

NEUE REALITÄTEN DER SOZIAL- VERSICHERUNG

STEIGENDE ERWARTUNGEN
TREFFEN AUF WENIGER
BESCHÄFTIGTE

DIE SOZIALVERSICHERUNG IN DER ZEITENWENDE

DEMOGRAFISCHER WANDEL UND DIGITALE TRANSFORMATION

Das Sozialversicherungssystem in Deutschland steht vor einem massiven Umbruch. Auslöser sind verschiedene komplexe demographische Entwicklungen, die sich gegenseitig bedingen und verstärken.

Die Zahl der Leistungsempfängerinnen und -empfänger in der Renten- und Krankenversicherung steigt kontinuierlich¹, während die Träger und Kas sen durch den Ruhestand der Babyboomer-Generation² immer mehr erfahrenes Personal verlieren.

Darüber hinaus verändern sich die Erwerbsbiografien und Lebensverläufe der Versicherten. Hybride

Beschäftigungsformen, Erwerbsunterbrechungen und internationale Mobilität erhöhen den Beratungsbedarf und erschweren die Prüfung der Ansprüche.

Zudem erwarten die Bürgerinnen und Bürger von heute mehr von den Sozialversicherungsträgern. Das System soll nicht nur weiterhin zuverlässig funktionieren. Die Ansprüche an digitale Services steigen stetig. Diese sollen schnell und jederzeit verfügbar sein und zudem intuitiv bedienbar, barrierefrei und inklusiv.

HOHE KUNDENANSPRÜCHE AN DIE SOZIALVERSICHERUNG

In den Beratungsprojekten erleben wir täglich, wie hoch die Erwartungen der Versicherten an digitale Leistungen sind. Sie wünschen sich volle Transparenz und möchten, dass sie ihre Anträge am liebsten genauso nachverfolgen können wie ihr Paket bei Amazon. Der Anspruch an digitale Dienstleistungen ist klar: Sie sollen intuitiv, schnell und verständlich sein. Um diese Erwartungen trotz komplexer Strukturen und begrenzter Ressourcen zu erfüllen, müssen die Sozialversicherungen Prozesse vereinfachen, Systeme integrieren und Kundenzentrierung durchgängig verankern.

DR. TINA WULFF
Head of Client Unit Health

KUNDENORIENTIERUNG ALS SCHLÜSSEL FÜR DIE TRANSFORMA- TION DER SOZIALVERSICHERUNG

Der demographische Wandel erhöht die Komplexität: mehr Fälle, vielfältigere Lebensläufe, steigende Erwartungen. Versicherte und Mitarbeitende brauchen einfache, verständliche und zugängliche Angebote. Kundenorientierung bedeutet deshalb, Prozesse von Anfang an als Service-Design zu verstehen: vom Ergebnis her gedacht, konsequent an den Bedürfnissen der internen und externen Kundinnen und Kunden ausgerichtet – intern mit Blick auf die Entlastung der eigenen Sachbearbeitung, extern mit Blick auf die Versicherten, die zeitgemäße Services gewohnt sind und erwarten.

DR. ANTON BASIC
Head of Client Unit Soziales



Dieser Wandel trifft auf Organisationen, die mit strukturellen und personellen Engpässen kämpfen. Der altersbedingte Rückzug zahlreicher erfahrener Fachkräfte aus dem Berufsleben, insbesondere durch den Renteneintritt geburtenstarker Jahrgänge, führt zu einem spürbaren Wissensverlust in der Sozialversicherung. Gleichzeitig sinkt die Zahl potenzieller Nachwuchskräfte. Die Ursachen sind geburtenschwache Jahrgänge und veränderte Präferenzen in der Studien- und Berufswahl. Damit verschärft sich der Wettbewerb um qualifiziertes Personal. Das gilt insbesondere für Bereiche mit hohem Fachkräftebedarf wie die IT, in denen die öffentliche Hand in harter Konkurrenz zu privatwirtschaftlichen Arbeitgebern steht.³

Parallel dazu steigen die Ansprüche der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer an ihre Arbeitsumgebung. Die Arbeitgeber in der Sozialversicherung sehen sich mit einer neuen Generation von Beschäftigten konfrontiert, die mehr Flexibilität, Selbstbestimmung und moderne Arbeitsmodelle erwarten. Homeoffice, mobiles Arbeiten, Gleitzeit und Jobsharing werden in der Regel als Standard vorausgesetzt.⁴ Zudem gibt es oft die klare Erwartung bei den Beschäftigten, sich beruflich weiterentwickeln zu können und dabei auf eine lernfreundliche, agile Organisation zu treffen.

