

Das Übersetzungsbüro

Technischer Schnellkurs: Was Fallführende und Entscheidungsträger:innen über Daten, Systeme und Sicherheit wissen sollten, ohne selbst zur IT zu werden.

22. Oktober 2026 · Volkshaus Zürich · «Wie geht gute digitale Fallführung?»

00

EINFÜHRUNG

FÜR ALLE TEILNEHMENDEN DER FACHTAGUNG

Die Werkstatt zum Nachlesen

An der Fachtagung haben wir in der Werkstatt 3 an der Pinwand gearbeitet: Wir haben den Weg einer Fallakte durch die Systeme verfolgt, Risikostellen markiert und geklärt, welche Rollen es zwischen Sozialer Arbeit und Technik braucht. Mit dieser Nachlese erhalten alle die Kernpunkte, als Erinnerung oder als Einstieg.

Die Grundidee ist einfach: Sie müssen nicht wissen, wie Technik funktioniert. Sie sollen die richtigen Fragen stellen und die Antworten Ihrer technischen Partner einordnen können. Darum erhält jeder Fachbegriff eine Übersetzung in die Welt der Sozialen Arbeit und eine Sicherheitsfrage dazu.

Leitsatz der Werkstatt

«Die Daten Ihrer Klient:innen bleiben immer in Ihrer Verantwortung – egal, wo sie technisch wohnen.»

Inhalt

- 01 **Architektur in drei Bildern** · Haus, Mietwohnung, Hotel und der Schalter zwischen zwei Ämtern
- 02 **Die Reise einer Fallakte** · wo Daten fließen und wo Lücken entstehen
- 03 **Wer baut die Brücke?** · sechs Rollen zwischen Fach und Technik
- 04 **8 Fragen an Ihren Technik-Partner** · der Spickzettel für das nächste Gespräch
- 05 **Damit Ihr Digitalprojekt gelingt** · Erfolgsfaktoren, agiles Vorgehen, Anforderungen formulieren
- 06 **Übersetzungskarten** · zwölf Fachbegriffe zum Nachschlagen

Die Werkstatt ist herstellerneutral: Beispiele bleiben generisch («Fallführungs-App», «KI-Dienst»), es werden keine Produkte bewertet. Rechtsfragen (IDG ZH, nDSG, Amtsgeheimnis) waren Thema der Werkstatt 4 und gehören zur Datenschutzberatung Ihrer Organisation.

Architektur in drei Bildern

On-Premises, Hosting und Cloud klingen nach Technik. Im Alltag reichen drei Bilder: das eigene Haus, die Mietwohnung und das Hotelzimmer. Die entscheidende Zeile steht ganz unten.

	Eigenes Haus On-Premises	Mietwohnung Hosting / IaaS	Hotelzimmer Cloud SaaS
Wem gehört das Gebäude?	Gemeinde / eigene IT	Rechenzentrum	Anbieter
Wer repariert, wer macht Updates?	Sie selbst	geteilt	Anbieter
Wer hat einen Schlüssel?	Ihre IT	Ihre IT und der Vermieter	Sie, der Anbieter und sein Support
Wo steht das Haus?	bekannt	vertraglich festgelegt	unbedingt nachfragen (Datenstandort)
Wer ist für das Gepäck (die Daten) verantwortlich?	Sie	Sie	Sie

«Wenn Sie in ein Hotel gehen, kümmern Sie sich nicht um das Dach. Aber auf Ihren Koffer passen Sie selbst auf.»

API / Schnittstelle = der Schalter zwischen zwei Ämtern

Ein Formular regelt genau, welche Angaben über den Tresen gehen. Die Sicherheitsfrage dazu: Wer darf an den Schalter, und steht wirklich nur das Nötige auf dem Formular?

