

# IT-Report für die Sozialwirtschaft

**2023**



Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt  
Arbeitsstelle für Sozialinformatik

Mit freundlicher Unterstützung von:

IT-Report für die Sozialwirtschaft  
2023

Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt  
Arbeitsstelle für Sozialinformatik  
Kapuzinergasse 2  
85072 Eichstätt

[www.sozialinformatik.de](http://www.sozialinformatik.de)  
[sozialinformatik@ku.de](mailto:sozialinformatik@ku.de)

Preise:

Digitale Version: 72,- €

Digitale Version für Studierende\*: 36,- €

Gedruckte Version inkl. Versand: 82,- €

\*nur gegen Nachweis durch Immatrikulationsbescheinigung, Scan per Mail genügt

Bezug:

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt

Fakultät für Soziale Arbeit

Arbeitsstelle für Sozialinformatik

Tel.: 08421/93-21472

Fax: 08421/93-214720

Mail: [christine.vetter@ku.de](mailto:christine.vetter@ku.de)

Versand gegen Rechnung

ISBN 978-3-9817383-8-4

© Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt 2023

Die Erfassung und Auswertung der Daten dieses IT-Reports erfolgte mit größtmöglicher Sorgfalt. Die Autoren übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit insbesondere der von den Unternehmen zur Verfügung gestellten Daten.

**Dieses Werk ist einschließlich aller Inhalte, insbesondere Texte, Grafiken und Fotografien, urheberrechtlich geschützt. Eine unerlaubte Verwertung des Werkes oder von Teilen des Werkes, insbesondere durch Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Zugänglichmachung, ist unzulässig und verstößt gegen das Urheberrechtsgesetz. Urheberrechtsverletzungen werden zivilrechtlich und strafrechtlich verfolgt.**

Die Erstellung dieses IT-Reports wurde gefördert durch:



CGM Clinical Deutschland GmbH  
Unixstraße 1  
88436 Oberessendorf  
Tel. 07355/799-353  
E-Mail: info.clinical.de@cgm.com  
Internet: www.cgm-clinical.de



Curacon GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Am Mittelhafen 14  
48155 Münster  
Tel. 0251/92208-0  
E-Mail: muenster@curacon.de  
Internet: www.curacon.de



IC-SYS Informationssysteme GmbH  
Gottlieb-Daimler-Straße 12  
07552 Gera  
Tel. 0365/43778-0  
E-Mail: info@icsys.de  
Internet: www.profsys.de



MEDIFOX DAN GmbH  
Junkersstraße 1  
31137 Hildesheim  
Tel. 05121/28291-0  
E-Mail: info@medifoxdan.de  
Internet: www.medifoxdan.de



VRG MICOS GmbH  
Mittelkamp 110–118  
26125 Oldenburg  
Tel. 0441/3907-0  
E-Mail: info@vrg-micos.de  
Internet: www.vrg-micos.vrg.de



Wilken Software Group  
Hörvelsinger Weg 29–31  
89081 Ulm  
Tel. 0731/9650-0  
E-Mail: w@wilken.de  
Internet: www.wilken.de

Bei der technischen und grafischen Erstellung des Reports wirkten mit:

forschen. planen. beraten.



xit GmbH forschen. planen. beraten.  
Frauentorgraben 73, 90443 Nürnberg,  
www.xit-online.de



KI Consult H. Kreidenweis, Zugspitzstr. 50,  
86163 Augsburg, www.ki-consult.de



Brozio Bild & Design, Hechingen

Der besseren Lesbarkeit wegen wurden in diesem IT-Report neben geschlechtsneutralen Formen teils auch die männliche Form gewählt. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.

# Inhalt

Vorwort	5	<b>Teil II: Der Branchensoftware-Markt</b>	
Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung	6	1. Markt- und Unternehmensstrukturen	31
<b>Teil I: Digitale Technologien in sozialen Organisationen</b>		1.1. Mitarbeitende	32
1. Teilnehmende Organisationen	11	1.2. Kunden im In- und Ausland	33
1.1. Betätigungsfelder	11	1.3. Umsätze und Produktivität	34
1.2. Mitarbeitendenzahlen	11	2. Software-Angebote	36
1.3. Umsatzgrößen	12	3. Cloud- und Hosting-Angebote	46
1.4. IT-Aufwendungen und IT-Nutzer	13	4. Beurteilungen der Geschäftssituation	47
2. Geschäftsprozesse	15	5. Rankings	51
2.1. Prozesse der Klientenverwaltung und Leistungsabrechnung	15	<b>Teil III: Fazit und ausgewählte Kennzahlen</b>	
2.2. Prozesse der Planung und Dokumentation von Hilfen	16	1. Fazit der Autoren	56
2.3. Prozesse der Dienst- und Einsatzplanung	17	2. Externe Kommentierung der Ergebnisse	61
3. Softwareeinsatz	17	3. Ausgewählte Kennzahlen	63
3.1. Software zur Klientenverwaltung und Leistungsabrechnung	18	3.1. Sozialwirtschaftliche Organisationen	63
3.2. Software für Planung und Dokumentation von Hilfen	20	3.2. Anbieter von Branchensoftware für die Sozialwirtschaft	63
3.3. Software für Dienst- und Einsatzplanung	22	<b>Teil IV: Anhang</b>	
4. Zufriedenheit mit den Software-Anbietern	23	1. Anbieter von Branchenlösungen – Kontakt- und Unternehmensdaten	65
5. IT-Kompetenzen und Zufriedenheit mit Ausstattung und Qualifikation	25	2. Literatur und Quellen	71
5.1. IT-Kompetenzen	25	3. Autoren	71
5.2. Zufriedenheit mit IT-bezogener Ausstattung und Qualifikation	29		

## Vorwort

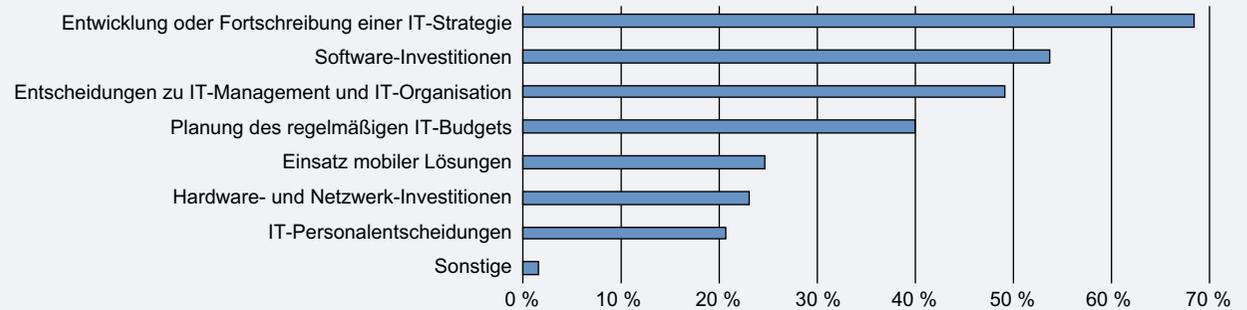
Die Corona-Welle ist über die Sozialwirtschaft hinweggeschwappt und hat so manche Einrichtung in existenzielle Nöte gebracht. Für die IT in vielen Organisationen war sie dagegen ein echter Booster. Das konnten wir bereits im IT-Report 2022 gut nachzeichnen. Was erwartet den Leser nun in der vorliegenden Ausgabe 2023?

