



## Aktuell

### **BFS-Repräsentanz Erfurt zieht um**

Personell verstärkt und in größeren Räumlichkeiten in Erfurts Mitte präsentiert sich ab 23. September 2008 die Repräsentanz der Bank für Sozialwirtschaft in Erfurt. Die neue Adresse lautet: Anger 66-73, 99084 Erfurt

Telefon- und Faxnummern bleiben erhalten. Künftig werden Sie in der BFS Erfurt neben Herrn Eicke-Matthias Rost drei weitere Kundenberater/innen antreffen: Frau Kerstin Holota, Herrn Daniel Höhn und Herrn Steffen Kühn. Damit will die Bank für Sozialwirtschaft ihre Präsenz in Thüringen stärken und ihre Dienstleistungen für Sie weiter verbessern.

Wegen des Umzugs wird die BFS Erfurt am 22. September 2008 nicht erreichbar sein!

### **Weihnachtsspenden-Überweisungsträger rechtzeitig drucken**

Eine Bitte haben wir an alle Kunden, die Weihnachtsspendenaktionen planen: Bitte reichen Sie uns Ihre Druckaufträge für Überweisungsträger bis spätestens Ende Oktober 2008 ein! Nur dann können Sie davon ausgehen, dass Sie Ihre Spendenaktion wie geplant ohne Lieferschwierigkeiten durchführen können. Für nähere Informationen stehen Ihnen Ihre Kundenberater in den BFS-Geschäftsstellen gerne zur Verfügung.

Info

9/08

10178 Berlin  
Oranienburger Straße 13/14  
Tel. 030.2 84 02-0  
B-1040 Brüssel  
Rue de Pascal 4-6  
Tel 00 32.2 28 0277-6  
01099 Dresden  
Louis-Braille-Straße 8  
Tel. 03 51.8 99 39-0  
99084 Erfurt  
Pfeiffersgasse 13  
Tel. 03 61.55 517-0  
45127 Essen  
Kennedyplatz 6  
Tel. 02 01.2 45 80-0  
22297 Hamburg  
Alsterdorfer Markt 6  
Tel. 0 40.25 33 26-6  
30177 Hannover  
Podbielskistraße 166  
Tel. 0511.3 40 23-0  
76135 Karlsruhe  
Steinhäuserstraße 20  
Tel. 0721.9813 4-0  
50668 Köln  
Wörthstraße 15-17  
Tel. 02 21.9 73 56-0  
04109 Leipzig  
Zimmerstraße 3  
Tel. 03 41.9 82 86-0  
39104 Magdeburg  
Fürstenwall 3  
Tel. 03 91.59 41 6-0  
55116 Mainz  
Rheinstraße 4 G  
Tel. 0 61 31.2 04 90-0  
80335 München  
Karlsplatz 10 (Stachus)  
Tel. 089.98 29 33-0  
90489 Nürnberg  
Sulzbacher Straße 42  
Tel. 0911.581540-1  
70173 Stuttgart  
Königstraße 80  
Tel. 0711.6 29 02-0

[www.sozialbank.de](http://www.sozialbank.de)

- Aktuelles aus dem Anlagegeschäft**  
– Bericht über den Kapitalmarkt 3  
– Was ändert sich durch die Abgeltungsteuer? 4

- BFS Aktuell**  
– Vortragsveranstaltungen im Oktober 2008 6  
– 6. Wettbewerb Sozialkampagne 7

### Hinweise 8

- Europa und Sozialwirtschaft** 9  
– EU-Kommission legt Vorschlag für EU-Patientenrechterichtlinie vor

- BFS Service GmbH**  
– Neues Seminar: Bilanzrechtsmodernisierungsgesetz (BilMoG) 10  
– Seminar: Rechnungslegungshinweise für WfbM 10  
– Seminar: Erbschafts- und Stiftungsfundraising 11  
– Seminartermine 12

- Aktueller Fachbeitrag**  
– IT-Management in sozialen Organisationen (Teil II) 13  
Autor: Prof. Helmut Kreidenweis

### Bericht über den Kapitalmarkt

Die deutsche Wirtschaft ist im zweiten Quartal 2008 erstmals seit knapp vier Jahren wieder geschrumpft. Für den preis-, saison- und kalenderbereinigten Rückgang des Bruttoinlandsproduktes (BIP) um 0,5 % gegenüber dem Vorquartal waren insbesondere niedrigere Konsumausgaben der Privathaushalte und geringere Anlageinvestitionen verantwortlich. Erwartungsgemäß gab es einen signifikanten Abschwung bei den Bauinvestitionen, nachdem wegen des milden Winters viele Bauprojekte in das erste Quartal vorgezogen worden waren. Der insgesamt positive Wachstumsbeitrag des Außenhandels beruht vor allem auf einem deutlichen Rückgang der Importe. Im Vergleich zum zweiten Quartal 2007 ergibt sich eine Ausweitung der Wirtschaftsleistung um kalenderbereinigt 3,1 %. Die BIP-Veränderung vom vierten Quartal 2007 auf das erste Quartal 2008 wurde von 1,5 % auf 1,3 % nach unten revidiert.

Auch für die kommenden Monate ist eine schwache Entwicklung vorgezeichnet. Da sich wichtige Exportpartner Deutschlands wie Großbritannien, Frankreich, Italien, Spanien und die USA derzeit in einer wirtschaftlichen Abschwungphase befinden, wird die Auslandsnachfrage weiterhin merklich nachlassen. Der private Konsum wird dies angesichts des inflationsbedingten Kaufkraftverlustes für die Verbraucher kaum wirkungsvoll kompensieren können. Die Unternehmen werden ihre Investitions- und Beschäftigungspläne an die verschlechterten Absatzperspektiven anpassen. Unterstützung für die deutsche Wirtschaft kommt allerdings von dem deutlich gesunkenen Ölpreis und dem wieder schwächer bewerteten Euro. Für den kräftigen Rückgang der Ölnotierungen – zum Rekordstand Mitte Juli ist der US-Ölpreis bis zum 15. August um mehr als 20 % gefallen – ist die Erwartung einer rückläufigen

Nachfrage nach Öl infolge der weltweit schwachen wirtschaftlichen Aussichten verantwortlich.

Zu einer heftigen Abwertung des Euro zum Dollar kam es Anfang August, nachdem Jean-Claude Trichet die zunehmende Besorgnis der Europäischen Zentralbank (EZB) wegen der schnellen und deutlichen Eintrübung der Konjunktur in der Eurozone unterstrich. Er dämpfte damit Spekulationen, dass der Euro-Leitzins kurzfristig noch weiter steigt. Anfang Juli hatte die EZB den Leitzins von 4,0 % auf 4,25 % angehoben und die Tür für weitere Zinsschritte offen gelassen. Dennoch bleibe die EZB wachsam angesichts längerfristig hoher Inflationsraten und Aufwärtsrisiken für die Preisstabilität. Insbesondere den Tarifverhandlungen im Euro-Raum werde die Aufmerksamkeit der Währungshüter zuteil.

