

Loop 3: DS-Grenzfaelle

Heikle Faelle souveraeen meistern

Kernbotschaft: Zwischen Gruen und Rot liegt Gelb -- und dort ist es unscharf. Mit drei Entscheidungsfragen und einem klaren Rahmen meisterst du Grenzfaelle souveraeen.

Lernziele

Drei Entscheidungsfragen

Personenbezug? Vertraulichkeit? Reversibilitaet? -- bei jedem Grenzfall anwenden.

Grenzfall-Protokoll

Einen echten Grenzfall aus deiner Praxis strukturiert dokumentieren.

Eskalation erkennen

Erkennen, welche Faelle du loesen kannst und welche eskaliert werden muessen.

Sofort-Gewinn

Ein eigenes Grenzfall-Protokoll -- und das Vertrauen, aehnliche Faelle selbst zu loesen.

Inhalte des Lernimpulses

- Drei Entscheidungsfragen: Personenbezug? Vertraulichkeit? Reversibilitaet?
- Der Entscheidungsbaum der Stadt Uster: Schritt fuer Schritt durch die Gelb-Zone
- Anonymisierungstechniken: Namen, Fallnummern, Adressen sicher entfernen
- Fuenf echte Grenzfaelle aus dem Verwaltungsalltag mit Live-Entscheidungen
- Eskalationswege: Wann fragst du nach, wann entscheidest du selbst?
- Das Grenzfall-Protokoll: Strukturierte Dokumentation fuer dein Team

Tipps fuer die Praxis

- *Im Zweifel immer anonymisieren -- es kostet 2 Minuten und schuetzt zuverlaessig.*
- *Dokumentiere deine Grenzfall-Entscheidungen: Das hilft dir und deinem Team beim naechsten Mal.*
- *Frage lieber einmal zu viel als einmal zu wenig -- niemand wird dir das uebelnehmen.*