Im Untersuchungsfeld der **sozialen Organisationen** befindet sich der IT-Report 2023 nun am Ende des 4. Durchgangs unseres dreijährigen Zyklus von Fragen und Themenschwerpunkten. Der Report 2021 eröffnete diesen 4. Zyklus mit den Themen Wertbeitrag der IT, Organisation des IT-Betriebes und Qualitätsbeurteilung von Branchensoftware-Anbietern sowie dem Themenfeld Digitalisierung. 2022 berichteten wir über die klassischen Basisthemen der IT: Nutzerzahlen, Kosten, Server-, Netzwerk- und Endgeräte-Infrastruktur, IT-Organisation und IT-Personal, IT-Services, Investitionsvorhaben sowie IT-Sicherheit und Datenschutz. Im Fokus des Reports 2023 stehen der Reifegrad und die Software-Unterstützung für zentrale Prozesse sowie die IT-Kompetenzen und die Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung und -Qualifikation. Ein weiteres Thema ist die Zufriedenheit mit den Software-Anbietern für die Branche. Das Fragen-Raster haben wir gegenüber 2020 weitgehend konstant gehalten, um unsere Zeitreihen-Vergleiche fortführen zu können. Auch haben wir bewusst darauf verzichtet, ein neues Themenfeld hinzuzunehmen, um den Fragebogen nicht zu überfrachten und die Teilnahmebereitschaft nicht zu schmälern.

Man darf damit gespannt sein, ob die im letztjährigen Report dargestellten quantitativen und qualitativen Fortschritte in der IT sich nun auch auf das „eigentliche“ Geschäft der Organisationen in Bereichen wie Klientenverwaltung, Planung und Dokumentation von Hilfen oder Dienst- und Einsatzplanung auswirken.

### Bei welchen Entscheidungen spielen Informationen aus dem IT-Report eine Rolle?

(n=366, Mehrfachnennungen möglich)



Den Fragebogen in unserem zweiten Untersuchungsfeld – dem der **Software-Anbieter** – hatten wir aufgrund des stetig gesunkenen Rücklaufs in den letzten Jahren schon 2022 deutlich „abgespeckt“ – in der Hoffnung, den Negativtrend bei der Teilnehmendenzahl zu stoppen. Dies ist 2022 bereits annähernd und in diesem Jahr deutlich besser gelungen. Die verbliebenen Fragen haben wir auf identische Weise erhoben wie in den Vorjahren. Erweitert haben wir unser Fragespektrum um einige Fragen zu Cloud- und Hosting-Angeboten. Trotz des etwas reduzierten Informationsumfangs bleibt der Käufermarkt über den aktuellen Stand der Unternehmensentwicklung sowie über das Produkt-Portfolio wichtiger Firmen in diesem Marktsegment aus unserer Sicht ausreichend informiert. Für Beschaffungsentscheidungen stehen der Branche damit auch 2023 wieder die neuesten Daten zur Verfügung.

In unserer Arbeit bestätigt finden wir uns erneut durch die Antworten auf die Frage, ob der IT-Report eine Rolle bei IT-bezogenen Entscheidungen in den Einrichtungen spielt: 60 Prozent der Befragten haben dies mit „ja, manchmal“ oder „ja, häufig“ beantwortet.

Spitzenreiter unter den Entscheidungsbereichen, bei denen der IT-Report herangezogen wird, waren die Entwicklung oder Fortschreibung einer IT-Strategie (68 Prozent aller Fälle), Software-Investitionen (54 Prozent) sowie Entscheidungen zu IT-Management und IT-Organisation (49 Prozent). Eine teilnehmende Person äußert sich zu diesem Thema so: „Vielen Dank für die tolle Idee und die Erstellung des IT Reports. Ich nutze die Aufstellung u.a. bei der Suche nach Lösungen oder Systemhäusern, die uns unterstützen können. Bitte weiter so!“

In diesem Sinne wollen wir hoffen, dass die Teilnahmebereitschaft am IT-Report auch weiterhin hoch bleibt und wir der Branche somit auch in Zukunft valide Informationen für die Gestaltung von Digitalisierungsvorhaben aller Art liefern können.

Eichstätt im Juni 2023

Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

## Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung

Für Stammleser des IT-Reports bietet dieser Abschnitt nur wenig echte Neuigkeiten. Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung haben sich in den letzten Jahren nicht grundlegend geändert. Für neue Leser – und der wissenschaftlichen Redlichkeit halber – möchten wir auch in dieser Ausgabe transparent machen, wie wir bei der Erhebung, Auswertung und Report-Erstellung vorgegangen sind.

Der IT-Report für die Sozialwirtschaft basiert auf zwei schriftlichen Befragungen, die im vierten Quartal 2022 durchgeführt wurden. Zielgruppen waren soziale Organisationen als Anwender von Informationstechnologie sowie Anbieter von Branchensoftware-Lösungen für die Sozialwirtschaft. Beide Befragungen erstreckten sich geografisch ausschließlich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland.

Der IT-Report nutzt seit vielen Jahren bereits das Instrument der Online-Befragung. Die potenziellen Teilnehmenden beider Gruppen wurden aus rechtlichen Gründen vorab per Post angeschrieben und gebeten, uns via Scan-/Faxformular die Teilnahme am IT-Report zuzusagen sowie – falls nötig – ihre Kontaktdaten zu ergänzen bzw. zu aktualisieren. Anschließend erhielten alle Firmen, Organisationen oder Personen, die uns eine Teilnahme zugesagt hatten, per Mail einen Link, der sie direkt zu ihrem Online-Fragebogen leitete.