Für die US-Notenbank Federal Reserve System (Fed) hat sich das Dilemma, passende geldpolitische Entscheidungen vor einer Kulisse aus drohender Rezession und zu hoher Inflation zu treffen, durch die jüngsten Inflations- und Arbeitsmarktdaten verschärft. Während die Verbraucherpreise im Juli um 5,6 % gegenüber dem Vorjahr zulegten, wurden vom Arbeitsmarkt eine steigende Arbeitslosenquote und rückläufige Reallöhne gemeldet. Zwar expandierte das Bruttoinlandsprodukt der USA im zweiten Quartal stimuliert durch die kräftigen geld- und finanzpolitischen Impulse (stark reduzierter Leitzinssatz und pauschale Steuerrückzahlungen an die Konsumenten) um annualisiert 1,9 %. Allerdings wird die Konjunkturtherweiterung weiterhin von der angespannten Lage auf den Kreditmärkten, dem lahmenden Immobilienmarkt und den gestiegenen Energiekosten belastet. Das Verbrauchervertrauen befindet sich auf dem tiefsten Stand seit 16 Jahren. Die US-Zentralbank wird vorerst wohl in ihrer abwartenden Haltung verharren.

### **Was ändert sich durch die Abgeltungsteuer ab 1. Januar 2009?**

Eine Vereinfachung der Kapitalertragsteuer und eine direkte anonyme Abführung der Kapitalertragsteuer von der Bank an das Finanzamt – das sind die wesentlichen Elemente der Abgeltungsteuer, die am 1. Januar 2009 eingeführt wird. Von diesem Zeitpunkt an wird ein einheitlicher Steuerabzug von 25 % (zzgl. Solidaritätszuschlag und ggf. Kirchensteuer) auf alle privaten Kapitalerträge erhoben, die über den Freistellungsauftrag hinausgehen. Mit diesen 25 % ist die Kapitalertragsteuer abgegolten, d. h. einer Deklaration der Kapitalerträge in der Einkommensteuererklärung bedarf es grundsätzlich nicht mehr. Wer einen geringeren individuellen Steuersatz als 25 % hat, kann sich die zuviel gezahlte Kapitalertragsteuer über die Einkommensteuer erstatten lassen.

### ***Gemeinnützige Kunden bleiben steuerbefreit***

Unsere gemeinnützigen Kunden bleiben auch nach dem 1. Januar 2009 steuerbefreit, wenn sie eine NV-Bescheinigung vorlegen oder vorgelegt haben. Die bekannten Bescheinigungen behalten vorerst ihre Gültigkeit. Sollte sich hier etwas ändern, werden wir Sie rechtzeitig informieren.

### ***Private und nicht steuerbefreite Kunden***

Auch 2009 wird es für natürliche Personen einen Sparerfreibetrag geben. Dieser heißt ab 2009 „Sparerpauschbetrag“ und ersetzt den bisherigen Sparerfreibetrag und die Werbungskostenpauschale. Seine Summe beträgt nach wie vor 801 Euro für Alleinstehende und 1.602 Euro für zusammen Veranlagte. Künftig werden darauf allerdings nicht nur Zinsen und Dividenden, sondern auch Veräußer-

ungsgewinne angerechnet. Die bestehenden Freistellungsaufträge behalten ihre Gültigkeit. Wo anzunehmen ist, dass eine Veranlagung zur Einkommensteuer nicht in Betracht kommt (z. B. bei Kindern), sollte eine NV-Bescheinigung vorgelegt werden.

### ***Auswirkungen auf unterschiedliche Kapitalertragsformen***

Die Abgeltungsteuer macht Schluss mit der unterschiedlichen Besteuerung von Kapitaleinkünften. Bisher unterliegen Zinsen in voller Höhe dem individuellen Steuersatz, Dividenden zur Hälfte; Kursgewinne sind nach einem Jahr Haltefrist steuerfrei. Künftig werden auf praktisch jede Form von Kapitalerträgen einheitlich die 25 % Abgeltungsteuer fällig. Rechnet man den Solidaritätszuschlag dazu, sind es 26,4 %, zzgl. Kirchensteuer ca. 28 %.

### ***Zinserträge***

Zinserträge aus Fest- und Termingeldern, Sparguthaben, Wertpapieren etc. unterliegen bisher der 30 %igen Zinsabschlagsteuer als „Vorabsteuer“ – maßgeblich für die tatsächliche Besteuerung ist der persönliche Steuersatz. Ab 1. Januar 2009 wird dieses Verfahren abgelöst durch die einheitliche Abgeltungsteuer.

### ***Dividenden***

Das bisher angewandte Halbeinkünfteverfahren entfällt. Ab 1. Januar 2009 wird auf den vollen Dividendenertrag die Abgeltungsteuer einbehalten.

### ***Kursgewinne aus festverzinslichen Wertpapieren, Aktien und Investmentfonds***

Bis zum 31. Dezember 2008 sind beim Kauf klassischer Anleihen, Aktien und Investmentfonds realisierte Kursgewinne nach einer Haltedauer von einem Jahr unbegrenzt

## Aktuelles aus dem Anlagegeschäft

---

steuerfrei. Für Anleihen, die nach dem 1. Januar 2009 gekauft werden, gilt dies nicht mehr: Unabhängig von der Haltedauer wird die Abgeltungsteuer von 25 % erhoben.

### **Anlageempfehlungen**

Das bedeutet: Wer seine **Wertpapiere noch vor Jahresende kauft**, kann **Kursgewinne** auch Jahre später noch **steuerfrei** einstreichen. Für Fonds gilt zudem, dass das Fondsmanagement Gewinne ungekürzt anlegen kann, ohne dass beim Anleger Steuern anfallen.

**Festverzinsliche Wertpapiere** sollten jetzt so gekauft werden, dass die nächste Kuponzahlung erst 2009 anfällt (und daher pauschal mit 25 % abgegolten wird), die Papiere sich aber vor dem Jahreswechsel 2008/2009 im Depot befinden.

Für **Aktien und Fondsanlagen** gilt beim Erwerb in 2008 ebenfalls, dass Kursgewinne nach einjähriger Haltefrist steuerfrei sind; für Dividenden gilt die Abgeltungsteuer von 25 %. Steuerfrei möglich sind Umschichtungen innerhalb des Fondsmantels. Termingeschäfte, Optionen und sonstige Derivate innerhalb des Fonds sind für den Anleger steueroptimiert. Thesaurierte Veräußerungsgewinne bleiben steuerfrei.

