

Whitepaper „Mein Videotermin“

Videoberatung: Bürgeranliegen einfacher erledigen. Verwaltung spürbar entlasten.

Eine Einordnung für politische und behördliche Entscheidungsträger

Management Summary

Der Kontakt zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der öffentlichen Verwaltung in Deutschland ist nach wie vor zeitaufwendig: Ein durchschnittlicher Behördenbesuch dauert gut zwei Stunden, mehr als jede zweite Person hat Schwierigkeiten, überhaupt einen Termin zu bekommen.¹ Zugleich zeigen aktuelle Erhebungen, dass Videokommunikation in der Verwaltung an Bedeutung gewinnt – wenn auch langsamer, als es der Bedarf nahelegt.

Dieses Whitepaper ordnet die wichtigsten aktuellen Zahlen ein und zeigt am Beispiel der Bundesagentur für Arbeit, wie sich Videoberatung mit der Lösung „Mein Videotermin“ der Voigtmann GmbH in der Praxis bewährt hat.



Zahlen und Fakten zur Videokommunikation

01 Über 2 Stunden für einen Behördentermin

Ein Behördenbesuch kostet Bürgerinnen und Bürger im Schnitt 2 Stunden und 5 Minuten – trotz jahrelanger Digitalisierungsbemühungen.¹

02 Videokommunikation gewinnt an Bedeutung

Der Anteil der Behörden, die bereits Videokommunikation für Bürgeranliegen nutzen, ist von 24,1 Prozent (Anfang 2025) auf 28 Prozent (Mitte 2026) gestiegen.^{3, 4}

03 Über 3,5 Millionen Beratungsgespräche

Die Bundesagentur für Arbeit hat über die Plattform „Mein Videotermin“ mittlerweile mehr als 3,5 Millionen Beratungsgespräche geführt.¹⁵

04 Rund 85 % weniger Zeitaufwand

Der Zeitaufwand für Bürgerinnen und Bürger sinkt dabei um rund 85 Prozent – von 141 Minuten für einen Vor-Ort-Termin auf durchschnittlich 21 Minuten per Video.^{2, 10}

05 Einfachheit und Sicherheit entscheiden

Aus Sicht der Verwaltung entscheidet vor allem eines über den Erfolg: eine einfache Nutzung ohne technische Hürden (50 Prozent) und eine sichere digitale Identifikation (42 Prozent).⁶

06 Videoberatung auf dem Weg zum Regelangebot

Mit der geplanten Modernisierung der Arbeitsvermittlung schafft der Bund zusätzliche rechtliche Voraussetzungen dafür, Videoberatung im Sozialbereich stärker als regulären Beratungskanal einzusetzen – ein zusätzlicher Impuls für den flächendeckenden Einsatz.^{12, 13}

07 Messbarer Nutzen schafft Akzeptanz

Entscheidend für die weitere Verbreitung ist neben der technischen Umsetzbarkeit der nachweisbare Nutzen. Gerade bei knappen öffentlichen Haushalten und begrenzten Personalressourcen gewinnen messbare Entlastungs- und Effizienzeffekte an Bedeutung.

1. Der Status quo: Behördenkontakte kosten weiterhin viel Zeit

Viele Verwaltungsleistungen sind bis heute nicht durchgängig digital. Der Behördengang bleibt deshalb für viele Bürger eine Belastung, die sich nicht vermeiden lässt. Nach einer repräsentativen Befragung des Digitalverbands Bitkom vom Dezember 2025 dauert ein einzelner Behördenbesuch im Durchschnitt 2 Stunden und 5 Minuten.¹ Davon entfallen 51 Minuten auf die An- und Abreise, 40 Minuten auf die Wartezeit vor Ort und 34 Minuten auf die eigentliche Bearbeitung des Anliegens.¹

Besonders auffällig: 58 Prozent der Befragten hatten bereits Schwierigkeiten, für ihren letzten Behördenbesuch überhaupt einen Termin zu bekommen.¹ 43 Prozent sind zudem überzeugt, dass sich ihr Anliegen ebenso gut online hätte erledigen lassen.¹ Zwar wird das eigentliche Anliegen in 89 Prozent der Fälle erledigt – doch nur 46 Prozent bewerten den Behördengang insgesamt positiv.¹

