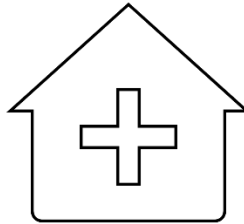


FAQ zur Law Clinic



Übernahme eines Falles	2
Soll ich den Fall übernehmen?	2
Soll ich den Fall allein oder zusammen mit anderen übernehmen?	2
Kann/Soll ich einen Fall übernehmen, den bereits ein anderer Berater bearbeitet?	3
Wie lange ist ein Fall zur Übernahme offen?	3
Verlauf der Beratung	4
Wie beginne ich mit der Beratung?	4
Muss ich die Beratung und ihren Verlauf im internen Forum dokumentieren?	4
Kann der Mandant sehen, was auf der internen Plattform erscheint, bekommt er also alle Nachrichten, die man in die Eingabemaske schreibt?	5
Muss ich eine Rückmeldung der Betreuer abwarten? Was mache ich, wenn ich keine Rückmeldung bekomme?	5
Was bedeutet die Kennzeichnung „gelesen“?	5
Wie kommuniziere ich mit dem Mandanten?	6
Wie nehme ich Kontakt zum Mandanten auf?	6
Was mache ich bei Tippfehlern in der E-Mail-Adresse?	6
Wie gehe ich damit um, dass der Mandant nicht reagiert?	7
Was bedeutet „Wiedervorlage“?	7
Was bedeutet „vertraulich“?	7
Kann ich Dokumente auf die Plattform hochladen?	8
Ende der Beratung	9
Wann ist die Beratung beendet?	9
Was bedeutet „in sonstiger Weise erledigt“ im Gegensatz zu „gelöst“?	9
Welche Informationen bekommt der Mandant nach Ende des Falles?	10
Sonstiges	11
Wie melde ich mich von der Law Clinic ab?	11
Wieso gibt es zwei Internetseiten? Welche ist wofür?	11

Übernahme eines Falles



Soll ich den Fall übernehmen?

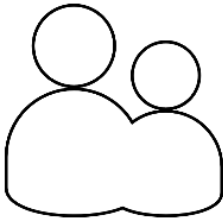
Jeder muss selbst einschätzen, ob er einen Fall übernehmen möchte. Dafür sollte man sich darüber Gedanken machen, ob man den Fall mit den vorhandenen Kenntnissen und mittels Recherche lösen kann. Die Beratung erfolgt durch Dich, die Betreuer sind nur für konkrete Rückfragen und die allgemeine Kontrolle da, sodass die Fallübernahme sich nicht eignet, wenn man von vornherein nicht glaubt, den Fall allein lösen zu können. Außerdem sollten die zeitlichen Kapazitäten ausreichen, also z.B. nicht am nächsten Tag ein Urlaub geplant sein, in dem man sich mit dem Fall nicht beschäftigt. Ansonsten gilt aber: Keine allzu große Scheu haben, traue Dich ruhig. Im absoluten Notfall bleibt immer noch der „Aufgeben“-Button.



Soll ich den Fall allein oder zusammen mit anderen übernehmen?

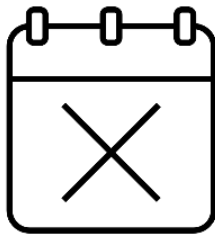
Beides ist selbstverständlich möglich. Die gemeinsame Beratung mit Freunden hat allerdings gerade für Einsteiger mehrere Vorteile. Man fühlt sich sicherer, weil man sich über die Fragen miteinander austauschen kann. Dadurch erkennt man häufig Punkte, die man allein übersehen hätte. Durch eine sinnvolle Arbeitsteilung ist die Arbeit für den Einzelnen geringer. Fehler werden durch das Vier-Augen-Prinzip minimiert und man kann sich über den Fall austauschen. Eine gemeinsame Beratung mit Unbekannten kann dagegen leicht zu Verwirrung und unnötiger Arbeit führen. Auch bei einer gemeinsamen Beratung muss man sich aber darüber bewusst sein, dass alle die Verantwortung für die sorgfältige Fallbearbeitung tragen. Die Kommunikation mit dem Mandanten sollte zur besseren Übersicht immer einheitlich über eine E-Mail-Adresse erfolgen. Die Bearbeitung allein ist natürlich trotzdem genauso gut möglich.