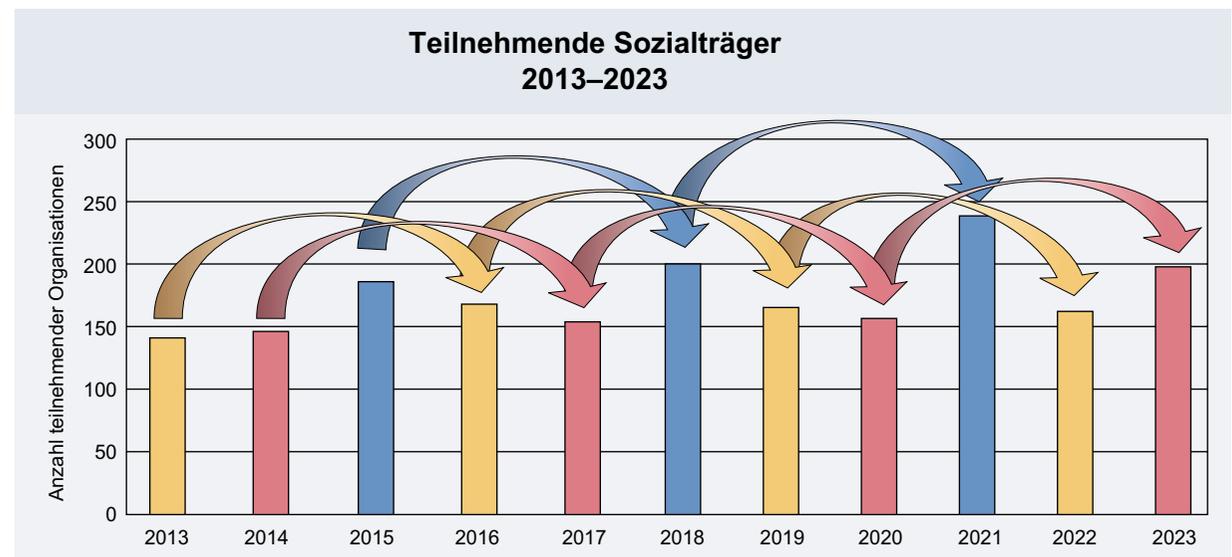
Adressaten in den **sozialen Organisationen** waren die Geschäftsführungen bzw. Vorstände, die IT-Verantwortlichen und die zweite Leitungsebene wie Abteilungs- oder Bereichsleitungen. Deren Kontaktdaten hatten wir größ-

tenteils bereits von vorausgehenden IT-Reports, im oben genannten Abfrageformular konnten auch zusätzliche Personen aus der zweiten Leitungsebene benannt werden.

In diesem Bereich wurden insgesamt 3.457 Personen aus 2.304 Einrichtungen angeschrieben, weitere 27 Organisationen erhielten nicht-personalisierte Anschreiben. Unter den Personalisierungen waren 66 Prozent Geschäftsführungen oder Vorstände, 22 Prozent IT-Verantwortliche und 12 Prozent Abteilungs- oder Bereichsleitungen. Die genannten Zahlen bewegen sich auf ähnlichem Niveau wie im Vergleichsjahr 2020. Über die Fax- bzw. Scan- Antworten erhielten wir die Namen von 501 Personen zurück, die sich selbst zur Teilnahme am IT-Report 2023 bereit erklärten bzw. hierfür benannt wurden. Diese Zahl an Personen stammt aus 278 Organisationen; pro Organisation wurden uns im Schnitt also 1,8 Personen gemeldet. Im Verhältnis zur Zahl der angeschriebenen Personen beträgt der Rücklauf an Personennennungen 14 Prozent und liegt damit um 6 Prozentpunkte höher als im letzten Jahr.

Den Online-Fragebogen haben schließlich 229 Personen aus 199 Organisationen ausgefüllt. Die Zahl der ausgefüllten Fragebögen lag also deutlich unter der Zahl der Personennennungen. Anders als beim stark faktenbasierten Report des Vorjahres waren uns im diesjährigen Befragungssetting die Einschätzungen mehrerer Personen mit unterschiedlichen Funktionen aus den Organisationen sehr wichtig. Bezogen auf die ursprünglichen Aussendungen beträgt die Rücklaufquote 6,6 Prozent und liegt damit auf dem Niveau unseres langjährigen Mittels. Für freiwillige empirische Erhebungen ist dies eine akzeptable Quote, insbesondere, wenn eine solche Befragung wiederholt stattfindet und dadurch die Gefahr einer gewissen Befragungsmüdigkeit besteht.

Wie schon in den Vorjahren, wollen wir hier den Rücklauf unserer Befragung über mehrere Jahre betrachten, denn an dieser Stelle muss man zwei Faktoren berücksichtigen, welche die Rücklaufquoten beeinflussen: die Art der Fragen und die angesprochenen Zielgruppen. In unserem Dreijahreszyklus fragen wir einmal primär nach Zahlen und Fakten



in den Organisationen, welche oft erst mühsam aus der (nicht immer vollständigen und aktuellen) IT-Dokumentation oder dem (nicht immer darauf vorbereiteten) Rechnungs- und Personalwesen herausdestilliert werden müssen. Die anderen beiden Jahre sind eher durch Einschätzungsfragen geprägt, die „aus dem Bauch heraus“ und damit deutlich unkomplizierter beantwortet werden können. Bei der Frage nach Zahlen und Fakten adressieren wir in der Regel nur ein bis zwei Personen in den Organisationen. Wollen wir dagegen etwas über die Einschätzung der Prozessreife, der Softwarequalität, den Wertbeitrag der IT oder die Haltung zur Digitalisierung erfahren, so befragen wir in der Regel mehrere Personen von der Geschäftsführung über Bereichsleitungen bis hin zu den IT-Verantwortlichen. Ein sinnvoller Mehrjahresvergleich der Teilnahmequote ist daher nur auf Basis der antwortenden Organisationen möglich. Die folgende Darstellung erläutert diesen Zusammenhang.

Bei den „faktenlastigen“ IT-Reports (blau) zeigt die Grafik auf S. 6 leicht schwankende, aber seit 2016 weitgehend konstante Teilnehmendenzahlen. Sie sind in jedem der hier dargestellten Dreijahreszyklen die jeweils niedrigsten. In den beiden anderen Jahren unseres Zyklus (gelb und rot) konnten wir dagegen fast durchweg eine Steigerung der Teilnehmenden feststellen. Den höchsten Rücklauf erhielten wir in den Reports, die primär den Wertbeitrag der IT, die Organisation des IT-Betriebes und das Themenfeld Digitalisierung adressierten (gelb). In der Spitze waren es 2021 immerhin 237 Organisationen. Doch auch für die diesjährige Befragung können wir einen Rekord vermelden, denn in Relation zu den Vergleichsjahren 2017 und 2020 steigerte sich der Rücklauf um stolze 22 Prozent auf 199 Sozialträger. Über den gesamten Zyklus hinweg lässt sich also durchaus sagen, dass der IT-Report in der Branche stetig an Attraktivität gewinnt – auch wenn sich offensichtlich nur

ein „harter Kern“ von 160 bis 170 Organisationen dazu bereit und in der Lage fühlt, die vielen Zahlen für unsere stark faktenbasierte Erhebung zusammenzutragen. Hatten wir im vergangenen Jahr deshalb noch über eine stagnierende Akzeptanz unserer Befragung geklagt, so zeigt sich aktuell und auf lange Sicht doch ein deutlicher Aufwärtstrend – das spornt uns an.