### **Änderungen bei der Verrechnung von Kursgewinnen und Kursverlusten aus Aktien**

Verluste aus privaten Wertpapier- und Termingeschäften werden in Zukunft wie Gewinne zeitlich unbegrenzt und stets in voller Höhe steuerlich berücksichtigt.

Während Kursgewinne aus Aktien gegen Verluste aus allen Kapitalanlagen verrechnet werden können, dürfen Kursverluste aus Aktien künftig nur noch gegen Erträge aus Aktien verrechnet werden.

Kursverluste aus allen anderen Wertpapier- und Termingeschäften dürfen – anders als heute – gegen Erträge aus allen Kapitalanlagen verrechnet werden, auch z. B. Zinsen und Dividenden.

### **Verlustverrechnung**

Anleger, die Spekulationsverluste aus 2008 oder früher geltend machen wollen, können dies nur über eine Veranlagung beim Finanzamt tun.

Kunden, die rote Zahlen ab 2009 depotübergreifend ausgleichen möchten, können bis zum 15. Dezember des jeweiligen Jahres bei ihrer Bank eine Verlustbescheinigung anfordern. Nach Ausstellung der Bescheinigung wird der Verlustvortrag in den Büchern des Kunden gelöscht. In seiner Steuererklärung kann der Kunde diese Verluste gegen Gewinne bei anderen Banken verrechnen. Der Steuerersatz bleibt bei 25 %.

Sollte der Kunde keine Verlustbescheinigung anfordern, wird der Verlust auf das folgende Jahr übertragen.

### **Änderungen bei den Kundenabrechnungen**

Ab 2009 werden Bankkunden chronologische Abrechnungen erhalten, die nach jedem Geschäftsvorfall erfolgen. Durch eine direkte Verrechnung von Erträgen und Verlusten kann eine unterjährige Entlastung des Kunden erfolgen.

*Auch wenn die Abgeltungsteuer der Vereinfachung dienen soll, treten im Vorfeld zahlreiche Fragen auf. Ihre Kundenberater in den BFS-Geschäftsstellen und in der Zentralen Vermögensanlage beantworten diese gerne. Wenn Sie sich zunächst näher über die Regelungen für einzelne Anlageformen informieren möchten, fordern Sie dort bitte die Broschüre „Die Abgeltungssteuer“ an.*

### Vortragsveranstaltungen im Oktober 2008

- Thema:** Facility-Management in der Sozialwirtschaft  
**Referent:** Joachim Vetter, Seniorpartner, Consolutions GmbH & Co KG, Amerang  
**Termin:** Mittwoch, 8. Oktober 2008, 14.00 Uhr  
**Veranstalter:** Geschäftsstelle Berlin  
**Ort:** 14542 Werder (Havel) OT Kemnitz
- Thema:** Facility-Management in der Sozialwirtschaft  
**Referent:** Joachim Vetter, Seniorpartner, Consolutions GmbH & Co KG, Amerang  
**Termin:** Donnerstag, 9. Oktober 2008, 14.30 Uhr  
**Veranstalter:** Geschäftsstelle Leipzig  
**Ort:** Leipzig
- Thema:** Aktuelle Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts  
**Referent:** Dr. Hans Friedrich Eisemann, Präsident a.D. des Landesarbeitsgerichts Brandenburg, Potsdam  
**Termin:** Dienstag, 14. Oktober 2007, 14.30 Uhr  
**Veranstalter:** Geschäftsstelle Berlin  
**Ort:** Berlin
- Thema:** Erfolg ist planbar:  
Strategisches Fundraising in der Praxis  
**Referentin:** Irmgard Nolte, Geschäftsführerin Agentur neues handeln, Köln/Berlin  
**Termin:** Donnerstag, 23. Oktober 2008, 14.30 Uhr  
**Veranstalter:** Geschäftsstelle München  
**Ort:** München

- Themen:** Für die Praxis: Einfach nutzbare Instrumente der strategischen Analyse / Strategisches Belegungsmanagement  
**Referent:** Thomas Eisenreich, Geschäftsführer der Stadtmission Kiel und der Gem. Norddeutschen Betreuungs- und Pflegegesellschaft mbH  
**Termin:** Donnerstag, 23. Oktober 2008, 14.00 Uhr  
**Veranstalter:** Geschäftsstelle Magdeburg  
**Ort:** Magdeburg
- Thema:** Aktuelle Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts  
**Referent:** Dr. Hans Friedrich Eisemann, Präsident a.D. des Landesarbeitsgerichts Brandenburg, Potsdam  
**Termin:** Donnerstag, 30. Oktober 2008, 15.00 Uhr  
**Veranstalter:** Geschäftsstelle Essen  
**Ort:** Essen

Wenn Sie an einer dieser Veranstaltungen teilnehmen möchten, melden Sie sich bitte direkt bei der jeweiligen Geschäftsstelle an.

### Herausforderungen an die Krankenhausfinanzierung heute

Im Rahmen der 13. Jahrestagung Handelsblatt „Health“ am 24. und 25. November 2008 in Berlin wird Herr Dietmar Krüger, Mitglied des Vorstandes der BFS, einen Vortrag zum Thema „Investitionen sind notwendig – Die Zukunft ist ungewiss. Herausforderungen an die Krankenhausfinanzierung heute“ halten. Das Programm des zweitägigen Treffens der Gesundheitswirtschaft und weitere Informationen sind abrufbar unter <http://vhb.handelsblatt.com/health>

### 6. Wettbewerb Sozialkampagne

Zum sechsten Mal schreibt die Bank für Sozialwirtschaft in diesem Jahr ihren bundesweiten Wettbewerb um die innovativsten und aufmerksamkeitsstärksten Werbekampagnen zu sozialen Themen aus. Teilnahmeberechtigt sind Einrichtungen und Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens sowie deren Agenturen bzw. Grafiker/innen, die seit dem Jahr 2006 eine Werbekampagne zu einer sozialen Fragestellung realisiert haben, die **Anzeigen in Printmedien** eingesetzt hat.

#### **Gewinne:**

1. Preis: EUR 5.000,-
2. Preis: EUR 2.500,-
3. Preis: EUR 1.500,-

#### **Bewerbungsanforderungen:**

Wenn Sie sich an dem Wettbewerb beteiligen möchten, benötigen wir folgende Unterlagen:

- Anzeigenmotiv/e (ausgedruckt und auf CD-ROM)
- ein Belegexemplar einer gedruckten Anzeige
- Informationen zum Auftraggeber, zur Zielsetzung der Kampagne und zu ihrer Verbreitung ((Frei)Schaltungen, Laufzeit, Volumen in EUR)
- Informationen zur Art der Agentur- bzw. Kreativleistung (Spende/Sponsoring, Selbstkostenpreis, normales Agenturhonorar bzw. Inhouseleistung)

Die Bewerbungsformulare können Sie unter [www.sozialbank.de](http://www.sozialbank.de) – Aktuelles abrufen. Für alle weiteren Informationen steht Ihnen Frau Stephanie Rüth, BFS Köln, Tel. 0221.97356-210, Fax -477, E-Mail: [s.rueth@sozialbank.de](mailto:s.rueth@sozialbank.de), zur Verfügung.