Wenn Ihr einen Fall gemeinsam übernehmen wollt, kann der/die Erste von Euch direkt in „offenen Fällen“ auf „Übernehmen“ klicken. Der/Die Zweite muss ggf. in „Fälle in Bearbeitung“ gehen und dort auf den Fall klicken, um ihn zu übernehmen, da das System ihn nach der Übernahme durch eine Person bereits dorthin verschiebt.



Kann/Soll ich einen Fall übernehmen, den bereits ein anderer Berater bearbeitet?

Interessiert Dich ein Fall, der bereits bearbeitet wird, ist es technisch möglich, diesen Fall auch zu übernehmen (in „Fälle in Bearbeitung“). Es ist jedoch sinnvoll, vorher den persönlichen Kontakt zu dem Berater des Falles zu suchen und mit ihm die Zusammenarbeit abzusprechen. So erspart Ihr Euch doppelte Arbeit und könnt klären, wer zukünftig als Ansprechpartner für den Mandanten zur Verfügung steht. Natürlich kannst Du auch ohne den Fall gleich zu übernehmen Beiträge zur Thematik schreiben, falls Dir ein guter Gedanke oder ein Hinweis für die Lösung des Problems einfällt. Sollte es – entgegen unseren Erfahrungen – einmal Konflikte zwischen zwei Beratern geben, zögert nicht, den Administratoren zu schreiben.



Wie lange ist ein Fall zur Übernahme offen?

Jeder Fall ist ab dem Eingang bei der Law Clinic 14 Tage verfügbar. Wenn innerhalb dieser Zeit keine Übernahme erfolgt, wird der Fall automatisch abgewiesen. Werden Fälle erst nach über einer Woche übernommen, ist es je nach Sachverhalt sinnvoll, den Mandanten kurz zu fragen, ob noch Beratungsbedarf besteht und der Sachverhalt noch aktuell ist.

Verlauf der Beratung



Wie beginne ich mit der Beratung?

Zunächst solltest Du den vom Mandanten angegebenen Sachverhalt genau lesen. Versuche diesen umfassend aufzuklären, sofern die Beschreibung des Mandanten hierzu noch Anlass gibt. Lass Dir auch etwaige Dokumente (z.B. Schreiben vom Gericht, Mietvertrag, o.ä.) zuschicken und dokumentiere den Schriftverkehr auf der internen Plattform als neuen „Vermerk“. Dann beginnst Du mit der Recherche. Nutze hierzu alle Dir zur Verfügung stehenden Quellen, insbesondere Beck-Online, Juris, Google etc. Auf Grundlage Deiner Recherche triffst Du eine erste Einschätzung und trägst diese ebenfalls als neuen "Vermerk" auf der Seite des Falles ein. Ggf. kannst Du auch schon einen Entwurf für ein Mandantenschreiben verfassen und dies ebenfalls hochladen.

Dann wartest Du auf die Rückmeldung der Betreuer. Diese werden Dir ein Feedback zu deiner Einschätzung geben. Wenn sich Änderungen ergeben, arbeitest Du diese in den Entwurf ein und schickst ihn an den Mandanten. Je erfahrener Du in Studium und Rechtsberatung bist, desto lockerer wird die Kontrolle durch die Betreuer gestalten. Zögere nicht, im Intranet (einfach über einen „Vermerk“ nachzufragen, wenn Du Dir unsicher bist.



Muss ich die Beratung und ihren Verlauf im internen Forum dokumentieren?

Ja. Dies ist nötig, um den Anforderungen des § 6 Abs. 2 RDG zu genügen, der die Beratung durch Studenten überhaupt erst ermöglicht. Außerdem hast Du so die Gewissheit, dass ein Betreuer Deine Recherche kontrolliert und Du eine korrekte Beratung an den Mandanten sendest.



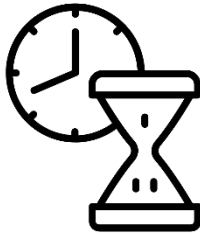
Was muss ich bei der Dokumentation beachten?