Die größte Gruppe unter den Antwortenden stellen wie in den Vergleichsjahren 2017 und 2020 auch in diesem Jahr wieder die IT-Verantwortlichen dar – sie sind in ihrem beruflichen Alltag fraglos am stärksten mit Fragen rund um digitale Technologien konfrontiert. Die zweitgrößte Gruppe bilden die Abteilungs- bzw. Bereichsleitungen, welche die Auswirkungen einer gut oder weniger gut funktionierenden IT meist viel unmittelbarer zu spüren bekommen als die Geschäftsführungen oder Vorstände, deren Beteiligung auch diesmal wieder deutlich hinter der zweiten Führungsebene zurückbleibt.



Noch deutlicher tritt der oben benannte Unterschied hervor, wenn man bedenkt, dass 66 Prozent unserer personalisierten Anschreiben an Geschäftsführungen oder Vorstände gingen. Es ist also nicht verwegen, aus diesen Ergebnissen abzuleiten, dass das strategische Interesse an einem Branchenvergleich in den Bereichen IT und Digitalisierung innerhalb der obersten Führungsebene der Sozialwirtschaft nach wie vor recht schwach ausgeprägt zu sein scheint. Dies steht in gewissem Widerspruch zu eigenen Bekundungen dieser Gruppe: im vorletzten IT-Report (Kreidenweis/Wolff, 2021, S. 31) maßen volle 100 Prozent dieser Gruppe der Digitalisierung eine hohe oder sehr hohe Bedeutung zu. Ist den Vorständen die Digitalisierung also nur auf dem Papier wichtig, und wenn sie keine eigene Zeit kostet? So weit wollen wir nicht gehen, aber ein Quäntchen Wahrheit könnte an dieser Hypothese durchaus dran sein. Oder wird der IT-Report allzu wörtlich genommen und in den Themen „Digitalisierung“ und „IT“ kein Zusammenhang gesehen? Das wäre in der Tat bedenklich.

Unser weiterhin langsam, aber stetig wachsender Adresspool beruht, wie in den Vorjahren, auf eigenen Internet-Recherchen, Einrichtungsverzeichnissen von Verbänden oder Fachmedien und aus Web-Portalen, Verzeichnissen von Partnerorganisationen sowie telefonischen und web-basierten Direktrecherchen. Durch die Vielfalt der Quellen ist eine weitgehend repräsentative Streuung über die Arbeitsfelder und Verbände der Sozialwirtschaft gewährleistet. Im Pool befinden sich Einzel- und Komplex-Einrichtungen sowie Trägerverbände mit einem oder mehreren der folgenden Arbeitsfelder: Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, Behindertenhilfe, stationäre Altenhilfe, ambulante Pflege, berufliche Bildung und Rehabilitation, Hilfen für psychisch kranke Menschen, Suchtkranken-, Migranten-, Wohnungs-

losen- und Gefährdetenhilfe. Neben der freien Wohlfahrts-  
pflege werden in zunehmender Zahl auch privat-gewerb-  
liche Anbieter sozialer Dienstleistungen angesprochen. Sie  
sind jedoch im Adresspool und noch mehr in den Antwor-  
ten nach wie vor unterrepräsentiert. In welchem Ausmaß  
dies der Fall ist, können wir jedoch nicht beurteilen, da es  
mit Ausnahme der Altenhilfe keine verlässlichen Statistiken  
über die privat-gewerblichen sowie kommunalen Leistungs-  
erbringer und deren Größe über alle die Arbeitsfelder der  
Sozialbranche gibt. Jugend- oder Sozialämter als Teile der  
kommunalen Sozialverwaltungen sind nicht im Basisdaten-  
satz enthalten, da sie einer anderen institutionellen Logik  
folgen und IT-seitig kaum vom gesamten Verwaltungsappa-  
rat einer Kommune getrennt betrachtet werden können.  
Den Schwerpunkt im Adresspool bilden Organisationen  
mit mehr als 100 Mitarbeitenden, jedoch sind auch  
Einrichtungen zwischen 50 und 100 Mitarbeitenden  
sowie vereinzelt kleinere Organisationen vertreten. Diese  
Gewichtung wurde bewusst vorgenommen und ist vor  
allem der Tatsache geschuldet, dass Einrichtungen erst ab  
einer gewissen Größenordnung über Ansprechpartner für  
die IT-Infrastruktur sowie über entsprechende Finanz- und  
Personaldaten-Auswertungen verfügen, um die für die-  
sen Report relevanten Fragen mit hinreichender Präzision  
beantworten zu können. Dennoch bleiben wir auch an den  
„Kleineren“ dran, denn es gibt auf der Seite der Software-  
anbieter auch Hersteller, die verstärkt den Kundenkreis  
kleiner Einrichtungen bedienen und sicherlich für Zahlen  
aus diesem Umfeld dankbar sind.

Unsere Aussagen zur **Repräsentativität** der hier dargestell-  
ten Daten und Fakten unterscheiden sich nur unwesentlich  
von denen der Vorjahre. Hinsichtlich der Basisdaten wie  
Mitarbeitenden- und Umsatzzahlen der Organisationen  
unterliegt die Stichprobe über die Jahre gewissen Schwan-

kungen. Die im Report 2023 vertretenen Organisationen  
beschäftigen zusammen mit fast 304.000 Mitarbeitenden  
rund 30 Prozent mehr Menschen wie die im Vorjahr teil-  
nehmenden Träger. Der kumulierte Gesamtumsatz ist noch  
stärker von 10,4 auf 15,1 Milliarden Euro angestiegen,  
dem zweithöchsten jemals im IT-Report gemessenen Wert.  
Im Referenzjahr 2020 lag der Umsatz noch bei 11,7 Mil-  
liarden. Geht man – je nach Definition – von mittlerweile  
ca. 1,8 Millionen Beschäftigten im Sozialen Sektor aus,  
so erfasst diese Befragung rund 17 Prozent der Branche  
(Vorjahr: 12 Prozent). Damit kann die Studie im Sinne des  
Verhältnisses zwischen Grundgesamtheit und Stichproben-  
größe ohne Abstriche als repräsentativ bezeichnet werden,  
wenn man dabei die oben genannte Einschränkung auf-  
grund der Zusammensetzung des Adresspools in Rechnung  
zieht. Mit durchschnittlich 1.608 Mitarbeitenden sind die  
Organisationen gegenüber dem Vergleichsjahr 2020 nur  
unwesentlich größer (1.575 Mitarbeitende).

