

Whitepaper

Zukunft der Videokommunikation im öffentlichen Sektor – Einblicke aus der Verwaltungspraxis

Einleitung: Status quo der Behördenkommunikation

Viele Digitalisierungsinitiativen wurden bereits angestoßen – dennoch erfolgt die Kommunikation zwischen Bevölkerung und öffentlichen Verwaltungen in Deutschland vielfach weiterhin analog. Dabei wird immer deutlicher: Videokommunikation bietet großes Potenzial, um Verwaltungsprozesse effizienter, serviceorientierter und zukunftsfähiger zu gestalten. Eine Untersuchung des Digitalverbands Bitkom aus dem Jahr 2024 veranschaulicht die Problematik:

Behördenanliegen dauern im Durchschnitt 2 Stunden und 21 Minuten. Davon entfällt die eigentliche Beratungszeit im Termin auf rund 36 Minuten. Deutlich mehr Zeit beanspruchen die An- und Abfahrt mit durchschnittlich 57 Minuten sowie die Wartezeit vor Ort mit weiteren 48 Minuten.

Stand der Dinge: Bürgerwunsch und reale Nutzung

Videokommunikation kann dazu beitragen, den Kontakt zur Verwaltung deutlich zu vereinfachen. Eine repräsentative Umfrage des Instituts Civey im Auftrag der Voigtmann GmbH zeigt: 63 Prozent der Bevölkerung würden Behördenangelegenheiten gerne per Video erledigen. Viele sehen darin eine Zeitersparnis und mehr Flexibilität.

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

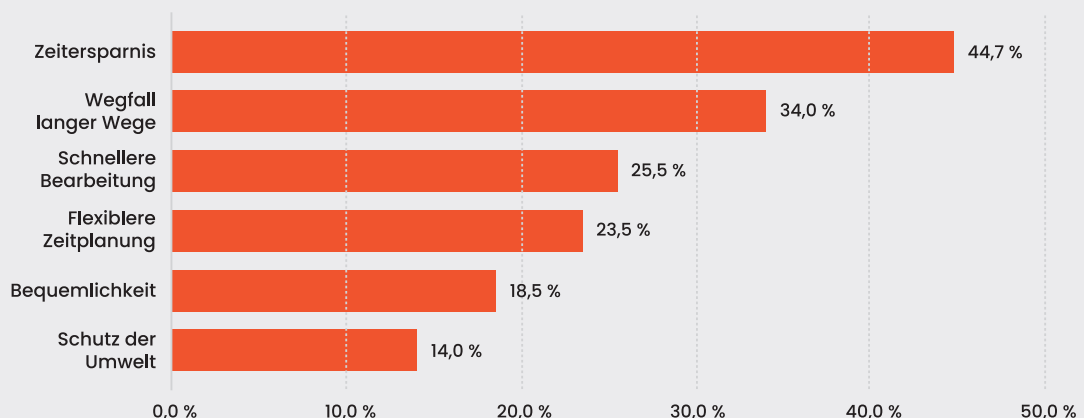
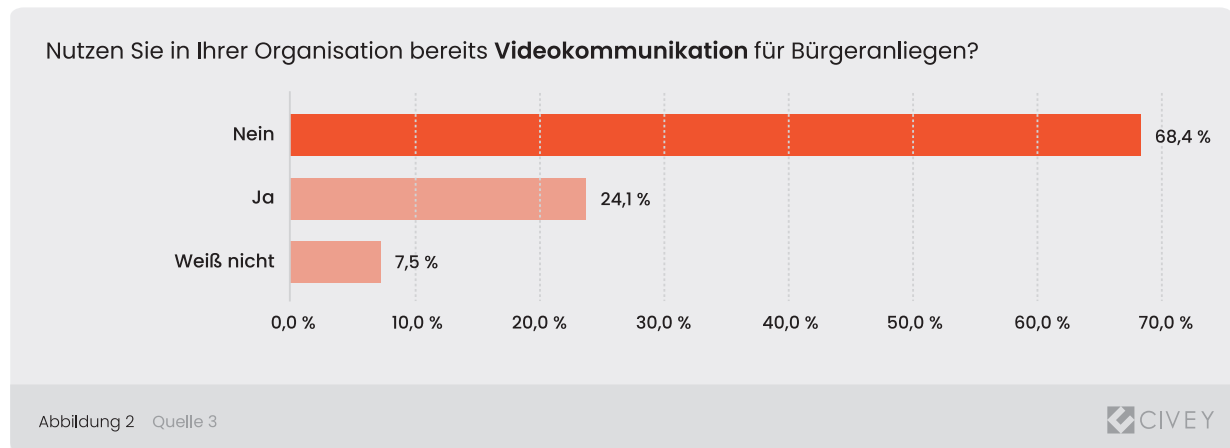