Die Beratung sollte so genau wie möglich dokumentiert werden, also alle Einschätzungen und Schriftwechsel sollten auf der Plattform hinterlegt werden. Da alle Berater hierauf Zugriff haben, muss aus datenschutzrechtlichen Gründen der Name des Mandanten durch ein "*" ersetzt werden oder der Beitrag als „vertraulich“ markiert werden.



Kann der Mandant sehen, was auf der internen Plattform erscheint, bekommt er also alle Nachrichten, die man in die Eingabemaske schreibt?

Nein. Alle Beiträge im internen Fall-Portal können nur von Dir, anderen Beratern und den Betreuern gelesen werden. Der Mandant erhält nach Deiner Fallübernahme nur eine automatische E-Mail in dem ihm die Übernahme und Deine E-Mail-Adresse mitgeteilt wird. Die weitere Kommunikation erfolgt über Dich persönlich per E-Mail oder Telefon (s. auch unten).



Muss ich eine Rückmeldung der Betreuer abwarten? Was mache ich, wenn ich keine Rückmeldung bekomme?

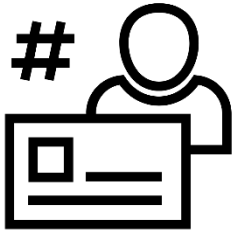
Soweit lediglich Rückfragen an den Mandanten gestellt werden, muss in der Regel keine „Genehmigung“ eines Betreuers abgewartet werden. Dies gilt z.B., wenn in einer miet- oder arbeitsrechtlichen Sache zunächst die Zusendung des Miet- oder Arbeitsvertrages erbeten wird. Wenn dagegen ein Schreiben mit der Rechtsauffassung des Bearbeiters versandt werden soll, sollte zur Sicherheit in der Regel auf die Rückmeldung eines Betreuers gewartet werden. Das gilt erst recht, wenn etwa eine Klage oder eine Klageerwiderung verfasst wird.

Erfolgt nach mehreren Tagen keine Rückmeldung, kann eine Nachfrage auf der Plattform erfolgen. Wenn es sich um eine eilige Sache handelt, kann auch eine direkte E-Mail an einen der Betreuer geschickt werden. Wir sind bemüht, eine möglichst zügige Antwort durch einen Betreuer zu gewährleisten.



Was bedeutet die Kennzeichnung „gelesen“?

Die Betreuer schalten sich nur bei Bedarf ein, wenn sie Anmerkungen haben oder eine konkrete Frage gestellt wurde. Wenn alles glatt läuft und der Betreuer mit Deinen Ausführungen einverstanden ist, hat er die Möglichkeit, den Button „gelesen“ anzuklicken. Dann kannst Du also davon ausgehen, dass er Deinen Überlegungen zustimmt. Außerdem gibt es im Rahmen der Dokumentation auch immer wieder Beiträge, die kein inhaltliches Feedback erfordern. „Gelesen“ signalisiert Dir dann, dass der Betreuer gedanklich dabei ist und alles zur Kenntnis genommen hat.



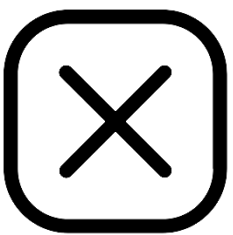
Wie kommuniziere ich mit dem Mandanten?

Die Kommunikation mit dem Mandanten erfolgt über Dich persönlich per E-Mail. Für die Kommunikation kannst Du z.B. Deine Uni-E-Mail-Adresse nutzen. Das Intranet hat mit der direkten Kommunikation mit dem Mandanten nichts zu tun. Dort muss nur vorher das Vorgehen abgesprochen werden und nachher der Schriftverkehr mit dem Mandanten reinkopiert werden, um die Dokumentation zu gewährleisten. Genauso kannst Du natürlich telefonieren oder Dich persönlich mit dem Mandanten treffen. Jedenfalls findet eine automatische Weiterleitung des im Intranet Geschriebenen **nicht** statt.



Wie nehme ich Kontakt zum Mandanten auf?

Nach Übernahme eines Falles hast Du Zugriff auf die Kontaktdaten, die der Mandant an die Law Clinic übermittelt hat. Dies kann eine E-Mail-Adresse, eine Telefonnummer oder auch eine Anschrift sein. Die Kommunikation per E-Mail bietet den Vorteil alles nachweisbar dokumentieren zu können.