Ein Vergleich mit einer früheren Bitkom-Erhebung von Anfang 2024 zeigt: Der Gesamtaufwand für einen Behördenbesuch lag damals sogar bei 2 Stunden und 21 Minuten.² Der leichte Rückgang ist ein Signal, dass Digitalisierung wirkt – das grundsätzliche Problem ist damit aber noch nicht gelöst. Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst bringt die Erwartung an die Politik auf den Punkt: „Digitale Behördenkontakte müssen in Deutschland Standard werden. Sie machen die Arbeit der Verwaltung effizienter und sparen zugleich den Menschen eine Menge Zeit.“¹

2. Bürgerwunsch und Verwaltungsrealität: Was die Studiendaten zeigen

Zwischen dem Wunsch der Bevölkerung nach digitalen Behördenkontakten und der tatsächlichen Nutzung besteht weiterhin eine deutliche Lücke. Nach einer Umfrage im Auftrag der Voigtmann GmbH würden 63 Prozent der Bevölkerung Behördenangelegenheiten gerne per Video erledigen – bislang haben jedoch erst rund 4 Prozent tatsächlich schon einmal mit einer Behörde per Video kommuniziert.⁸

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

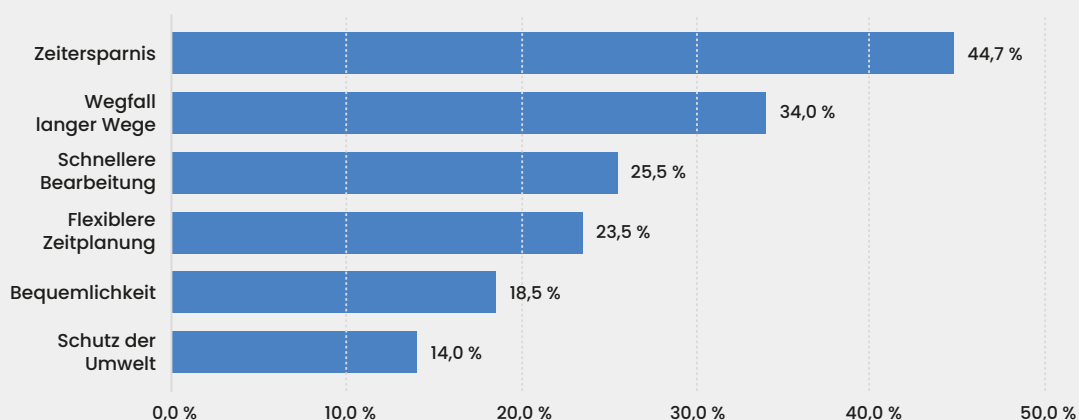
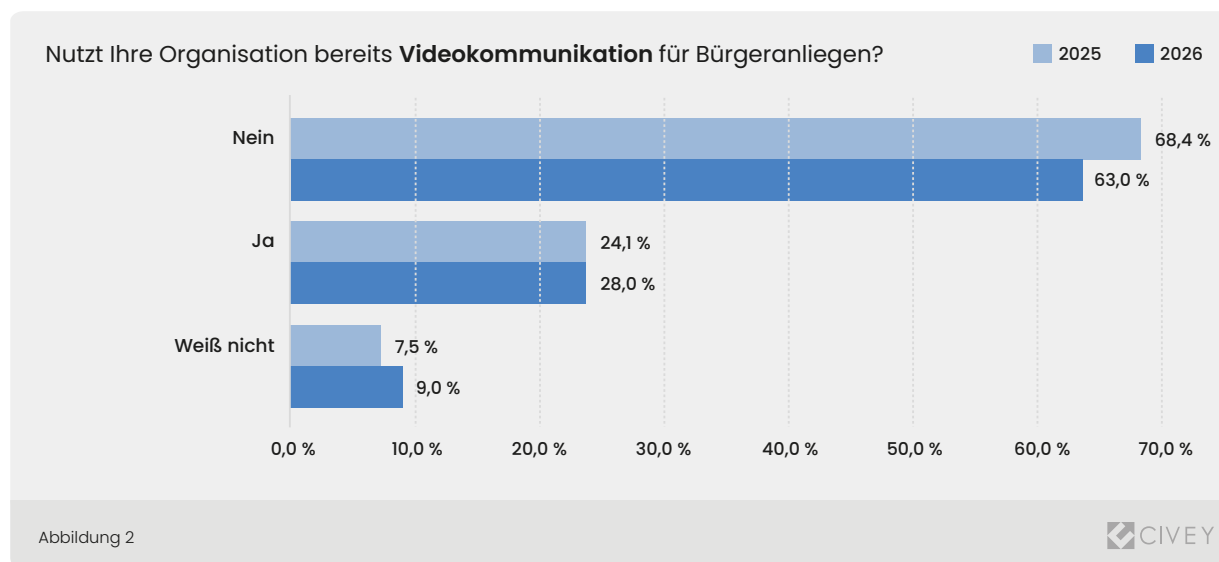


