

Hannover

Taskforce und Fonds

[05.06.2025] KI und ein wachsendes Angebot an Onlinedienstleistungen verbessern den Service der Stadt Hannover. Die Verwaltung geht die Digitalisierung strategisch an: Sie hat Kompetenzteams installiert und Mittel in Höhe von knapp 50 Millionen Euro mobilisiert.

Hanni – so heißt der jüngste Mitarbeitende der Stadtverwaltung [Hannover](#). Der KI-Chatbot mit dem freundlichen Namen steht in den Startlöchern. Er wird künftig die Menschen in der niedersächsischen Landeshauptstadt dabei unterstützen, sich auf dem städtischen Serviceportal besser zurechtzufinden. Über dieses bietet die Stadtverwaltung inzwischen rund 175 Onlinedienstleistungen an. Mit dem wachsenden Onlineangebot steigt auch die Nachfrage der Bevölkerung rasant. Und längst hat die Stadt die Vorteile von Künstlicher Intelligenz erkannt. KI-gestützte Assistenten sind in der hannoverschen Verwaltung bereits im Einsatz, um zum Beispiel Wohngeldanträge deutlich schneller abzuwickeln ([wir berichteten](#)) oder zu Grundsteuerangelegenheiten zu informieren ([wir berichteten](#)). Ein Vorteil sowohl für die Kunden der Stadt als auch für die Verwaltungsmitarbeitenden.

„Wir wollen den Service verbessern. Wir wollen schneller und effizienter werden“, so umschreibt Lars Baumann, Dezernent für Digitalisierung, das Ziel. Dafür habe die Verwaltung entsprechende Strukturen geschaffen. Baumann meint damit die Taskforce Digitalisierung und das neue KI-Kompetenzzentrum, die in agil arbeitenden Teams die Entwicklung vorantreiben. „Genauso wichtig ist aber auch, dass die Stadt mit ihrem Digitalisierungsfonds über die notwendigen finanziellen Mittel verfügt“, ergänzt der Erste Stadtrat und Kämmerer Axel von der Ohe.

Im hannoverschen Digitalisierungsfonds stehen für die Jahre 2025 bis 2030 insgesamt 48 Millionen Euro zur Verfügung, um die ambitionierten Digitalisierungsziele zu erreichen ([wir berichteten](#)). Die Mittel setzt die Stadt ein, um neue Stellen – vor allem für die Programmierung und Projektarbeit – sowie Hard- und Software zu finanzieren. Auch die Besetzung des KI-Kompetenzzentrums mit zwei neu geschaffenen Stellen wird aus dem Fonds finanziert.

Stadt erwartet Effizienzgewinne

Laut von der Ohe rechnet die Stadt Hannover mit einer Digitalisierungsrendite. „Das heißt, dass die Stadt mit der fortschreitenden Digitalisierung an Effizienz gewinnen und damit sowohl Personal- als auch Sachkosten sparen wird. Damit ist zeitversetzt eine Gegenfinanzierung des Digitalisierungsfonds gewährleistet“, so der Kämmerer. Städtische Mitarbeitende, deren Stellen mit dem Digitalisierungsfortschritt entfallen, sollen für andere Aufgaben in der Stadtverwaltung qualifiziert werden.

„Die Menschen in Hannover nehmen das digitale Angebot der Verwaltung an“, bilanziert Digitalisierungsdezernent Baumann. So steige die Anzahl der Besuche auf dem Serviceportal der Landeshauptstadt weiter stark an: 2024 registrierte die Verwaltung gut zwei Millionen Besuche, nach rund 1,4 Millionen im Vorjahr. Insgesamt mehr als 174.000 Anträge wurden 2024 über das Serviceportal eingereicht. Im Vorjahr waren es 116.000 Anträge. Einen starken Zuwachs verzeichnet die Stadt auch bei den Terminen, die über die Terminmanagementsoftware orchestriert werden: Die Fallzahl lag Ende 2024 bei rund 475.000 gemanagten Terminen, von denen mehr als die Hälfte online gebucht wurde, vor allem

für Passangelegenheiten in den Bürgerämtern oder für die Kfz-Zulassung. Das ist ein Plus von 27 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

„Wir konzentrieren uns darauf, das digitale Angebot im Serviceportal stetig zu erweitern“, so Baumann. „Dabei stehen einfach zu bedienende Lösungen im Fokus. Langfristig verfolgen wir die Vision, dass die Antragsbearbeitung so einfach wird wie Onlineüberweisungen oder Onlinebuchungen von Reisen.“

Eigenentwicklungen als Wachstumstreiber

Die Digitalisierung der hannoverschen Stadtverwaltung hat mit der Installation der Taskforce Digitalisierung unter Leitung von Lennart Schaer so richtig Fahrt aufgenommen. Allein 2024 hat die Taskforce 25 Serviceleistungen für Einwohner und Unternehmen als Onlineangebote entwickelt und freigeschaltet. In den kommenden Monaten werden viele weitere Leistungen online gehen.

„Unsere Eigenentwicklungen im Formularservice sind größter Wachstumstreiber für den Ausbau des städtischen Onlineangebots“, erklärt Schaer. Dagegen profitiere die Stadt Hannover weiterhin nicht in ausreichendem Maß von Serviceleistungen, die im Rahmen des EfA-Verfahrens entwickelt werden. Das Prinzip greift nicht bei allen Leistungen gut und die Vielzahl an unterschiedlichen Plattformen erschwert den Bezug. Hintergrund sind häufig Schnittstellenprobleme und landes- oder kommunalspezifische Anpassungen. „Hannover und die meisten anderen Kommunen sind somit weiterhin für die Mehrzahl der Onlineangebote auf sich selbst angewiesen, um den Service für Einwohnerinnen und Einwohner zu digitalisieren“, so Schaer.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juni 2025 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Politik, Hannover, künstliche Intelligenz (KI)