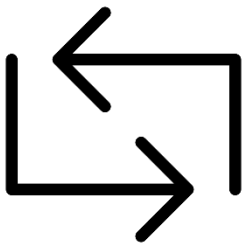
Was mache ich bei Tippfehlern in der E-Mail-Adresse?

Auch die Betreuer können nur die Informationen sehen, die der Mandant in seiner Anfrage übermittelt hat und die Dir nach der Fallübernahme zur Verfügung stehen. Wenn offensichtliche Tippfehler in der E-Mail-Adresse vorhanden sind, kannst Du versuchen die E-Mail an die vermeintlich richtige Adresse zu senden. Auch ein Kontaktversuch über eine etwaige Telefonnummer des Mandanten ist dann sinnvoll. Die Vorgänge solltest Du entsprechend auf der Plattform dokumentieren.



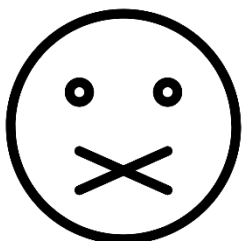
Wie gehe ich damit um, dass der Mandant nicht reagiert?

Es kann vorkommen, dass die Mandanten auf eine Rückfrage von Dir oder auf Deine Beratung eine längere Zeit nicht antwortet. In diesem Fall empfiehlt sich eine höfliche Rückfrage, ob die Nachricht angekommen ist und ob ggfs. noch zu klärende Fragen bestehen. Je nach Einzelfall sollte man ca. dreimal nachhaken, z.B. in einem Abstand von 1-2 Wochen. Bitte dokumentiere das entsprechend, damit die Betreuer wissen, was los ist. Leider gibt es manchmal Mandanten, die entweder an einer Beratung nicht mehr interessiert sind oder aus anderen Gründen nicht reagieren. Teil dies dann kurz auf der internen Plattform in deinem Fall mit, damit er als "in sonstiger Weise erledigt" markiert wird. Damit der Fall als „gelöst“ markiert werden kann, bedarf es in aller Regel einer positiven Rückmeldung des Mandanten. Da Mandanten gerade oft nicht antworten, wenn ihre Fragen beantwortet wurden, sollte man im eigenen Interesse nachhaken.



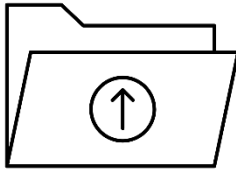
Was bedeutet „Wiedervorlage“?

Eine Wiedervorlage ist eine Erinnerung: Nach Ablauf der von eingestellten Zeit erhalten Du und die Betreuer eine Email zum Fall. Das ist sinnvoll, wenn Du auf Antwort vom Mandanten wartest oder einen Entwurf hast, der erst durchgesehen werden muss. So vermeidet man, dass ein Fall in Vergessenheit gerät, weil z.B. der Mandant sich seit Wochen nicht mehr gemeldet hat.



Was bedeutet „vertraulich“?

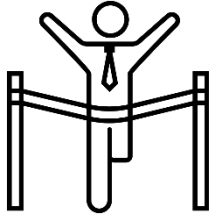
Auf der internen Plattform kann beim Verfassen eines Beitrags das Feld „vertraulich“ gewählt werden. In diesem Fall kann der Beitrag nur von den Betreuern gesehen werden, nicht hingegen von Studenten, die den Fall nicht selbst bearbeiten.



Kann ich Dokumente auf die Plattform hochladen?

Ja, das ist möglich. Der Übersicht halber ist es sinnvoll, viele Einzeldateien (insb. Bilder/Fotos) in einer einheitlichen PDF-Datei zusammenzufassen. Bitte komprimiere große Dateien (z.B. als ZIP-Archiv), da unser Speicherplatz begrenzt ist. Sowohl für die Zusammenführung mehrerer Dateien/Bilder als PDF als auch für die Komprimierung gibt es Online-Tools.

Ende der Beratung



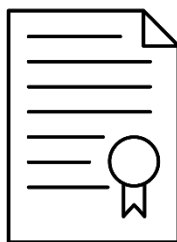
Wann ist die Beratung beendet?