Einsendeschluss ist der **31. Oktober 2008** (Datum des Poststempels).

#### **Bewertungskriterien:**

Die eingesandten Beiträge werden nach folgenden Kriterien bewertet:

1. Idee / Innovationskraft
2. Aufmerksamkeitsstärke
3. Zielsetzung und Umsetzung des Anliegens

Berücksichtigt wird außerdem, ob für die Kampagne Leistungen honorarfrei erbracht wurden (z.B. pro pono-Arbeit der Agentur, Honorarverzicht von Fotografen oder Freischaltungen).

#### **Jury:**

Der Jury gehören Experten aus Werbeagenturen und Sozialmarketing an.

#### **Dokumentation:**

Erneut ist geplant, die zehn besten Wettbewerbsbeiträge in Form einer Publikation zu dokumentieren. Wenn Sie Interesse haben, sich die Ergebnisse der letzten Wettbewerbe anzusehen: Sie finden sie als pdf-Dateien auf unserer Website [www.sozialbank.de](http://www.sozialbank.de) im Downloadbereich.

### Neues Spendensiegel-Bulletin

Das Deutsche Zentralinstitut für soziale Fragen (DZI) hat das neue Spenden-Siegel-Bulletin 1/08 veröffentlicht. Es enthält Kontaktdaten und Kontoverbindungen von 235 Spendenorganisationen mit einem Spendenvolumen von 1,4 Mrd. Euro pro Jahr. Nähere Informationen: [www.dzi.de](http://www.dzi.de)

### **ConSozial 2008**

Zum 10. Mal findet am 5. und 6. November 2008 in Nürnberg die „ConSozial“ statt. Das zehnjährige Bestehen der Fachmesse mit Kongress steht unter dem Motto „Zukunft: Wertschöpfung durch Wertschätzung“. Den Impulsvortrag zum Thema hält Bischöfin Dr. Margot Käßmann. Zu den Jubiläums-Höhepunkten zählen ein Festabend im Messezentrum, der Auftritt des Autors und Zeichners Werner Tiki Küstenmacher sowie eine Podiumsdiskussion aller Präsidenten und Vorstände der Freien Wohlfahrtspflege in Deutschland zum Thema „Zwischen Wohlfahrt, Wettbewerb und Werten: Wohin steuert die Sozialwirtschaft im 21. Jahrhundert?“ Die europäischen Herausforderungen für die Sozialwirtschaft beleuchtet der Generaldirektor der EU, Nikolaus G. van der Pas. In rund 40 weiteren Vorträgen, Workshops und Projektpräsentationen haben die Teilnehmer die Gelegenheit, sich über die unterschiedlichsten aktuellen Fragestellungen der Sozialwirtschaft zu informieren. Auf der Fachmesse stellen mehr als 260 Aussteller ihre Leistungen vor.

Die Bank für Sozialwirtschaft AG wird sich auf der diesjährigen ConSozial gemeinsam mit der Unternehmensberatung contec GmbH präsentieren. Wir freuen uns auf Ihren Besuch an unserem Stand! Nähere Information zu Messe und Kongress: [www.consozial.de](http://www.consozial.de)

### **Fachtagung: Europäische Perspektiven für die Altenpflege**

Vom 29. September bis zum 1. Oktober 2008 führt das Network of Social Organisations in Central and Eastern Europe (SoCareNet Europe) in Nürnberg eine Fachtagung

zu Entwicklungen, Marktchancen und Konzepten für die Altenpflege auf europäischer Ebene durch. Auf dem Programm stehen die Auswirkungen der europäischen Gesetzgebung ebenso wie Erfahrungsberichte aus Forschung und Praxis, unternehmerische Chancen, z. B. durch Werteorientierung, länderübergreifende Qualitätskonzepte oder innovative Ansätze in der Pflege und in der Organisation. Zudem werden anhand der Beispiele Polen, Österreich, Schweiz und Rumänien Entwicklungsperspektiven der Altenhilfe in verschiedenen europäischen Ländern vorgestellt. Weitere Informationen: [www.socarenet.org](http://www.socarenet.org)

### **Kommunikationskongress der Gesundheitswirtschaft**

„Betrachtet man Gesundheitswirtschaft unter Aspekten professioneller Unternehmenskommunikation, scheint die größte deutsche Wirtschaftsbranche noch in der Pubertät zu stecken: viele Ideen und Aktivitäten, allein an Substanz und Nachhaltigkeit mangelt es mitunter.“ Von dieser These der Veranstalter ausgehend will der zweite bundesweite Kommunikationskongress der Gesundheitswirtschaft, der am 14. und 15. Oktober 2008 in Hamburg stattfindet, den Bogen zwischen professioneller Kommunikationsarbeit und der dynamischen Branchenentwicklung spannen. Im Mittelpunkt des ersten Vormittages stehen die Grundlagen der Markenbildung, die am Nachmittag in Form von Workshops anhand von Best-Practise-Beispielen diskutiert werden sollen. Am 2. Kongresstag soll u. a. ein Schwerpunkt auf die Kommunikationsarbeit für psychiatrische Einrichtungen gelegt werden. Weitere Informationen: [www.kommunikation-gesundheitswirtschaft.de](http://www.kommunikation-gesundheitswirtschaft.de)

### **EU-Kommission legt Vorschlag für EU-Patientenrechterichtlinie vor**

Am 2. Juli 2008 hat die EU-Kommission einen Vorschlag für eine Patientenrechterichtlinie vorgelegt. Mit dem Vorschlag soll es künftig Patienten in der EU einfacher gemacht werden, in einem anderen Mitgliedstaat medizinische Leistungen in Anspruch zu nehmen. Außerdem sollen Qualität und Sicherheit der Gesundheitsversorgung unionsweit gewährleistet und die Kooperation zwischen den Gesundheitssystemen gestärkt werden.

Ambulante Behandlungen sollen künftig ohne vorherige Genehmigung durch die Krankenkasse in einem anderen Land in Anspruch genommen werden können. Stationäre Behandlungen sind zwar grundsätzlich auch genehmigungsfrei, allerdings können Mitgliedstaaten ausnahmsweise dann eine vorherige Genehmigung verlangen, wenn das finanzielle Gleichgewicht ihres Sozialversicherungssystems oder die Planung und Rationalisierung im Krankenhaussektor sonst gefährdet würde. Mit dieser Regelung wird v. a. auf solche Mitgliedstaaten Rücksicht genommen, die – wie z. B. Großbritannien – durch Kapazitätsmangel und lange Wartelisten gekennzeichnet sind.

