



Rahmen für Leistungen und Beauftragungen

Gute Zusammenarbeit braucht Vertrauen – und ein paar klare Absprachen

Wenn du Sozialräume e.V. mit einem Angebot, einer Veranstaltung, einer Fortbildung oder einer anderen Leistung beauftragst, möchten wir von Anfang an transparent machen, was wir voneinander erwarten können.

Dieser Rahmen regelt deshalb einige grundlegende Punkte unserer Zusammenarbeit. Individuelle Absprachen für dein konkretes Vorhaben sind selbstverständlich möglich und gehen diesen allgemeinen Regelungen vor.

Uns ist wichtig, auch dann miteinander im Gespräch zu bleiben, wenn sich Pläne ändern oder etwas nicht so läuft wie vorgesehen. Gleichzeitig investieren wir bereits vor einem Termin Zeit in Planung, Vorbereitung und Organisation, halten vereinbarte Termine für unsere Referent*innen und Fachkräfte frei und gehen gegebenenfalls bereits Ausgaben für dein Vorhaben ein.

Deshalb brauchen auch Änderungen und Absagen einen verlässlichen und fairen Rahmen.

1. Von der Anfrage zur Beauftragung

Eine erste Anfrage, ein Beratungsgespräch oder der gemeinsame Austausch über eine mögliche Zusammenarbeit ist noch keine verbindliche Beauftragung.

Wenn feststeht, was du von uns benötigst, vereinbaren wir die wesentlichen Punkte des Auftrags. Dazu gehören je nach Angebot insbesondere Inhalt und Umfang unserer Leistung, Termin und Ort, das vereinbarte Honorar sowie gegebenenfalls zusätzliche Leistungen und Aufwendungen.

Verbindlich wird die Beauftragung mit deiner Annahme unseres Angebots oder einer entsprechenden schriftlichen Bestätigung.

Was wir für dein konkretes Vorhaben individuell vereinbaren, geht den Regelungen dieses allgemeinen Rahmens vor.

2. Honorar und vereinbarte Leistungen

Unser Honorar richtet sich nach dem jeweiligen Angebot und dem vereinbarten Leistungsumfang. Vor der Beauftragung soll für dich nachvollziehbar sein, welche Leistungen im vereinbarten Honorar enthalten sind.

Soweit nicht anders vereinbart, umfasst das vereinbarte Honorar nur die im Angebot bezeichneten Leistungen.

Zusätzliche Leistungen oder Aufwendungen können beispielsweise entstehen für Materialien, besondere Ausstattung, Fahrt- oder Übernachtungskosten oder andere für die Durchführung erforderliche Ausgaben. Solche Positionen stimmen wir grundsätzlich vorab mit dir ab.

Über zusätzliche Aufwendungen möchten wir nicht erst mit der Rechnung überraschen. Deshalb klären wir möglichst vorher, was gebraucht wird und was damit verbunden ist.

3. Zusätzliche Serviceleistungen

Manchmal braucht ein gutes Angebot mehr als die eigentliche Veranstaltung. Deshalb können je nach Vorhaben zusätzliche Serviceleistungen vereinbart werden.

Dazu kann beispielsweise die Gestaltung und Bereitstellung von **Flyern, Faltblättern, Postern, Aushängen oder anderen Informations- und Veranstaltungsmaterialien** gehören. Möglich sind je nach Vereinbarung sowohl digitale Vorlagen als auch die Organisation gedruckter Materialien.

Welche zusätzlichen Leistungen wir übernehmen und welches Honorar bzw. welche zusätzlichen Aufwendungen damit verbunden sind, halten wir im jeweiligen Angebot fest.

Bereits vollständig oder teilweise erbrachte, individuell für deinen Auftrag vereinbarte Leistungen werden entsprechend ihrem Leistungsstand berechnet. Das gilt auch dann, wenn sich der Auftrag später ändert oder nicht durchgeführt wird.