Cloud ja oder nein? Keine Glaubensfrage

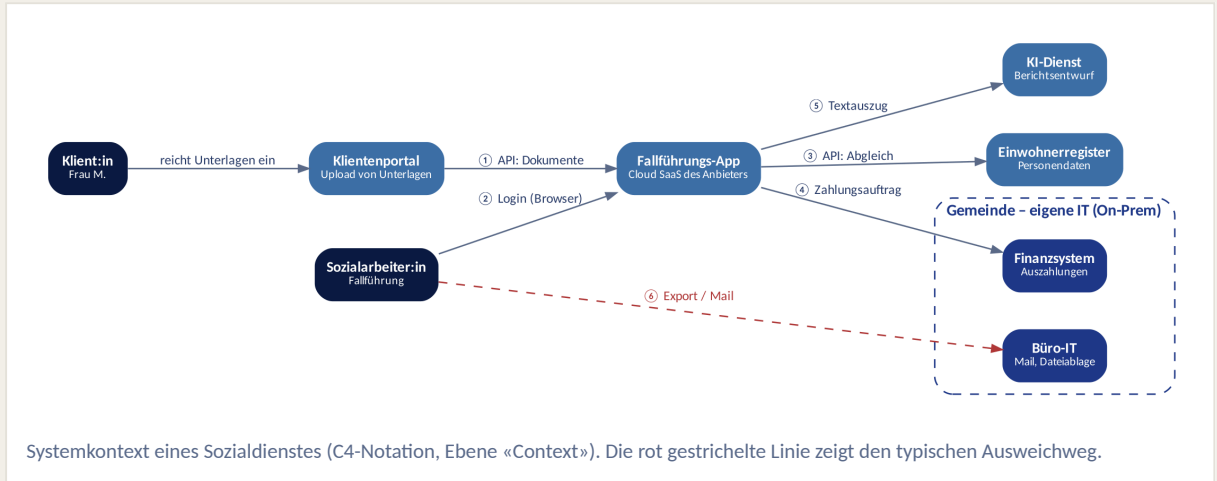
Eine gut geführte Cloud-Lösung kann sicherer sein als ein Server im Keller, um den sich niemand kümmert, und umgekehrt. Entscheidend ist nicht der Ort, sondern ob Sie die Antworten auf diese Fragen kennen:

Kriterium	Leitfrage	Rote Flagge
Datenstandort	In welchem Land werden die Daten gespeichert und verarbeitet?	Keine verbindliche Aussage im Vertrag
Zugriff	Wer beim Anbieter kann Daten einsehen, auch im Support?	Unklare oder unbegrenzte Supportzugriffe
Nachweise	Gibt es unabhängige Prüfungen (z.B. ISO 27001, ISAE 3000/3402)?	Nur Selbstauskunft des Anbieters
Verschlüsselung	Wer hat die Schlüssel?	Keine Verschlüsselung bei der Speicherung
Verfügbarkeit	Was passiert bei einem Ausfall, wie schnell geht es weiter?	Kein Notfallkonzept, keine Zusagen
Exit	Wie kommen wir in welchem Format an alle Daten?	Proprietäres Format, Kosten für Herausgabe
Gesamtkosten	Was kostet es über 5 Jahre inklusive Betrieb und Schnittstellen?	Nur Lizenzpreis bekannt
Eigenes Know-how	Können wir eine eigene Lösung überhaupt sicher betreiben?	Niemand intern für Updates zuständig

Ob besondere Personendaten in eine Cloud ausgelagert werden dürfen und welche Abklärungen (z.B. Vorabkontrolle) nötig sind, ist eine Rechtsfrage für die Datenschutzberatung Ihrer Organisation.

Die Reise einer Fallakte

Frau M. beantragt Sozialhilfe und lädt ihre Unterlagen im Klientenportal hoch. Wohin fließen ihre Daten, und wo würde ein Angreifer ansetzen oder könnte etwas schiefgehen?



Die sechs Risikostellen

Nr.	Stelle	Typische Lücke	Frage an den Partner
1	Portal → App	Upload ohne Virenprüfung	«Werden hochgeladene Dateien geprüft?»
2	Login	Nur Passwort, geteilte Konten	«Ist MFA Pflicht? Hat jede Person ein eigenes Konto?»
3	Register-Abgleich	Es fließen mehr Daten als nötig	«Welche Felder genau gehen über die Schnittstelle?»
4	Zahlungsauftrag	Unverschlüsselte Exportdatei auf einem Laufwerk	«Läuft die Übergabe automatisch und verschlüsselt?»
5	KI-Dienst	Verarbeitung im Ausland, Training mit Falldaten	«Wo wird verarbeitet? Werden unsere Daten zum Training verwendet?»
6	Export / Mail	Falldaten in privater Ablage oder unverschlüsseltem Mail	«Gibt es einen sicheren Weg, damit niemand ausweichen muss?»