Einen möglichen Verzerrungsfaktor können wir jedoch  
trotz aller empirischen Gründlichkeit in diesem Report nicht  
eliminieren: Geschäftsführungen, Vorstände und IT-Lei-  
tungen, die sich zur Teilnahme an diesem Report entschlie-  
ßen, haben gegebenenfalls einen deutlich ausgeprägteren  
Blick auf Digitalisierungsthemen als solche, für die die  
gesamte IT nur ein notwendiges Übel darstellt. Und wer  
einen ausgeprägten Blick auf die IT hat, ist tendenziell wohl  
auch professioneller aufgestellt und verfügt über moder-  
nere System- und Software-Landschaften, gibt mehr Geld  
für IT aus oder beschäftigt mehr und besseres IT-Personal.  
Persönliche Erfahrungen der Autoren aus vielen Branchen-  
kontakten und Spontanumfragen bei Vorträgen erhärten  
diese Vermutung. Es kann also mit einiger Wahrscheinlich-  
keit davon ausgegangen werden, dass diese unvermeidbare  
Verzerrung – mit der die überwiegende Zahl quantitativer

Studien mit freiwilliger Teilnahme zu tun haben dürfte –  
eher dazu führt, dass dieser Report ein zu positives Bild der  
Branche zeichnet als ein zu negatives.

Als **Anbieter von IT-Lösungen** wurden nur solche Firmen  
in die Stichprobe aufgenommen, die branchenspezi-  
fische Software für soziale Einrichtungen und Verbände  
entwickeln und/oder vertreiben. Eine Grauzone bilden  
dabei Anbieter von finanz- und personalwirtschaftlichen  
Lösungen, welche einerseits branchenübergreifend einsetz-  
bar sind, andererseits aber auch in branchenspezifischen  
Konfigurationen ausgeliefert werden. Aus diesem Spektrum  
wurden insbesondere solche Anbieter berücksichtigt, die  
in der Sozialwirtschaft relativ weit verbreitet sind. Weitere  
Grauzonen finden sich bei den finanz- und personalwirt-  
schaftlichen Softwareanbietern in der Kundendifferen-  
zierung zwischen verfasster Kirche und der kirchlichen  
Wohlfahrt von Caritas, Diakonie und angegliederten  
Fachverbänden. Eine Reihe von Lösungen sind in beiden  
Bereichen im Einsatz und eine scharfe Trennung für diesen  
Report scheint den betreffenden Anbietern nicht immer zu  
gelingen – auch weil es durchaus Mischformen gibt und  
manche Einrichtung selbst nicht so genau weiß, zu welcher  
Gruppe sie nun eigentlich formal gehört.

Im IT-Anbieterbereich wurden insgesamt 203 (Vorjahr 204)  
Anschreiben verschickt. Den Marktkenntnissen der Autoren  
zufolge dürfte damit annähernd die Grundgesamtheit  
aller in Deutschland aktiven Firmen in diesem Feld erreicht  
worden sein. Dieser einst gut 300 Firmen umfassende Pool  
ist in den vergangenen Jahren durch eine ausgesprochen  
rege Übernahme- oder Fusionstätigkeit und verschiedene  
Firmenaufgaben oder die Einstellung von Produktlinien  
deutlich geschrumpft. Aktuell scheint sich der Markt jedoch  
wieder etwas konsolidiert zu haben.

98 Prozent dieser Anschreiben waren personalisiert und in der Regel direkt an die Geschäftsführung oder Vertriebsleitung adressiert. Antworten per Fax oder Scan erhielten wir von 38 (Vorjahr 40) Unternehmen zurück, ausgefüllte Online-Fragebögen zählten wir am Ende 43 (Vorjahr 31). Vier Anbieter konnten auch durch eine Telefonaktion zur Teilnahme motiviert werden (Details siehe unten). Die Rücklaufquote beträgt damit gegenüber den Aussendungen 21 Prozent und hat sich gegenüber dem Vorjahr um 6 Prozent gesteigert.

Die durch die deutliche Kürzung des Fragebogens schon im Vorjahr erhoffte Steigerung des Rücklaufs blieb zunächst aus, ist aber in diesem Jahr dann doch eingetreten. Inwieweit der um immerhin 37 Prozent gesteigerte Rücklauf aber mit der Fragebogenlänge korreliert oder an anderen Faktoren wie etwa der Corona-Pandemie und der damit verbundenen Geschäftsdynamik liegt, können wir empirisch nicht ermitteln.

Auf lange Sicht konnten wir nun – nach zwei ausgesprochen mageren Jahren – tendenziell wieder an die Rückläufe

der früheren Jahre anknüpfen, auch wenn wir damals teils noch höhere Werte erreichten. Doch angesichts der oben beschriebenen Marktkonsolidierung kann der nun erreichte Stand durchaus als zufriedenstellend bezeichnet werden – vor allem, weil er den Abwärtstrend nicht nur stoppen, sondern auch wieder umkehren konnte.

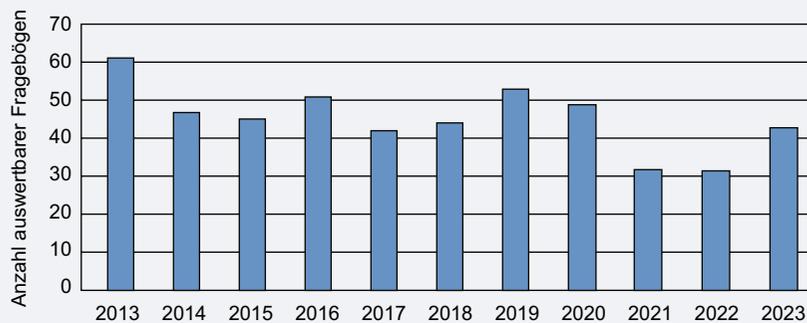
Die auch in diesem Jahr betriebenen telefonischen Bemühungen, möglichst viele Software-Anbieter zur Teilnahme an unserer Befragung zu gewinnen, konzentrierten wir vor allem auf diejenigen 153 Anbieter, die auf unsere Erstaussendung nicht geantwortet hatten. Davon konnten 63 Firmen telefonisch erreicht werden. Von diesen lehnten 29 bereits im Erstkontakt eine Teilnahme an der Befragung ab. Die genannten Gründe waren in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit: kein Interesse (seitens der Geschäftsführung), keine Zeit oder Zeitmangel auf Grund fehlender personeller Ressourcen. Vereinzelt wurden auch genannt, dass es eine Unternehmensfusion gab, dass sich der Anbieter mittlerweile aus Sozialwirtschaft zurückgezogen hat oder dass die Einladung zur Befragung in der Post untergegangen ist.

23 Anbieter bzw. Kontaktpersonen erbatene sich nochmals eine Bedenkzeit, die letztlich noch 4 Anbieter nutzten, um an der Befragung zum IT-Report teilzunehmen.

Zu den restlichen Software-Anbietern konnte leider telefonisch kein Kontakt hergestellt werden, da niemand erreichbar war oder trotz entsprechender Bitte kein Rückruf erfolgte.

