Bildungsdirektion Kanton Zürich
Amt für Jugend und Berufsberatung

Empfehlungen zur Leistungserfassung und Aktenführung in der Schulsozialarbeit

2. Februar 2010

Amt für Jugend und Berufsberatung
Fachstelle Schulsozialarbeit

Dörflistrasse 120, Postfach
8090 Zürich
Telefon Sekretariat 043 259 96 50
Telefon direkt 043 259 97 67

Fax 043 259 96 08
christian.schneider@ajb.zh.ch
www.ajb.zh.ch

1 Einleitung

Leistungserfassung und -dokumentation sowie Evaluation sind wichtige Pfeiler der Qualitätssicherung in der Schulsozialarbeit. Im Rahmen ihrer Tätigkeit (insbesondere bei Beratungen und Interventionen) bearbeiten Schulsozialarbeiter/innen Informationen (heute in der Regel innerhalb elektronischer Leistungserfassungstools).

Als öffentlich-rechtliche Angestellte unterliegen Schulsozialarbeiter/innen der Schweigepflicht (§ 51 Personalgesetz, § 71 Gemeindegesetz) und haben bei der Bearbeitung von Informationen die Bestimmungen des Gesetzes über die Information und den Datenschutz [IDG, LS 170.4[1]] und der Verordnung über die Information und den Datenschutz (IDV, LS 170.41[2]]) zu beachten.

Als Bearbeitung im Sinne des IDG gilt jeder Umgang mit Informationen, wie das Beschaffen, Aufbewahren, Verwenden, Umarbeiten, Bekanntgeben oder Vernichten (§ 3 IDG).

Gemäss § 3 IDG gelten als Informationen alle Aufzeichnungen, welche die Erfüllung einer öffentlichen Aufgabe betreffen, unabhängig von ihrer Darstellungsform und ihrem Informationsträger. Ausgenommen sind Aufzeichnungen, die nicht fertig gestellt oder die ausschliesslich zum persönlichen Gebrauch bestimmt sind. Zu den Informationen zählen auch Personendaten. Personendaten sind gemäss § 3 IDG Informationen, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen. Darüber hinaus gelten Informationen als *besondere* Personendaten, wenn bei ihnen u. a. wegen ihrer Bedeutung oder der Art ihrer Bearbeitung eine besondere Gefahr einer Persönlichkeitsverletzung besteht, wie beispielsweise Informationen über die Gesundheit, Massnahmen der sozialen Hilfe usw. (vgl. dazu die Aufzählung in § 3, Besondere Personendaten, lit. a und b.).

Im Rahmen der Schulsozialarbeit erfasste Informationen können Personendaten oder besondere Personendaten beinhalten. Es dürfen nur diejenigen Personendaten erfasst und bearbeitet werden, welche die Schulsozialarbeiter/innen zur Erfüllung ihrer Aufgabe benötigen (vgl. § 8 IDG).

1 http://www2.zhlex.zh.ch/appl/zhlex_r.nsf/WebView/F835D453C58B0263C12574B90025F03C/$File/170.4_12.2.07_62.pdf
2 http://www2.zhlex.zh.ch/appl/zhlex_r.nsf/WebView/09443EB863CFFEEAC12574B900262448/$File/170.41_28.5.08_62.pdf

2 Leistungserfassung und -auswertung im Überblick

Die Erfassung ihrer gesamten Tätigkeiten dient der Schulsozialarbeiterin bzw. dem Schulsozialarbeiter zur Qualitätssicherung, als Arbeitsinstrument, als Leistungsdokumentation sowie zur Rechenschaftslegung bei Beschwerden oder in konfliktiven Situationen.

Der Schulsozialarbeit stehen heute elektronische Tools diverser Anbieter zur Verfügung, welche eine systematische Leistungserfassung, ihre Dokumentation und Auswertung erleichtern. Es ist darauf zu achten, dass die Tools eine Trennung von anonymisierten Leistungsübersichten und Auswertungen einerseits und Informationen zur Fallführung andererseits und den Schutz von Personendaten gewährleisten.