Abbildung 1

Die genannten Vorteile sind eindeutig: Zeitersparnis (44,7 Prozent) und der Wegfall langer Wege (34,0 Prozent) stehen für die Bevölkerung klar im Vordergrund, gefolgt von schnellerer Bearbeitung, flexiblerer Zeitplanung, Bequemlichkeit und dem Schutz der Umwelt.⁸ Auf Seiten der Verwaltung selbst zeigt sich ein leicht positiver Trend: Der Anteil der Organisationen mit Bürgerkontakt, die bereits Videokommunikation für Bürgeranliegen nutzen, ist von 24,1 Prozent Anfang 2025 auf 28 Prozent Mitte 2026 gestiegen.^{3, 4}



Der Zuwachs von knapp vier Prozentpunkten innerhalb eines guten Jahres zeigt: Die Entwicklung geht in die richtige Richtung, verläuft aber sehr langsam. Nach wie vor setzt die deutliche Mehrheit der Behörden – 63 Prozent Mitte 2026 – kein Video für Bürgeranliegen ein.⁴ Für politische und administrative Entscheidungsträger liegt genau hier der Hebel: Angebot und Nachfrage zusammenzubringen. Die Daten zeigen zugleich eine deutliche Differenz zwischen dem grundsätzlichen Interesse an Videoberatung und ihrer tatsächlichen Verbreitung in der Verwaltung.

3. Bundesagentur für Arbeit: Von erfolgreicher Praxis zum Vorbild für Videoberatung im öffentlichen Sektor

Wie sich Videoberatung im großen Maßstab bewährt, zeigt die Bundesagentur für Arbeit (BA). Seit der Einführung der Plattform „Mein Videotermin“ der Voigtmann GmbH im Jahr 2020 hat sich die Nutzung kontinuierlich ausgeweitet: vom ersten Modellversuch über die Millionenmarke im Sommer 2024 bis zu mittlerweile mehr als 3,5 Millionen geführten Beratungsgesprächen.^{9, 15}

Der Effekt auf die Beratungsdauer ist erheblich. Während ein klassischer Vor-Ort-Termin nach der Bitkom-Studie 2024 im Schnitt 141 Minuten in Anspruch nimmt – inklusive An- und Abfahrt sowie Wartezeit –, dauert ein Beratungsgespräch per Videotermin bei der BA im Schnitt nur 21 Minuten. Das entspricht einer Zeitersparnis von rund 85 Prozent.^{2, 10} Auch bei der reinen Gesprächsdauer zeigt sich ein messbarer Unterschied: Sie liegt beim Videotermin bei durchschnittlich rund 21 Minuten und bei der persönlichen Beratung bei rund 36 Minuten. Das entspricht einem Rückgang von etwa 41 Prozent.⁹

Zeitaufwand im Vergleich – klassischer Behördengang und Videoberatung bei der Bundesagentur für Arbeit