Abbildung 1 Quelle 2

Dem steht eine bislang sehr geringe Nutzung gegenüber: Nur etwa 4 Prozent der Befragten haben bereits mit einer Behörde per Video kommuniziert.

Ein positives Beispiel ist die Bundesagentur für Arbeit. Dort wurden seit 2020 über zwei Millionen Videoberatungsgespräche durchgeführt – mit hohen Zufriedenheitswerten auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger wie auch der Mitarbeitenden.



Abgrenzung: Grenzen klassischer Videokonferenzsysteme

Die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern stellt andere Anforderungen als interne Besprechungen in Behörden. Klassische Videokonferenzsysteme wie Teams, Zoom oder Webex sind für die Kommunikation innerhalb von Organisationen konzipiert – nicht für den Bürgerservice.

Für den Einsatz im öffentlichen Bereich sind insbesondere folgende Anforderungen relevant:

- | | |
|----|--|
| 01 | Eine intuitive und barrierearme Nutzung, unabhängig vom technischen Hintergrund der Nutzenden |
| 02 | Ein Verzicht auf Softwareinstallationen, Registrierungen oder komplexe Zugangsvorgänge |
| 03 | Die konsequente Einhaltung von Datenschutzstandards und die revisionssichere Dokumentation |
| 04 | Die sichere Verarbeitung personenbezogener Daten, einschließlich Absicherung gegen Manipulation des Medienstroms |

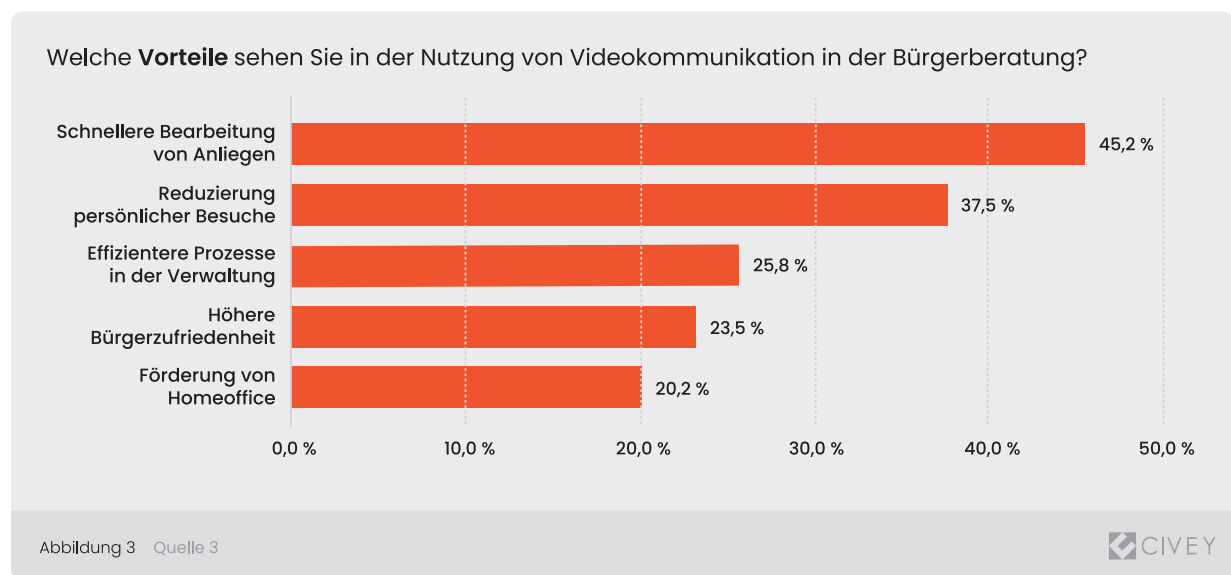
Nur Lösungen, die diese Kriterien konsequent erfüllen, können die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bevölkerung nachhaltig verbessern.

