



# Stadt Burgdorf Der Bürgermeister

Vorlage Nr.:	<b>BV 2022 0312</b>
Datum:	13.10.2022
Federführung:	10 Zentrale Dienste
Aktenzeichen:	10-Wb

## Beschlussvorlage

öffentlich

**Betreff: Beitritt zum Dialogcenter für die Region Hannover**

### Beratungsfolge:

	Datum	Zuständigkeit	Abstimmungsergebnis		
			Ja	Nein	Enth.
Ausschuss für Haushalt, Finanzen u. Verwaltungsangelegenheiten	07.11.2022	Empfehlung			
Verwaltungsausschuss	13.12.2022	Empfehlung			
Rat	15.12.2022	Entscheidung			

Finanz. Auswirkungen in Euro	Produktkonto	ErgHH	FinHH
Einmalige Kosten: €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laufende Kosten: 76.000 €		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haushaltsmittel stehen zur Verfügung:		<input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> nein	

### Beschlussvorschlag:

#### 1. Alternative:

Der Bürgermeister wird beauftragt, mit der Stadt Hannover rechtzeitig Vertragsverhandlungen für den Beitritt zum DialogCenter aufzunehmen. Der Beitritt zum DialogCenter soll mit dem Wegfall der personellen Besetzung in der Telefonzentrale der Stadt Burgdorf erfolgen.

#### 2. Alternative

Der Bürgermeister wird beauftragt, mit der Stadt Hannover die Vertragsverhandlungen für den Beitritt zum DialogCenter aufzunehmen. Der Beitritt soll zum nächstmöglichen Zeitpunkt erfolgen. Die Haushaltsmittel sind in den Haushalt 2023 und in den Folgejahren einzustellen.

(Pollehn)

## **Sachverhalt und Begründung:**

### **Sachstand DialogCenter:**

Seit dem 01. Januar 2022 beteiligen sich die Region Hannover, die Stadt Hannover und die Stadt Langenhagen am Pilotprojekt „DialogCenter“. Das DialogCenter wird von der Stadt Hannover betrieben. Die Projektkosten für die Einrichtung des DialogCenter wurden gemeinsam von der Region und der Stadt Hannover getragen. Nach erfolgreichem Abschluss der Pilotphase am 31.12.2022 soll allen regionsangehörigen Kommunen der Beitritt zum DialogCenter möglich sein.

Ziel des DialogCenter ist es, Auskünfte für die Einwohner/innen der Landeshauptstadt Hannover und der Region Hannover bereit zu stellen, indem Informationen aus verschiedenen Bereichen an zentraler Stelle gebündelt, strukturiert und unter Nutzung von Informationstechnologien den Einwohner/innen zur Verfügung gestellt werden. Der Service soll sukzessive ausgebaut werden. Dem DialogCenter ist perspektivisch eine Aufnahme in den Verbund der einheitlichen Behördenrufnummer 115 möglich.

Nach derzeitigem Sachstand werden folgende **Leistungen vom DialogCenter** erbracht:

1. Abwicklung sämtlicher unter der Rufnummer der Zentrale (05136/898-0) eingehenden Anrufe im 1st-Level (ggf. ist auch die Übernahme weiterer zentraler Rufnummern möglich).
2. Möglichst abschließende Auskunft für mindestens die TOP 100-Dienstleistungen innerhalb der Region Hannover (orientiert am Onlinezugangsgesetz) und die Weiterleitung der Anliegen, die über den Dienstleistungskatalog hinausgehen an die Fachabteilungen der Kommune.
3. Servicezeiten: Montag bis Donnerstag 07.15 Uhr bis 18.00 Uhr  
Freitag und vor Feiertagen 07.15 Uhr bis 16.00 Uhr
4. Nach Abschluss der Pilotphase werden die Standards des 115-Verbundes zu Gesprächsqualität und Serviceversprechen angewendet (Servicezeiten Mo-Fr 08.00 bis 18.00 Uhr, 75 % der Anrufe werden innerhalb von 90 Sekunden angenommen, langfristig eine Fallabschlussquote von 75 % zu erreichen, eine Rückmeldeverpflichtung der Fachabteilungen innerhalb von 24 Std. innerhalb der Servicezeiten).
5. Der Sitz des DialogCenter befindet sich in Räumlichkeiten der Stadt Hannover.
6. Die Abwicklung erfolgt unter Nutzung der für das DialogCenter vorhandenen Funktionsbereiche (1st-Level, Infrastruktur und Wissensmanagement)