Diese Anforderungen verlangen von den Sozialversicherungsträgern eine stärkere Anpassungsfähigkeit in ihrer Personal- und Organisationsstruktur.

¹ Berlin-Institut für Bevölkerung und Entwicklung: Demographic change. Online verfügbar unter: <https://www.berlin-institut.org/en/focus-areas/demographic-change>

² American-German Institute (AGI): Germany Faces a Challenging Demographic Situation, 2023. Online verfügbar unter: <https://americangerman.institute/2023/09/germany-faces-a-challenging-demographic-situation>

³ Bitkom e. V.: Mangel an IT-Fachkräften droht sich dramatisch zu verschärfen, 2024. Online verfügbar unter: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Mangel-an-IT-Fachkraefte-droht-sich-zu-verschaerfen>

⁴ Owl Labs: State of Hybrid Work Report 2025. Online verfügbar unter: <https://owllabs.de/state-of-hybrid-work/2025>

Starre Hierarchien und klassische Steuerungsmodelle stoßen an ihre Grenzen, wenn es darum geht, attraktive Arbeitsbedingungen zu schaffen. Um leistungs- und wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen die Träger nicht nur moderne Technologien und flexible Arbeitsformen integrieren. Sie müssen gezielt auf die vielfältigen Bedürfnisse ihrer Belegschaft eingehen, etwa durch lebensphasenorientierte Arbeitszeitmodelle, digitale Weiterbildungsmöglichkeiten oder die gezielte Einbindung älterer Fachkräfte.

Um darüber hinaus die steigenden Erwartungen zu erfüllen und damit Serviceorientierung und Effizienz in der Sozialversicherung zu sichern, braucht es Innovationen – organisatorische, prozessuale und technologische. Innovationen, aus denen einfache, nutzerfreundliche und zukunftsfähige Lösungen entstehen.

ZWISCHEN GENERATIONSWECHSEL UND FACHKRÄFTEMANGEL: DIE TREIBER IN DER SOZIALVERSICHERUNG



DEMOGRAPHISCHER WANDEL

Mehr Leistungsempfänger,
weniger Beitragszahler



FACHKRÄFTEMANGEL

Verlust von Know-how und
Wettbewerb um Talente



DIGITALISIERUNG & TECHNOLOGISCHE INNOVATION

Effizienz durch moderne
Technologien

SOZIAL- VERSICHERUNG



BARRIEREFREIHEIT & INKLUSION

Zugang für alle als
Qualitätsmerkmal



VERTRAUEN & DATENSICHERHEIT

Sicherheit und Transparenz
als Basis für Akzeptanz

VON FRAGMENTIERTEN SYSTEMEN ZU VERNETZTEN PROZESSEN: DIE DIGITALE TRANSFORMATION DER SOZIALVERSICHERUNG

Die Sozialversicherer stehen somit vor einer umfassenden Transformation, um diese Herausforderungen zu meistern. Viele Träger arbeiten mit veralteten oder fragmentierten IT-Strukturen und nicht interoperablen Systemen. Die Folge sind Medienbrüche, ineffiziente Abläufe und eine eingeschränkte Steuerungsfähigkeit. Um die Funktionsfähigkeit der Sozialversicherung im digitalen Zeitalter zu sichern, braucht es ein ganzheitliches Prozessmanagement, durchgängige Automatisierung, transparente Leistungsstrukturen und eine datenbasierte Steuerungslogik.

tisierte Abläufe schaffen intern eine Arbeitsumgebung, die Einstiegshürden senkt und Mitarbeitende von Routinetätigkeiten entlastet. Dadurch entsteht Raum für individuelle Beratung und fundierte Entscheidungen. Extern profitieren Versicherte von klar strukturierten, einfach bedienbaren digitalen Angeboten, die Hilfe zur Selbsthilfe fördern, Wartezeiten verkürzen und den Zugang zu Leistungen erleichtern. Investitionen in diese Bereiche wirken doppelt: Sie steigern die Servicequalität und sichern gleichzeitig die Leistungsfähigkeit der Organisationen.

Barrierefreiheit und Nutzerzentrierung haben in dieser Transformation einen großen Stellenwert. Intuitive, leicht zugängliche Systeme und automa-

BARRIEREFREIE IT-SYSTEME ERMÖGLICHEN INTEGRATIVES ARBEITEN

Barrierefreiheit ist mehr als die Umsetzung der Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1). Sie bedeutet, die individuellen Perspektiven der Nutzerinnen und Nutzer einzunehmen und zu berücksichtigen. Wichtig ist die Kombination aus technischer Umsetzung, Tests mit Menschen mit Einschränkungen und kollaborativen Formaten, um inklusive Lösungen zu entwickeln, die allen Menschen echte digitale Teilhabe ermöglichen.

