



Stadt Burgdorf  
Der Bürgermeister

Vorlage Nr.:	<b>M 2019 0868</b>
Datum:	15.03.2019
Federführung:	10 Hauptabteilung
Aktenzeichen:	

---

**M i t t e i l u n g**

**öffentlich**

**Betreff: Servicecenter / D 115**

**Für Gremien:**

	Datum
Ausschuss für Haushalt, Finanzen u. Verwaltungsangelegenheiten	18.03.2019

Nachfolgende Mitteilung gebe ich Ihnen zur Kenntnis.

In Vertretung

(Philipps)

Am 06.03.2019 hat bei der Region Hannover ein Termin der Lenkungsgruppe zum Thema „Einrichtung eines gemeinsamen Servicecenters in der Region Hannover“ stattgefunden. Teilnehmer des Termins waren Vertreter der regionsangehörigen Kommunen, der Regionsverwaltung und der Stadtverwaltung Hannover.

Aus dem Teilnehmerkreis hatte sich bereits im November des Jahres 2018 eine Projektgruppe gebildet, die sich mit den Herausforderungen bei der Bildung eines Servicecenters auseinandersetzt und die nun folgendes konkrete Ziel für das Projekt definiert hat:

„Die Prüfung eines gemeinsamen Servicecenters in der Region Hannover mit Auskünften zu den Top 100 Leistungen.“

Die Teilnehmer der Projektgruppe haben Anfang des Jahres 2019 das Servicecenter in Karlsruhe besucht und von dort viele Hinweise zur Vorgehensweise erhalten.

Folgende Eckpunkte wurde von der Projektgruppe in der Sitzung angesprochen:

- Vertragsgrundlage wird eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung (IKZ) sein, die noch auszuarbeiten ist.
- Ein Finanzierungsmodell steht noch nicht fest. Es soll sich um ein kostendeckendes Modell handeln. Mehrere Varianten stehen zur Auswahl.
- Der Start einer mindestens einjährigen Pilotphase soll am 01.01.2020 erfolgen.
- Die Teilnahme an der Pilotphase steht allen Kommunen frei. Eine Teilnahme aller Kommunen an der Pilotphase ist jedoch aus Sicht der Projektgruppe nicht darstellbar, so dass ein schrittweiser Beitritt weiterer Kommunen nach Abschluss der Pilotphase geplant wird.
- Pilotkommunen müssen bis zum Start der Pilotphase die aktuelle Pflege des Bürger- und Unternehmensservice (BUS) für die TOP 100 Leistungen mit zuständiger Stelle, Ansprechpartner und Erreichbarkeit sicherstellen.
- Das Servicecenter soll nach ersten Überlegungen voraussichtlich in die Verwaltung der Stadt Hannover integriert werden, da deren Telefonanlage bereits über die technischen Voraussetzungen verfügt.
- Die Frage nach der Anbindung an den 115-Verbund muss geklärt werden.

Damit die Projektgruppe in konkrete weitere Planungen einsteigen kann, wurde an alle Kommunen ein Fragekatalog herangetragen, der bis zum 30.04.2019 beantwortet sein soll.

Für die Stadt Burgdorf bestehen folgende Herausforderungen:

- Konkrete Unterlagen können noch nicht vorgelegt werden (Vertrag/Kosten/Serviceumfang), um Entscheidungen der politischen Gremien herbeizuführen.
- Haushaltsmittel stehen aktuell nicht zur Verfügung.
- Die Beteiligung des Personalrates ist erforderlich.

Aufgrund der zum jetzigen Zeitpunkt nur unkonkreten Planung ist ein Beitritt der Stadt Burgdorf als Pilotkommune nicht geplant. Die Verwaltung wird weiterhin an den Lenkungsgruppensitzungen teilnehmen. Das Interesse an der Teilnahme am Servicecenter ist grundsätzlich gegeben.

Über den Fortgang des Projekts werde ich regelmäßig berichten.