Werden für deinen Auftrag bereits Druckerzeugnisse, Materialien oder andere Leistungen bei Dritten bestellt, können dadurch Ausgaben entstehen, die sich später möglicherweise nicht mehr vermeiden oder stornieren lassen. **Solche tatsächlich entstandenen und nicht mehr vermeidbaren Ausgaben werden zusätzlich berechnet.**

Was noch kostenfrei storniert oder vermieden werden kann, stellen wir dir selbstverständlich nicht in Rechnung.

4. Was wir für die Durchführung voneinander brauchen

Damit ein Angebot gut umgesetzt werden kann, braucht es manchmal Unterstützung vor Ort. Welche Aufgaben bei dir und welche bei Sozialräume e.V. liegen, hängt vom jeweiligen Auftrag ab.

Dazu können beispielsweise die Bereitstellung geeigneter Räume und vorhandener Technik, die Information und Anmeldung von Teilnehmer*innen, Zugänge zu Veranstaltungsorten oder organisatorische Absprachen vor Ort gehören.

Wir versuchen dabei, vorhandene Möglichkeiten sinnvoll zu nutzen und zusätzliche Aufwendungen zu vermeiden.

Wenn du ein Angebot als geschlossene Veranstaltung für deine Einrichtung oder Organisation beauftragst, liegt die Gewinnung und Anmeldung der Teilnehmer*innen grundsätzlich bei dir, soweit wir nichts anderes vereinbaren.

Die vereinbarte Vergütung unserer Leistung hängt deshalb grundsätzlich nicht davon ab, wie viele angemeldete Personen tatsächlich teilnehmen.

5. Wenn sich ein Termin ändern muss

Manchmal ändern sich Pläne. Wenn ein vereinbarter Termin nicht stattfinden kann, melde dich bitte möglichst früh bei uns. Je früher wir davon wissen, desto eher können wir gemeinsam nach einer guten Lösung suchen.

Wenn es organisatorisch möglich ist, kann ein bereits vereinbarter Termin **im gegenseitigen Einvernehmen verschoben werden**. Ein Anspruch auf einen bestimmten Ersatztermin besteht nicht; wir versuchen aber, gemeinsam eine passende Alternative zu finden.

Bei Veranstaltungsreihen können auch einzelne Termine im gegenseitigen Einvernehmen verschoben werden, wenn dies für alle Beteiligten organisatorisch möglich ist. Müssen mehrere Termine oder die gesamte Reihe verändert werden, stimmen wir gemeinsam ab, ob und wie das Angebot sinnvoll fortgeführt werden kann.

Entstehen durch eine Terminverschiebung zusätzliche Aufwendungen, beispielsweise weil bereits gebuchte Leistungen Dritter geändert werden müssen, stimmen wir das weitere Vorgehen miteinander ab.

Eine frühzeitige Terminverschiebung ist für alle Beteiligten meistens die bessere Lösung als eine Absage. Deshalb suchen wir nach Möglichkeit zuerst nach einem neuen Termin.

6. Wenn du einen Auftrag absagen musst

Manchmal lässt sich auch mit einer Terminverschiebung keine passende Lösung finden und ein bereits vereinbarter Auftrag muss abgesagt werden.

Mit einer verbindlichen Beauftragung beginnt allerdings auch bei uns die Planung. Wir halten Termine frei und planen unsere Dozent*innen und Fachkräfte häufig bereits viele Monate im Voraus verbindlich ein.

Uns ist wichtig, den Menschen, die unsere Angebote durchführen, faire Honorare zu zahlen und ihnen zugleich eine möglichst verlässliche Planung ihrer Arbeit zu ermöglichen. Diese Verlässlichkeit möchten wir genauso gegenüber unseren Auftraggeber*innen bieten. Deshalb braucht es für Absagen einen fairen Rahmen für beide Seiten.