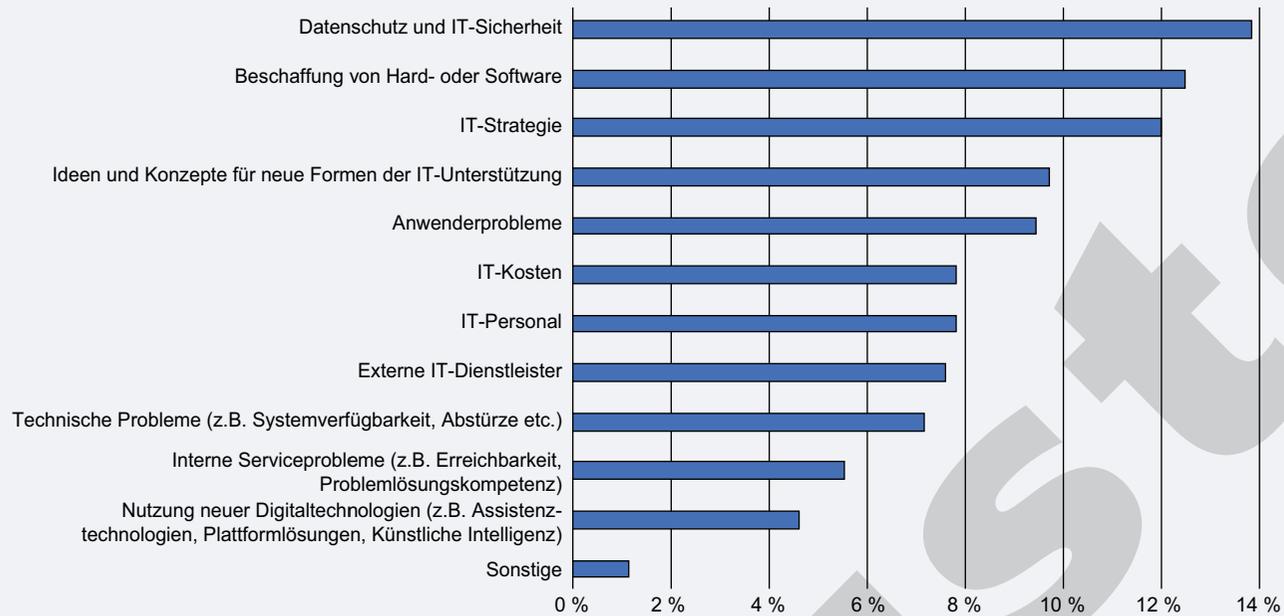
Da der Zeitaufwand für die Befragungsteilnahme, wie schon in den Reports 2021 und 2022 ausgeführt, minimal ist und durch die Kürzung des Bogens weiter reduziert wurde, übersetzen wir das Verhalten nicht teilnehmender Anbieter entweder mit: „Markttransparenz und das Gemeinwohl der Sozialwirtschaft sind für unser Unternehmen keine relevanten Werte“ oder „wir sind so gut, wir konzentrieren uns nur auf uns selbst“ oder aber auch „wir haben Angst, nicht gut abzuschneiden und sehen daher von einer Teilnahme ab“.

**Teilnehmende Software-Anbieter  
2013–2023**



### Ranking der häufigsten IT-Themen in Leitungsgremien

(n=430)



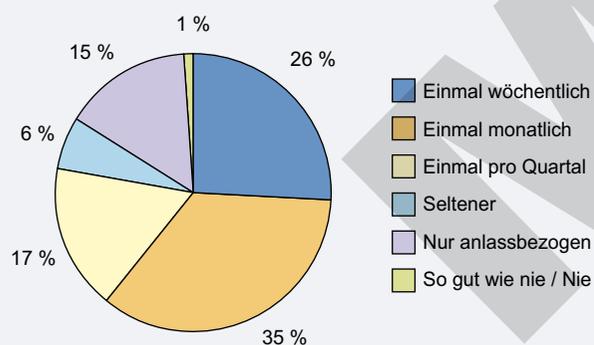
Interessant ist in diesem Zusammenhang auch zu wissen, wie oft IT-Verantwortliche in den Leitungsgremien ihrer Organisation berichten müssen. Zwar ist damit noch keine Aussage über die Qualität der Kommunikation zwischen IT und Leitungsebene getroffen, doch immerhin darüber, wie sehr sich die Führung für IT-Themen interessiert und sie als relevant für die Unternehmensentwicklung betrachtet. Das Ergebnis hat uns positiv überrascht: 61 Prozent der antwortenden IT-Verantwortlichen sagen, dass sie wöchentlich oder monatlich berichten, weitere 17 Prozent einmal pro Quartal. Die Schattenseite ist, dass in einem Fünftel der Organisationen solche Berichte nur selten oder anlassbezogen üblich sind.

Die Häufigkeit der Behandlung von IT- und Digitalisierungsthemen in Leitungsgremien steht auch in Zusammenhang damit, ob es ein spezielles Gremium für IT-Fragen und Digitalisierungsthemen gibt. Denn in solchen Gremien können manche Themen bereits abgearbeitet werden, wenn ihnen eine gewisse Entscheidungskompetenz zugebilligt wird. Oder es können dort Entscheidungsvorlagen erarbeitet werden, die eine ausführliche und mehrmalige Behandlung in den Leitungsgremien überflüssig werden lassen. Immerhin knapp zwei Drittel der befragten Sozialträger verfügt bereits über eines oder zwei solcher Gremien. Dabei handelt es sich je zu etwa gleichen Teilen um reine IT-Gremien, um reine Digitalisierungsgremien und um Gremien, die beide Themenfelder adressieren.

Gegenüber 2020, als wir diese Frage zum ersten Mal gestellt hatten, bedeutet dies eine leichte Steigerung der Organisationen mit solchen Gremien um 4 Prozent.

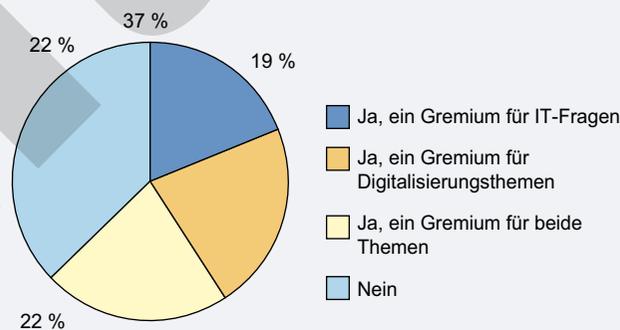
### Wie oft müssen IT-Verantwortliche in Leitungsgremien ihrer Organisation berichten?

(n=112)



### Gibt es ein spezielles Gremium für IT-Fragen und Digitalisierungsthemen

(n=83)



sehr deutlicher Tendenzen: die Software-Anbieter der Sozialwirtschaft fokussieren sich auf die Kernprozesse und ergänzen eigene Lösungen für Unterstützungs- und Managementprozesse immer dann, wenn die Veränderungen in der Sozialwirtschaft dort einen Markt erwarten lassen.

