

Landeshauptstadt



Beschluss-  
drucksache

b

In den Organisations- und Personalausschuss  
In den Verwaltungsausschuss  
In die Ratsversammlung

Nr. 2271/2021

Anzahl der Anlagen 0

Zu TOP

---

## **Pilotprojekt zur Einrichtung eines DialogCenter für die Landeshauptstadt Hannover und die Region Hannover**

### **Antrag,**

den Aufbau eines zentralen, bei der Landeshauptstadt Hannover betriebenen DialogCenter (vorm. Service-Center/TeleInfoZentrale) für die Landeshauptstadt Hannover, die Regionsverwaltung und die regionsangehörigen Kommunen zu beschließen.

Die Verwaltung wird beauftragt als Grundlage der Zusammenarbeit, Zweckvereinbarungen nach dem Niedersächsisches Gesetz über die kommunale Zusammenarbeit (NKomZG) mit der Regionsverwaltung und den regionsangehörigen Gemeinden abzuschließen.

### **Berücksichtigung von Gender-Aspekten**

Von der Maßnahme profitieren die Einwohnerinnen und Einwohner der gesamten Region Hannover gleichermaßen. Deshalb sind Gender-Aspekte bei der Entscheidung berücksichtigt.

### **Kostentabelle**

Es entstehen folgende finanzielle Auswirkungen:

### **Teilfinanzhaushalt 18 - Investitionstätigkeit**

**Investitionsmaßnahme I.11109.\*\*\***

<b>Einzahlungen</b>		<b>Auszahlungen</b>	
Zuwendungen für Investitionstätigkeit	0,00	Erwerb von Grundstücken und Gebäuden	0,00
Beiträge u.ä. Entgelte für Investitionstätigkeit	0,00	Baumaßnahmen	0,00
Veräußerung von Sachvermögen	0,00	Erwerb von bewegl. Sachvermögen	13.000,00
Veräußerung von Finanzvermögen	0,00	Erwerb von Finanzvermögensanlagen	0,00
Sonstige Investitionstätigkeit	0,00	Zuwendungen für Investitionstätigkeit	0,00
		Sonstige Investitionstätigkeit	120.000,00
		<b>Saldo Investitionstätigkeit</b>	<b>-133.000,00</b>
Sonderfeld für FB 20		Sonderfeld für FB 20	
		<b>Saldo Sonderfelder</b>	<b>0,00</b>

**Teilergebnishaushalt 18:**

**Produkt 11109 Informations- und Kommunikationssysteme**

<b>Ordentliche Erträge</b>		<b>Ordentliche Aufwendungen</b>	
Zuwendungen und allg. Umlagen	0,00	Personalaufwendungen	268.000,00
Sonstige Transfererträge	0,00	Sach- und Dienstleistungen	248.500,00
Öffentlichrechtl. Entgelte	0,00	Abschreibungen	0,00
Privatrechtl. Entgelte	316.500,00	Zinsen o.ä. (TH 99)	0,00
Kostenerstattungen	200.000,00	Transferaufwendungen	0,00
Auflösung Sonderposten (anteilige Zuwendungen)	0,00	Sonstige ordentliche Aufwendungen	0,00
Sonstige ordentl. Erträge	0,00		
		<b>Saldo ordentliches Ergebnis</b>	<b>0,00</b>
<b>Außerordentliche Erträge</b>	0,00	<b>Außerordentliche Aufwendungen</b>	0,00
		<b>Saldo außerordentliches Ergebnis</b>	<b>0,00</b>
<b>Erträge aus internen Leistungsbeziehungen</b>	0,00	<b>Aufwendungen aus internen Leistungsbeziehungen</b>	0,00
		<b>Saldo aus internen Leistungsbeziehungen</b>	<b>0,00</b>
		<b>Saldo gesamt</b>	<b>0,00</b>

## **Erläuterungen zur Kostentabelle**

Für die Pilotphase werden 5 Mitarbeitende zusätzlich eingestellt. Diese verursachen Personalkosten in Höhe von 268.000,00 €. Diese und die damit zusammenhängenden Sachkosten in Höhe von 48.500,00 € werden zu 100 % durch eine Kostenerstattung in Form von privatrechtlichen Entgelten durch die beteiligten Kommunen refinanziert.