Wird eine vereinbarte Leistung auf deinen Wunsch vollständig abgesagt und können wir keinen Ersatztermin oder eine andere gemeinsame Lösung vereinbaren, gelten folgende Stornierungspauschalen:

- **mehr als 8 Wochen vor dem Termin:** keine Stornierungspauschale
- **8 bis 4 Wochen vorher:** 30 % des vereinbarten Honorars
- **weniger als 4 bis 2 Wochen vorher:** 50 %
- **weniger als 2 bis 1 Woche vorher:** 75 %
- **weniger als 7 Tage vorher:** 90 %
- **am Veranstaltungstag oder ohne vorherige Absage:** 100 %

Bei **Veranstaltungsreihen oder mehrteiligen Angeboten** beziehen sich die Stornierungsfristen auf den Beginn der vereinbarten Reihe. Wird die gesamte Reihe vor ihrem Beginn abgesagt, wird die Stornierungspauschale auf das vereinbarte Honorar der gesamten Reihe berechnet.

Hat eine Veranstaltungsreihe bereits begonnen und werden noch ausstehende Termine abgesagt, werden die bereits erbrachten Leistungen regulär abgerechnet. Die Stornierungspauschale wird nur für den **noch nicht erbrachten Teil des vereinbarten Auftrags** berechnet.

Von der tatsächlich erhaltenen Stornierungspauschale geben wir 75 % als Ausfallhonorar an die für den Auftrag verbindlich eingeplanten Dozent*innen und Fachkräfte weiter – höchstens jedoch bis zur Höhe ihres ursprünglich vereinbarten Honorars. Damit möchten wir dazu beitragen, dass langfristig reservierte Arbeitszeit bei einer Absage nicht vollständig unvergütet bleibt.

Die Stornierungspauschale soll den mit einer Absage verbundenen Ausfall angemessen berücksichtigen. **Wenn du nachweisen kannst, dass uns durch die Absage kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, reduziert sich die Stornierungspauschale entsprechend.** Können wir frei gewordene Termine anderweitig vergeben, berücksichtigen wir das selbstverständlich ebenfalls.

Bereits erbrachte zusätzliche Leistungen und entstandene, nicht mehr vermeidbare Ausgaben werden entsprechend den Regelungen unter „**Zusätzliche Serviceleistungen**“ berücksichtigt.

Uns geht es bei einer Absage nicht darum, an einer Veranstaltung zu verdienen, die nicht stattfindet. Wir möchten fair mit den Interessen aller Beteiligten umgehen – mit deinen ebenso wie mit denen unserer Dozent*innen und Fachkräfte.

7. Wenn die Teilnehmer*innenzahl geringer ist als erwartet

Bei Angeboten, die du für deine Einrichtung oder Organisation als Ganzes beauftragst, vereinbaren wir ein Honorar für die Durchführung der Leistung und nicht für eine bestimmte Zahl tatsächlich teilnehmender Personen, soweit im Angebot nichts anderes vereinbart wurde.

Eine geringere Zahl von Anmeldungen oder Teilnehmer*innen reduziert deshalb grundsätzlich nicht das vereinbarte Honorar.

Möchtest du die Veranstaltung wegen einer zu geringen Teilnehmer*innenzahl absagen, gelten die Regelungen für Terminänderungen und Absagen.

Sprich uns in diesem Fall möglichst früh an. Vielleicht ist eine Terminverschiebung sinnvoller oder wir finden gemeinsam eine andere Möglichkeit, das Angebot gut umzusetzen.

8. Wenn wir einen Termin nicht einhalten können

Verlässlichkeit gilt selbstverständlich in beide Richtungen.

Kann Sozialräume e.V. einen vereinbarten Termin beispielsweise aufgrund einer Erkrankung oder eines anderen wichtigen Grundes nicht durchführen, informieren wir dich so früh wie möglich. Wenn es zum Angebot passt, prüfen wir zunächst, ob eine geeignete Vertretung die Durchführung übernehmen kann oder wir gemeinsam einen Ersatztermin finden.

Kann die vereinbarte Leistung nicht erbracht werden und kommt auch keine andere Lösung zustande, berechnen wir dafür kein Honorar. Bereits gezahlte Beträge für nicht erbrachte Leistungen werden erstattet.

Auch in diesem Fall suchen wir zuerst das Gespräch und eine Lösung, die für beide Seiten möglichst gut funktioniert.