Mehrwert: Potenziale aus Sicht der Verwaltung

Viele Mitarbeitende in der öffentlichen Verwaltung erkennen bereits konkrete Vorteile durch Videokommunikation – insbesondere dort, wo entsprechende Lösungen etabliert sind.

Eine bundesweite Befragung hebt folgende Nutzenaspekte hervor:

01	Schnellere Bearbeitung von Anliegen
02	Reduzierung persönlicher Behördengänge
03	Effizientere Prozesse in der Verwaltung
04	Höhere Zufriedenheit der Bevölkerung
05	Förderung von Homeoffice-Strukturen

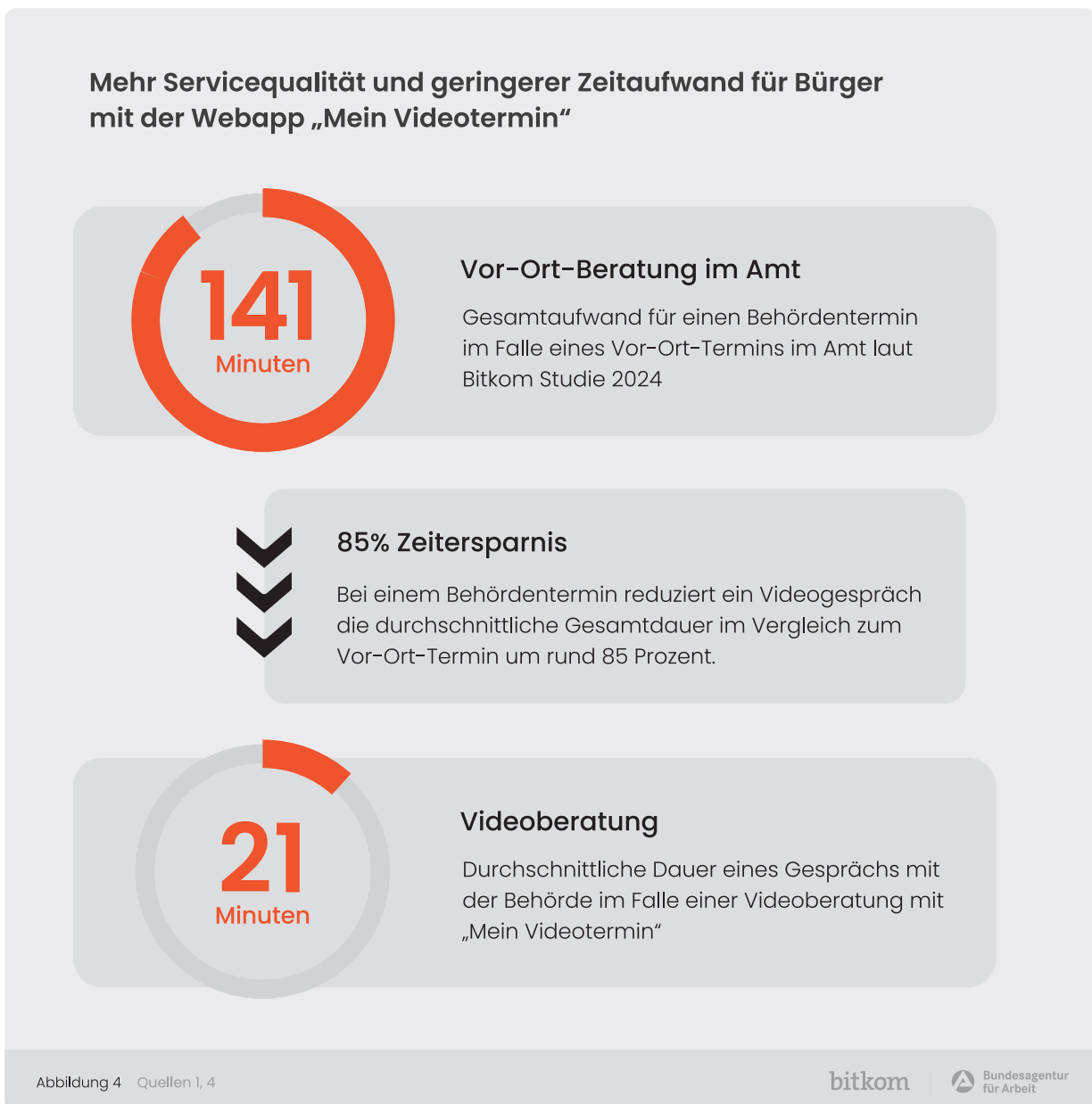


Gleichzeitig zeigt sich: Die Nutzung bleibt weit hinter dem Potenzial zurück. Die Bereitschaft zur Nutzung liegt bei über 65 Prozent – sofern Datenschutz, einfache Bedienung und Integration sichergestellt sind.