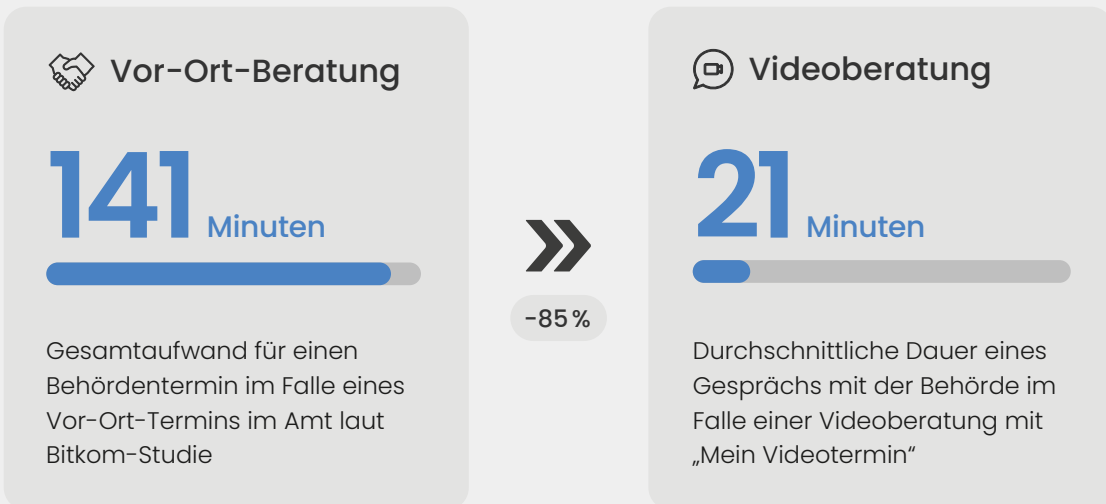


Abbildung 3

85% Zeitersparnis

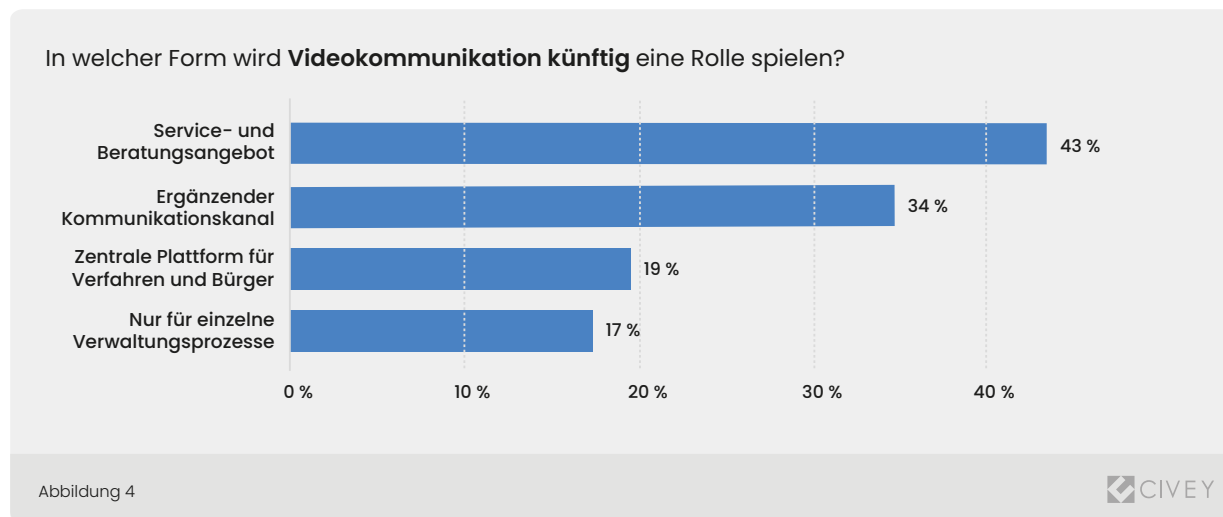
Reduzierte durchschnittliche Gesamtdauer bei einem Behördentermin im Vergleich zum Vor-Ort-Termin um rund 85 Prozent.

Für den Erfolg entscheidend war aus Sicht der BA vor allem die konsequente Nutzerfreundlichkeit: Für den Videotermin ist keine Softwareinstallation und keine Registrierung notwendig – ein Klick auf den zugesandten Link genügt, unabhängig von Endgerät oder Browser.^{10, 11} Diese niedrige Zugangsschwelle ist ein wesentlicher Grund für die hohe Akzeptanz sowohl bei Bürgerinnen und Bürgern als auch bei den Mitarbeitenden der BA.

Die Erfahrung der BA zeigt: Videoberatung funktioniert nicht nur technisch. Ein digitaler Beratungskanal lässt sich auch bei hohen Fallzahlen und in einer bundesweit verteilten Organisation dauerhaft in bestehende Verwaltungsprozesse integrieren.

4. Wohin entwickelt sich Videokommunikation in der Verwaltung?

Befragt nach der künftigen Rolle von Videokommunikation, sehen Verwaltungen mit Bürgerkontakt vor allem einen ergänzenden, aber zunehmend wichtigen Bestandteil ihres Serviceangebots. 43 Prozent gehen davon aus, dass Video künftig als eigenständiges Service- und Beratungsangebot dient, 34 Prozent sehen es als ergänzenden Kommunikationskanal neben Telefon, E-Mail und Vor-Ort-Termin. Immerhin 19 Prozent halten eine zentrale Plattform für Verfahren und Bürgerkontakt für wahrscheinlich.⁵



Diese Einschätzung deckt sich mit der Erfahrung der Bundesagentur für Arbeit: Videoberatung entfaltet ihren Wert dann, wenn sie nicht als isoliertes Werkzeug, sondern als Bestandteil eines durchgängigen Verwaltungsprozesses verstanden wird – verbunden mit Fachverfahren, Dokumentenaustausch und im besten Fall auch mit elektronischen Signaturen.