KIRA EISEL

Consultant UI-/UX-Design



Ein zentraler Erfolgsfaktor: Technologische, organisatorische und kulturelle Innovationen müssen gemeinsam gedacht und integriert werden. Das bedeutet, dass interoperable Plattformen, eine moderne Registerstruktur, KI-gestützte Fallbearbeitung und automatisierter Datenaustausch denselben Stellenwert haben wie agile Projektstruktu-

ren, bereichsübergreifende Zusammenarbeit und eine digitale Steuerungslogik.⁵ Das erfordert Veränderungsbereitschaft in den Organisationen, den gezielten Aufbau digitaler Kompetenzen, Vertrauen in Technologie und eine nutzerzentrierte Haltung gegenüber Bürgerinnen und Bürgern sowie den Mitarbeitenden.

vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) gemeinsam mit sieben Trägern und Behörden erarbeitet. Sie umfasst 60 konkrete Maßnahmen zur Digitalisierung und Automatisierung von Verwaltungsprozessen mit dem Ziel, den Zugang

zu Leistungen zu erleichtern, behördenübergreifend zusammenzuarbeiten und eine digitalfreundliche Innovationskultur zu etablieren.⁶

KI-POTENZIALE IN FACHANWENDUNGEN DER SOZIALVERSICHERUNG

Wir beobachten ein starkes Interesse von Entscheiderinnen und Entscheidern am Einsatz KI-basierter Systeme in allen Zweigen der Sozialversicherung. Die gezielte KI-Nutzung ermöglicht die Automatisierung repetitiver Aufgaben, verbessert die Analyse komplexer Regeländerungen und schafft Freiräume, damit Mitarbeitende sich stärker auf Versorgungssteuerung und individuelle Beratung konzentrieren können.

MATTHIAS SCHÄFFER
Senior Manager Digital Strategy

Die digitale Transformation der Sozialversicherung ist somit weit mehr als ein technologisches Upgrade. Sie eröffnet neue Möglichkeiten, bestehende Stärken weiterzuentwickeln, Prozesse intelligenter zu gestalten und die Organisationen zukunftsfest aufzustellen.

Voraussetzung ist, dass diese Transformation strategisch gesteuert, konsequent umgesetzt und von einer lernfähigen Organisationskultur getragen wird. In den vergangenen Jahren wurden hier spürbare Fortschritte erzielt, etwa durch die Entwicklung einer gemeinsamen Digitalisierungsstrategie der Arbeits- und Sozialverwaltung. Sie wurde

REGISTERMODERNISIERUNG IN DER SOZIALVERSICHERUNG

Die Registermodernisierung leistet einen wesentlichen Beitrag zur Verwaltungsdigitalisierung, denn sie schafft die Grundlage für effiziente, medienbruchfreie und automatisierte Prozesse. Durch die Vereinheitlichung und Vernetzung von Registern müssen Daten nur einmal erhoben werden, ehe sie wie beim Once-Only-Prinzip mehrfach genutzt werden können. Gleichzeitig hilft sie, dem demographischen Wandel zu begegnen, da digitale Prozesse und Automatisierung den Fachkräftemangel teilweise kompensieren können.

RENO RICHTER
Head of Client Unit BA

Viele Träger und Kassen befinden sich bereits auf einem Transformationspfad und leisten heute wertvolle Pionierarbeit. Die Herausforderung besteht darin, diesen Wandel strategisch zu vertiefen und gemeinsam weiterzutragen.

Wenn die richtigen Weichen gestellt werden, kann die Sozialversicherung morgen mehr sein als ein Schutzsystem: Sie wird zur aktiven Gestalterin gesellschaftlicher Teilhabe, zur Plattform für Vertrauen und zur lernenden Organisation, die attraktive Arbeitsplätze bietet.