Wirkung: Signifikante Effizienzgewinne im Vergleich zum Vor-Ort-Termin

Erfahrungen aus der Praxis belegen die positiven Auswirkungen spezialisierter Videokommunikation auf Verwaltungsprozesse.

Bei der Bundesagentur für Arbeit konnte die durchschnittliche Dauer eines Behördentermins durch den Einsatz der Plattform „Mein Videotermin“ von 141 auf 21 Minuten reduziert werden. Das ergibt sich eine Zeitersparnis von rund 85 Prozent:



Neben einer höheren Zufriedenheit auf Seiten der Bevölkerung und Mitarbeitenden wird auch die interne Effizienz gesteigert.



Die Dauer des eigentlichen Beratungsgesprächs von durchschnittlich 36 Minuten reduziert sich auf lediglich 21 Minuten – eine Zeitersparnis von nahezu 41 Prozent aus der Perspektive des Beraters.



Neben der gewonnenen Effizienz steht die deutliche Reduzierung des CO₂-Abdrucks durch den Wegfall unnötiger Fahrten im volkswirtschaftlichen Mittelpunkt.

Erfolgsfaktor: Integration in Infrastruktur und Fachverfahren

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor liegt in der technischen und organisatorischen Integration der Videolösung. Die Plattform „Mein Videotermin Suite“ bietet hierfür folgende Funktionen:



Bürgerfreundliche, intuitive Nutzung ohne technische Einstiegshürden

Die Nutzung erfolgt ohne Installation, Registrierung oder technische Hürden – auch für technisch nicht versierte Personen problemlos nutzbar.



Videoberatung mit Text-Chat, Bildschirm- und Dokumentenfreigabe

Medienübergreifende Zusammenarbeit in Echtzeit.



Intelligente Terminsteuerung zur optimalen Ressourcennutzung

Automatisierte Verfügbarkeitsabgleiche erhöhen die Planungssicherheit.



Nahtlose Anbindung an Fachverfahren

Medienbruchfreie Bearbeitung ohne Doppelerfassungen.



Betrieb auf behördeneigener Infrastruktur oder Behörden-Cloud

Volle Datenkontrolle sowie digitale Souveränität.

