

KI-Kompass für die Sozialwirtschaft – von der persönlichen Assistenzfunktion zur echten KI-Prozessintegration

Die Sozialwirtschaft steht an einem Wendepunkt. Während KI in vielen Branchen längst tief in Wertschöpfungsketten verankert ist, bleibt ihr Einsatz in sozialen Organisationen oft an der Oberfläche. Auch wenn die rasanten Entwicklungen im Kontext KI der letzten zwei Jahre dazu geführt haben, dass digitale Zukunftsfragen zunehmend auf den Agenden von Fachtagungen, Gremien und Organisationen landen, ist dies noch längst nicht die Umsetzungstiefe, die es braucht.

Verbände und Organisationen arbeiten derzeit vor allem an grundsätzlichen, rahmengebenden Fragestellungen wie einer ethischen Position, einer KI-Strategie oder orientierungsgebenden Leitfäden wie Datenschutzvereinbarungen mit MitarbeiterInnen.

Diese Impulse sind wertvoll, reichen aber nicht aus, um die strukturellen Herausforderungen der Branche wirksam zu adressieren. Solange KI vor allem als persönliches Effizienztool verstanden wird, bleiben zentrale Potenziale ungenutzt. Die drängenden Probleme der Sozialwirtschaft, von Dokumentationslast über Fachkräftemangel bis hin zu komplexen Steuerungsprozessen, liegen in den Kernprozessen selbst.

Deshalb reicht die Frage „Wie nutzen wir KI?“ nicht mehr aus.

Die wirklich entscheidende Frage lautet jetzt: „Wie gelingt es, KI aus der Ebene punktueller Nutzung herauszulösen und zu einem integralen Bestandteil zentraler Arbeitsprozesse zu machen?“

Der Mehrwert liegt dabei auf der Hand. Während die persönliche Assistenzfunktion vor allem Effizienzgewinne für Einzelpersonen verspricht, verändert die KI-Prozessintegration das Gesamtkonstrukt und die Leistungsfähigkeit der Sozialwirtschaft mit klarem Ziel:

Optimal unterstützte Arbeitsprozesse, effizient gestaltete Unterstützungsprozesse und deutlich verbesserte Qualität der Leistungserbringung.

Diese Wirkung entsteht aber erst, wenn KI:

- integraler Teil bestehender Kernprozesse wird,
- mit Daten aus dem operativen Geschäft arbeitet,
- kontinuierlich überwacht, verantwortungsvoll gesteuert wird
- und organisational verankert ist.

Damit rücken Fragen nach Qualifizierung und technischen Rahmenbedingungen aber auch nach grundsätzlicher Governance in den Mittelpunkt.

Mit unserem **KI-Kompass** als 10-Punkte-Plan wollen wir Orientierung liefern, wie diese Transformation von der strategischen Positionierung bis zur echten KI-Prozessintegration gelingen kann:



1. Governance, Compliance & AI-Act

Konformität

Mit wachsender Prozessintegration steigt die Notwendigkeit klarer Zuständigkeiten, Risikobewertungen, interner Regulierung und Dokumentation. Eine verlässliche Governance schafft hier das notwendige Vertrauen in die neue Technologie.

Praxisbeispiel:

Ein Jugendhilfeträger führt einen „KI-Lenkungskreis“ ein, der Datenschutz, Betriebsrat, IT, Fachbereiche und Geschäftsführung vereint, um Anwendungen wie automatisierte Dokumentationsvorschläge sauber zu regulieren.

2. Organisation & Rollen

Wenn KI Prozesse verändert, verändern sich auch Aufgaben. Neue Rollen wie KI-ManagerIn, Data OwnerIn oder Product OwnerIn prägen die Organisationsentwicklung der Zukunft. Entscheidend ist hierbei, zukünftige Rollen nicht nur technisch, sondern vor allem auch strategisch zu denken. Viele Organisationen machen den Fehler, diese Rollen rein technisch zu verstehen, als Menschen, die Tools administrieren oder Daten pflegen. Doch strategisch gedacht, erfüllen diese Rollen viel größere Aufgaben: Sie sind Treiber der Transformation. Eine KI-Managerrolle bedeutet somit auch eine Verantwortung für Priorisierung, Governance, Impactmessung und Weiterentwicklung der KI-Roadmap.