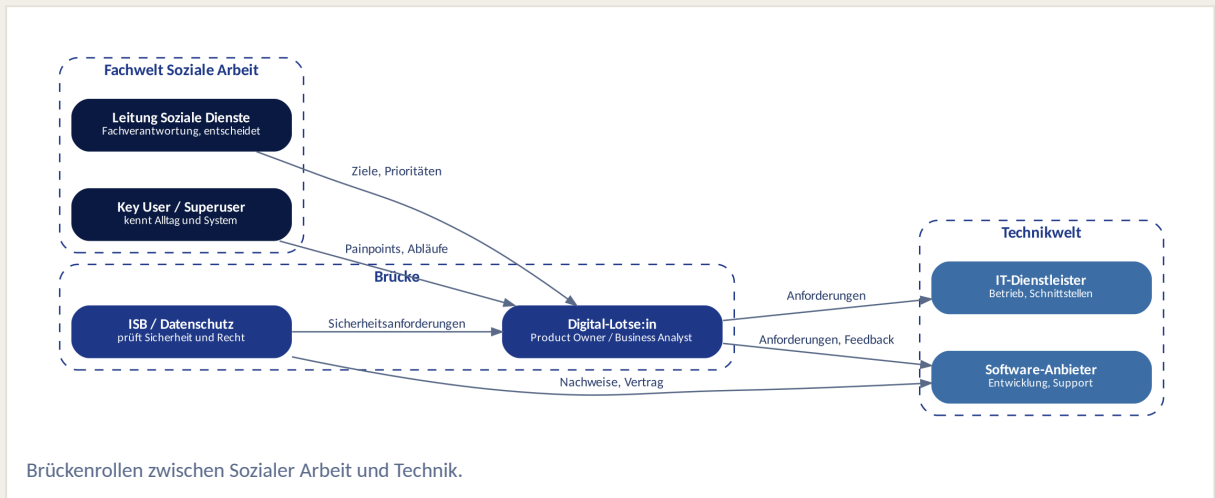
Die Erkenntnis aus der Pinwand

Die meisten Lücken liegen nicht in den Systemen, sondern zwischen ihnen: an den Schnittstellen und bei Medienbrüchen. Genau dort braucht es die Übersetzung zwischen Fach und Technik.

Punkt 6 ist kein Technikproblem, sondern ein überlasteter Arbeitstag. Wer keinen sicheren Weg hat, nimmt den bequemen. Sicherheit muss im Alltag bequemer sein als der Umweg.

Wer baut die Brücke?

Wenn die Lücken zwischen den Systemen liegen, braucht es Menschen, die dazwischen stehen. Sechs Rollen machen eine tragfähige Brücke zwischen Sozialer Arbeit und Technik aus.



Rolle	Aufgabe	Typische Besetzung
Leitung Soziale Dienste	Setzt Ziele und Prioritäten, trägt die Fachverantwortung	Abteilungs- oder Bereichsleitung
Key User / Superuser	Kennt die Abläufe und das System, testet und schult	Erfahrene Fallführende mit Zeitbudget
Digital-Lotse:in	Übersetzt Bedürfnisse in Anforderungen, nimmt Lösungen ab	Product Owner, Business Analyst, Prozessverantwortliche
ISB / Datenschutz	Prüft Sicherheit und Recht, fordert Nachweise ein	ISB der Gemeinde oder Stadt, Datenschutzberatung
IT-Dienstleister	Betreibt Infrastruktur und Schnittstellen	Interne IT, Informatikzweckverband, externer Partner
Software-Anbieter	Entwickelt die Lösung, leistet Support	Hersteller der Fachapplikation

Nicht jede Rolle braucht eine eigene Stelle

Die Aufgabe muss aber jemandem benannt zugeordnet sein, mit Zeit dafür. In kleinen Gemeinden ist Personalunion normal. Fehlt die Lotsen-Rolle, wird die Brücke meistens gar nicht gebaut. Im agilen Vorgehen heisst diese Person Product Owner: Sie entscheidet laufend mit, was zuerst gebaut wird, nicht erst bei der Abnahme.