Damit verschiebt sich die Perspektive: Im Mittelpunkt steht nicht mehr allein die Übertragung von Bild und Ton. Entscheidend ist, wie ein Bürgeranliegen digital, sicher und möglichst fallabschließend bearbeitet werden kann.

5. Erfolgsfaktoren und Hürden aus Sicht der Verwaltung

Damit Bürgeranliegen künftig auch fallabschließend per Video bearbeitet werden können, benennen Verwaltungen mit Bürgerkontakt klare Anforderungen. An erster Stelle steht mit 50 Prozent eine einfache Nutzung ohne technische Hürden, gefolgt von einer sicheren digitalen Identifikation (42 Prozent) und der Wahrung von Datenschutz und digitaler Souveränität (27 Prozent). Auch digitale Signaturen (23 Prozent) und eine nahtlose Weiterleitung in Fachverfahren (22 Prozent) werden als wichtig eingestuft.⁶

Welche **Voraussetzungen** sind am wichtigsten, damit Bürgeranliegen fallabschließend per Video bearbeitet werden können?

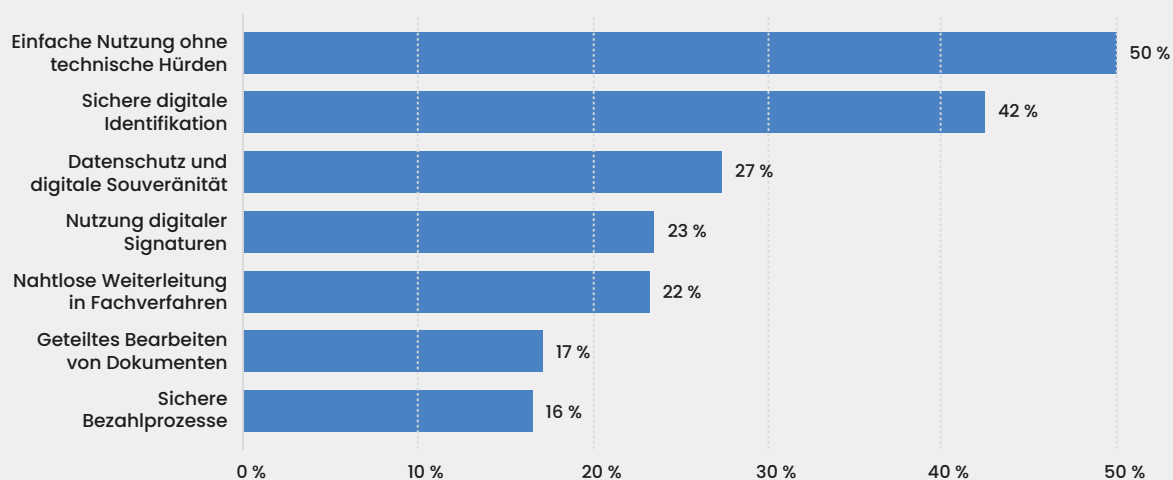


Abbildung 5



Zugleich benennen die Befragten deutliche Hürden für die Verbreitung: Datenschutz- und Sicherheitsbedenken sowie fehlende technische Standards liegen mit jeweils 39 Prozent gleichauf an der Spitze, gefolgt von zu komplexen Verwaltungsprozessen (30 Prozent). Geringe Erfahrung, begrenzte Budgets, fehlende personelle Ressourcen und unklare Zuständigkeiten runden das Bild ab.⁷

Welche Faktoren erschweren die Nutzung videobasierter Verwaltungsverfahren aktuell am stärksten?