Ein wesentlicher Regelungspunkt der Richtlinie ist die Höhe der Kostenerstattung. Hier hat sich die Kommission dafür entschieden, dass Behandlungskosten in der Höhe erstattet werden sollen, wie sie auch im Heimatstaat erstattet worden wären. Alternativ hätte auch auf die Höhe der Kosten abgestellt werden können, wie sie im Behandlungsstaat tatsächlich angefallen sind (sog. Vollkostenerstattung). Hintergrund ist, dass die Kostenintensitäten der Gesundheitssysteme in der erweiterten EU sehr unterschiedlich sind. Länder mit niedrigem Kostenerstattungsniveau befürchten bei der Festschreibung einer Vollkostenerstattung die finanzielle Überforderung ihrer Sozialversicherungssysteme.

So würde etwa eine rumänische Krankenkasse nur einen Bruchteil des Betrags erstatten, der z. B. bei einer Behandlung in Deutschland tatsächlich angefallen ist. In der Praxis bedeutet die Lösung der Kommission, dass die Differenz zu den tatsächlich angefallenen Behandlungskosten vom Patienten selbst zu tragen ist. Von Gesundheitsdienstleistern – etwa Krankenhäusern – wird hier gefordert, dass sie ihre Kosten liquidieren können müssen. In diesem Zusammenhang wird auch eine Vorauszahlung der Behandlungskosten von EU-ausländischen Patienten in die Diskussion eingebracht. Für die Kosten in der Höhe, wie sie auch im Heimatland erstattet worden wären, könnte der Patient anschließend bei seiner heimischen Krankenkasse Rückgriff nehmen.

Obwohl die Gesundheitsversorgung in nationaler Zuständigkeit liegt, werden eine qualitativ hochwertige und sichere grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung sowie die Modernisierung der Gesundheitssysteme auch als eine gemeinschaftliche Aufgabe gesehen. Die Behandlungsstaaten sollen demnach klare Qualitäts- und Sicherheitsstandards für die Gesundheitsversorgung in ihrem Hoheitsgebiet festlegen und dafür Sorge tragen, dass diese Standards auch eingehalten werden. Das Potenzial einer grenzüberschreitenden Zusammenarbeit im Gesundheitswesen möchte die Kommission v. a. im Bereich hoch spezialisierter Behandlungen ausbauen. Hier sollen europäische Referenznetzwerke spezialisierte Zentren verschiedener Länder zusammenbringen.

Mit Blick auf das weitere Verfahren wird der Vorschlag zunächst im EU-Parlament beraten werden. Anschließend muss der Ministerrat zustimmen. Erst dann könnte der Rechtsakt in Kraft treten. Die Mitgliedstaaten hätten ab diesem Zeitpunkt ein Jahr Zeit, die Regelungen national umzusetzen.

*Kontakt: s.barghoorn@sozialbank.de*



## **Bilanzrechtsmodernisierungsgesetz (BilMoG) – Auswirkungen auf den Jahresabschluss steuerbegünstigter Körperschaften**

Mit dem am 8. November 2007 vorgelegten Referentenentwurf eines Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes (BilMoG) steht die größte Bilanzrechtsreform seit dem Bilanzrichtliniengesetz aus dem Jahr 1985 bevor. Ziel des BilMoG ist es, das bewährte HGB-Bilanzrecht zu einer dauerhaften und im Verhältnis zu den internationalen Rechnungslegungsstandards vollwertigen, aber kostengünstigen und einfacheren Alternative weiter zu entwickeln. Am 21. Mai 2008 hat das Bundeskabinett den Entwurf des BilMoG beschlossen. Die Verabschiedung des Gesetzes soll in der zweiten Jahreshälfte 2008 erfolgen. Der größte Teil der Vorschriften wird nach dem gegenwärtigen Stand erstmals auf Geschäftsjahre Anwendung finden, die im Kalenderjahr 2009 beginnen. Erleichterungen, insbesondere die Erhöhung der Schwellenwerte, könnten teilweise schon für das Jahr 2008 in Anspruch genommen werden. Für die Praxis bedeutet dies, dass nach Gesetzesbeschluss nur noch wenige Monate Zeit verbleiben, um sich auf die neue Gesetzeslage einzustellen.

Im Seminar werden die wichtigsten Änderungen des handelsrechtlichen Einzelabschlusses durch das BilMoG hinsichtlich Ansatz, Bewertung und Ausweis sowie die wesentlichen Änderungen beim Konzernabschluss dargestellt. Anhand von ausgewählten Fallbeispielen werden insbesondere die Besonderheiten betreffend den Jahresabschluss steuerbegünstigter Körperschaften dargestellt.

Auszüge aus dem Inhalt:

- Einführung und Überblick über die Neuregelungen durch das BilMoG

- Änderungen und Auswirkungen beim handelsrechtlichen Einzelabschluss
- Rechnungslegungspflicht, Schwellenwerte
  - Ansatz-, Bewertungs- und Ausweisvorschriften
  - Anhang und Lagebericht
  - Änderung der Jahresabschlussprüfung
- Handlungsempfehlungen
- Änderungen und Auswirkungen auf den handelsrechtlichen Konzernabschluss
  - Bilanz- und ergebnispolitische Auswirkungen
  - Sofortmaßnahmen

Die Referenten werden von der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Solidaris gestellt und verfügen über langjährige Erfahrungen in der Beratung gemeinnütziger Organisationen.

Termine und Orte: 14.10.2008 in Köln,  
22.10.2008 in Berlin,  
23.10.2008 in Hamburg,  
5.11.2008 in Köln,  
17.11.2008 in München

Seminardauer: 10.00 bis 17.00 Uhr/1 Tag  
Seminargebühr: € 285,- zzgl. MwSt.

## **Rechnungslegungshinweise für Werkstätten für behinderte Menschen unter besonderer Berücksichtigung des Arbeitsergebnisses**

Die Werkstättenverordnung (WVO) sieht für Werkstätten nach § 12 Abs. 1 WVO eine kaufmännische Buchführung und eine Betriebsabrechnung in Form einer Kostenstellenrechnung vor. Die Werkstatt soll einen Jahresabschluss erstellen, der in angemessenen Zeitabständen durch einen Abschlussprüfer zu prüfen ist. Im Jahresabschluss sind das



Arbeitsergebnis, seine Zusammensetzung im Einzelnen und seine Verwendung auszuweisen. Die Arbeitsergebnisrechnung unterliegt ebenfalls der (erweiterten) Jahresabschlussprüfung.