2.1 Schulsozialarbeiterische Leistungen

Die "Empfehlungen zur Einführung von Schulsozialarbeit – Grundlagen und Umsetzungshilfen" des Amtes für Jugend und Berufsberatung (www.lotse.zh.ch, Suchbegriff Schulsozialarbeit, Register Download) listen im Muster-Stellenbeschrieb für Schulsozialarbeitende folgende Tätigkeiten auf:

- Niederschwellige Kontakte für Schüler/innen, Lehrpersonen, Eltern u. a.
- Schüler/innenberatung (inkl. Elternberatungen und Lehrpersonengespräche, welche in einem Zusammenhang zur Schüler/innenberatung stehen)
- Interventionen bei Krisen und Konflikten (Einzelarbeit, Arbeit mit Gruppen und Klassen)
- Prävention/Projekte
- Schulinterne Leistungen (Mitarbeit bei der Schulentwicklung, Schulhauskultur, Mitarbeit in schulischen Arbeitsgruppen usw.)
- Vernetzung (Besprechungen mit Kooperationspartnern, Mitarbeit in schulexternen Arbeitsgruppen)
- stellenrelevante Tätigkeiten (Coaching, Supervision, Weiterbildung, Administration, Evaluation, Öffentlichkeitsarbeit usw.)

2.2 Leistungsauswertung

Zu Auswertungszwecken (Reportings, Statistik) und als Entscheidgrundlage für die Ressourcensteuerung und Schwerpunktsetzung einer Schulsozialarbeitsstelle werden die erfassten Leistungen zusammengefasst. Sämtliche Informationen müssen so anonymisiert werden, dass kein Rückschluss auf eine bestimmte oder bestimmbare Person möglich ist (IDG §§ 3, 9, 11 und 18).[3]

[3] *IDG § 9 Abs. 2 Zu einem nicht personenbezogenen Zweck darf das öffentliche Organ Personendaten bearbeiten, wenn sie anonymisiert werden und aus den Auswertungen keine Rückschlüsse auf betroffene Personen möglich sind.*

Es empfiehlt sich, die zusammengefassten Leistungen nach zusätzlichen Kriterien auszuwerten, z.B. nach:

- Themenbereich / Problemdefinition
- Klassentyp und -stufe
- Geschlecht
- Zugang durch…, auf Initiative von…

Diese Informationen sollen interpretiert werden im Hinblick auf:

- Aktuelles Leistungsprofil einer Stelle
- Probleme der Gemeinde / Schule / Stufe
- Entwicklungstendenzen
- Entwicklungsbedarf der Stelle

3 Aktenführung in der Schulsozialarbeit

3.1 Gesetzliche Grundlage

Gemäss § 8 IDG darf das öffentliche Organ (und damit die öffentlichrechtlich angestellten Schulsozialarbeiter/innen) Personendaten bearbeiten, soweit dies zur Erfüllung seiner gesetzlich umschriebenen Aufgabe geeignet und erforderlich ist.

Das Bearbeiten besonderer Personendaten bedarf einer hinreichend bestimmten Regelung in einem formellen Gesetz. Die gesetzliche Regelung der Schulsozialarbeit ist im neuen Kinder- und Jugendhilfegesetz vorgesehen. Eine formellgesetzliche Rechtsgrundlage für die Bearbeitung von besonderen Personendaten im Sinne von § 8 Abs. 2 IDG fehlt derzeit noch. Die notwendigen Bestimmungen werden im Rahmen der vom IDG gewährten Übergangsfrist bis 2013 ins neue Kinder- und Jugendhilfegesetz integriert. Bis zum Ablauf der Übergangsfrist ist die Bearbeitung von besonderen Personendaten im Rahmen der Schranken der Datenschutzbestimmungen des IDG zulässig.

3.2 Aktenführungspflicht

Die Schulsozialarbeit führt die für ihre Aufgabe als niederschwellige Beratungsstelle in der Schule notwendigen Akten und bewahrt sie ausserhalb des Schülerdossiers der Schule auf. Die Aktenführungspflicht ergibt sich aus § 5 in Verbindung mit § 7 IDG, wonach das öffentliche Organ seine Informationen so verwaltet, dass das Verwaltungshandeln nachvollziehbar und die Rechenschaftsfähigkeit gewährleistet ist.