Es ist allerdings im Rahmen der Pilotphase nötig, Investitionen und einmalige Aufwendungen zu tätigen für:

- Aufrüstung der Telefonanlage und Lizenzen in Höhe von 120.000,00€
- Arbeitsplatzausstattung in Höhe von 13.000,00€
- Schulungen und Personalauswahlverfahren in Höhe von 100.000,00€
- Externe Beratung in Höhe von 100.000,00€

Diese Kosten, die nicht durch die Refinanzierung der beteiligten Kommunen gedeckt sind, belaufen sich auf 333.000,00 €. Die Regionsverwaltung beteiligt sich in Höhe von 200.000,00 € daran. Der verbleibende Betrag wird durch den Fachbereich Personal und Organisation der Landeshauptstadt Hannover gedeckt und würde auch ohne das Projekt bei der Umsetzung von D115 bei der LHH anfallen.

## **Begründung des Antrages**

Die Landeshauptstadt Hannover betreibt eine TeleInfoZentrale (TIZ). Hier sind 13 Mitarbeitende mit folgenden Aufgaben tätig:

- Annahme von telefonischen Kundinnen- und Kundenanfragen
- Weiterleitung an die zuständigen Fachbereiche und Bereiche der Stadtverwaltung (Second-Level)
- Beantwortung von Anfragen im First-Level
- Aufnahme und Weiterleitung interner IuK-Störungen
- Leitstelle für den städtischen Ordnungsdienst (SOD)

Der Sitz ist im Dienstgebäude Hamburger Allee 25A, organisatorisch ist sie dem Bereich Informations- und Kommunikationssysteme im Fachbereich Personal und Organisation zugeordnet.

Die TeleInfoZentrale ist mit einer modernen Telefonanlage, den aktuellen Anforderungen entsprechender Arbeitsplatzausstattung und einer

Wissensdatenbank ausgestattet. Mit der TeleInfoZentrale verfügt die Landeshauptstadt Hannover bereits über eine Organisationseinheit, die pro Jahr ca. 200.000 Anrufe mit einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von 1 Minute entgegennimmt. Die Annahmquote der TIZ liegt derzeit bei 90,00 % und einer durchschnittlichen Wartezeit von 35 Sek. für die Anrufenden. Der Großteil der Gespräche wird weitervermittelt. Aktuell entstehen Kosten in Höhe von 832.000,00 €/Jahr

Die Landeshauptstadt Hannover befindet sich mit der TIZ seit längerem auf dem Weg zu einem ServiceCenter mit zusätzlichen Aufgaben (z. B. Terminvergabe für Ausländerstelle und Bürgerämter) und möchte in Zukunft die Standards des D115-Verbundes anwenden, ohne die zentrale Nummer 168-0 aufzugeben.

Die Organisationseinheit soll in Zukunft den Titel "DialogCenter" nutzen, da sowohl bei der Landeshauptstadt Hannover als auch bei der Region die Bezeichnung "ServiceCenter" schon anderweitig belegt ist.

Das DialogCenter bietet Auskünfte für die Einwohnerinnen und Einwohnern der Landeshauptstadt und der Region Hannover an, indem sie Informationen aus verschiedenen Bereichen bündelt, strukturiert und unter Nutzung modernster Informationstechnologien den Einwohnerinnen und Einwohnern zur Verfügung stellt.

Die TeleInfoZentrale bietet hierfür mit ihrem jetzigen Standard gute Voraussetzungen für dieses Ziel. Daher haben sich die Regionsverwaltung und alle 21 Regionkommunen darauf verständigt, ein gemeinsames DialogCenter bei der Landeshauptstadt Hannover einzurichten.

