

Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:
III/11

Verantwortliche/r:
Personal- und Organisationsamt

Vorlagennummer:
112/171/2026

Änderung der Öffnungszeiten des Servicebüros der Volkshochschule (Amt 43)

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Bildungsausschuss	05.02.2026	Ö	Gutachten	
Haupt-, Finanz- und Personalausschuss	11.02.2026	Ö	Beschluss	

Beteiligte Dienststellen

Ref. IV, Amt 43, PR

I. Antrag

Die Öffnungszeiten des Servicebüros der Volkshochschule Erlangen werden ab 23. Februar 2026 wie folgt geändert:

	bisherige Öffnungszeiten	neue Öffnungszeiten	Differenz
Montag	10:00 – 12:30 Uhr	09:30 – 12:30 Uhr	+ 0,5 h
Dienstag	geschlossen	unverändert	
Mittwoch	10:00 – 12:30 Uhr	geschlossen	- 2,5 h
Donnerstag	10:00 – 12:30 Uhr	09:30 – 12:30 Uhr	+ 0,5 h
Freitag	10:00 – 12:30 Uhr	geschlossen	- 2,5 h
Summe Stunden	10 h	6 h	- 4 h

II. Begründung

1. Ergebnis/Wirkungen

(Welche Ergebnisse bzw. Wirkungen sollen erzielt werden?)

Anpassung des Bürger*innenservices aufgrund der Öffnung des kubic und der veränderten Personalressourcen sowie Umbenennung des Servicebüros der vhs in „Deutschpunkt“.

2. Programme / Produkte / Leistungen / Auflagen

(Was soll getan werden, um die Ergebnisse bzw. Wirkungen zu erzielen?)

Die Volkshochschule Erlangen möchte die Öffnungszeiten im Servicebüro (in Zukunft Deutschpunkt) ab 23. Februar 2026 ändern. Diese Änderung hat folgende Gründe:

Zum 16. Februar 2026 startet voraussichtlich das Servicebüro im kubic, welches viele Aufgaben des bisherigen Servicebüros der vhs abdecken wird. Daher wurde Planstellennummer 4300104 mit 0,5 VZÄ zum 1. Dezember 2024 und Planstellennummer 4300100 mit 0,5 VZÄ zum 1. Februar 2026 nach Abt. 412 umgegangen.

Die Zahl der Kundenkontakte und Beratungen zu Deutsch- und Integrationskursen sowie zu Einbürgerungstests im vhs Servicebüro hat seit 2019 stark zugenommen. Aktuell finden im Monat

durchschnittlich 480 Kundengespräche und Beratungen im Servicebüro der vhs statt. Die meisten zu Integrations- und Deutschkursen sowie Sprachprüfungen. Zudem werden über das vhs Servicebüro fast wöchentlich Einstufungstests für Bewerber*innen zu Integrationskursen für Erlangen und den Landkreis Erlangen-Höchst durchgeföhrt.

Eine Analyse der Beratungs- und Anmeldeprozesse für Integrationskurse, Sprachprüfungen und Deutschkurse durch die Programmbereichsleitungen Sprachen und Integration vom Juni/Juli 2025 kommt zu dem Ergebnis, dass diese Verfahren neben einer engen Abstimmung mit dem pädagogisch planenden Personal ein erhöhtes Maß an Fachwissen zu aktuellen Rechtsvorschriften im Integrations- und Prüfungsbereich erfordern. Zudem werden hier sensible persönliche Daten der Kund*innen verarbeitet (Duldungsbescheinigungen und andere Dokumente zu laufenden Asylverfahren). Diskretion und Datenschutz erfordern hier eine erhöhte Umsicht. Der Umfang der vor Ort zu bearbeitenden Dokumente, aber auch die zeitlichen Erfordernisse, die sich aus Sprachbarrieren der ausländischen Kundschaft ergeben, führen zu längeren Wartezeiten für nachfolgende Kund*innen. Die Verlagerung dieser sensiblen Beratungs- und Anmeldeverfahren in das Servicebüro des kubic würden die dortigen Servicekräfte überlasten und Nachfolgearbeiten in der vhs mit sich bringen. Zudem erfordern die Bearbeitungsvorgänge eine verpflichtende Anbindung zu InGe-Online, eine direkte Anbindung zum BAMF.

Somit soll das bisherige vhs Servicebüro weiterhin als Anlaufstelle explizit für Kund*innen des Deutsch- und Integrationsbereichs zur Verfügung stehen. Das vhs Servicebüro erhält den Namen „Deutschpunkt“. Aufgaben, wie Beratung und Anmeldung zu Deutschkursen und -prüfungen sowie Einbürgerungs- und Einstufungstests, werden dort bearbeitet.

Um ihren Publikumsservice diesen Veränderungen anzupassen, möchte die Volkshochschule Erlangen die Öffnung am Mittwoch und Freitag wegfallen lassen und dafür am Montag und Donnerstag die Öffnungszeiten auf 09:30– 12.30 Uhr anpassen. Dadurch verkürzt sich die Zahl der Öffnungsstunden von wöchentlich 10 auf 6.

Die Service-Telefonzeiten bleiben unverändert:

Montag bis Freitag von 9:00 bis 12:30 Uhr

Montag, Mittwoch und Donnerstag von 13:30 bis 15:30 Uhr

3. Prozesse und Strukturen

(Wie sollen die Programme / Leistungsangebote erbracht werden?)

Die Leistungen übernehmen die Verwaltungskräfte aus dem Sprachen- und Integrationsbereich. Die Öffnungszeiten können aufgrund der Aufgabenverschiebung auf die genannten Stellen daher nicht vollumfänglich wie bisher wahrgenommen werden.

Dem Personalrat wurden die neuen Öffnungszeiten zur Zustimmung zugeleitet.

4. Klimaschutz:

Entscheidungsrelevante Auswirkungen auf den Klimaschutz:

☐

*ja, positiv**

☐

*ja, negativ**

☒

nein

5. Ressourcen

(Welche Ressourcen sind zur Realisierung des Leistungsangebotes erforderlich?)

Haushaltsmittel

☒

werden nicht benötigt

☐

sind vorhanden auf IvP-Nr.

bzw. im Budget auf Kst/KTr/Sk

☐

sind nicht vorhanden

Anlagen:

III. Abstimmung

siehe Anlage

IV. Beschlusskontrolle

V. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

VI. Zum Vorgang