

Würzburg blockiert?

Um das im Vorfeld viel beachtete Projekt „Würzburg integriert!“ ist es ruhig geworden, die Umsetzung verläuft derzeit eher zögerlich. Ein Grund: Die neue Rathauspitze stellt bislang keine positiven Effekte fest.

Eher verhalten hat die Stadt Würzburg vor Kurzem das einjährige Bestehen ihres neuen elektronischen Bürgerbüros gefeiert, das ein wesentlicher Bestandteil des Projekts „Würzburg integriert!“ ist. Denn das einstige Leuchtturmprojekt, das die Residenzstadt in Kooperation mit der Bertelsmann-Tochter arvato realisiert, ist ins Stocken geraten.

So hatte Ende vergangenen Jahres Professor Rainer Thome seinen Ausstieg aus dem Projekt verkündet. Der Inhaber des Lehrstuhls für Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik an der Universität Würzburg hatte gemeinsam mit der damaligen Oberbürgermeisterin Pia Beckmann das Projekt angestoßen und unentgeltlich beratend begleitet. Der Rückzug sei ihm nicht schwergefallen, so Thome. War es zunächst mit hoher Motivation vorangegangen, seien zuletzt keinerlei Fortschritte mehr erkennbar gewesen. Er könne dies nur auf den Wechsel der Führungsspitze zurückführen: „Das Engagement ging damit dramatisch zurück.“ Stattdessen sei die Stadt zunehmend mit rechtlichen Fragen beschäftigt gewesen, was die Zusammenarbeit mit dem privaten Partner angehe. An Wortklau-

bereien und dem Feilschen um Vertragsdetails habe er sich aber nicht beteiligen wollen.

Tatsächlich hatte sich Georg Rosenthal, seit Mai 2008 Oberbürgermeister der Stadt Würzburg,



Würzburg integriert: Projekt gescheitert?

gegenüber der lokalen Tagespresse meist verhalten bis skeptisch zu dem Projekt geäußert. So kritisierte er unter anderem, dass sich durch das neue Bürgerbüro bislang keine spürbaren Einsparungen ergeben hätten. Keinen Kommentar zu den Vorgängen will arvato abgeben. Sprecher Gernot Wolf: „Als Dienstleister äußern wir uns prinzipiell nicht zu Projekten, Aufträgen und Kundenbeziehungen.“

Ursprünglich wollte sich Würzburg mit seinem im Vorfeld viel beachteten Projekt als moderne, bürgernahe und technologisch führende Verwaltung etablieren. Die schnellere Abwicklung von Dienstleistungen sollte durch die Neuordnung von Prozessen, den Wegfall von redundanten Tätigkeiten und weitgehend elektronische Verfahren gelingen. Ein Kernelement von „Würzburg integriert!“ ist der Aufbau eines Integrationsportals, auf dem Daten zentral vorgehalten werden. Über die verbesserte Effizienz beim Verfahrensablauf sollten gleichzeitig Kosten bei der Stadt gesenkt und mittelfristig über 70 Stellen im Rathaus eingespart werden. Der Zehnjahresvertrag, den die Stadt mit Dienstleister arvato geschlossen hat, sieht ein Erfolgshonorar vor, sobald derartige Einspareffekte erreicht werden.

Bis Ende April 2008 wurden im neuen Bürgerbüro ein Nummernaufrufsystem installiert und die Prozesse Kfz-Anmeldung, Beantragung von Ausweisdokumenten, Beantragung eines Führungszeugnisses sowie Gewerbe-, -ab- und -ummeldung an die Integrationsplattform angebunden. Über das Internet können nach Angaben des Projektleiters der Stadt, Wolfgang Kleiner, Melderegisterauskünfte

vollautomatisch abgerufen werden. Darüber hinaus können Bürger ein Kfz-Wunschkennzeichen auswählen und online reservieren. Kleiner: „Gerade das Internet-Angebot ist aber noch deutlich auszuweiten. Dies erfordert insbesondere eine weitaus stärkere Integration der Fachverfahren in die von arvato zur Verfügung gestellte Benutzeroberfläche.“