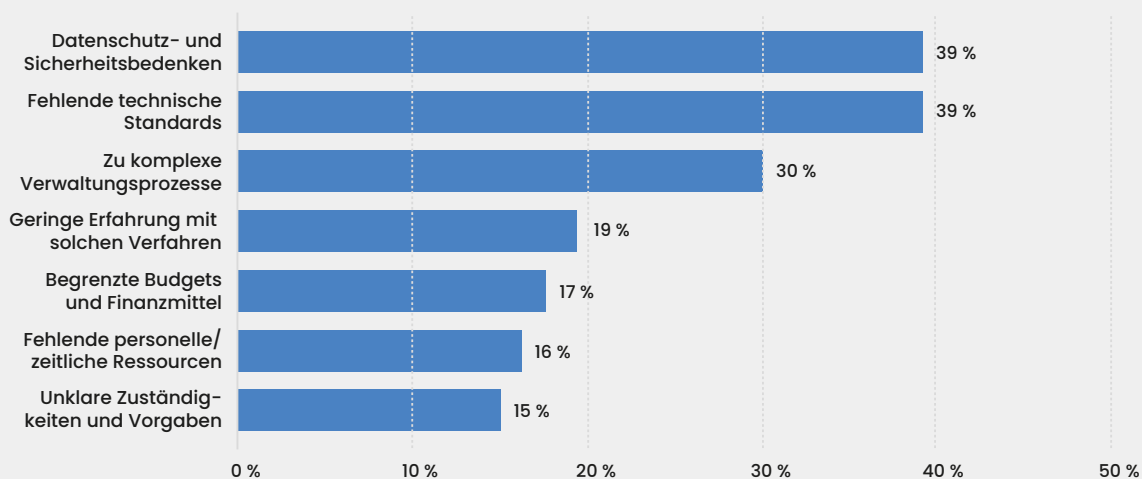


Abbildung 6



Die Gegenüberstellung zeigt: Ein wesentlicher Teil der Hürden ist organisatorischer und struktureller Natur. Genau hier setzen prozessorientierte, bereits erprobte Lösungen wie „Mein Videotermin“ an.

Hinzu kommt die wirtschaftliche Perspektive. Bei knappen Personal- und Finanzressourcen wird es wichtiger, ob digitale Lösungen messbar entlasten. Relevante Kennzahlen können kürzere Bearbeitungszeiten, vermiedene Wege und Wartezeiten, höhere Durchführungsquoten, besser verfügbare Beratungskapazitäten und geringere Prozesskosten sein.

6. Was „Mein Videotermin“ konkret leistet

Die Mein Videotermin Suite (MVS) der Voigtmann GmbH wurde speziell für den Bürgerkontakt in der öffentlichen Verwaltung entwickelt – nicht für interne Besprechungen, im Unterschied zu klassischen Videokonferenzsystemen wie Teams, Zoom oder Webex. Für Entscheidungsträger sind dabei vor allem folgende Merkmale relevant:



Barrierearmer und niedrigschwelliger Zugang

Bürgerinnen und Bürger nehmen über einen einfachen Link am Videotermin teil – ohne Softwareinstallation, Registrierung oder technisches Vorwissen, unabhängig von Endgerät oder Browser.^{10, 11}



Integration in Verwaltungsprozesse

MVS bietet Schnittstellen und Integrationsmöglichkeiten für bestehende Fachverfahren und kann an konkrete Verwaltungsprozesse angebunden werden. Ziel ist es, Medienbrüche und doppelte Datenerfassung so weit wie möglich zu reduzieren.



Fallabschließende digitale Beratung

Die Plattform kann Videokommunikation mit weiteren Funktionen des digitalen Beratungsprozesses verbinden. Dazu gehören – je nach Einsatzszenario und Konfiguration – insbesondere Identifikation, Dokumentenaustausch und -bearbeitung sowie elektronische Signaturen. Weitere Funktionen lassen sich in den jeweiligen Verwaltungsprozess integrieren.



Datenschutz und Informationssicherheit

MVS ist für datenschutz- und sicherheitssensible Verwaltungsumgebungen ausgelegt. Wie Verschlüsselung, Protokollierung und Dokumentation technisch und organisatorisch umgesetzt werden, hängt vom Betriebsmodell und vom Einsatzszenario ab.



Skalierbarkeit als Managed Service

Die Bundesagentur für Arbeit betreibt die Lösung heute flächendeckend über alle Dienststellen – ein Beleg dafür, dass sich das Modell auch für große, bundesweit verteilte Organisationen eignet.