Im Weiteren müssen Informationen durch angemessene organisatorische und technische Massnahmen geschützt werden. Dabei ist darauf zu achten, dass Informationen nicht unrechtmässig zur Kenntnis gelangen, Informationen vollständig und richtig sind und bei Bedarf vorhanden sind. Zudem muss die Informationsbearbeitung einer Person

zugerechnet werden können. Veränderungen von Informationen müssen erkennbar und nachvollziehbar sein. (§ 7 IDG)

Die Aktenführung hat zu gewährleisten

- dass bei einer Stellvertretung oder einer Fallübergabe alle notwendigen Informationen lückenlos vorhanden sind,
- dass über die eigene Arbeit Rechenschaft abgelegt werden kann, insbesondere auch bei Beschwerden oder im Rahmen eines Strafverfahrens,
- die Reflexion und Steuerung des Beratungsprozesses,
- die Kontrolle der eigenen Arbeit,
- die Überprüfung von Arbeitsabläufen.

3.3 Was sind Akten?

Zu den Akten zählen grundsätzlich sämtliche Informationen zu einem Fall. Dies können Schriftstücke sein, Ton- oder Bildträger u. a.. Elektronisch gespeicherte Informationen sind gleich zu behandeln wie Informationen in den Papierdossiers. Sämtliche relevanten klientenbezogenen Gesprächsnotizen gehören in die Akten. Für den Fall nicht relevante Notizen sind zu vernichten. Ungesicherte Vermutungen und Spekulationen sind zu unterlassen oder als solche zu bezeichnen. Die separate Aufbewahrung von Handnotizen, d.h. das "heimliche" Führen von Zweitakten, in die der Schülerin bzw. dem Schüler keine Einsicht gewährt wird und von denen sie bzw. er nichts weiss, ist nicht erlaubt.

3.4 Welche Fallführungsinformationen braucht die Schulsozialarbeit?

Die Schulsozialarbeit erhebt so wenige Informationen wie möglich bzw. so viele Informationen, wie zur Erfüllung ihrer Aufgabe geeignet und erforderlich sind (§§ 8 und 9 IDG).

Es empfiehlt sich, für jede Schülerin bzw. jeden Schüler, die bzw. der bei der Schulsozialarbeit in eine Beratung kommt, ein eigenes Dossier zu eröffnen. Folgende Daten zur Identifikation der Schülerin bzw. des Schülers sind denkbar:

- Name, Vorname
- Geschlecht
- Geburtsdatum
- Nationalität
- Wohnort
- Klasse
- evtl. Religion

Für die weitere Aktenführung relevant ist die Dokumentation der Ausgangslage und des Fallverlaufs sowie der Settings und Ziele/Abmachungen.

Beispiele:

- Datum der Fallaufnahme
- Kontaktaufnahmegründe
- Kontaktpersonen
- Ggf. Auftrag / Zuweisung durch Lehrpersonen / Schulleitung
- Von der Schülerin bzw. vom Schüler geschilderte Fakten (Erlebnisse, Probleme, Ressourcen, Einschränkungen usw.)
- Ziele und Anliegen der Schülerin bzw. des Schülers
- Risikoeinschätzung der Fallführenden
- Lösungsvorschläge
- Vereinbarungen (z.B. Einverständnis zu Gespräch mit Dritten usw.)
- Geplante nächste Schritte
- Ergebnisse
- Fallabschlussgründe

Akten sind zu datieren, objektiv und knapp abzufassen und müssen nachvollziehbar sein (vgl. § 7 IDG). Ein Fall wird abgeschlossen, wenn nach einer Beratungssequenz keine weiteren Gesprächstermine und/oder andere Beratungsaktivitäten vereinbart werden.

3.5 Bekanntgabe von Informationen

Da Schulsozialarbeiter/innen im Rahmen ihres Auftrages besondere Personendaten bearbeiten, sind bei der Bekanntgabe von (besonderen) Personendaten folgende Regelungen des IDG zu beachten:

IDG § 16 Das öffentliche Organ gibt Personendaten bekannt, wenn
*a. eine **rechtliche Bestimmung** dazu ermächtigt,*
*b. die **betroffene Person im Einzelfall eingewilligt** hat oder*
*c. es zur Abwendung einer **unmittelbar drohenden Gefahr für Leib und Leben** notwendig ist.*

IDG §17 Das öffentliche Organ gibt <u>besondere</u> Personendaten bekannt, wenn
*a. eine hinreichend bestimmte **Regelung in einem formellen Gesetz** dazu ermächtigt*
*b. die **betroffene Person im Einzelfall ausdrücklich** in die Bekanntgabe von besonderen Personendaten **eingewilligt** hat oder*
*c. es zur Abwendung einer **unmittelbar drohenden Gefahr für Leib und Leben** notwendig ist.*

Als hinreichend bestimmte Regelung in einem formellen Gesetz im Sinne von § 17 Abs. 1 lit. a gelten beispielsweise die Meldepflichten in § 60 EG ZGB[4], § 51 VSG[5] und § 21 StPO[6].