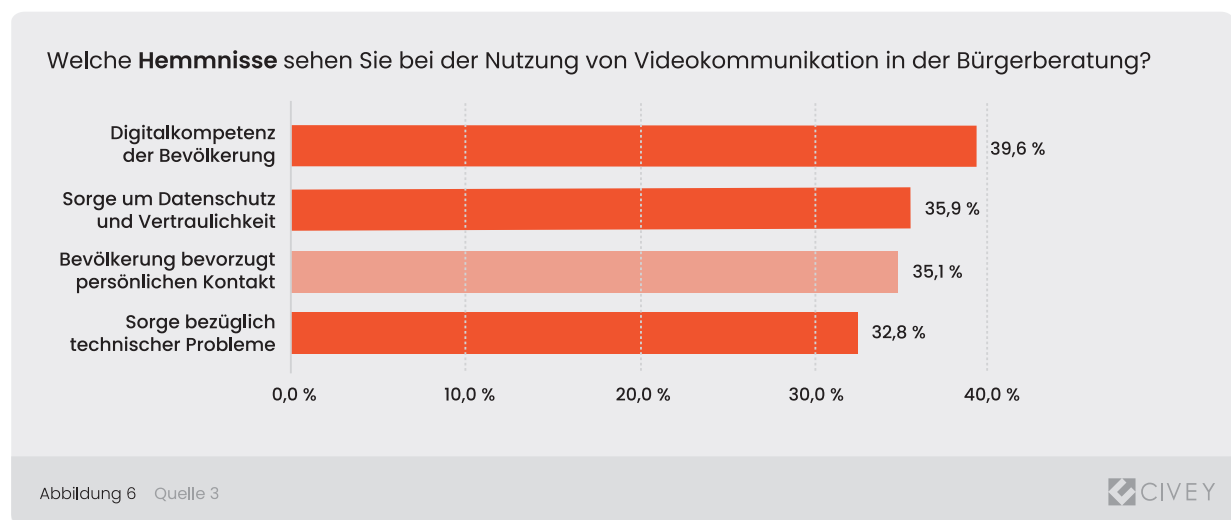
Abbildung 5

Diese Eigenschaften ermöglichen eine umfassende Einbettung in bestehende Prozesse – ohne zusätzliche Schnittstellen oder Systemwechsel.

Herausforderungen: Hemmnisse bei der Einführung

Trotz der bekannten Vorteile bestehen aus Sicht der Verwaltung zentrale Hemmnisse. Diese betreffen sowohl technische als auch soziale Aspekte:

- | | |
|----|---|
| 01 | Eingeschränkte digitale Kompetenz der Bürger |
| 02 | Datenschutz- und Vertraulichkeitsbedenken |
| 03 | Präferenz für persönliche Vorsprachen durch die Bevölkerung |
| 04 | Technische Unsicherheiten in der Umsetzung |



Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass erfolgreiche Digitalisierung auch Veränderungsbereitschaft, Kommunikation und Schulung erfordert.

Grundlagen: Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung

Für eine nachhaltige Einführung von Videokommunikation sind bestimmte Rahmenbedingungen erforderlich. Diese betreffen Technik, Organisation und Nutzerorientierung.

	Datenschutz und Sicherheit	Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, DSGVO-Konformität, transparente Datenverarbeitung
	Niedrige Einstiegshürden	Keine Registrierung, keine Downloads, geräteunabhängiger Zugang
	Einfache Bedienung	Klare Nutzerführung, barrierefreies Design, intuitive Oberfläche
	Skalierbare Infrastruktur	Leistungsstarke Server, hohe Ausfallsicherheit, netzwerktechnische Stabilität
	Systemintegration	Verbindungsfähigkeit zu bestehenden Fachverfahren und Verwaltungsprozessen
	Integration KI-Assistenten	Unterstützung für den Beratenden durch künstliche Intelligenz

Abbildung 7 Quelle 2

Empfehlung: Europäische Lösungen für digitale Souveränität

Digitale Souveränität ist ein strategischer Schlüsselbegriff für die öffentliche Hand. Europäische Plattformen wie „Mein Videotermin“ bieten einen klaren Vorteil gegenüber außereuropäischen Alternativen:

Sie erfüllen höchste Sicherheits- und Datenschutzstandards, ermöglichen die vollständige Kontrolle über Prozesse und stärken die technologische Unabhängigkeit.

Fazit und Handlungsauftrag

Die Verwaltung kann und sollte eine Vorreiterrolle bei der digitalen Kommunikation einnehmen. Die technischen Möglichkeiten sind vorhanden, die Akzeptanz in der Bevölkerung ist nachweislich hoch.

Sichere, skalierbare und benutzerfreundliche Videolösungen sind ein zentrales Element der serviceorientierten Kommunikation mit der Bevölkerung im öffentlichen Sektor.

Quellenangaben

¹ Bitkom Research, publiziert durch Bitkom e.V.: „Gänge aufs Amt kosten im Schnitt 2 Stunden und 21 Minuten“, Stichprobe 1.007 Personen, Jan. 2024

² Umfrage der Civey GmbH im Auftrag der Voigtmann GmbH, Stichprobe 5.015 Personen, Feb. 2024

³ Umfrage der Civey GmbH im Auftrag der Voigtmann GmbH, Stichprobe 1.005 Personen in der öffentlichen Verwaltung mit direktem Bürgerkontakt, März 2025

⁴ Bundesagentur für Arbeit, Juni 2025

Kontakt

Voigtmann GmbH, Nürnberg
Europäische Technologie für sichere Bürgerservices
Kieslingstr. 76
90491 Nürnberg

Tel.: +49 911 4777 6542

Mail: hallo@voigtmann.de

www.meinvideotermin.de

www.voigtmann.de

voigtmann
INFORMATIONSTECHNOLOGIEN