

»Würzburg frustriert«

Elektronische Bürgerverwaltung: Public-Private-Partnership-Modellprojekt von Bertelsmann steht in der fränkischen Stadt auf der Kippe

Werner Rügemer



Würzburgs Festung Marienberg. Die viertgrößte Stadt im Freistaat Bayern wird wohl doch nicht elektronisch regiert
Foto: Wikipedia

Es war das Renommierprojekt zweier anspruchsvoller Partner: Pia Beckmann, die CSU-Oberbürgermeisterin von Würzburg, und der Bertelsmann-Konzern mit seiner Tochtergesellschaft arvato government services. Ihr gemeinsames Kind »Würzburg integriert!« wurde 2007 aus der Taufe gehoben.

Mit diesem Modellprojekt nach dem Muster von »eGovernment« (elektronisches Regieren und Verwalten) soll erstmalig in einer deutschen Stadt eine »Integrationsplattform« geschaffen werden: Bürger verkehren elektronisch mit der Stadtverwaltung. Würzburg solle zu einem »herausragenden Kompetenzträger für eine moderne, bürgernahe und technologisch führende Verwaltung« werden. Für dieses Umkrempeln kommunaler Verwaltungen sieht Bertelsmann in Deutschland einen »Markt« von 20 Milliarden Euro. Nach dem ersten derartigen Projekt im englischen East Riding soll Würzburg den Durchbruch in Deutschland bringen. Die Lobby verteilte Vorschußlorbeeren: »Würzburg integriert!« erhielt 2007 den Innovationspreis des Bundesverbandes PPP und im Jahre 2008 noch mal.

Als rechtlich-organisatorische Form wurde Public Private Partnership (PPP) gewählt. Während zehn Jahren soll arvato neun Millionen Euro investieren und erfolgsabhängig entlohnt werden. Zum Erfolg gehört vor allem, daß die Stadt jährlich bis zu zehn Personalstellen abbauen kann, insgesamt also etwa 100. Die Bertelsmann-Tochter orientiert sich ausdrücklich an der EU-Dienstleistungsrichtlinie. Arvato hat »das uneingeschränkte Recht, die Integrationsplattform... an Dritte zu vermarkten«, heißt es im Vertrag, der wie immer bei PPP auch in Würzburg geheim ist und den Ratsmitgliedern nicht zur Entscheidung vorgelegt wurde.

Bei eGovernment werden die Bürger nicht als Bürger behandelt, sondern als Kunden. Sie sollen von der Verwaltung für einen Bauantrag, für die An- und Abmeldung u.ä. nicht funktions-, sondern fallorientiert behandelt werden. Der Bürger hat nur einen Ansprechpartner, der die einschlägigen Ämter koordiniert. Im

Stadtgebiet, z.B. in Banken und Sparkassenfilialen, werden Zugangsstellen eingerichtet.

Schon ein Jahr nach Beginn begann das Projekt zu wackeln. Es stellte sich heraus, daß die Bürger sich auf elektronischem Wege nicht ausweisen können. Um sich mit nachweisbarer Identität in das System einzuloggen, müßte es z. B. einen elektronisch lesbaren Personalausweis geben, und es brauchte ein Gerät, das einen solchen Ausweis lesen kann und mit dem Computer des Bürgers oder der Zugangsstelle verbunden ist. Beides gibt es aber nicht, wie die frustrierten arvato- und Beckmann-Profis verwundert feststellen mußten. Das hätten sie schon vorher wissen können. Auch gibt es Abstimmungsprobleme mit der Software der Stadt und von Subunternehmen.