Es ist Aufgabe des Beraters, auf der internen Plattform mitzuteilen, dass der Fall nach seiner Ansicht gelöst oder anderweitig erledigt ist und dies kurz zu begründen. Die Administratoren werden dann die Markierung als „gelöst“ oder „in sonstiger Weise erledigt“ vornehmen. Auf keinen Fall sollte der Fall einfach ignoriert werden.



Wann sollte ich die Beratung von mir aus beenden?

Auch wenn der Fall für den Mandanten noch nicht gänzlich beendet ist, kann er für die Beratung dennoch ungeeignet werden. Insbesondere, wenn es zur Klageerhebung oder zur Verteidigung gegen eine Klage kommt, sollte man sich gut überlegen, ob man die Beratung weiterführt und bspw. Schriftsätze verfasst. Im Prozess kann eine kurzfristige Reaktion notwendig sein, sodass eine Abgabe an einen Anwalt dann nicht mehr möglich oder sinnvoll ist. Auch wenn der Mandant seine Frage erweitert oder in eine Richtung abwandelt, die mit der Ausgangsfrage nichts mehr zu tun hat, kann die Beratung beendet werden. Der Fall ist dann gelöst, soweit die Ursprungsfrage beantwortet wurde.



Was bedeutet „in sonstiger Weise erledigt“ im Gegensatz zu „gelöst“?

Ein Fall ist „gelöst“, wenn die in der Anfrage gestellten Rechtsfragen des Mandanten beantwortet wurden. Es ist selbstverständlich nicht erforderlich, dass der Mandant bestehende Ansprüche beispielsweise verfolgt. Auch wenn der Mandant sich aufgrund oder trotz der erteilten Rechtsberatung gegen rechtliche Schritte entscheidet, ist der Fall „gelöst“. „In sonstiger Weise erledigt“ ist der Fall dagegen, wenn der Beratungsbedarf durch äußere Umstände entfallen ist oder der Mandant nicht antwortet. Die Entscheidung trifft der Administrator, doch sollte man als Berater durchaus eine eigene Einschätzung mitteilen, ob der Fall „gelöst“ oder „in sonstiger Weise erledigt“ ist.

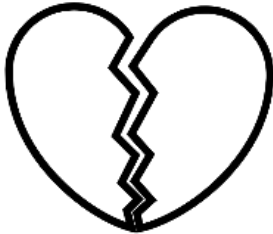


Welche Informationen bekommt der Mandant nach Ende des Falles?

Wird der Fall als gelöst oder in sonstiger Weise erledigt markiert, erhält der Mandant eine entsprechende E-Mail. Darin wird er auch gebeten, über einen Link in einem Feedback-Bogen die Qualität der Beratung zu bewerten. Die Angaben kannst Du Dir dann unter dem Reiter „Fälle“ - „Fälle mit Feedback“ ansehen.

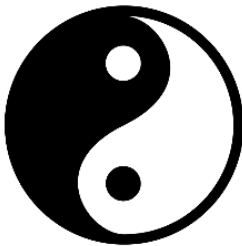
Sonstiges

Wie melde ich mich von der Law Clinic ab?



Wenn Du rechts auf der Seite auf Deinen Namen klickst, kannst Du dort Deine Benutzerdaten ändern. Dort findet sich auch der Button „Mein Profil löschen“. Um die Anzahl der Berater überschaubar zu halten, solltest Du Dein Profil löschen, wenn Du endgültig kein Interesse mehr an einem Engagement bei der Law Clinic hast.

Wieso gibt es zwei Internetseiten? Welche ist wofür?



Aktuell gibt es einerseits die Seite www.lawclinic.de und andererseits die Seite <http://projekte.jura.uni-duesseldorf.de/beratung>. Die erste Seite ist der offizielle Internetauftritt der Law Clinic Bonn nach außen. Sie ist Anlaufstelle für die Mandanten, um sich über das Projekt zu informieren. Die zweite Seite ist unsere gemeinsame interne Plattform der Law Clinic Bonn, Düsseldorf und Passau, unser Intranet, das nur angemeldete Berater sehen können. Mandanten haben hierauf keinen Zugriff. Als Berater ist die erste Seite für Euch weniger relevant, weil die Übernahme, Bearbeitung und Dokumentation des Falles sich allein im Intranet abspielt.