9. Wenn etwas passiert, das niemand beeinflussen kann

Manche Situationen lassen sich weder von dir noch von uns vorhersehen oder verhindern. Dazu können beispielsweise erhebliche Unwetterereignisse, behördliche Einschränkungen, Ausfälle notwendiger Infrastruktur oder vergleichbare außergewöhnliche Ereignisse gehören.

Kann eine vereinbarte Leistung deshalb nicht oder nicht wie geplant stattfinden, suchen wir zunächst gemeinsam nach einer angemessenen Lösung – beispielsweise einem Ersatztermin, einer veränderten Durchführung oder, soweit sinnvoll, einem digitalen Format.

Welche bereits entstandenen Aufwendungen trotzdem zu berücksichtigen sind, klären wir dabei anhand der konkreten Situation.

Außergewöhnliche Situationen brauchen aus unserer Sicht keine starren Antworten, sondern eine faire Lösung für beide Seiten.

10. Rechnung und Zahlung

Unsere Rechnung erhältst du in der Regel nach Durchführung der vereinbarten Leistung. Bei größeren oder länger laufenden Aufträgen können wir gemeinsam Abschlagszahlungen oder andere Zahlungszeitpunkte vereinbaren.

Soweit im Angebot oder in einer individuellen Vereinbarung nichts anderes festgelegt wurde, ist der Rechnungsbetrag **innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung** zu zahlen.

Zusätzliche Leistungen und Aufwendungen werden entsprechend der getroffenen Vereinbarung und den Regelungen dieses Rahmens abgerechnet.

Wenn es einmal Schwierigkeiten gibt, eine Rechnung innerhalb der vereinbarten Frist zu bezahlen, **melde dich bitte möglichst früh bei uns**. Gemeinsam lässt sich in vielen Fällen eine passende Lösung finden, beispielsweise durch eine andere Zahlungsfrist oder eine individuelle Zahlungsvereinbarung.

Uns geht es dabei auch darum, **unnötige zusätzliche Aufwendungen und Kosten durch Mahnungen oder weitere Schritte möglichst zu vermeiden**.

Auch bei finanziellen Fragen gilt für uns: Lieber rechtzeitig miteinander sprechen, als ein Problem unnötig größer werden zu lassen.

11. Schutz und respektvoller Umgang

Menschen sollen sich bei unseren Angeboten sicher, respektiert und willkommen fühlen können. **Für unser eigenes Handeln gelten die Schutzstrukturen, Schutzstandards und der Verhaltenskodex von Sozialräume e.V.**

Findet ein Angebot in einer anderen Einrichtung oder an einem externen Veranstaltungsort statt, **berücksichtigen wir zusätzlich die dort geltenden Schutz-, Sicherheits- und Hausregelungen**, soweit diese für das jeweilige Angebot relevant sind.

Besondere Anforderungen oder Verantwortlichkeiten klären wir möglichst vor der Veranstaltung miteinander.

Schutz und ein respektvoller Umgang miteinander sind für uns grundlegende Voraussetzungen für eine gute Zusammenarbeit.

12. Datenschutz, Vertraulichkeit und Aufnahmen

Wir gehen verantwortungsvoll mit personenbezogenen und vertraulichen Informationen um und verarbeiten personenbezogene Daten nur im Rahmen der geltenden Datenschutzbestimmungen.

Welche Daten für ein Angebot benötigt werden und wer für ihre Erhebung und Verarbeitung verantwortlich ist, hängt von der jeweiligen Zusammenarbeit ab. Wenn dafür weitergehende Absprachen notwendig sind, treffen wir diese gesondert.

Bei Angeboten mit geschützten oder persönlichen Gesprächsinhalten achten wir besonders auf Vertraulichkeit. Gesetzliche Schutz- und Handlungspflichten bleiben davon unberührt.