Zum Weiterdenken in Ihrem Team

Wer übersetzt bei Ihnen zwischen Fach und Technik? Gibt es diese Rolle überhaupt, und hat sie ein Zeitbudget? Und umgekehrt: Was bräuchte Ihre IT von Ihnen, damit es besser läuft?

8 Fragen an Ihren Technik-Partner

Stellen Sie diese Fragen vor jeder Beschaffung, Erneuerung oder Erweiterung. Die Antworten zeigen Ihnen sehr schnell, wie gut die Daten Ihrer Klient:innen aufgehoben sind. Gilt auch für Anbieter, die Sie bereits haben.

- 1 Wo liegen unsere Daten (Land, Rechenzentrum)?**
Hotel, Mietwohnung oder eigenes Haus: Wo steht das Gebäude?
- 2 Wer hat Zugriff, auch der Support des Anbieters?**
Wer hat einen Schlüssel, und wird das protokolliert?
- 3 Ist MFA Pflicht, und hat jede Person ein eigenes Konto mit passenden Rechten?**
Keine geteilten Konten, jede Person sieht nur ihre Fälle.
- 4 Welche Schnittstellen gibt es, und welche Daten fließen darüber?**
Steht nur das Nötige auf dem «Formular am Schalter»?
- 5 Ist alles verschlüsselt, bei der Übertragung und bei der Speicherung?**
Auch Exporte, Backups und Dateien auf Laufwerken.
- 6 Wird KI eingesetzt, und werden unsere Daten zum Training verwendet?**
Wo wird die KI betrieben, und was verlässt das System?
- 7 Wer meldet uns einen Sicherheitsvorfall, und in welcher Frist?**
Ansprechperson, Meldeweg und Frist gehören in den Vertrag.
- 8 Wie kommen wir beim Ausstieg (Exit) vollständig an unsere Daten?**
In welchem Format, zu welchen Kosten, und wird danach gelöscht?

So setzen Sie die Fragen ein

Schicken Sie die acht Fragen vorab schriftlich und bitten Sie um schriftliche Antworten. Unklare oder ausweichende Antworten sind selbst eine Antwort. Und auf die Frage «Ist Anbieter X gut?» gibt es eine neutrale Antwort: Stellen Sie Anbieter X diese acht Fragen.

Damit Ihr Digitalprojekt gelingt

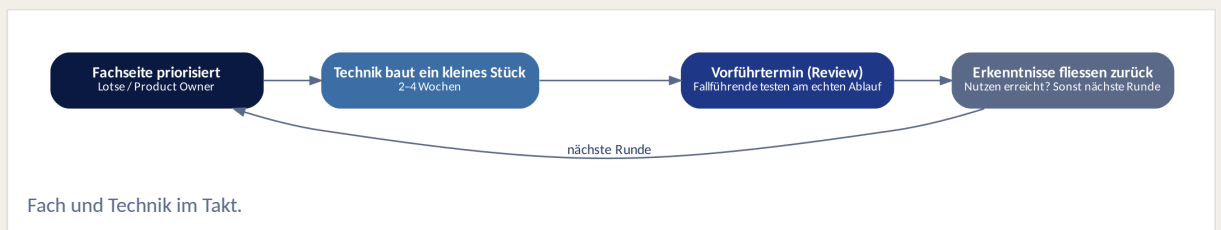
Digitalprojekte im Sozialbereich scheitern selten an der Technik. Sie scheitern, weil niemand Zeit hat, zwischen Fach und Technik zu übersetzen, oder weil die Fallführenden erst bei der Schulung merken, dass die Lösung nicht zum Alltag passt.

