

## Magistratsvorlage

Wissenschaftsstadt  
Darmstadt



|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Eingang Magistrats-<br>geschäftsstelle:<br>17.07.2025                                                                                              | an den Magistrat<br><input type="checkbox"/> zur Kenntnis<br><input checked="" type="checkbox"/> zur Beschlussfassung                                                                                                                                                                                                                                                          | Beteiligt vor<br>Magistratsbeschlussfassung:<br><br>Dezernat I           |
| Dezernat V<br><br>Amt: Volkshochschule                                                                                                             | an die Stadtverordnetenversammlung<br><input type="checkbox"/> OBW zur Befassung<br><input type="checkbox"/> zur Kenntnis<br><input type="checkbox"/> zur Beschlussfassung<br><input type="checkbox"/> zur abschließenden Beschluss-<br>fassung Fachausschuss<br><br><b>Behandlung in</b> Ja Nein<br><b>öffentl. Sitzung</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> OBW bei abschl. Be-<br>schlussfassung Magistrat |
| Verteiler:                                                                                                                                         | Ja Nein<br><b>Internetfähig</b> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Vorlage-Nr. 2025/0200</b><br><br>Magistratsbeschluss-Nr.              |
| <b>Produkt-Nr.:</b> 271080<br><b>Kostenstelle:</b> 043-000-0001<br><b>Kostenträger:</b> 2710-81<br><b>Investitionsnummer:</b><br><b>Sachkonto:</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |

**Betreff:** Änderung der Öffnungszeiten der Volkshochschule

**Vorlage vom:** 09.07.2025

### Beschlussvorschlag:

Den Änderungen der Öffnungszeiten der Volkshochschule zum 01.09.2025 wird wie folgt zugestimmt:

montags 09:00 bis 12:00 Uhr  
dienstags 09:00 bis 12:00 Uhr und 14:00 bis 17:00 Uhr  
donnerstags 14:00 bis 17:00 Uhr  
die Öffnungszeiten gelten auch während der hessischen Sommerferien

**Anlagen:**

**Datenschutzrelevante Anlage:** ☐

|                     |                             |                                          |
|---------------------|-----------------------------|------------------------------------------|
| <b>Folgekosten:</b> | <input type="checkbox"/> Ja | <input checked="" type="checkbox"/> Nein |
|---------------------|-----------------------------|------------------------------------------|

**Zusätzlich für alle Vorlagen aus dem Bereich des Hochbaus anzugeben:**

|                                                    |                                               |                                                    |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Klimarelevanz des Vorhabens:</b>                |                                               |                                                    |
| Auswirkungen auf Stadtklima:                       | <input type="checkbox"/> ja                   | <input type="checkbox"/> nein                      |
| Auswirkungen auf THG-Emissionen:                   | <input type="checkbox"/> gering <sup>1)</sup> | <input type="checkbox"/> mittel/groß <sup>2)</sup> |
| Beteiligung Amt f. Klimaschutz & Klimaanpassung:   | <input type="checkbox"/> ja                   | <input type="checkbox"/> nein                      |
| <i>Zusätzlich bei Beschlüssen zur Baufreigabe:</i> |                                               |                                                    |
| Wurden Optimierungspotentiale ausgeschöpft?        | <input type="checkbox"/> ja                   | <input type="checkbox"/> nein                      |
| Falls nein, Kompensationsmaßnahmen festgelegt?     | <input type="checkbox"/> ja                   | <input type="checkbox"/> nein                      |

1) bis 10 Tonnen Kohlendioxid-Äquivalente (CO<sub>2e</sub>) pro Jahr, 2) über 10 Tonnen CO<sub>2e</sub> pro Jahr.

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>Beschluss des Magistrats vom</b> |
|-------------------------------------|

### **Begründung zur Magistratsvorlage vom 09.07.2025**

Das allgemeine Servicebüro der Volkshochschule hat derzeit montags bis freitags von 9 bis 12 Uhr sowie dienstags und donnerstags von 14 bis 17 Uhr geöffnet. Mittwochs ist das Servicebüro ganztägig geschlossen. In den hessischen Schulferien ist das Servicebüro nachmittags geschlossen.

Während der Corona-Pandemie wurden die Serviceangebote für die Kundinnen und Kunden der Volkshochschule räumlich getrennt. Neben dem allgemeinen Servicebüro für Anfragen zum offenen Regelangebot wurde ein eigenes Servicebüro Deutschlernen eingeführt, an dem seitdem alle Fragen rund um Deutschsprachkurse, Prüfungen und Einbürgerungstests bearbeitet werden.

In Abstimmung mit dem Dezernenten wurden in der Vergangenheit die Servicezeiten des Büros Deutschlernen mehrmals temporär angepasst. Die Reduzierung der Servicezeiten erfolgten zugunsten höherer Verwaltungstätigkeiten, die durch geringere Öffnungszeiten leichter erledigt werden. Die Öffnungszeiten des Servicebüros Deutschlernen sind derzeit montags und dienstags von 9 bis 12 Uhr, donnerstags von 14 bis 17 Uhr (außer in den hessischen Schulferien). An Mittwochen und Freitagen ist das Servicebüro Deutschlernen geschlossen.

Die temporären Änderungen haben derzeit unterschiedliche Öffnungszeiten beider Servicebüros zur Folge, was die Transparenz und Kommunikation der Servicezeiten insbesondere für Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund erschwert.

Im allgemeinen Servicebüro sind in den vergangenen Jahren Veränderungen im Verhalten der Kundinnen und Kunden wahrzunehmen. Der Bedarf an Beratungsanfragen direkt vor Ort an der Servicetheke lässt zugunsten von Online-Anfragen nach. Der schrittweise Abbau von Bareinzahlungen in den vergangenen Jahren für Prüfungen und anderen Angeboten hat ebenfalls zu einem Rückgang an Kundenanfragen vor Ort geführt. Die längst überfällige Abschaffung der Bar-Einzahlung wurde in Abstimmung mit der Finanzbuchhaltung zum 1. August 2025 vorgenommen, sodass nicht zuletzt mit dieser Änderung ein weiterer Rückgang an der örtlichen Servicetheke zu erwarten ist.

Mit den Änderungen der Öffnungszeiten wird die Angleichung der Öffnungszeiten von beiden Servicetheken vorgenommen. Kundinnen und Kunden können zu den angegebenen Servicezeiten sowohl Anfragen zum Deutschlernen als auch allgemeine Anfragen stellen. Ebenso ermöglicht die Anpassung der Öffnungszeiten den stärker werdenden Verwaltungstätigkeiten im Bamf-Bereich für die Verwaltungskräfte dauerhaft gerecht zu werden. Auch im allgemeinen Servicebüro können die vorgehaltenen Personalressourcen zugunsten von dringlichen Verwaltungstätigkeiten effizienter eingesetzt werden.

. . .

Unabhängig der reduzierten Öffnungszeiten steht die Volkshochschule weiterhin für kundenorientierten Service. Die zugrunde gelegten Prozessbeschreibungen sämtlicher Kernprozesse definieren klare Vereinbarungen zur Bearbeitung eingehender Anliegen von Kundinnen und Kunden.

Darmstadt, 09.07.2025

Dezernat I

Dezernat V

Hanno Benz  
Oberbürgermeister

Holger Klötzner  
Stadtrat