Grundsätzlich sind wir bei unseren Angeboten nicht an Foto-, Video- oder Tonaufnahmen von Teilnehmer*innen interessiert. Uns ist wichtiger, dass Menschen teilnehmen, sich einbringen und miteinander in Kontakt kommen können, ohne dabei zugleich Gegenstand von Aufnahmen oder öffentlicher Darstellung zu werden. Der Schutz von Persönlichkeitsrechten und insbesondere die besonderen Schutzbedürfnisse von Kindern und anderen vulnerablen Personen haben für uns dabei einen hohen Stellenwert.

Wenn Aufnahmen im Einzelfall sinnvoll oder gewünscht sind, stimmen wir dies vorher miteinander ab. Dabei müssen die Persönlichkeitsrechte der abgebildeten oder aufgenommenen Personen sowie erforderliche Einwilligungen und andere rechtliche Voraussetzungen berücksichtigt werden.

Teilnahme und Begegnung stehen für uns im Mittelpunkt – nicht ihre mediale Verwertung.

13. Materialien und ihre weitere Nutzung

Zu unseren Angeboten können Präsentationen, Handouts, Arbeitshilfen, Konzepte oder andere Materialien gehören. Sie sollen nicht nur während eines Angebots hilfreich sein, sondern dürfen gerne auch danach weiter genutzt werden.

Materialien können deshalb im eigenen Arbeits- und Organisationszusammenhang verwendet, gespeichert und – beispielsweise innerhalb eines Teams oder einer Einrichtung – weitergegeben und vervielfältigt werden.

Wenn Materialien von Sozialräume e.V. unter einer **Creative-Commons-Lizenz oder einer anderen offenen Lizenz** veröffentlicht werden, gelten die dort genannten Möglichkeiten zur weiteren Nutzung. Damit möchten wir insbesondere Fachwissen, praktische Anregungen und hilfreiche Materialien möglichst gut zugänglich machen.

Bei individuell für dich entwickelten oder gestalteten Materialien – beispielsweise Flyern, Faltblättern, Postern oder Aushängen – können wir gemeinsam vereinbaren, wie und wofür sie anschließend weiter genutzt werden können.

Uns ist wichtig, dass gute Materialien nicht in einer Schublade verschwinden, sondern dort weiterhelfen können, wo sie gebraucht werden.

14. Was wir miteinander vereinbaren, zählt

Dieser Rahmen soll für beide Seiten Klarheit schaffen, ohne individuelle Lösungen unnötig einzuschränken. Wenn wir für deinen Auftrag etwas anderes vereinbaren, **geht diese individuelle Vereinbarung den entsprechenden Regelungen dieses allgemeinen Rahmens vor.**

Sollte sich während der Planung oder Durchführung etwas verändern, möchten wir möglichst miteinander nach einer guten und fairen Lösung suchen.

Nicht jede Situation lässt sich im Voraus regeln. Vieles lässt sich aber miteinander klären.

Wir freuen uns auf das, was entsteht

Danke für dein Vertrauen. Wir freuen uns darauf, gemeinsam mit dir Ideen umzusetzen und etwas Gutes für Menschen und ihre Sozialräume auf den Weg zu bringen.

Und wenn zwischendurch Fragen entstehen: Sprich uns einfach an.

Aus Begegnungen wachsen Beziehungen.

Beziehungen ermöglichen Gemeinschaft.

Gemeinschaft gestaltet Zukunft.

Kontakt

Sozialräume e.V. | Empathie und Expertise

Neusser Str. 517 E · 41065 Mönchengladbach

E-Mail: mail@sozialraeume.de

Büro Mönchengladbach

Telefon: 02161 530510

E-Mail: moenchengladbach@sozialraeume.de

Büro Rhein-Kreis Neuss

Telefon: 02131 7196370

E-Mail: rhein-kreis-neuss@sozialraeume.de

Herausgeber

Sozialräume e.V., Mönchengladbach

Vertreten durch den Vorstand: Stefanie Kunz, Angela Meisen und Karsten Daskalakis

Vereinsregister: Amtsgericht Mönchengladbach, **VR 5938**

Gemeinnütziger Verein

<https://sozialraeume.de>

Stand: September 2026