⁵ BMAS: Digitalisation Strategy: Public Employment and Social Protection Services, 2023. Online verfügbar unter: https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/EN/PDF-Publikationen/a900-digitalisierungsstrategie-der-arbeits-und-sozialverwaltung-english.pdf?__blob=publicationFile&v=5

⁶ BMAS: Digitalisation Strategy: Public Employment and Social Protection Services, 2023. Online verfügbar unter: https://www.denkfabrik-bmas.de/fileadmin/Downloads/Publikationen/BMAS_Digitalisation_Strategy_Public_Employment_and_Social_Protection_Services_bf.pdf

ZIELBILDER FÜR EINE DIGITAL TRANSFORMIERTE SOZIALVERSICHERUNG

Alle Zweige der Sozialversicherung stehen vor der Aufgabe, den demographischen Wandel aktiv zu gestalten und ihr eigenes Zielbild für eine digital transformierte Sozialversicherung zu entwickeln. Dieses Zielbild schafft Klarheit über Investitionsentscheidungen und die Personalplanung. Zudem bildet es die Grundlage für eine Steuerungslogik, die Digitalisierung als integralen Bestandteil strategischer und organisatorischer Weiterentwicklung versteht. Die Konsolidierung von IT-Dienstleistungen ist ein zentraler Baustein dieses Zielbilds. Daraus leiten sich technische Umsetzungspfade, Vorschläge für gemeinsame Betriebsmodelle und die organisatorische Verantwortung für neue Technologien ab. IT-Konsolidierung trägt damit zur gemeinsamen Handlungsfähigkeit und nachhaltigen Weiterentwicklung der Sozialversicherung bei.

JANNA STRÖMER

Associate Manager Digital Strategy

REFORM, DIGITALISIERUNG, KOOPERATION: HANDLUNGSFELDER FÜR DIE WEITER- ENTWICKLUNG DER SOZIALVERSICHERUNG

Die Weiterentwicklung der Sozialversicherung ist ein zentrales Zukunftsprojekt für Deutschland. Um den Herausforderungen des demographischen Wandels, der zunehmenden Komplexität von Lebensverläufen und den steigenden Leistungsansprüchen gerecht zu werden, bedarf es einer umfassenden Modernisierung der Sozialversicherung auf politischer, finanzieller, technischer und organisatorischer Ebene.

1. FINANZIELLE STABILITÄT ALS VORAUSSETZUNG FÜR INVESTITIONEN

Eine mittelfristig gesicherte Finanzierung ist essenziell für die Umsetzung strategischer Investitionen. Bundeszuschüsse und Rücklagen schaffen die Grundlage für IT-Modernisierung, Personalbindung und präventive Maßnahmen. Der Koalitionsvertrag enthält hierzu klare Zusagen. Angesichts steigender Fallzahlen und komplexer Anspruchslagen ist eine belastbare Finanzierung nicht nur Garant für die Leistungsfähigkeit, sondern auch für die soziale Gerechtigkeit.

2. STÄRKUNG VON STEUERUNGSFÄHIG- KEIT UND WIRKUNGSKONTROLLE

Die Sozialversicherungsträger verfügen über das Mandat und die strategische Bereitschaft, ihre Steuerungsfähigkeit deutlich auszubauen. Sie entwickeln integrierte Steuerungslogiken weiter, erfassen Wirkungen systematisch und konzentrieren ihre Ressourcen auf priorisierte Leistungsbereiche. Die zunehmende Komplexität der Fälle erfordert intelligente Steuerungsmechanismen und robuste digitale Prozesse, die über klassische Steuerungsmodelle der Selbstverwaltung hinausgehen.⁷

3. TECHNOLOGISCHE INFRASTRUKTUR ALS TREIBER DER DIGITALISIERUNG

Die Digitalisierung in der Sozialversicherung lässt sich technisch umsetzen. Die Träger verfügen über belastbare Voraussetzungen, um ihre IT-Infrastrukturen substanziell zu modernisieren. Interoperable Plattformlösungen, modulare Fachverfahren, ein hoher Automatisierungsgrad, KI-Unterstützung und cloud-basierte Architekturen gelten als technisch machbar und müssen umgesetzt werden.⁸

4. FÖDERALE ZUSAMMENARBEIT ALS SCHLÜSSEL ZUR EFFIZIENZ- STEIGERUNG

Die föderale Kooperationsfähigkeit gewinnt zunehmend an Bedeutung. Die Sozialversicherungsträger intensivieren ihre Zusammenarbeit über Zuständigkeitsgrenzen hinweg.⁹ Gemeinsame Gremien, abgestimmte Digitalinitiativen und standardisierte Schnittstellen verbessern die technische und organisatorische Vernetzung. Politische Initiativen fördern gezielt kooperative Ansätze in Steuerung, IT und Serviceentwicklung. Gerade bei ressortübergreifenden Herausforderungen, etwa hybriden Erwerbsformen, sind standardisierte und kooperative Lösungswege entscheidend für eine gerechte und effiziente Umsetzung.