5 Erfolgsfaktoren

1	Klares Problem statt Wunschlösung	«Wir verlieren pro Fall 20 Minuten mit Doppelerfassung» statt «Wir brauchen eine App».
2	Eine benannte Lotsen-Rolle	Eine Person mit Zeit und Entscheidungskompetenz übersetzt zwischen Fach und Technik.
3	Fallführende früh einbeziehen	Key User testen ab dem ersten Prototyp, nicht erst bei der Schulung.
4	Sicherheit und Datenschutz von Anfang an	Die 8 Fragen vor der Offerte stellen, nicht vor dem Go-live.
5	Klein starten	Zuerst ein Team oder ein Prozess, dann ausweiten.

Agil in einem Satz

In kleinen Schritten liefern, regelmässig zeigen und gemeinsam nachsteuern, statt alles vorher festzulegen und am Ende zu hoffen.



	Klassisch (Wasserfall)	Agil
Anforderungen	einmal am Anfang komplett	laufend, nach Priorität
Fachseite beteiligt	am Anfang und bei der Abnahme	alle 2-4 Wochen beim Vorführtermin
Fehler werden entdeckt	spät und teuer	früh und günstig
Passt gut für	klar definierte, stabile Vorhaben	neue Abläufe, KI, Fallführung

Auch HERMES, die Projektmanagementmethode der Bundesverwaltung, kennt agile Vorgehensweisen. In der Praxis sind Mischformen üblich: Beschaffung und Rahmen klassisch, Umsetzung in Etappen.

Anforderungen formulieren

Als [Rolle] möchte ich [Fähigkeit], damit [Nutzen]. Fertig ist es, wenn [überprüfbares Kriterium].

Schwach: «Wir wollen KI.»

Stark: «Als Fallführende möchte ich einen Berichtsentwurf aus meinen Notizen erhalten, damit ich mehr Zeit für Gespräche habe. Fertig ist es, wenn der Entwurf ohne Personendaten das System verlässt oder in der Schweiz verarbeitet wird.»

Beschreiben Sie der Technik das Problem und woran Sie merken, dass es gelöst ist, nicht wie die Lösung aussehen soll. Prüffragen: Wer? Wozu? Woran erkennbar? Auch Sicherheit ist eine Anforderung.

Übersetzungskarten

Zwölf Begriffe, die in Gesprächen mit der IT immer wieder fallen, übersetzt in die Welt der Sozialen Arbeit, jeweils mit der passenden Sicherheitsfrage.

Technik	Übersetzung Sozialarbeit	Sicherheitsfrage
On-Premises	Eigenes Haus	Wer kümmert sich um Updates?
Hosting / IaaS	Mietwohnung	Was ist im Mietvertrag geregelt?
Cloud SaaS	Hotelzimmer	Wo steht das Hotel, wer hat Schlüssel?
API / Schnittstelle	Schalter zwischen zwei Ämtern	Steht nur das Nötige auf dem Formular?
Authentisierung / MFA	Ausweis zeigen, plus Rückruf zur Bestätigung	Reicht ein Passwort?
Berechtigung / Rollen	Wer darf welches Dossier öffnen	Sieht jede Person nur ihre Fälle?
Verschlüsselung	Versiegelter Umschlag	Auch beim Export?
Protokollierung	Aktennotiz: Wer hat wann was gesehen?	Wird das ausgewertet?
Backup	Kopie im Tresor eines anderen Gebäudes	Wurde die Wiederherstellung getestet?
Patch / Update	Defektes Schloss austauschen	Wer macht das, und wie schnell?
AVV	Schweigepflicht-Vereinbarung mit dem Hotel	Ist sie unterschrieben?
Medienbruch	Akte wird abgetippt oder ausgedruckt	Gibt es einen sicheren direkten Weg?

Fragen nach der Tagung?

Gerne beantworte ich Ihre Fragen zu Ihrer Situation persönlich. Ich arbeite selbst als Informationssicherheitsbeauftragter in einer öffentlichen Verwaltung und kenne beide Seiten der Brücke.

achieva.

Roger Tanner

info@achieva.ch · achieva.ch · Hombrechtikon

Informationssicherheit. Prozesse. Verantwortungsvolle KI.

NACH DER FACHTAGUNG

**Kostenloses
Erstgespräch**

30 Min. – unverbindlich, konkret,
vertraulich