Gesetz und Verordnung regeln nur wenige Einzelheiten. Das Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland (IDW) hat hierzu einen Rechnungslegungsstandard erlassen, der die Berufsauffassung der Wirtschaftsprüfer zu Einzelheiten wiedergibt. Dennoch bleiben erhebliche Gestaltungsmöglichkeiten offen. Weitere Fragestellungen ergeben sich insbesondere zur Abgrenzung der notwendigen Kosten nach § 41 Abs. 3 SGB IX in Verbindung mit § 12 Abs. 4 WVO.

Auszüge aus dem Inhalt:

- aktuelle Entwicklungen zur Rechnungslegung in Werkstätten
- Besonderheiten der Rechnungslegung einer Werkstatt für behinderte Menschen (Anforderungen, Ansatz, Bewertung, Ausweis)
- Arbeitsergebnisrechnung
- Beispielrechnung, Rücklagenentwicklung

Referent: Roland Krock, Steuerberater, Solidaris Revisions-GmbH, Freiburg

Termine und Orte: 06.10.2008 in Köln, 27.10.2008 in Berlin, 26.01.2009 in München, 21.09.2009 in Köln

Seminardauer: 10.00 bis 17.00 Uhr / 1 Tag

Seminargebühr: € 285,-

### **Erbschafts- und Stiftungsfundraising als respektvoller Weg effizienter Mittelbeschaffung**

Viele Organisationen und Stiftungen profitieren von dem behutsamen und ehrlichen Dialog mit potentiellen Erblässern und Stiftern. Sie gehen auf deren Wünsche und Vorstellungen ein und zeigen Gestaltungsmöglichkeiten auf, wie sich ihre Ziele mit denen der Organisation verbinden lassen.

Privatpersonen haben ein Interesse, ihr erarbeitetes oder ererbtes Vermögen sinnvoll und ohne vermeidbare Verluste zu nutzen und auch weiterzugeben. Gemeinnützige Organisationen sind zunehmend auf alternative Wege zur langfristigen Erfüllung ihrer satzungsgemäßen Aufgaben angewiesen. Das Erbschaftsvolumen in Deutschland wird auf jährlich mehr als 2000 Mrd. Euro geschätzt.

Auszüge aus dem Inhalt:

- notwendiges Hintergrundwissen für die interne und externe Arbeit (Grundbegriffe des Erb- und Stiftungsrechts, Steuervorteile und Rechtsprechung, Erfordernisse an die Nachlassabwicklung)
- Vorteile und Gestaltungsmöglichkeiten des Erblassers zu Lebzeiten und von Todes wegen
- nationale und internationale Praxis- und Erfahrungsbeispiele
- Fundraising-Instrumente; Ratgeber, Faltblatt und Anschreiben; Öffentlichkeitsarbeit
- personelle und praktische Maßnahmen und ihre Umsetzung im realen Alltag Ihrer Organisation

Referentin: Claudia Severin, Private Universität Witten/Herdecke

Termine und Orte: 29.09.2008 in Berlin, 27.04.2009 in Köln

Seminardauer: 10.00 bis 17.00 Uhr / 1 Tag

Seminargebühr: € 285,-



### IT-Management in sozialen Organisationen (Teil II)

#### **IT-Organisation**

Eine zentrale Strategie-Frage in der *IT-Organisation* ist die Verankerung des IT-Managements in der Aufbauorganisation. Je nach Größe und Struktur gibt es hierfür sehr unterschiedliche Modelle. In jedem Fall muss aber gewährleistet sein, dass ein direkter Draht zwischen IT-Verantwortlichem und Unternehmensspitze existiert.

Häufig wird dieser Bereich der allgemeinen Verwaltung zugeschlagen und der Verwaltungsleitung oder der Leitung einer ausgegliederten Servicegesellschaft unterstellt. Das birgt jedoch zwei Risiken: Zum einen kann dadurch ein administrativer Tunnelblick gefördert werden, der den Bedürfnissen der pädagogisch-pflegerischen Abteilungen nicht immer gerecht wird und zum anderen ist so nicht unbedingt gewährleistet, dass die IT direkt an die Unternehmensspitze angebunden ist. Als Alternative dazu ist für kleinere Einrichtungen eine Stabstelle erwägenswert und für größere ein eigenständiger Bereich IT bzw. eine Abteilung, die Aufgaben der IT sowie des Qualitätsmanagements und/oder der Organisation kombiniert.

In der Regel wird die IT-Verantwortung in der Hierarchie bislang zu niedrig angesiedelt, weil sie primär als technischer Dienst betrachtet wird. Folgt man jedoch konsequent dem Gedanken, dass IT einen Wertschöpfungsbeitrag leisten soll, muss sie auch in strategische Überlegungen eingebunden sein.

Viele große Träger haben in den letzten Jahren die IT zusammen mit anderen Diensten wie Rechnungswesen, Liegenschaftsverwaltung in Service-Einheiten oder -Gesellschaften ausgelagert, um damit die Kunden- und Dienstleistungsorientierung zu steigern. In der Praxis ist dies nicht immer gelungen, da Maßnahmen der Organisationsgestaltung nicht per se eine neue Unternehmenskultur schaffen. Auch wurden oft Risiken und Nebenwirkungen

dieser Auslagerungsstrategie zu wenig beachtet: So begannen etwa die Fachbereiche nach der Einführung der internen Leistungsverrechnung damit, bei der Anforderung von IT-Diensten zu sparen. Dadurch wurden die Kosten zwar vordergründig gesenkt, jedoch in Wirklichkeit in die Höhe getrieben, da schlecht ausgebildete Mitarbeiter, umständliche Verarbeitungswege oder schlechte Hardware-Ausstattung die Arbeitseffizienz in den Keller sacken ließ oder sich die Arbeitsanteile zwischen Sozialer Arbeit und administrativen Tätigkeiten stark in Richtung Verwaltung verschoben. Umgekehrt haben die ausgelagerten IT-Einheiten zumeist keinen direkten Zugriff auf andere Geschäftsbereiche und können dort getroffene IT-relevante Entscheidungen nur noch auf dem Beratungsweg beeinflussen.

Notwendig ist daher auf Seiten der Gesamt- und Bereichsleitungen ein grundlegendes Verständnis der Integration der IT in die Gestaltung fast aller Geschäftsprozesse sowie das Bewusstsein, dass sich damit wertvolle Produktivitätsreserven heben lassen. Auf Seiten der IT-Verantwortlichen muss sowohl die Fähigkeit als auch die Bereitschaft zur proaktiven Beratung der Fachbereiche vorhanden sein, die auf der Kenntnis der Spezifik der Arbeitsabläufe und des Personals im Bereich sozialer Dienstleistungen sowie auf dem Wissen um die Möglichkeiten moderner IT zur effizienten Arbeitsunterstützung basiert. Ein fruchtbarer Boden hierfür ist eine Kultur des Projektmanagements, die eine zielorientierte Zusammenarbeit jenseits von Hierarchie- oder Abteilungsgrenzen pflegt.

