

Whitepaper

Europäische Technologie für sichere Bürgerservices: Zukunft der Videokommunikation im öffentlichen Sektor

Die meisten Verwaltungsdienstleistungen in Deutschland werden weiterhin nicht digital angeboten. Daher benötigt man oft viel Zeit und Geduld für Behördentermine. Die Erledigung eines Anliegens dauert im Durchschnitt zwei Stunden und 21 Minuten. Drei Viertel davon entfallen allein auf die Hin- und Rückfahrt (57 Minuten) und auf die Wartezeit vor Ort (48 Minuten). Dies ist das Ergebnis einer Untersuchung des Digitalverbands Bitkom.¹

Statt zu fahren und auf Amtsfloren zu warten, würden 63 Prozent der Deutschen ihre Behördenangelegenheiten gerne über Videotelefonie erledigen. Dies zeigt eine repräsentative Umfrage, die von Civey im Auftrag der Voigtmann GmbH durchgeführt wurde.²

Mit Videokommunikation sind Behördentermine schneller und einfacher. Das verdeutlicht das Beispiel der Bundesagentur für Arbeit (BA), die seit 2020 rund eine Million Beratungsgespräche als Videotermin durchgeführt hat.

Die Bundesagentur für Arbeit gilt als Vorreiter der Videoberatung

Die Bundesagentur für Arbeit ist der zentrale Ansprechpartner für die Arbeits- und Ausbildungsvermittlung und zugleich Deutschlands größter Dienstleister am Arbeitsmarkt. Sie berät ihre Kundinnen und Kunden zu Themen rund um den Beruf und unterstützt Millionen von Bürgerinnen und Bürgern mit finanziellen Leistungen wie Arbeitslosen- und Kindergeld.

Während die behördeninterne Kommunikation über Standard-Videokonferenzlösungen erfolgt, hat die Voigtmann GmbH aus Nürnberg die Lösung „Mein Videotermin“ für alle externen Beratungsgespräche der Bundesagentur entwickelt.

Vorteile für Bürger und Behörden

Die Vorteile, die durch den Einsatz von Videotechnologien im Kontakt zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern entstehen, werden durch die Civey-Umfrage bestätigt: Die Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden wird einfacher, flexibler und schneller. Lange Wege und Wartezeiten entfallen – vorwiegend für Bürgerinnen und Bürger in strukturschwachen Regionen (Abbildung 1).

Der Einsatz von Videokommunikation hat auch für die Bundesagentur für Arbeit positive Auswirkungen: Die Produktivität steigt und ihre Attraktivität als Arbeitgeber nimmt zu. Flexiblere Arbeitszeiten und die Arbeit von zu Hause aus werden so einfacher möglich. Zudem verbessert sich die Servicequalität und die Zufriedenheit der Bürger. Der Einsatz moderner Technologien unterstützt den zeitgemäßen Außenauftritt der Behörde.

¹ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Gaenge-aufs-Amt> – Abruf Juni 2024

² Umfrage durch Civey im Auftrag der Voigtmann GmbH, Stichprobe 5.015 Personen, Zeitraum Februar 2024

Welche **Vorteile** kann Videotelefonie bei Behördengängen bringen?