Praxisbeispiel:

Ein Träger der Jugendhilfe schafft die Rolle „Fachliche(-r) KI-OwnerIn, die sicherstellt, dass KI-Ergebnisse fachlich korrekt interpretiert und weiterentwickelt werden.

3. Einführung & Change Management

Die Einführung von KI verändert gewohnte Abläufe und Aufgabenzuschnitte. Darum braucht es flankierende Ansätze wie Pilotierungen und Feedbackschleifen, praxisnahe Erprobungsräume und viel Transparenz und Kommunikation, um breite Akzeptanz und Zielbildverständnis zu schaffen.

Praxisbeispiel:

Ein Verband rollt KI-gestützte Abrechnungsprüfungen stufenweise aus, zunächst als „Assistent im Hintergrund“, später mit aktiver Systemintegration und Schulung aller Verwaltungsmitarbeitenden.

Parallel werden in regelmäßigen Zeiträumen in Mitarbeiterinformationsveranstaltungen aktuelle Erfahrungen und weitere Umsetzungspläne im Kontext KI-Entwicklung vorgestellt und diskutiert.

4. Daten & Datenarchitektur

Ohne saubere Daten, passende Datenarchitekturen und sichere Schnittstellen bleibt KI Stückwerk. Eine Prozessintegration erfordert robuste Datenhaltungen, Interoperabilität von Systemen und konsequente Datenpflege. Hier werden die digitalen Versäumnisse einer Vielzahl an Organisationen der Sozialwirtschaft besonders deutlich. KI-Prozessintegration braucht also ein belastbares Datenmanagement.

Praxisbeispiel:

Ein Rettungsdienst führt ein organisationsweites Datenmodell ein, um Einsatzdaten, Tourenplanung und Qualitätskennzahlen zusammenzuführen. Erst dadurch wird KI gestützte Routenoptimierung möglich.

5. Technologie Fit & Use Case Design

Hier entscheidet sich, ob wirklich KI den Mehrwert liefert: Die Frage lautet nicht „Welche Tools gibt es?“, sondern „Welche Technologie löst unser Problem am besten?“ Der Weg führt dabei über strukturierte Use Case Definitionen, Priorisierung nach Nutzen und Aufwand sowie eine iterative Umsetzung, die auch die Chance ermöglicht, Erkenntnisse im Implementierungsprozess in neue technische Lösungsansätze zu überführen.

Praxisbeispiel:

Ein großer Wohlfahrtsverband entscheidet sich bei der Dienstplanung bewusst gegen generative KI, nutzt aber ein Machine Learning Modell zur Bedarfsprognose und Generierung automatischer Schichtvorschläge.

6. Betrieb & Evaluation

Mit steigender Prozessintegration braucht KI kontinuierliche Betreuung und Evaluation: Monitoring, Updates und KPI-Tracking. So entsteht aus einem einmaligen Projekt ein dauerhaft wirksamer KI-Baustein. Die Technologie entwickelt sich exponentiell, vieles ist damit auch Entwicklungs- und Lernfeld. Umso wichtiger ist ein ehrlicher Umgang mit erreichten Ergebnissen. Nichts wird zu Beginn zu 100% gelingen. Die Bewertung und Nachsteuerung sind essentiell für die Erreichung nachhaltiger Entwicklung.

Praxisbeispiel:

Ein ambulanter Dienst setzt ein Monitoring Dashboard ein, das Fehlerraten und Auswirkungen auf die Dokumentationsqualität sowie Nutzerakzeptanz in Form von Nutzungsraten der KI-gestützten Notizerstellung sichtbar macht.

In einer etablierten Gruppe, dort als Transformations-Kreis bezeichnet, werden diese Zahlen regelmäßig bewertet und Handlungsempfehlungen zur Optimierung abgeleitet.