Flexible Betriebsmodelle und digitale Souveränität

Die technologische Basis von MVS basiert auf europäischen Technologien und nutzt auch Open-Source-Komponenten. Sie ermöglicht unterschiedliche Betriebsmodelle und die Einbindung in europäische beziehungsweise souveräne Infrastrukturkonzepte. Zudem ist MVS auf die Anbindung zentraler Komponenten der digitalen Verwaltungsinfrastruktur ausgerichtet. Dazu gehören insbesondere die staatliche digitale Briefftasche d-you sowie weitere Dienste für digitale Identitäten, Datenaustausch und elektronische Signaturen.

Abbildung 7

MVS ist damit nicht nur ein Videotool, sondern eine modulare Plattform für digitale Bürgerkommunikation. Die Videofunktion schafft den persönlichen Kommunikationskanal. Der eigentliche Mehrwert entsteht durch die Verbindung mit den vor- und nachgelagerten Schritten eines Verwaltungsprozesses.

7. Politischer Rückenwind: Der gesetzliche Rahmen entwickelt sich weiter

Die Bundesregierung hat die Bedeutung der Videoberatung im Sozialbereich zuletzt selbst aufgegriffen: Mit dem am 15. Juli 2026 vom Kabinett beschlossenen Gesetzentwurf zur Modernisierung der Arbeitsvermittlung soll die persönliche Vorsprache bei Beratungsgesprächen künftig nicht mehr zwingend erforderlich sein. Beratungs- und Vermittlungsgespräche können demnach per Videotelefonie geführt werden, sofern beide Seiten – die Agentur für Arbeit und die betroffene Person – einverstanden sind.^{12, 14}

Nach Schätzungen könnte diese Änderung dazu führen, dass rund 30 Prozent der jährlich rund 2,9 Millionen Erstgespräche und der rund 2,3 Millionen Folgegespräche künftig per Video statt in Präsenz stattfinden – umgerechnet mehr als 1,5 Millionen zusätzliche Videogespräche pro Jahr.¹³ Die Größenordnung zeigt, welche Bedeutung leistungsfähige und skalierbare Infrastrukturen für Videoberatung erhalten können, wenn digitale Beratung in weiteren Verwaltungsprozessen verankert wird.

8. Handlungsempfehlungen für Entscheider in Politik und Verwaltung

Aus den vorliegenden Daten und Praxiserfahrungen lassen sich mehrere Handlungsfelder ableiten:

- 01 **Videoberatung als Standardbaustein verankern:** Digitale Behördenkontakte sollten – wie vom Bitkom gefordert – zum Regelangebot werden, nicht zur Ausnahme.¹
- 02 **Auf erprobte, prozessorientierte Lösungen setzen statt auf isolierte Video-konferenztools:** Der Mehrwert entsteht durch die Anbindung an Fachverfahren, nicht durch die Videofunktion allein.
- 03 **Bedienkomfort und Datenschutz gleichermaßen priorisieren:** Beides sind laut Verwaltungsbefragung die wichtigsten Erfolgsfaktoren – und zugleich die größten Sorgen.^{6, 7}
- 04 **Erfahrungen der Bundesagentur für Arbeit als Praxisbeispiel nutzen:** Andere Behörden und Sozialversicherungsträger können von etablierten Prozessen, Erfolgsfaktoren und dem Rollout-Vorgehen profitieren.
- 05 **Gesetzliche Weichenstellungen aktiv begleiten:** Die geplante Modernisierung der Arbeitsvermittlung zeigt, dass der Gesetzgeber Videoberatung zunehmend als Regelfall vorsieht – Behörden sollten frühzeitig die technische und organisatorische Infrastruktur dafür aufbauen.^{12, 13}
- 06 **Change-Management und Schulung mitdenken:** Eine erfolgreiche Einführung erfordert klare Kommunikation, transparente Datenschutzkonzepte und ausreichend Vorlaufzeit für Mitarbeitende und Bürgerinnen und Bürger.
- 07 **Plattformfähigkeit und digitale Souveränität berücksichtigen:** Langfristig angelegte Lösungen brauchen offene Integrationsmöglichkeiten, unterschiedliche Betriebsmodelle und Anschlussfähigkeit an Identitäts-, Wallet-, Signatur- und Datenaustauschinfrastrukturen.