⁷ Helmut-Schmidt-Universität: Digital Transformation and Self-Administration in the Social Security System: Challenges, Opportunities and Paths Forward, 2024. <https://www.hsu-hh.de/vw/en/digital-transformation-and-self-administration-in-the-social-security-system-challenges-opportunities-and-paths-forward-2>

⁸ BMAS: Digitalisation Strategy: Public Employment and Social Protection Services, 2023. https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/EN/PDF-Publikationen/a900-digitalisierungsstrategie-der-arbeits-und-sozialverwaltung-english.pdf?__blob=publicationFile&v=5

⁹ BMAS: Social security coordination, 2021. <https://www.bmas.de/EN/Europe-and-the-World/Europe/Working-in-another-EU-country/Social-security-coordination/social-security-coordination.html>

FAZIT

Der Umbruch und die digitale Transformation der Sozialversicherung sind keine freiwillige Modernisierung, sondern eine strategische Notwendigkeit für Leistungsfähigkeit, Legitimität und Zukunftsfähigkeit. Sie entscheidet darüber, ob die soziale Sicherung der Bundesrepublik auch unter den Bedingungen des demographischen Wandels und wachsender Komplexität tragfähig bleibt.

Diese Transformation erfordert eine ganzheitliche Perspektive: technologische Modernisierung, organisatorische Anpassung und kulturellen Wandel.

Nur wenn Prozesse, Systeme und Strukturen konsequent auf die Bedürfnisse von Mitarbeitenden und Versicherten ausgerichtet sind, lassen sich steigende Erwartungen erfüllen und Effizienz nachhaltig steigern.

Digitalisierung schafft so nicht nur effizientere Abläufe, sondern stärkt Transparenz, Vertrauen und Teilhabe. Sie eröffnet die Chance, die Sozialversicherung von einer reinen Schutzfunktion zu einer aktiven Gestalterin gesellschaftlicher Integration weiterzuentwickeln.



Vertrauen entsteht, wenn Sicherheit spürbar wird. Eine leistungsfähige Sozialversicherung schafft beides – sie schützt vor Risiken und eröffnet Zukunft.

RON DE JONGE

Head of Public Sector, Defense & Security

QUELLEN

BITKOM e. V.: Mangel an IT-Fachkräften droht sich dramatisch zu verschärfen, 2024. Online verfügbar unter: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Mangel-an-IT-Fachkraefte-droht-sich-zu-verschaerfen>

Berlin-Institut für Bevölkerung und Entwicklung: Demographic change. Online verfügbar unter: <https://www.berlin-institut.org/en/focus-areas/demographic-change>

BMAS: Digitalisation Strategy: Public Employment and Social Protection Services, 2023. Online verfügbar unter: <https://www.bmas.de/EN/Services/Publications/a900-digitalisation-strategy-public-employment-social-protection-services.html>

BMAS: Social security coordination, 2021. Online verfügbar unter: <https://www.bmas.de/EN/Europe-and-the-World/Europe/Working-in-another-EU-country/Social-security-coordination/social-security-coordination.html>

Bundesregierung: Koalitionsvertrag 2025 – Verantwortung für Deutschland. Online verfügbar unter: <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/koalitionsvertrag-2025-2340970>

Büro für Technikfolgen-Abschätzung beim Deutschen Bundestag (TAB): Gesellschaftliche Auswirkungen hybrider Arbeitsformen, 2025. Online verfügbar unter: <https://www.tab-beim-bundestag.de/english/news-2025-01-social-implications-of-hybrid-forms-of-work.php>

Helmut-Schmidt-Universität: Digital Transformation and Self-Administration in the Social Security System: Challenges, Opportunities and Paths Forward, 2024. Online verfügbar unter: <https://www.hsu-hh.de/vw/en/digital-transformation-and-self-administration-in-the-social-security-system-challenges-opportunities-and-paths-forward-2>

Owl Labs: State of Hybrid Work Report, 2025. Online verfügbar unter: <https://owllabs.de/state-of-hybrid-work/2025>

IHRE ANSPRECHPARTNER & KONTAKT

DR. ANTON BASIC

Anton.Basic@soprasteria.com

RENO RICHTER

Reno.Richter@soprasteria.com

MATTHIAS SCHÄFFER

Matthias.Schaeffer@soprasteria.com

DR. TINA WULFF

Tina.Wulff@soprasteria.com

KONTAKT

Sopra Steria SE
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29
22085 Hamburg

T. 040 22703-0
E. info.de@soprasteria.com