### 2.2. Browserbasierte Lösungen

Seit mittlerweile 2017 betrachten wir (mit Ausnahme des IT-Reports 2022) die Verfügbarkeit browserbasierter Lösungen von Seiten der Anbieter, weil wir darin einen Indikator für die technische Aktualität der Software-Systeme sehen. Positiv diesbezüglich ist zu vermelden, dass sich der Anteil derer, die eine browserbasierte Verfügbarkeit ihrer Module und deren Einsatz bei Kunden gemeldet haben, mit 33 Prozent gegenüber den 32 Prozent von 2021 nahezu unverändert ist, zusätzlich aber 9 Prozent der Firmen alle Module komplett für den Browserinsatz entwickeln (2021: 3 Prozent). Diese Steigerung geht prozentual zu Lasten derer, die nur einzelne Module für den Browser entwickelt und bei Kunden im Einsatz haben (nur noch 35 gegenüber 42 Prozent in 2021). Denn der Anteil derer, die bei dieser Entwicklung nur bedingt mitmachen (Angabe einzelne

Module für Browser in Entwicklung) oder sich dieser Entwicklung sogar entziehen (Angabe derzeit nicht geplant) bleibt mit 24 Prozent fast gleich (2021: 23 Prozent).

Bei den webbasiert verfügbaren (geplant oder im Einsatz) Modulen für die wesentlichen Funktionsbereiche hat es einen Führungswechsel gegeben. Die Klientenverwaltung/Leistungsquittierung hat hier mit 28 Prozent aller Antwortenden (2021: 24 Prozent) die Planung und Dokumentation von Leistungen, Hilfen, Pflege oder Fallverläufen mit 26 Prozent (2021; 29 Prozent) erstmals auf den 2. Platz verwiesen. Auf den Rängen folgen Dienst- bzw. Einsatzplanung, Tourenplanung (21 Prozent wie 2021) und Controlling/Business-Intelligence (Planung, Berichtswesen, Steuerung, 15 Prozent, 2021: 18 Prozent). In der Kategorie Sonstige (11 Prozent, 2021: 9 Prozent) werden Dokumentenmanagementsysteme, Kommunikations- und Kollaborations-Tools oder auch die Video-Kommunikation genannt. In diesen Bereichen, die, wie das vorherige Kapitel gezeigt hatte, eher nicht von den Branchensoftware-Anbietern selbst stammen, ist die Modernisierung der Software anscheinend deutlich weiter vorangeschritten.

Der „Führungswechsel“ zwischen Klientenverwaltung/Leistungsquittierung und Planung und Dokumentation von Leistungen, Hilfen, Pflege oder Fallverläufen erstaunt einerseits, weil gerade die Dokumentation eher am Kunden und damit nicht am Desktop-PC mit dem dort installierten proprietären Software-Programm erfolgt. Andererseits aber nicht, da auch die Leistungserfassung immer häufiger direkt beim Kunden und nicht mehr auf Papier erfolgt und damit einer modernen, auch mobil gut verfügbaren Software-Lösung bedarf.

### 2.3 Zugänge für Klienten / An- und Zugehörige

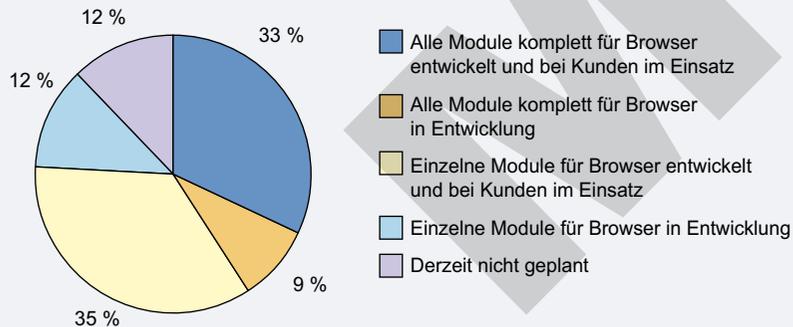
Ebenfalls seit 2017 (und auch pausiert in 2022) befragen wir die teilnehmenden Software-Anbieter nach der Nutzung ihrer Software durch die Klienten ihrer Kunden sowie die An- und Zugehörigen der Klienten.

In 2021 waren wir von den diesbezüglichen Ergebnissen etwas überrascht, da der Anteil derer, die solche Zugänge mit ihrer Software anbieten, rückläufig war. Das hat sich in 2023 jedoch wieder zum Positiven gewandelt: 56 Prozent der Anbieter (2021: 45 Prozent) bieten nun diese Möglichkeit. Allerdings sagen jetzt wieder 30 Prozent, dass sie das nicht tun (2021: 23 Prozent). Die Steigerung der beiden Werte geht zu Lasten der Anzahl derer, die daran arbeiten und in den nächsten 12 Monaten etwas anbieten wollen (9 Prozent, 2021: 26 Prozent). So manche Planungen wurden also mittlerweile wohl umgesetzt.

Es scheint, vergleicht man die 2023er Werte auch noch mit denen von 2020 und früher, dass ein harter Kern von Software-Anbietern der (aus unserer Sicht irrigen) Meinung ist, dass der Markt solche Lösungen nicht braucht. Insgesamt nimmt aber die Verfügbarkeit und damit die im Sinne der digitalen Teilhabe sinnvolle Einbindung der Klienten und ihres Umfelds in den Hilfeprozess zu.

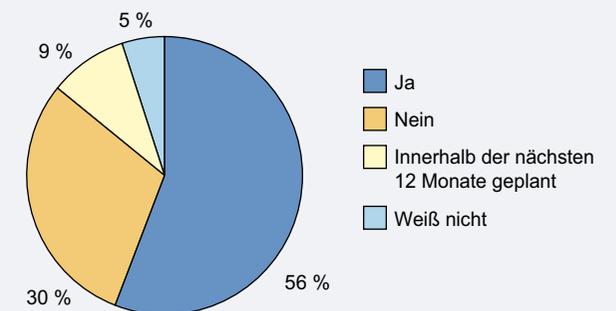
#### Browserbasierte Software-Lösungen für die Sozialwirtschaft

(n=43)



#### Angebot spezieller Zugänge zur Software für Klienten und/oder An-/Zugehörige

(n=43)



## 1. Anbieter von Branchenlösungen – Kontakt- und Unternehmensdaten

### Legende

Mitarbeitende Sozialwirtschaft	= Mitarbeitende für den Bereich Sozialwirtschaft
Kunden Deutschland	= Anzahl Kunden im Bereich Sozialwirtschaft Deutschland
Kunden Ausland	= Anzahl Kunden im Bereich Sozialwirtschaft Ausland
k.A.	= keine Angabe bzw. nicht zutreffend

### acs software

Alst 17  
48324 Sendenhorst  
Tel.: 02535/9300-0  
Fax: 02535/9300-32  
www.acssoftware.de  
info@acssoftware.de