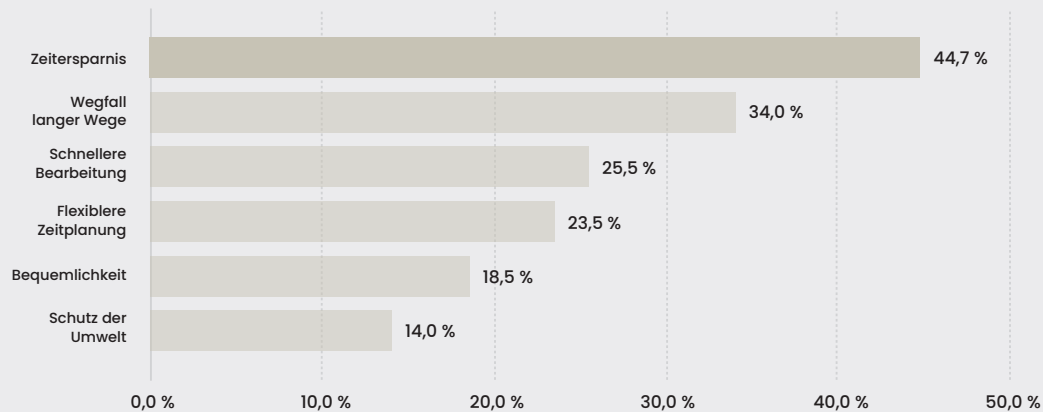


Abbildung 1

Bisher nur geringe Nutzung von Videotelefonie bei Behördengängen

Trotz der Vorteile der Videotelefonie ist die Bundesagentur für Arbeit weiterhin eine der wenigen Behörden, die dieses Instrument strategisch einsetzen. Die Konsequenz: Nur 4 Prozent der Befragten haben bereits per Video mit einer Behörde kommuniziert. 52 Prozent geben an, dass die Behörden an ihrem Wohnort keine Videotelefonie anbieten. 44 Prozent der Bevölkerung haben keine Informationen dazu.

Ein Viertel der Befragten steht dem Einsatz von Videotelefonie skeptisch gegenüber. 28 Prozent der Bürger bevorzugen den persönlichen Kontakt zu Behördenmitarbeitern. Es gibt auch Befürchtungen, dass die Kommunikation nicht sicher ist und der Datenschutz nicht eingehalten wird – jeweils ca. 22 Prozent. Knapp weitere 22 Prozent der Befragten sind besorgt über technische Probleme (Abbildung 2).

Welche **Hindernisse** sehen Sie bei der Verwendung von Videotelefonie bei Behördengängen?

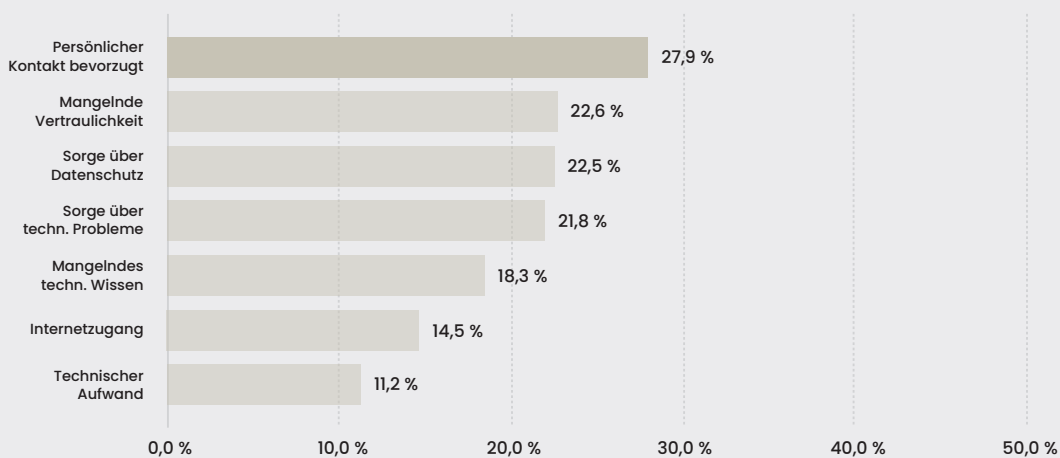


Abbildung 2

Datenschutzkonform, sicher und hochskalierbar

Die Plattform „Mein Videotermin“ zeigt, dass diese Skepsis unbegründet ist. Bei der Entwicklung wurde auf eine intuitive, niederschwellige Bedienbarkeit, eine hohe Datenschutzkonformität und eine hohe Skalierbarkeit geachtet. Ferner erfüllt die umfassend zertifizierte Lösung sämtliche Anforderungen an Compliance und revisionssichere Dokumentation. Sie basiert auf einer europäischen Technologieplattform, die alle Aspekte der Sicherheit und des Datenschutzes erfüllt.

Eine sichere Verschlüsselung gewährleistet, dass personenbezogene Daten nicht nach außen dringen. Weiterhin gewährleistet die Technologie des Videotranscoding, dass keine unerwünschten Daten oder Schadcode in den Medienstrom gelangen – ein besonderes Sicherheitsmerkmal, das Standard-Videoplattformen nicht bieten. Durch den Betrieb einer eigenen IT-Infrastruktur ist die Behörde in der Lage, die Daten vollständig zu kontrollieren. Intelligente Algorithmen überwachen die Terminplanung, um die vorhandene Infrastruktur und die personellen Ressourcen einer Behörde optimal zu nutzen.