Das Vorgehen in Fällen, in denen der/die Schulsozialarbeiter/in zum Schluss kommt, dass eine Meldung angezeigt ist, ist mit der vorgesetzten Stelle und gemäss den schulinternen Abläufen zu Gefährdungsmeldungen abzusprechen.

Sind Schulsozialarbeiter/innen im Rahmen von Straf-, Zivil- oder Verwaltungsverfahren zu Zeugenaussagen aufgefordert, haben sie sich vorgängig vom Amtsgeheimnis entbinden zu lassen. Dafür zuständig sind die vorgesetzten Behörden (bei kantonal angestellten Schulsozialarbeiterinnen bzw. Schulsozialarbeitern die Leitung des Jugendsekretariates/regionalen AJB).

Wenn keine Meldepflicht besteht und keine drohende Gefahr gemäss §§ 16 und 17 Abs. 1 lit. c vorliegt, setzt das Weiterleiten von Informationen aus den Beratungen grundsätzlich das Einverständnis der betroffenen urteilsfähigen Schüler/innen bzw. bei nicht urteilsfähigen Schülerinnen und Schülern das Einverständnis ihrer Eltern/Sorgeberechtigten voraus. Dies gilt auch bezüglich Informationsaustausch mit Lehrpersonen.

Die Schülerin bzw. der Schüler vertraut dem bzw. der Schulsozialarbeiter/in naturgemäss sehr persönliche und vertrauliche Informationen an. Das Aufbauen eines Vertrauensverhältnisses, das den betroffenen Schülerinnen und Schülern auch die notwendige Sicherheit bezüglich der Wahrung ihrer Geheimnisse gewährleistet, ist eine Voraussetzung für erfolgreiche Schulsozialarbeit. Unter den anvertrauten Geheimnissen können sich Informationen befinden, die auf expliziten Wunsch der Schülerin bzw. des Schülers (oder mutmasslich aufgrund der Einschätzung der Schulsozialarbeiterin bzw. des Schulsozialarbeiters) keinesfalls den Eltern und auch sonst niemandem mitgeteilt werden dürfen. Deshalb darf Eltern/Sorgeberechtigten in aller Regel nur mit Einverständnis der urteilsfähigen Schüler/innen Auskunft erteilt werden.

Gemäss Art. 16 ZGB ist urteilsfähig im Sinne des Zivilgesetzbuches ein jeder, dem nicht wegen seines Kindesalters oder infolge von Geisteskrankheit, Geistesschwäche, Trun-

---

4 ***Einführungsgesetz zum Zivilgesetzbuch (EG zum ZGB)***
§ 59 Abs. 1 Die Vormundschaftsbehörde und im Rahmen der Volksschulgesetzgebung die Schulpflege schreiten von Amtes wegen ein, sobald ihnen die Gefährdung des leiblichen oder geistigen Wohles eines Kindes (Art. 307, 308, 310, 311 und 313 ZGB) oder des Kindesvermögens (Art. 324 und 325 ZGB) zur Kenntnis kommt.
§ 60 Anzeigepflichtig sind öffentlichrechtlich angestellte Personen sowie Behördenmitglieder, die in Ausübung ihrer Tätigkeit Kenntnis von einem Fall erhalten, welcher das vormundschaftliche Einschreiten als geboten erscheinen lässt, insbesondere Gerichts- und Polizeiorgane, Fürsorge- und Untersuchungsbehörden, Schulpflegen, Schulleitungen und Lehrer sowie Geistliche.
Anzeigeberechtigt ist jedermann.

5 ***Volksschulgesetz (VSG)***
§ 51 Ist das Wohl einer Schülerin oder eines Schülers im Sinne von Art. 307 ZGB gefährdet, informiert die Schulpflege die für Kindesschutzmassnahmen zuständige Behörde.