7. Mitbestimmung & Beteiligungsformate

Die KI-Transformation ist ein Kulturprozess. Erfolgreich wird er nur, wenn Mitarbeitende und Mitarbeiter-Vertretung frühzeitig eingebunden werden. Diese Transparenz, der Dialog über Potenziale und Herausforderungen der KI-Integration und Spielregeln für eine sichere Nutzung sind unverzichtbar.

Praxisbeispiel:

Ein Pflegeverbund entwickelt gemeinsam mit dem Betriebsrat Leitlinien für den Einsatz von Spracherkennungs- und Analyse-Tools in der Pflegedokumentation, inklusive klarer Regelungen zur Nichtüberwachung.

8. Befähigung & Qualifizierung

Von „KI darf man ausprobieren“ zu „KI gehört zu unserer Prozesslogik“ verläuft ein kontinuierlicher Lernpfad: Data Literacy, Rollenprofile, Trainings und begleitende Lernräume zum Ausprobieren und Erfahrungen teilen sind essentiell. Denn neue Technologien werden nur über ausreichende Befähigung Teil des Arbeitsalltags. Ein erster Einstieg kann hier z.B. die Bereitstellung eines eigenen Chatbots in datenschutzkonformer Umgebung mit entsprechendem Onboarding sein. Und auch wenn mit neuen agentischen Systemen perspektivisch die menschliche Anwendungskompetenz weniger werden wird, verbleibt verstärkt die Notwendigkeit, KI-gestützte Arbeitsergebnisse bewerten zu können.

Praxisbeispiel:

In der Eingliederungshilfe werden nach der Einführung eines SafeGPTs „KI-Sprechstunden“ etabliert, in denen Teams eigene Ideen erproben, Arbeitsergebnisse bewerten und voneinander lernen.

9. Strategische Verortung & Leitplanken

KI darf kein digitales Einzelprojekt bleiben. Organisationen benötigen eine strategische Positionierung, die gesellschaftliche Verantwortung, ethische Grundhaltungen und klare Zielbilder verbindet. Die übergreifende Frage lautet:

„Welche Rolle soll KI in unserem Auftrag und Selbstverständnis spielen?“ Die Beantwortung dieser Frage muss eine Entscheidung auf oberster Führungsebene sein.

Praxisbeispiel:

Ein großer Träger der Behindertenhilfe definiert KI nicht primär als Effizienzwerkzeug, sondern als „Assistenz für Assistenz“, also als digitale Unterstützung, um mehr Zeit für direkte KlientInnen-Betreuung zu gewinnen.

10. Prozesse & Methoden

KI-Integration heißt Prozessarbeit. „Welche Schritte können automatisiert, unterstützt oder neu gedacht werden?“ Die technische Lösung entscheidet sich erst, wenn der Prozess mit seinen Problemfeldern wirklich verstanden ist. Hierfür braucht es eine tiefergehende Analyse der Prozesse und Methoden zur Identifikation möglicher Digitalisierungspotenziale als Antwort auf wiederkehrende prozessuale Probleme.

Praxisbeispiel:

Eine Einrichtung der stationären Jugendhilfe skizziert ihren Aufnahmeprozess vollständig neu und setzt KI später gezielt für automatisierte Aktenvorbereitung und Risikoindikatoren ein, ohne die Fachlichkeit zu ersetzen.

Die Branche der Sozialwirtschaft verfügt über ein enormes Transformationspotenzial und gleichzeitig über strukturelle Engpässe, die seit Jahren nicht gelöst werden: Fachkräftemangel, steigende Regulatorikanforderungen, hoher Dokumentationsaufwand, zunehmende Komplexität der Fallsteuerung und Erwartungsdruck der Kostenträger. KI ist ein immenser Optimierungstreiber, aber nur, wenn sie nicht als Einzeltool, sondern als echte Prozessinnovation gedacht wird. Hier setzen wir an!

Autorin



Dominique Neumann

Geschäftsführende Partnerin
neumann@rosenbaum-nagy.de