Gesamtmitarbeitendenzahl:	3	Gesamtmitarbeitendenzahl:	980
Mitarbeitende Sozialwirtschaft:	k.A.	Mitarbeitende Sozialwirtschaft:	179
Kunden Deutschland:	k.A.	Kunden Deutschland:	405
Kunden Ausland:	k.A.	Kunden Ausland:	26
Gesamtumsatz:	k.A.	Gesamtumsatz:	165.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	k.A.	Umsatz in der Sozialwirtschaft:	33.075.000 €

### akquinet GmbH

Paul-Stritter-Weg 5  
22297 Hamburg  
Tel.: 040/88173-0  
Fax: 040/88173-199  
www.akquinet.com  
knowhow@akquinet.de

Gesamtmitarbeitendenzahl:	980
Mitarbeitende Sozialwirtschaft:	179
Kunden Deutschland:	405
Kunden Ausland:	26
Gesamtumsatz:	165.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	33.075.000 €

### ATS Computersysteme GmbH

Jungfernstieg 24  
06567 Bad Frankenhausen  
Tel.: 034671/712-0  
Fax: 034671/712-34  
www.ats-computer.de  
windia@ats-computer.de

Gesamtmitarbeitendenzahl:	11	Gesamtmitarbeitendenzahl:	329
Mitarbeitende Sozialwirtschaft:	6	Mitarbeitende Sozialwirtschaft:	286
Kunden Deutschland:	250	Kunden Deutschland:	2.205
Kunden Ausland:	3	Kunden Ausland:	371
Gesamtumsatz:	950.000 €	Gesamtumsatz:	50.179.153 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	400.000 €	Umsatz in der Sozialwirtschaft:	48.869.719 €

### CGM Clinical Deutschland GmbH

Unixstr. 1  
88436 Oberessendorf  
Tel.: 07355/799-0  
www.cgm-clinical.de  
info.clinical.de@cgm.com

Gesamtmitarbeitendenzahl:	382	Gesamtmitarbeitendenzahl:	1.000
Mitarbeitende Sozialwirtschaft:	139	Mitarbeitende Sozialwirtschaft:	36
Kunden Deutschland:	1.753	Kunden Deutschland:	350
Kunden Ausland:	95	Kunden Ausland:	7
Gesamtumsatz:	47.000.000 €	Gesamtumsatz:	86.100.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	18.600.000 €	Umsatz in der Sozialwirtschaft:	7.840.000 €

### Connex Communication GmbH

Balhorner Feld 11  
33106 Paderborn  
Tel.: 05251/771-0  
Fax: 05251/771-199  
www.connex.de  
info@connex.de

Gesamtmitarbeitendenzahl:	329
Mitarbeitende Sozialwirtschaft:	286
Kunden Deutschland:	2.205
Kunden Ausland:	371
Gesamtumsatz:	50.179.153 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	48.869.719 €

### d.velop AG

Schildarpstraße 6–8  
48712 Gescher  
Tel.: 02542/9307-0  
Fax: 02542/9307-6999  
www.d-velop.de  
info@d-velop.de

Gesamtmitarbeitendenzahl:	1.000
Mitarbeitende Sozialwirtschaft:	36
Kunden Deutschland:	350
Kunden Ausland:	7
Gesamtumsatz:	86.100.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	7.840.000 €

## 2. Literatur und Quellen

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege:  
Gesamtstatistik. Berlin, 2016

Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar: IT-Report für die  
Sozialwirtschaft 2020. Eichstätt, 2020

Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar: IT-Report für die  
Sozialwirtschaft 2021. Eichstätt, 2021

Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar: IT-Report für die  
Sozialwirtschaft 2022. Eichstätt, 2022

pulsnetz KI, <https://gesund.pulsnetz.de/ki-projekt>, Abruf:  
10.06.2023

pulsnetz MuTiG, <https://mutig.pulsnetz.de>, Abruf:  
10.06.2023

Statista, Statistiken zur Kinder- und Jugendhilfe,  
<https://de.statista.com/themen/7034/kinder-und-jugendhilfe-in-deutschland/#topicOverview>, Abruf: 10.06.2023

Statista, Ausgaben der sozialen Pflegeversicherung in  
Deutschland in den Jahren 1995 bis 2021, <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/39063/umfrage/ausgaben-der-sozialen-pflegeversicherung-seit-1995>, Abruf:  
10.06.2023

Statista, Anzahl der Pflegebedürftigen in Deutschland in  
den Jahren 1999 bis 2021, <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/2722/umfrage/pflegebeduerftige-in-deutschland-seit-1999>, Abruf: 10.06.2023

Statista, Ausgaben der Eingliederungshilfe nach dem SGB  
IX nach Leistungsarten in den Jahren 2020 und 2021,  
<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1260752/umfrage/ausgaben-der-eingliederungshilfe>, Abruf:  
10.06.2023

Statista, Empfänger von Eingliederungshilfe für Menschen  
mit Behinderung nach Altersgruppe in den Jahren 2005 bis  
2020, <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1260781/umfrage/empfaenger-von-eingliederungshilfe-nach-alter>, Abruf: 10.06.2023

## 3. Autoren

### Prof. Helmut Kreidenweis

Seit 2006 Professor für Sozialinformatik an der Katholischen  
Universität Eichstätt-Ingolstadt. Leiter der Arbeitsstelle für  
Sozialinformatik und des weiterbildenden Masterstudien-  
gangs Sozialinformatik. Seit 1998 Inhaber von KI Consult,  
Augsburg - IT-Beratung für soziale Organisationen. Seit  
1999 Mitglied der Programmkommission der ConSozial –  
Fachmesse und Kongress des Sozialmarktes in Deutschland.  
2010 Gründer und seither Vorstandsmitglied des Digital-  
verbandes FINSOZ e.V.

Kontakt:

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt  
Arbeitsstelle für Sozialinformatik  
Kapuzinergasse 2  
85072 Eichstätt

[www.sozialinformatik.de](http://www.sozialinformatik.de)  
[sozialinformatik@ku.de](mailto:sozialinformatik@ku.de)



### Prof. Dr. Dietmar Wolff

13 Jahre IT-Berater, Projektleiter, Prokurist und Geschäfts-  
führer bei Software- und Beratungs-Unternehmen im Public  
Sektor und in der Sozialwirtschaft. Seit 2012 Institut für  
Informationssysteme der Hochschule Hof, Professur für  
Informations- und Kommunikationssysteme für betriebliche  
Aufgaben und seit 2015 Vizepräsident Lehre der Hoch-  
schule Hof. Seit 2010 Vorstand im Digitalverband FINSOZ  
e.V. Seit 2012 über die ConsultSocial GbR IT-Beratung und  
Unternehmensberatung für soziale Organisationen und im  
Gesundheitswesen.

Kontakt:

Hochschule für angewandte Wissenschaften Hof  
Institut für Informationssysteme  
Alfons-Goppel-Platz 1  
95218 Hof

[www.iisys.de](http://www.iisys.de)  
[sekretariat@iisys.de](mailto:sekretariat@iisys.de)

