

# Stadt Burgdorf Der Bürgermeister



Stadt Burgdorf, 31300 Burgdorf

Herrn  
Rüdiger Nijenhof  
Heinrichstr. 8

31303 Burgdorf

Ulrike Weidenbach  
Rathaus II  
Vor dem Hann. Tor 1  
Zimmer 2  
Tel.: 05136/898-114  
Fax: 05136/898-112  
E-Mail: [weidenbach@burgdorf.de](mailto:weidenbach@burgdorf.de)  
(vorerst nur für formlose Mitteilungen  
ohne elektronische Signatur)

Ihre Nachricht vom:

Ihr Zeichen:

Mein Zeichen:  
10-Wb

Datum:  
18.08.2017

## **Auslagerung der Telefonzentrale nach Uetzer Muster**

Sehr geehrter Herr Nijenhof,

Ihre Anfrage vom 08.08.2017 beantworte ich wie folgt:

Die Gemeinde Uetze hat im Jahr 2014 die Rufnummer der Zentrale, des Bürgerbüros und im Nachgang die einheitliche Behördenrufnummer 115 in das Servicecenter Wolfsburg integriert. Für die Inanspruchnahme dieser Dienstleistung plant die Gemeinde Uetze mit jährlichen Kosten in Höhe von 60.000,- €.

Bei der Stadt Burgdorf wird die zentrale Rufnummer von einem Mitarbeiter am Informationstresen im Rathaus III während der allgemeinen Öffnungszeiten bedient. Die Vertretung obliegt einer Kollegin aus dem Bürgerbüro. Die einheitliche Durchwahl des Bürgerbüros wird von den Sachbearbeitern/innen im Bürgerbüro entgegengenommen. Die Dienstleistung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird von der Stadt Burgdorf bislang nicht in Anspruch genommen.

Neben der Bedienung Telefonzentrale werden von dem Mitarbeiter Dienstleistungsaufgaben am Informationstresen wahrgenommen (z.B. Erteilung von persönlichen Auskünften, Ausgabe von Reisepässen, Entgegennahme von Anmeldungen für den Ferienkompass, Vermietung der Fahrradboxen am Bahnhof).

Eine Auslagerung der Telefonzentrale in ein Servicecenter bietet Optimierungspotentiale in der Bearbeitungsdauer von telefonischen Anfragen und Entlastungen im Bereich der Sachbearbeitung. Zur Umsetzung einer solchen Integration ist eine umfangreiche Zusammenstellung und fortlaufende Aktualisierung des Daten- und Informationsbestandes in Bezug auf die Stadt Burgdorf notwendig.

31303 Burgdorf  
Rathaus I, Marktstraße 55  
Rathaus II, V. d. Hann. Tor 1  
Rathaus III, Spittaplatz 4  
Rathaus IV, V. d. Hann. Tor 27  
Schloss, Spittaplatz 5

[www.burgdorf.de](http://www.burgdorf.de)

Tel.: 05136/898-0  
Fax: 05136/898-112

Stadtsparkasse Burgdorf  
IBAN:  
DE94 2515 1371 0000 0158 59  
BIC: NOLA DE 21 BUF  
Gläubiger-ID:  
DE11 BU10 0000 0977 41

### Allgemeine Sprechzeiten:

Mo.	08.00-12.00 Uhr 13.30-15.30 Uhr
Mi. und Fr.	08.00-13.00 Uhr
Do.	08.00-12.00 Uhr 14.00-18.00 Uhr

### Sprechzeiten Bürgerbüro:

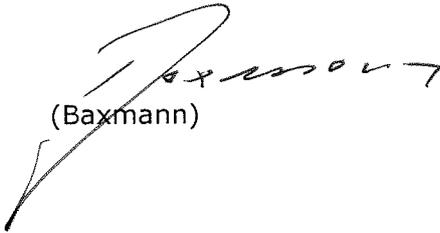
Mo. und Do.	08.00-18.00 Uhr
Di.	08.00-16.00 Uhr
Mi. und Fr.	08.00-13.00 Uhr

In wirtschaftlicher Hinsicht werden keine nennenswerten Einsparpotentiale erwartet.

Eine Auslagerung der Telefonzentrale ist von Seiten der Verwaltung mittelfristig vorstellbar, bedarf jedoch im Rahmen eines Projektes intensiver Vorbereitung und würde sich bei einem Personalwechsel auf der betroffenen Stelle anbieten.

Aufgrund der grundsätzlichen Bedeutung Ihrer Anfrage gebe ich diese und mein Antwortschreiben dem Ausschuss für Haushalt, Finanzen und Verwaltungsangelegenheiten zur Kenntnis

Mit freundlichem Gruß

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Baxmann', written in a cursive style. The signature is positioned above the printed name '(Baxmann)'.

(Baxmann)