



<https://biz.li/36rd>

# GEMEINSAMES DIALOGCENTER GEHT AN DER START

Veröffentlicht am 06.01.2022 um 20:29 von Redaktion Burgwedel-Aktuell

Eine Telefonzentrale für alle - diese Idee steht hinter dem Projekt "Dialogcenter", das die Region Hannover, die Landeshauptstadt Hannover und die 20 Umlandkommunen in den vergangenen drei Jahren gemeinsam entwickelt haben. Jetzt geht das sogenannte Dialogcenter an den Start. Die Landeshauptstadt Hannover, die Region Hannover und die Stadt Langenhagen übernehmen dabei die Pilotrolle und schalten als erste die zentralen Rufnummern der beiden Rathäuser und des Regionshauses auf die neue Einrichtung. Regionspräsident Steffen Krach, Hannovers Oberbürgermeister Belit Onay und der Langehagener Bürgermeister Mirko Heuer haben das Dialogcenter am heutigen Donnerstag, 6. Januar 2022, gemeinsam mit Thomas Vogel, Bereichsleiter IuK der Stadt Hannover, und den beiden Projektleiterinnen, Birgit Fehners von der Region Hannover und Nicole Jürgensen von der



**Der hannoversche Oberbürgermeister Belit Onay, der Langenhagener Bürgermeister Mirko Heuer, Regionspräsident Steffen Krach und Projektleiterinnen Birgit Fehners und Nicole Jürgensen.**

Gemeinde Isernhagen, offiziell in Betrieb genommen. Hintergrund für die Schaffung des Dialogcenters ist die geplante Einführung der Behördenrufnummer 115 für alle Städte und Gemeinden in der Region Hannover. Bis die Nummer geschaltet ist, laufen die Nummern der einzelnen Rathäuser im Dialogcenter zusammen. Betrieben wird das Dialogcenter von der Landeshauptstadt Hannover. In den Räumlichkeiten an der Hamburger Allee haben ab sofort 16 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz, um Einwohnerinnen und Einwohnern bei ihren Fragen zu behördlichen Angelegenheiten zur Seite zu stehen. Die Zahl wird sukzessive aufgestockt, wenn weitere Kommunen die Dienste des Centers in Anspruch nehmen. Noch im ersten halben Jahr sollen Isernhagen, Laatzen, Wedemark und Wunstorf dazustoßen. Rund 60 Prozent der Anrufe - so die Erwartung - sollen künftig direkt im Dialogcenter beantwortet werden. Die übrigen Anliegen werden mit einer Rückrufgarantie an die zuständigen Stellen der jeweiligen Kommune weitergeleitet. Alle Daten für Beantwortung der Fragen entnehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dem Behörden- und Unternehmensservice des Landes Niedersachsen, einer Datenbank, die bereits seit rund zehn Jahren im Einsatz ist. Die Pflege der dort hinterlegten Behördenleistungen liegt in den Händen der Städte und Gemeinden. "Mit Blick auf die immer schneller voranschreitende Entwicklung im Bereich der Digitalisierung und die Herausforderungen, die sich aus dem Online-Zugangsgesetz ergeben, haben alle 21 Regionskommunen und die Regionsverwaltung seinerzeit vereinbart, einen gemeinsamen Beitritt zum Verbund Behördenrufnummer 115 zu prüfen. Das Projekt ist ein sichtbarer Beweis, dass der Regionsgedanke lebt. Die Behördenrufnummer ist nur sinnvoll, wenn möglichst viele dabei sind", sagt Regionspräsident Steffen Krach. "Guten Service und eine hohe Erreichbarkeit für die Menschen zu bieten, ist eine unserer wichtigsten Aufgaben. Dafür haben wir klare Qualitätsziele benannt, die wir mit dem neuen Dialogcenter erreichen wollen. Als größte der beteiligten Verwaltungen übernehmen wir gerne den Betrieb für die Menschen in unserer Stadt und der gesamten Region", stellt Oberbürgermeister Belit Onay fest. "Kundenservice zu erhöhen, Angebote zu digitalisieren und Abläufe zu verbessern, gehören für mich zusammen", sagt Langenhagens Bürgermeister Mirko Heuer. "Wenn das Dialogcenter typische Standardfragen sofort beantwortet und in anderen Fällen durchstellt oder Rückruf-Wünsche aufnimmt, erhöht dies den Kundenservice für unsere Bürgerinnen und Bürger. Zugleich gewinnen unsere Fachbereiche Zeit, um weitere Bürgeranliegen bearbeiten und die Fachberatung in Langenhagen ausbauen zu können."