Weil viele Bürger keinen Internetanschluß haben, wurde ein Bürgerbüro eingerichtet. Es sollte kundenfreundlich durchgehend und lange geöffnet sein. Das empfanden die Angestellten aber zunehmend als unfreundlich. Sie setzten eine Mittagspause durch. Der Personalrat, der dem Projekt zugestimmt hatte, kämpfte gegen das Outsourcing von Dienstleistungen. Wiederum wunderten sich die Profis über eine elementare Tatsache, die sie bei vernünftiger Überlegung ebenso schon vorher hätten wissen können: Die städtischen Angestellten entwickelten keine nachhaltige Motivation, ihre eigenen Arbeitsplätze abzubauen. Sie meldeten sich lieber krank, wie die konservative Mainpost berichtete, die zunächst das Projekt bejubelt hatte. Der Abbau wäre umso schneller vorangegangen, je schneller mehr Bürger per Internet mit der Stadtverwaltung kommuniziert hätten. Der geplante Abbau hätte immerhin 15 Prozent aller Arbeitsplätze betroffen. Auch die Bürger wurden unzufrieden, weil sie teilweise noch länger warten mußten als vorher.

Und die politischen Umstände änderten sich. Holger Grünwedel, für die Partei Die Linke im Stadtrat, erläuterte bei der 4. Anti-Bertelsmann-Konferenz am vergangenen Wochenende in Gütersloh, daß seine Partei als einzige die Geheimhaltung des Vertrags kritisiert und für öffentliche Diskussionen gesorgt hat. Die CSU-Staatsregierung, die das Projekt förderte und am liebsten ganz Bayern mit eGovernment überzogen hätte, bekam bei der letzten Landtagswahl eine Abfuhr. Pia Beckmann wurde im März 2008 abgewählt. Dabei spielte auch eine Rolle, daß sich innerhalb eines Jahres »Würzburg integriert!« in »Würzburg frustriert!« verwandelt hatte. Der neue OB Georg Rosenthal (SPD) hat sich noch nicht festgelegt. Jedenfalls deutet er vorsichtig an, daß er die Bürger lieber als Bürger sieht und nicht als Kunden.

Auch sonst hat sich die Welt gegen CSU und Bertelsmann verschworen. Der Präsident des Bayerischen Landesrechnungshofes hatte schon im Jahr zuvor erklärt, mit PPP ergäben sich keine der versprochenen Vorteile. Der Bayerische Landesbeauftragte für den Datenschutz stellte im Oktober 2008 an das Projekt mehrere Forderungen, die bisher nicht erfüllt werden: Der Zugriff der Projektmitarbeiter auf die Daten muß auf die unmittelbare Aufgabenerfüllung beschränkt bleiben; die Benutzerprofile aus den verschiedenen Ämtern dürfen nicht zusammengeführt werden; die Sicherheit der Datenübertragung und Verschlüsselung muß sichergestellt sein. Erst wenn diese Forderungen erfüllt sind, könne eine Freigabe erfolgen. Sogar Rainer Thome, Professor und Wirtschaftsinformatiker an der Universität Würzburg und Inhaber eines privaten Beratungsunternehmens, der das Projekt vorangetrieben hat, kündigte seinen Beratervertrag mit der Stadt zum Ende des Jahres 2008. Er wolle sich nicht dem Vorwurf aussetzen, daß er zwar Geld bekomme, aber nichts leiste, berichtete die Mainpost.

Ob Bertelsmann damit von seinen Plänen abläßt, ist keineswegs sicher. Es steht ein riesiges Geschäftsfeld auf dem Spiel. Manche vermuten, daß die geplante fallorientierte Bearbeitung von Bürgeranfragen und -anträgen, parallel zur Fallorientierung z.B. im Gesundheitswesen, auch damit zusammenhängt, daß Fallpauschalen ermittelt werden. So könnten private Anbieter wie arvato die Kunden-Dienstleistung eGovernment billiger anbieten und die Privatisierung der öffentlichen Verwaltung vorantreiben. Es könnte ähnlich sein wie bei Toll Collect: Obwohl die privaten Anbieter der elektronischen Mauterhebung für LkW auf deutschen Autobahnen 2003 technisch noch nicht in der Lage waren, haben sie Einrichtung und Betrieb nach dem PPP-Modell zugesagt. Ihnen ging es darum, den Vertrag zu bekommen und den Fuß in die Tür zu kriegen. Notfalls wird jahrelang auf Kosten des öffentlichen Partners experimentiert.