Fazit

Videokommunikation ist in Teilen der deutschen Verwaltung bereits gelebte Praxis. Die Erfahrung der Bundesagentur für Arbeit mit mehr als 3,5 Millionen Beratungsgesprächen über „Mein Video-termin“ zeigt, dass Videoberatung auch bei hohen Fallzahlen und in einer bundesweit verteilten Organisation eingesetzt werden kann.¹⁵

Gleichzeitig machen aktuelle Studiendaten deutlich: Der Weg vom vereinzelten Pilotprojekt zum flächendeckenden Angebot ist noch nicht abgeschlossen.⁴ Für politische und administrative Entscheidungsträger liegen darin sowohl Auftrag als auch Chance – die Erwartungen von Bürgerinnen und Bürgern mit einer bewährten, sicheren und bürgernahen Lösung zusammenzubringen.

Die bisherigen Erfahrungen zeigen eindrucksvoll: Skalierbarkeit und Nutzerfreundlichkeit lassen sich verbinden. Für die weitere Entwicklung wird entscheidend sein, den konkreten Nutzen messbar zu machen und Videokommunikation dort einzusetzen, wo sie Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeitende tatsächlich entlastet.

Damit entwickelt sich Videoberatung vom einzelnen digitalen Kommunikationskanal zu einem Bestandteil einer integrierten Infrastruktur für digitale Bürgerkommunikation.

Quellenangaben

- [1] Bitkom, „Ein Behördenbesuch dauert im Schnitt gut 2 Stunden“, 29. Dezember 2025
- [2] Bitkom, „Gänge aufs Amt kosten im Schnitt 2 Stunden und 21 Minuten“, 3. Januar 2024
- [3] Civey-Umfrage im Auftrag der Voigtmann GmbH unter Behörden mit Bürgerkontakt in Deutschland: „Nutzt Ihre Organisation bereits Videokommunikation für Bürgeranliegen?“, n = 1.005, Befragungszeitraum 31.01.–24.02.2025.
- [4] Civey-Umfrage im Auftrag der Voigtmann GmbH unter Behörden mit Bürgerkontakt in Deutschland: „Nutzt Ihre Organisation bereits Videokommunikation für Bürgeranliegen?“, n = 1.000, Befragungszeitraum 05.06.–02.07.2026.
- [5] Civey-Umfrage im Auftrag der Voigtmann GmbH unter Behörden mit Bürgerkontakt in Deutschland: „In welcher Form wird Videokommunikation künftig eine Rolle spielen?“, n = 1.000, Befragungszeitraum 05.06.–11.07.2026, Mehrfachantwort möglich.
- [6] Civey-Umfrage im Auftrag der Voigtmann GmbH unter Behörden mit Bürgerkontakt in Deutschland: „Welche Voraussetzungen sind am wichtigsten, damit Bürgeranliegen fallabschließend per Video bearbeitet werden können?“, n = 1.000, Befragungszeitraum 05.06.–28.07.2026, Mehrfachantwort möglich.
- [7] Civey-Umfrage im Auftrag der Voigtmann GmbH unter Behörden mit Bürgerkontakt in Deutschland: „Welche Faktoren erschweren die Nutzung videobasierter Verwaltungsverfahren aktuell am stärksten?“, n = 1.000, Befragungszeitraum 05.06.–29.07.2026, Mehrfachantwort möglich.
- [8] Civey-Umfrage im Auftrag der Voigtmann GmbH, repräsentativ für die Bevölkerung in Deutschland: Umfrage zu Wunsch und Nutzung von Videotelefonie bei Behördenangelegenheiten sowie wahrgenommenen Vorteilen.
- [9] eGovernment, „Videoberatung im Amt muss mehr in den Fokus rücken“, 3. Dezember 2025
- [10] Discover Germany, „Voigtmann GmbH: 21 Minuten per Video statt 141 Minuten vor Ort“, Dezember 2025
- [11] Voigtmann GmbH, Erfolgsgeschichte Bundesagentur für Arbeit
- [12] Bundesregierung, „Kabinett: Arbeitsvermittlung wird moderner“, 15. Juli 2026
- [13] Bundesrats-Drucksache 436/26 (2026)
- [14] LTO, „Job-to-Job-Erprobung: Pläne für moderne Arbeitsvermittlung“, 23. Juli 2026
- [15] Angaben der Voigtmann GmbH in Abstimmung mit der Bundesagentur für Arbeit, Stand August 2026.

Kontakt

Voigtmann GmbH, Nürnberg
Europäische Technologie für sichere Bürgerservices
Kieslingstraße 76
90491 Nürnberg
Tel.: +49 911 4777 6542
Mail: hallo@meinvideotermin.de
www.meinvideotermin.de
www.voigtmann.de

Ready for  d-you

Mein Videotermin  Suite