6 ***Strafprozessordnung (StPO)***
§ 21 Behörden und Beamte haben ihnen bekannt gewordene strafbare Handlungen anzuzeigen, die sie bei Ausübung ihrer Amtstätigkeit wahrnehmen. Ausgenommen von dieser Pflicht, aber zur Anzeige berechtigt sind Beamte, deren berufliche Aufgabe ein persönliches Vertrauensverhältnis zu einem Beteiligten oder zu einem seiner Angehörigen voraussetzt.
Der Regierungsrat kann darüber Weisungen erlassen und die Anzeigepflicht bestimmter Behörden und Beamtengruppen weiter beschränken.
Soweit Behörden und Beamte zur Anzeige verpflichtet sind, haben sie gleichzeitig, soweit sie dafür zuständig sind, diejenigen Massnahmen zu treffen, welche ohne Gefahr nicht verschoben werden können.

kenheit oder ähnlichen Zuständen die Fähigkeit mangelt, vernunftgemäss zu handeln. In der Rechtsprechung wird immer wieder betont, die Urteilsfähigkeit bestehe aus zwei Elementen: einem intellektuellen Element, das darin besteht, den Sinn, Nutzen und die Tragweite einer bestimmten Handlung zu erkennen und zu würdigen, sowie einem willensmässigen Element, das die Fähigkeit meint, gemäss dieser Einsicht vernünftig zu handeln, und zwar aus freiem Willen. Wenn das Gesetz von Kindesalter spricht, ist damit nicht einfach die unmündige, unter 18 Jahre alte Person zu verstehen. Vielmehr muss im Einzelfall geprüft werden, ob im Hinblick auf die konkrete Handlung bzw. Fragestellung die Entwicklung des Kindes und seine psychische Reife der vom Gesetz geforderten Vernunft und Selbstverantwortlichkeit entspricht. Anerkannt ist jedoch, dass bei der Durchsetzung höchstpersönlicher Rechte die Anforderungen an die Urteilsfähigkeit von Kindern nicht zu hoch geschraubt werden dürfen.

Entsprechend gehört es zum Berufsauftrag der Schulsozialarbeiterin bzw. des Schulsozialarbeiters abzuwägen und zu unterscheiden, ob es sich bei den Informationen, die ihr bzw. ihm im Rahmen ihrer bzw. seiner Tätigkeit anvertraut werden, um Informationen handelt,

- die sie bzw. er gestützt auf eine Meldepflicht (z.B. EG ZGB 60) an eine andere Behörde weiterleiten muss oder
- ob es sich um vertrauliche Informationen eines mit Bezug auf die Vertraulichkeit dieser Informationen urteilsfähigen Kindes handelt, die nicht einer Behörde, den Eltern oder der Schulleitung gemeldet werden müssen.

Eine weitere Grundlage für den Informationsaustausch bietet die Amtshilfe gemäss *IDG §§ 16 und 17 Abs. 2 Einem anderen öffentlichen Organ sowie den Organen anderer Kantone oder des Bundes gibt es (das öffentliche Organ) im Einzelfall (besondere) Personendaten ausserdem bekannt, wenn das Organ, das (besondere) Personendaten verlangt, diese zur Erfüllung seiner gesetzlichen Aufgaben benötigt.*

Die Bekanntgabe von (besonderen) Personendaten im Rahmen der Amtshilfe ist nur im Einzelfall zulässig. Das öffentliche Organ, das um Bekanntgabe ersucht wird, hat vor der Bekanntgabe zu prüfen, ob das gesuchstellende Organ die besonderen Personendaten zur Erfüllung seiner gesetzlichen Aufgabe benötigt. Regelmässige Mitteilungen von Personendaten von einer Behörde an eine andere erfordern eine spezifische gesetzliche Grundlage, die es derzeit noch nicht gibt (vgl. vorne unter 3.1).

Für die Bekanntgabe von (besonderen) Personendaten im Rahmen der Amtshilfe braucht es keine vorgängige Einwilligung der Schüler/innen bzw. bei urteilsunfähigen Schüler/innen der Eltern/Sorgeberechtigten. Sie sind indes nachträglich über Zweck und Inhalt der Datenbekanntgabe sowie über die Empfänger der Informationen zu orientieren.

