



Bildtitel: Digitale Bürgersprechstunden und Amtswege mit alfaview

Karlsruhe, 28.06.2023

## Digitale Bürgersprechstunden und Amtswege leicht gemacht

Die digitale Transformation ist eine der größten Herausforderungen, der sich Deutschland derzeit stellen muss. Während andere europäische Länder die Kommunikation mit ihren Bürger:innen im öffentlichen Sektor bereits weitgehend digitalisiert haben, tut man sich in Deutschland mit virtuellen Amtswegen mancherorts noch schwer: Im internationalen Vergleich liegt Deutschland in der Sparte E-Government nur auf Platz 18 der 27 EU-Staaten.

Städte und Gemeinden beklagen oft eine mangelnde Partizipation ihrer Bürger:innen. Dabei könnten öffentliche Einrichtungen mit digitalen E-Government-Angeboten einen großen Schritt auf die Bevölkerung zugehen. Amtswege können digitalisiert, Anträge online eingereicht und Sprechstunden per Videokonferenz abgehalten werden. Die Vorteile liegen auf der Hand: Flexibilität, Zeitersparnis und Nähe zu den Bürger:innen.

In digitalen Bürgersprechstunden erreichen Politiker:innen ihre Wähler:innen und Interessierte niederschwellig und flexibel. Obwohl zahlreiche Politiker:innen ihre Sprechstunden auf den Abend legen, sind viele Menschen bei der Arbeit oder zuhause so eingespannt, dass sie nicht die Zeit finden, abends zu einer Veranstaltung außer Haus zu gehen. Führen Politiker:innen ihre Sprechstunden jedoch per Videokonferenz durch, können Menschen flexibel von Zuhause aus teilnehmen, ihre Fragen direkt stellen oder vorab per Mail oder über die entsprechenden Social-Media-Kanäle einreichen. Die Sprechstunden können auch aufgezeichnet werden und im Anschluss auf der eigenen Webseite oder auf YouTube veröffentlicht werden, was wiederum den Zugang zu Informationen für Menschen erleichtert, die zum Termin der Sprechstunden verhindert waren.

Auch Amtswege können vereinfacht werden, indem man ergänzend zum Vor-Ort-Termin auch Termine per Videokonferenz anbietet oder Anträge o. Ä. selbständig online ausgefüllt werden können. Dies erhöht die Flexibilität für die Bürger:innen und entlastet die Mitarbeiter:innen der Behörde. Online-Verfahren ermöglichen es Bürger:innen, rund um die Uhr Amtswege und Behördenkontakte elektronisch durchzuführen und rasch zu erledigen.

Noch einen Schritt weiter geht alfaview mit seiner [raumbasierten Videokommunikationsplattform](#). Verwaltungseinrichtungen, die alfaview einsetzen und sich dort ihre Organisationsstruktur mit virtuellen Räumen eingerichtet haben, können Online-Termine bequem per Videokonferenz durchführen und Bürger:innen bei komplexeren Angelegenheiten, die mehrere Dezernate betreffen, per Knopfdruck weiter in den Warteraum der zuständigen Abteilung schicken. Ein:e Mitarbeiter:in kann die Wartenden nacheinander zu sich holen, ohne dass irgendetwas eine Wartenummer ziehen muss.

Digitale Bürgersprechstunden und virtuelle Amtswege sind Angebote, die es Bürger:innen leichter machen, mit Politiker:innen, Behörden und anderen öffentlichen Einrichtungen in Kontakt zu treten oder zu bleiben, und sollten daher auch genutzt werden. Bei der Auswahl einer geeigneten Softwarelösung müssen keine Kompromisse eingegangen werden, da es datenschutzkonforme und leistungsstarke Videokommunikationsplattformen aus Deutschland gibt.