Die juristischen Implikationen zwischen Stadt und Dienstleister führten nach Angaben von Professor Thome jedoch dazu, dass über die bereits integrierten Verfahren hinaus weitere Lösungen nicht mehr eingeführt wurden. Ein Beispiel sei der Prozess für die Beantragung von Bewohnerparkausweisen. Das Verfahren sei nicht expliziter Bestandteil des Vertrages gewesen, aber dennoch von arvato in die Plattform für das Bürgerbüro integriert worden. Die Lösung sei aber wieder deaktiviert worden, da sie nicht bestellt war, so Thome. Die Stadt selbst wollte sich hierzu nicht äußern, betonte aber, dass zwischen den Vertragsparteien eine offene und rege Zusammenarbeit herrsche. Wolfgang Kleiner: „Alle Vertrags-

details sind in dem zwischen der Stadt und arvato geschlossenen Vertrag geregelt. Ein weiterer Regelungsbedarf besteht wohl nach übereinstimmender Ansicht der Vertragspartner nicht.“

Er bestätigt zudem die Aussage von OB Georg Rosenthal, dass bislang keine Einspareffekte zu verzeichnen seien. Wolfgang Kleiner: „Effizienzsteigerungen sind aktuell noch nicht nachweisbar.“ Ex-OB Pia Beckmann erklärte dazu, dass im System von Anfang an Messungen integriert gewesen seien. Einzelne Bearbeitungsschritte eines Vorgangs könnten automatisch gemessen, zu einer Fallbearbeitung summiert und mit den vorherigen Bearbeitungszeiten, welche von den Beteiligten als Vergleichsgrundlage beschlossen worden waren, verglichen werden. „Solche Messungen waren zu Beginn des Prozesses, also im April 2008, natürlich noch nicht sehr aussagekräftig, da sie von Anlaufproblemen überlagert wurden“, so Beckmann. Nach etwa sechsmonatigem Betrieb hätten die Messungen im September vergangenen Jahres aber bereits verkürzte Prozesszeiten ergeben. Beckmann: „Dies wurde von der Universität überprüft und für richtig befunden. Dem steht die Aussage der Stadt gegenüber, dass im Bürgerbüro dennoch niemand freigestellt werden könne und sich insofern keine spürbaren Einsparungen für die Stadt ergeben hätten.“

Pia Beckmann ist überzeugt, dass es zur Erreichung der ursprünglichen Projektziele „des Willens aller Partner, auch und insbesondere der Stadtspitze“ bedarf. Jedoch sei ein Interesse der Verantwortlichen, beispielsweise die geplanten Stel-

leneinsparungen vorzunehmen, soweit man dies von außen beurteilen kann, derzeit nicht zu erkennen. Rainer Thome glaubt nicht daran, dass das Projekt in absehbarer Zeit wieder vorangetrieben wird. „Schon wegen der Arbeitsbelastung, die damit für die Mitarbeiter einhergeht, kann eine solche Veränderung nur mit Begeisterung erfolgen.“ Momentan seien jedoch alle, die sich mit hohem persönlichen Einsatz für die Umsetzung der Projektziele engagiert hatten, sehr frustriert. Thome: „Es hat keinen Sinn, irgendwelchen Träumen nachzuhängen. Für den Standort Würzburg ist dies zutiefst bedauerlich, aber nicht zu ändern.“

Grundsätzlich ist sich Thome mit Pia Beckmann einig, dass Kommunen um die Verbesserung ihrer Verwaltungsprozesse durch IT nicht herumkommen. Da nur wenige Städte und Landkreise über ausreichende eigene Ressourcen für diese Aufgabe verfügen, wird man meist mit einem privaten Partner zusammenarbeiten müssen, meint Beckmann. Thome hält dies auch weiterhin für durchaus empfehlenswert. Voraussetzung für den Erfolg sei allerdings, dass die Führungsspitze voll und ganz hinter dem jeweiligen Projekt stehe.

Gerade an der nötigen Begeisterung scheint es den Verantwortlichen in Würzburg derzeit jedoch zu mangeln, folgt man dem offiziellen Statement des Oberbürgermeisters: „Die Bürger wie auch die Mitarbeiter sind trotz aller Schwierigkeiten mit dem Bürgerbüro und den hier angebotenen Dienstleistungen größtenteils zufrieden.“

Bettina Schömig

Profil

● Würzburg

Bundesland:

Bayern

Landkreis:

Kreisfreie Stadt

Einwohnerzahl:

135.000

Oberbürgermeister:

Georg Rosenthal
(SPD)

Web-Präsenz:

www.wuerzburg.de



Das Projekt: „Würzburg integriert!“ soll zeigen, wie die wesentlichen Anforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie auf kommunaler Ebene erfüllt werden können. Kernelemente sind das elektronische Bürgerbüro und eine Integrationsplattform für die zentrale Datenhaltung.