#### **IT-Service-Management**

Wer sein Service-Management mit Hilfe von ITIL neu gestaltet, der lernt als erstes, dass „Ich habe ein Problem“ mitnichten ein Problem meint, sondern dass es sich dabei um eine Störung oder in der ITIL-Sprache um eine unvorhergesehene Nichtverfügbarkeit eines Services handelt.

## Aktueller Fachbeitrag

---

An diesem Beispiel wird bereits deutlich, dass das IT-Service-Management zwischen verschiedenen Teilprozessen unterscheidet, die sich um die Organisation der Anwender-Unterstützung drehen. Im Folgenden werden einige zentrale Prozesse vorgestellt, in denen für die meisten Sozialorganisationen das größte Potenzial des ITIL-Konzeptes stecken dürfte.

### *Incident Management (Störungsmanagement):*

Hier geht es darum, im laufenden Betrieb bei den Anwendern auftretende Störungen möglichst schnell zu beseitigen. Grundvoraussetzung dafür ist, dass Erreichbarkeiten und Zuständigkeiten dieses Services klar und möglichst am Bedarf orientiert geregelt sind. Ideal aus Anwendersicht ist es, wenn es nur eine Kontaktstelle – häufig Service Desk oder Help Desk genannt – gibt, die alle IT-bezogenen Anfragen bearbeitet. Ist dies aus Kapazitäts- oder Kompetenzgründen nicht möglich, so kümmert sich die Kontaktstelle zumindest verbindlich um eine Lösung und gibt sie dem Anwender weiter. Je nach Komplexitätsgrad einer Organisation kann es sich hier um einen bis zu dreistufigen Eskalationsweg handeln. Zentrale Aufgabe des Störungsmanagements ist es auch, alle Störungsmeldungen und Lösungswege zu dokumentieren. Hilfreich zur Incident-Steuerung und Dokumentation ist eine spezielle Software, in kleineren Einrichtungen genügen gegebenenfalls auch Lösungen auf Basis einer Tabellenkalkulation oder selbst erstellten Datenbank.

### *Problem-Management*

Dieser vom Incident-Management getrennte Prozess geht den Ursachen von Störungen nach oder tritt auf den Plan, wenn Störungen nicht sofort lösbar sind. Voraussetzung für diese Tätigkeit ist die genaue Dokumentation der Störungsmeldungen und Lösungsversuche. Nur so kann ausgewertet werden, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen, um Störungen künftig gar nicht erst auftreten zu lassen. Neben dieser proaktiven Problem-Vermeidung geht

es hier auch darum, die besten Lösungswege für bislang unbekannte Störungsfälle zu ermitteln und für das Störungsmanagement in geeigneter Form zu dokumentieren. So kann nicht zuletzt auch bei Personalwechseln die Qualität des IT-Services gesichert werden und die gefürchtete Abhängigkeit vom „Computer-Guru“ schrumpft auf ein erträgliches Maß.

### *Change Management*

Wird im Problem-Management erkannt, dass die Störungsursachen nur durch Veränderungen in den IT-Systemen beseitigbar sind oder treten aus anderen Gründen wie technologische Innovationen, neue Bedrohungsszenarien oder veränderte Geschäftsabläufe Veränderungsbedarfe auf, so wird das Change Management aktiv. Seine erste Aufgabe ist es, auftretende Änderungsbedarfe hinsichtlich Notwendigkeit, Kosten und Risiken zu analysieren und qualifizierte Entscheidungen herbeizuführen. Anschließend wird die Durchführung geplant, koordiniert und dokumentiert. Den Abschluss dieses Prozesses bildet die Prüfung und Freigabe der Änderungen.

### *Release-Management*

Eng mit dem Change-Management verknüpft ist das Release-Management. Seine Aufgabe ist es vor allem, eine Release-Politik für Software-Updates zu definieren, die Umstellung („Rollout“) zu planen und durchzuführen sowie die jeweils eingesetzten Versionsstände genau zu dokumentieren. So kann etwa das Störungsmanagement bei Anfragen feststellen, mit welchen Betriebssystem- oder Programmversionen der Rechner des Anwenders ausgestattet ist, welche Probleme hier typischerweise auftreten können und welche speziellen Lösungswege sich in diesen Fällen anbieten. Die Release-Politik definiert, mit welchen Programm- und Betriebssystem-Versionen in der Organisation gearbeitet wird, welche nicht zum Portfolio gehören und welche bis wann und von wem ausgetauscht werden müssen. Damit wird vermie-

## Aktueller Fachbeitrag

---

den, dass eine bunte Landschaft an Komponenten entsteht, die die Kosten für die Systemwartung in die Höhe treibt und eine qualitativ hochwertige Störungsbearbeitung wegen der mit der Versionsbreite exponentiell wachsenden Variabilität möglicher Störungen erschwert.

### *Configuration-Management*

Das Configuration-Management hat primär dokumentarische Aufgaben. Mit seiner Hilfe wird die gesamte IT-Infrastruktur der Organisation abgebildet. Dies reicht vom einzelnen PC und Bildschirm über Netzwerkkomponenten wie Server und Switches bis hin zu den eingesetzten Druckern oder Scannern. Der Detaillierungsgrad der Angaben zu den Komponenten hängt dabei sehr von der Komplexität der IT-Landschaft ab. Die Konfigurations-Datenbasis stellt jedoch in jedem Fall ein Herzstück des Service-Managements dar, dient sie doch gleichermaßen als Informationsgrundlage für viele Serviceprozesse wie für strategische Planungen. So kann bei Prozessen des Veränderungs- oder Release-Managements beispielsweise jederzeit ermittelt werden, wie viele Arbeitsplätze davon betroffen sind und mit welchem Aufwand an Zeit und Finanzmitteln bei Umstellungen zu rechnen ist.

Weitere wichtige Prozesse sind etwa das IT-Finanzmanagement oder das IT-Sicherheitsmanagement. Für Träger mit größeren IT-Abteilungen können noch weitere Prozesse wie das Kapazitäts- oder Verfügbarkeitsmanagement eine Rolle spielen, die dafür sorgen, dass die Leistungsfähigkeit der Systeme den Anforderungen der Anwender und den Maßstäben der Wirtschaftlichkeit genügt. Der Prozess des Service-Level-Managements wird vor allem benötigt, wenn es um die Auslagerung von IT-Diensten geht oder wenn umfangreiche Dienste einer größeren IT-Abteilung beschrieben werden müssen.