Die Plattform „Mein Videotermin“ ist eine multifunktionale Kommunikationsplattform. Neben umfassenden Funktionen für das Videogespräch sind Text-Chats, das Referenzieren von Dateien zum Download sowie die Dokumentenbearbeitung mittels Bildschirmfreigabe möglich. Zudem kann sie nahtlos in Fachanwendungen integriert werden, sodass eine medienbruchfreie Arbeit möglich wird.

Intuitiv, niederschwellig, barrierefrei und nutzerfreundlich

Um einen virtuellen Beratungstermin bei der BA wahrzunehmen, ist kein sicherheitskritischer Download eines Programms oder Plug-ins notwendig. Die Lösung kann mit einem Klick mit einem beliebigen Endgerät verbunden werden und ist sofort einsatzbereit. Nur zwei weitere Klicks genügen, um die Datenschutzbestimmungen zu bestätigen und mit einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter in der Behörde Verbindung aufzunehmen.

Das System kann zudem an die Leistungsfähigkeit der Internetverbindung angepasst werden. Bei Bedarf können weitere Personen (z. B. Dolmetscher oder Rechtsbeistände) zum Beratungstermin hinzugezogen werden.

Für den Einsatz von Videotechnologien gibt es jedoch grundsätzliche Voraussetzungen, die nicht nur technisch bedingt sind, sondern auch auf klare Erwartungen bei den Nutzenden zurückgehen (Abbildung 3).

Erwartungen und Bedürfnisse der Nutzenden

1. Datenschutz und Datensicherheit sind auf höchstem Niveau sicherzustellen.
2. Die Infrastruktur in den Behörden muss skalierbar und der Internetzugang flächendeckend vorhanden sein, um stabile Ton- und Videoübertragungen zu gewährleisten.
3. Die Angebote müssen schnell verfügbar und für alle Nutzenden einfach bedienbar sein.
4. Bei den nutzbaren Endgeräten muss Technologieutralität gewährleistet sein.
5. Eine Einbindung in bestehende Verwaltungssysteme muss medienbruchfrei erfolgen.

Ein Modell für die Zukunft der Behördenkommunikation

Die Bundesagentur für Arbeit hat nunmehr über eine Million Beratungstermine über diese Videokommunikationslösung durchgeführt. Über 50.000 Mitarbeiter der BA nutzen das System.

Trotz der zahlreichen Vorteile, die die bei der BA implementierte Lösung hat, bieten viele Behörden in Deutschland bisher keine Videokommunikation an oder setzen auf Anwendungen außereuropäischer Anbieter, mit Risiken und Nachteilen in Bezug auf datenschutzrechtliche Bestimmungen.

Zugleich wird die digitale Souveränität immer stärker in den Fokus der Politik gerückt. Dies umfasst auch die Förderung des Technologiestandorts Deutschland. Ziel ist es, entschlossen Innovationen und technologische Kompetenzen zu fördern, gleichzeitig aber auch in Deutschland und Europa vorhandene Technologien gezielt zu nutzen.

Die öffentliche Verwaltung hat eine Vorbildfunktion. Es ist wichtig, dass im Beschaffungswesen ein offener Markt für die Wettbewerbsfähigkeit kleiner und mittlerer Unternehmen berücksichtigt wird (Abbildung 4).

Erforderliche Maßnahmen

1. Die konsequente Einhaltung bestehender Datenschutz- und Datensicherheitsbestimmungen für die digitale Behördenkommunikation.
2. Die Nutzung öffentlicher Beschaffungsprojekte für den verstärkten Einsatz deutscher und europäischer Lösungen in der Verwaltung.
3. Die Standardisierung von Videokommunikationslösungen im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und die Entwicklung eines zeitgemäßen Verwaltungsarbeitsplatzes.

Abbildung 4

Impressum

Voigtmann GmbH
90491 Nürnberg, Kieslingstraße 76
Tel. 0911 4777 6542
www.voigtmann.de
hallo@voigtmann.de