Als Beispiel für Amtshilfe kann die Bekanntgabe von (besonderen) Personendaten im Einzelfall durch die Schulsozialarbeit an die Jugendanwaltschaft oder umgekehrt genannt werden.

3.6 Anspruch auf Einsicht in die eigenen Personendaten

Gemäss IDG § 20 Abs. 2 hat jede Person Anspruch auf Zugang zu den eigenen Personendaten. Entsprechend sind die Schüler/innen darüber zu informieren, dass Akten über sie geführt werden und dass sie ein Einsichtsrecht haben.

Den betroffenen urteilsfähigen Schülerinnen und Schülern steht das Recht zu, jederzeit Auskunft über alle sie betreffenden Informationen und Daten zu erhalten.

Bei nicht urteilsfähigen Schülerinnen und Schülern steht dieses Auskunftsrecht auch ihren Eltern/Sorgeberechtigten zu.

Die Auskunft ist auf Verlangen in schriftlicher Form mittels Abgabe von Kopien zu gewähren. Mit der Zustimmung der gesuchstellenden Person kann die Auskunft auch mündlich erteilt werden. Der Ablauf der Einsichtnahme in die eigenen Akten ist in § 16ff IDV beschrieben.

Einschränkungen des Auskunftsrechts sind gemäss § 23 IDG nur bei überwiegenden entgegenstehenden öffentlichen oder privaten Interessen möglich und müssen von der Schulsozialarbeiterin bzw. dem Schulsozialarbeiter begründet werden. Wenn die betroffene Person auf der Einsichtnahme beharrt, ist die Ablehnung in einer rekursfähigen Verfügung (§ 27 IDG) zu begründen. Dazu übergibt der bzw. die involvierte Schulsozialarbeiter/in den Fall an die vorgesetzte Behörde.

3.7 Aktenverwaltung

Die Schulsozialarbeiter/innen halten sich an die Aufbewahrungs- und Archivierungsregelungen ihrer Schule, die sich an den Vorschriften des IDG und der Archivierungsgesetzgebung des Kanton Zürich zu orientieren haben.

4 Zugriffsberechtigungen

Der Zugriff auf elektronische Informationen der Schulsozialarbeit muss über ein individuelles Benutzerlogin gesteuert und mit einem Benutzerkennwort gesichert sein.

Im Grundsatz gilt: Jede bzw. jeder Berechtigte hat nur Zugriff auf diejenigen Informationen, die sie bzw. er zwingend für die Erfüllung ihrer bzw. seiner Aufgabe benötigt.

Lehrpersonen und die Schulverwaltung haben kein Einsichtsrecht in die Fallführungsinformationen der Schulsozialarbeit. Dies gilt grundsätzlich auch für Schulleitungen. Sollten diese die vorgesetzte Stelle der Schulsozialarbeit sein, gilt die Regelung gemäss der untenstehenden Tabelle.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die verschiedenen Personengruppen und ihre Berechtigungen.

Berechtigung	**Personengruppe**	**Zweck**
Leserecht auf anonymisierte Zusammenfassungen der Leistungserfassung (enthalten keine Personendaten)	– Schulsozialarbeiter/innen derselben Schule / desselben Teams – Stellvertretungen / Nachfolger/innen – Vorgesetzte – Team Statistik, Evaluation	– Statistik – Reportings – Schwerpunktsetzung – Ressourcensteuerung
Leserecht auf Listenansichten (können Personendaten wie Namen, Klasse enthalten)	– Schulsozialarbeiter/innen derselben Schule / desselben Teams – Stellvertretungen / Nachfolger/innen – Vorgesetzte	Koordination der Zusammenarbeit (z.B. Zusammenarbeit mit den Eltern, falls Geschwister bei verschiedenen SSA anhängig sind)
Leserecht auf alle Informationen (also auch auf Fallführungsinformationen mit besonderen Personendaten)	– Stellvertretung bzw. Nachfolger/innen im konkreten Einzelfall – Vorgesetzte	– Sicherstellung der Leistungserbringung und der Fortführung von Beratungen – Koordination – Leitungsaufgaben
Administratorenrechte, die zur Ausführung der Administratorenaufgaben notwendig sind. Keine Einsicht in Falldokumentation	EDV-Administration	– Technische Mutationen – Programmwartung