

## **Bertelsmann-Tochter nun auch Dienstleister in Deutschland**

*In East Riding in England steuert Bertelsmann schon einen Landkreis – nun ist dem Medienunternehmen auch in Deutschland der Einstieg in den Markt mit öffentlichen Dienstleistungen gelungen. In Würzburg wird Bertelsmann die Kommunalverwaltung modernisieren.*

Thomas Schuler

«Würzburg integriert» ist ein einzigartiges Projekt in Deutschland, das Pilotcharakter für weitere Kommunen haben soll. Das Bertelsmann-Tochterunternehmen Arvato soll ab dem 7. April alle Abläufe in der Würzburger Kommunalverwaltung über eine zentrale Internetplattform steuern. Ziel sei es, Bürgern, Unternehmen und Partnern alle Dienstleistungen der Stadt über nur eine Anlaufstelle anzubieten. Würzburg erhofft sich während der Laufzeit von zunächst zehn Jahren Einsparungen in Höhe von mehr als 27 Millionen Euro, indem Personal abgebaut wird: 75 Mitarbeiter, die nach und nach in Ruhestand gehen, werden nicht ersetzt. 10 der eingesparten 27 Millionen Euro sollen an die Stadt gehen. Dem Vernehmen nach belaufen sich die Projektkosten auf weitere 10 Millionen Euro. Somit bleiben Arvato bis zu sieben Millionen Euro Gewinn.

### **Keine hoheitlichen Aufgaben**

In Grossbritannien steuert Arvato teilweise den Landkreis East Riding und hat dazu nach eigenen Angaben 516 von mehr als 9000 Verwaltungsmitarbeitern übernommen. Diese Mitarbeiter ziehen beispielsweise Steuern ein und betreuen ein Bürgerbüro. In Würzburg dagegen fungiere Arvato nur als Dienstleister und habe keine städtischen Mitarbeiter oder hoheitlichen Aufgaben übernommen, betonen Arvato und die Stadt Würzburg.

Kritiker wie die Linkspartei werfen der Stadt dennoch vor, sie habe die Kontrolle an Bertelsmann abgegeben; das Medienunternehmen könnte Daten auch für andere Zwecke missbrauchen und beispielsweise mit Adressen handeln. Oberbürgermeisterin Pia Beckmann bestreitet den angeblichen Kontrollverlust. Arvato trage das finanzielle Risiko alleine, der Stadtrat könne aber die Verbesserungsvorschläge von Arvato ablehnen. Die Stadt bestimme alleine, ob Stellen eingespart werden.

### **Weitere Gemeinden interessiert**

Arvato sieht im Würzburger Projekt einen Einstieg in den deutschen Markt mit öffentlichen Dienstleistungen; angeblich sind bereits dreissig weitere Kommunen an einer Zusammenarbeit interessiert. In England beteiligt sich Arvato derzeit an Ausschreibungen und ist nach eigenen Angaben «optimistisch, in diesem Jahr noch einen weiteren Kunden akquirieren zu können».

Derzeit seien Umsatz und Gewinn aus der Sparte «Government Services» noch gering, sagt Rolf Buch, der Vorstandsvorsitzende von Arvato. Der Bereich verfüge aber über grosses Potenzial, da in Deutschland rund 1,5 Millionen Personen in Kommunalverwaltungen arbeiteten. Bei durchschnittlichen Jahreskosten von 70 000 Euro pro Mitarbeiter ergebe sich ein Gesamtvolumen von 105 Milliarden Euro. Experten gingen davon aus, dass man davon rund 20 Prozent outsourcen könne. Der potenzielle Gesamtmarkt belaufe sich also auf 20 Milliarden Euro pro Jahr allein in Deutschland, sagt Buch.

### **Eine zentrale zweite Säule**

Langfristig spielt dieser Markt eine wichtige Rolle für das Wachstum von Bertelsmann. Als Hartmut Ostrowski, der Vorstandsvorsitzende von Bertelsmann, Mitte März in Berlin einen stark zurückgegangenen Jahresgewinn der Öffentlichkeit präsentierte, sagte er: «Die Dienstleistungen haben sich bei Bertelsmann als zentrale zweite Säule neben der RTL-Group etabliert und werden in Zukunft für Bertelsmann noch wichtiger werden.» Dort, wo Ostrowski selbst fast sein gesamtes Berufsleben verbracht hat, arbeiten fast 52 000 der mehr als 100 000 Mitarbeiter von Bertelsmann. Dass Arvato mit Dienstleistungen weiter wachsen soll, bedeute aber «keine Abkehr vom Inhalte-Geschäft», sagte Ostrowski. «Wir tun beides: das Mediengeschäft vorantreiben und das Servicegeschäft ausbauen.»

(Neue Züricher Zeitung, 04.04.2008)