Der Beitritt zum DialogCenter erfolgt über den Abschluss einer Zweckvereinbarung mit der Stadt Hannover. Die telefonisch erbrachten Dienstleistungen werden den Kommunen je nach Aufwand in Rechnung gestellt. Die derzeitige Kostenkalkulation beruht auf den Erfahrungen anderer DialogCenter, die bereits seit mehreren Jahren in Betrieb sind. Folgende Werte wären derzeit als Haushaltsmittel zu veranschlagen:

### Zusammensetzung der **jährlichen Kosten:**

1. Anzahl der Anrufe: 36 % der Einwohner (rund 12.000 Anrufe pro Jahr)
2. Dauer der Anrufe: 3,5 Minuten (incl. 60 Sekunden Vor- und Nachbereitung)

3. Minutenpreis: 1,52 € + 0,29 € USt. = 1,81 €
4. Kosten pro Jahr: ca. 76.000 €

### **Aktueller Sachstand in der Telefonzentrale der Stadt Burgdorf:**

Für die Telefonzentrale der Stadt Burgdorf steht derzeit eine 1,0 Stelle EG 3 zur Verfügung. Die Stelle ist in Vollzeit besetzt mit einem langjährigen Mitarbeitenden. Die Abwesenheitsvertretung wird bedarfsgerecht von den Mitarbeitenden des Schnellschalters/der Info im Bürgerbüro sichergestellt.

Nach derzeitigem Stand werden von der **Telefonzentrale folgende Leistungen** erbracht:

1. Entgegennahme der eingehenden Anrufe unter der Rufnummer der Zentrale (05136/898-0) und Weiterleitung an die Fachabteilungen
2. Erteilung von allgemeinen Auskünften über die Organisation der Stadtverwaltung, Standorte und Zuständigkeiten, Auskünfte aus dem Veranstaltungskalender und Vereinbarung von Terminen für den Versicherungältesten
3. Hilfestellung bei der Buchung von Online-Terminen
4. Servicezeiten: Montag und Dienstag 08.00 Uhr bis 15.30 Uhr  
Mittwoch und Freitag 08.00 Uhr bis 13.00 Uhr  
Donnerstag 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr

### **Zusammensetzung der jährlichen Kosten:**

Die Kosten des Arbeitsplatzes (Personal- incl. Overheadkosten nach den Standardwerten der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt)) für die Telefonzentrale betragen:

1,0 Stelle: 75.100 €

### **Fazit:**

Für den Fall, dass ein Beitritt zum DialogCenter vor dem Eintritt in den Ruhestand erfolgen soll, wären für diesen Übergangszeitraum sowohl Dienstleistungskosten für das Dialogcenter als auch Kosten für die 1,0 Stelle einzuplanen.

Vor dem Hintergrund der haushaltswirtschaftlichen Lage wird daher der Beitritt zum DialogCenter nach dem Eintritt des Mitarbeitenden in den Ruhestand empfohlen, da

1. die 1,0 Stelle im Stellenplan ersatzlos gestrichen werden kann,
2. eine Entlastung der Mitarbeitenden an Schnellschalter/Info eintritt,
3. eine Entlastung der Mitarbeitenden in den Fachabteilungen zu erwarten ist, da Routineanfragen vom DialogCenter beantwortet werden,
4. sich die Servicezeiten für die Einwohner/innen erhöhen und
5. eine nachfragegerechte Spitzabrechnung der tatsächlichen Dienstleistungskosten erfolgt, so dass auf eine im Rahmen der Digitalisierung zu erwartende sinkende Nachfrage flexibel reagiert werden kann.