Ein wesentliches Element des Service-Managements ist die genaue Dokumentation aller jeweils betroffener Objekte und Tätigkeiten. So gesehen ist ITIL vor allem ein

Werkzeug des Wissensmanagements: Es sorgt dafür, dass Informationen und Wissen geteilt werden. Dies ist gerade für kleinere und mittlere Träger von Bedeutung, deren informationstechnologische Überleben oft auf „Gedeih oder Verderb“ auf dem Exklusivwissen eines oder einiger weniger Mitarbeiter gründet.

Die oben beschriebenen Prozesse des IT-Managements sind nicht so zu verstehen, dass für jede Aufgabe ein eigener Mitarbeiterstab geschaffen werden muss. Vielmehr ist es für die IT-Mitarbeiter einer Einrichtung schon hilfreich, wenn sie wissen, welche Rolle sie bei der Wahrnehmung welcher Aufgabe gerade einnehmen und in welchem Prozess sie sich gerade befinden. So können etwa für die Rolle der Problembearbeitung im Problem-Management bestimmte Zeiten oder Arbeitsplätze reserviert werden, die vom Tagesgeschäft abgeschottet sind.

### **Wege zum IT-Service-Management**

Im Grunde bedeutet die Einführung eines IT-Service-Managements nichts anderes als die Etablierung zentraler Methoden des Qualitätsmanagements im Bereich der IT-Dienste: Es geht darum, Verantwortlichkeiten und Abläufe zu definieren und Tätigkeiten sauber zu dokumentieren. Dabei sollte nicht – wie im Qualitätsmanagement bisweilen geschehen – mit Kanonen auf Spatzen geschossen werden. Wenn die Dokumentation der Arbeit mehr Zeit in Anspruch nimmt als die Arbeit selbst, dann ist etwas schief gelaufen. Dies gilt auch für das IT-Management.

Das ITIL-Konzept bietet den Vorteil, nicht alles gleichzeitig tun zu müssen. So kann etwa mit einem überschaubaren Service-Prozess wie dem Configuration-Management begonnen werden. Hieraus werden häufig bereits Handlungsbedarfe wie die Vereinheitlichung von Programm-Versionen oder Drucker-Systemen deutlich.

Mit der Einführung eines Configuration-Managements ist auch eine Basis für die Einführung weiterer Prozesse wie

das Incident- und Problem-Management gelegt. Auch hier kann klein angefangen werden: Die eindeutige Definition von Ansprechpartnern, Service-Zeiten und -Kanälen (Mail, Telefon usw.), die Dokumentation aller Störungen und ihre systematische Auswertung sowie der daraus folgenden Problembearbeitungen sind erste Schritte, die auch in Organisationen mit einem kleinen IT-Team oder teilweise ausgelagerter IT-Betreuung realisierbar sind. Gerade wenn es aus finanziellen Gründen unumgänglich ist, teilweise mit temporären Kräften wie Praktikanten, Zivildienstleistenden oder Ein-Euro-Jobbern zu arbeiten oder wenn Mitarbeiter neben ihrer fachlichen Arbeit noch IT-Services abdecken müssen, ist eine Definition solcher Prozesse extrem hilfreich.

### **Was ITIL nicht leistet**

Die ITIL-Bibliothek ist trotz ihres immensen Umfangs keine eierlegende Wollmilchsau für jedes IT-Thema in sozialen Organisationen. So geben die Bücher etwa wenig konkrete Auskunft darüber, wie der Prozess der Anforderungsdefinition an neue Software-Systeme, die Auswahl von Programmen oder der Prozess der Qualifizierung von Mitarbeitern gestaltet werden soll und welche Methoden hier sinnvoll eingesetzt werden können. Gerade diese Faktoren spielen jedoch eine entscheidende Rolle dabei, den Wertschöpfungsbeitrag der IT in sozialen Organisationen zu steigern. Und in der Praxis kommt es genau an diesen Stellen nicht selten zu Fehlern, deren Folgen nur schwer in den Griff zu bekommen sind.

So gilt es etwa, vor der Neuanschaffung einer Software die eigenen Geschäftsprozesse gründlich zu durchleuchten, Verbesserungsansätze herauszuarbeiten und auf dieser Basis ein systematisches Anforderungsprofil an die Software zu erstellen. Im Prozess der Auswahl eines geeigneten Anbieters kommt es darauf an, genau zu prüfen, welche Anforderungen von den angebotenen Program-

men erfüllt werden und welche nicht. Schließlich muss auch auf die Bonität, Zukunftsfähigkeit und Unternehmenskultur des Anbieters geachtet werden. Denn hier geht es um eine vertrauensvolle Partnerschaft über meist lange Jahre. (Handlungskonzepte dazu sind im Lehrbuch Sozialinformatik (Kreidenweis, 2004) S. 110ff., 134ff. zu finden.)

### **Fazit**

Unabhängig davon, wie klein oder groß die Maßnahmen der Einführung eines IT-Service-Managements sind: Es geht darum, eine Dienstleistungskultur im IT-Bereich zu etablieren, die das Unternehmen bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben wirksam unterstützt. Dabei ist Transparenz für Führungskräfte und Mitarbeiter ein wichtiger Faktor. Anhand regelmäßig erhobener Kennzahlen wie Anzahl der Störungsmeldungen, durchschnittliche Dauer der Störungsbeseitigung oder Anzahl der Problembearbeitungen lässt sich die Qualität des IT-Services systematisch verfolgen. Führungskräfte bekommen so Steuerungsinformationen an die Hand, die Handlungsbedarfe genau erkennen lassen. Auf der anderen Seite ist für die Mitarbeiter klar, zu welchen Zeiten sie sich mit welchen Schwierigkeiten wohin wenden können und welche Dienstleistungen sie dort zu erwarten haben. Dies gilt es unter Berücksichtigung der Bedürfnisse aller Beteiligten und unter Maßgabe der Wirtschaftlichkeit auszuhandeln.

*Autor: Helmut Kreidenweis, Professor für Sozialinformatik Consult Augsburg, Kontakt: [hk@ki-consult.de](mailto:hk@ki-consult.de)*

### **Literatur**

Halfar, Bernd / Kreidenweis, Helmut: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2007/2008. Eichstätt 2008 (Bezug über [www.sozialinformatik.de](http://www.sozialinformatik.de))  
Kreidenweis, Helmut: Sozialinformatik. Baden-Baden 2004 (Nomos)  
Nienstermann, Mark: Service Management-Lösungen für KMU. Saarbrücken 2007 (Vdm Verlag)  
Olbrich, Alfred: ITIL kompakt und verständlich. Wiesbaden 2006 (Vieweg)