Der Aufbau eines gemeinsamen DialogCenter bietet Vorteile für beide Seiten. Als Dienstleister für die Regionsverwaltung und die regionsangehörigen Gemeinden will die Landeshauptstadt Hannover mit dem DialogCenter einen zentralen Zugang zur kommunalen Landschaft für die Einwohner\*innen der Region schaffen. Durch die Kooperation mit der Regionsverwaltung und den regionsangehörigen Gemeinden ergeben sich folgende Synergieeffekte

1. Kostenaufteilung:

Die Landeshauptstadt Hannover hat das Ziel ihren Einwohner\*innen-Service weiterzuentwickeln und dazu niedrigschwellige Zugänge zur Verwaltung zu schaffen.

Durch die Kooperation mit der Regionsverwaltung sind aktuell anfallende Kosten (u.a. Update der ACD-Anlage und die Beschaffung einer DialogCenter-Software), sowie zukünftige Investitionen in den digitalen Einwohnerinnen- und Einwohnerservice (Bspw. Entwicklung einer Chatbot-Funktion) nicht allein zu realisieren. Darüber hinaus steht die Beratung des Bundesministeriums für Inneres (BMI) durch die Zusammenarbeit kostenlos zur Verfügung.

2. Gemeinsame Grundlagenarbeit:

Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetz bis 2025 erfordert eine grundlegende Überarbeitung der Datenlage innerhalb des Behördenführers-Niedersachsen (BUS) durch die Landeshauptstadt und der Regionsverwaltung und alle regionsangehörigen Gemeinden. Innerhalb des Projekts „Aufbau des DialogCenter“ wird die Überprüfung

und Aktualisierung der Daten auf die beteiligten Kommunen verteilt.

3. Erarbeitung einer gemeinsamen Datenbasis für die Leistungen des Onlinezugangsgesetzes (OZG):  
Zur digitalen Darstellung der Leistungen aus dem OZG-Katalog wird eine einheitliche Datenbasis benötigt. Die Überarbeitung der Informationen zu den Leistungen des OZG-Katalogs können im DialogCenter erarbeitet werden, da alle Zugangskanäle zur Verwaltung (persönlich, telefonisch und digital) auf diese Daten zugreifen.

Der Aufbau des DialogCenter erfolgt zunächst in einer Pilotphase. An dieser Pilotphase nehmen 8 Kommunen teil.

In der Pilotphase wird Folgendes ausgewertet:

- Kennzahlen wie Anrufrufen
- Personalkapazitäten
- Einhaltung von Qualitätsversprechen
- Servicevereinbarung
- Datenbasis

Nach erfolgreichem Abschluss der Pilotphase erfolgt eine Evaluation und ein möglicher Start des Echtbetriebes würde mit einer erneuten Drucksache zur Entscheidung vorgelegt.

Zur Kooperation mit der Regionsverwaltung und den regionsangehörigen Gemeinden auf interkommunaler Ebene ist es notwendig eine Zweckvereinbarung nach dem Niedersächsisches Gesetz über die kommunale Zusammenarbeit (NKomZG) abzuschließen.

Eine solche Zweckvereinbarung regelt u. a. folgende Sachverhalte innerhalb der Zusammenarbeit:

1. Aufgaben des DialogCenter
2. Aufgaben der angeschlossenen Verwaltung (bspw. Regionsverwaltung o. Stadt Langenhagen)
3. Technische Voraussetzungen
4. Datenschutz
5. Kostenübernahme der erbrachten Dienstleistungen
6. Laufzeit

## **Zeitplan**

Die personellen und technischen Voraussetzungen für den Betrieb des DialogCenter sind weitgehend geschaffen. Die Verhandlungen über die Vereinbarungen sollen im Anschluss an den Ratsbeschluss abgeschlossen werden. Es ergibt sich daher folgender Zeitplan für den Anschluss der beteiligten Kommunen und den Start der Pilotphase:

1. Stadt Langenhagen Januar 2022
2. Regionsverwaltung Januar 2022
3. Gemeinde Isernhagen Februar 2022
4. Stadt Laatzen März 2022
5. Stadt Burgwedel April 2022
6. Stadt Barsinghausen Mai 2022
7. Gemeinde Wedemark Juni 2022
8. Stadt Wunstorf Juli 2022

18  
Hannover / 18.10.2021