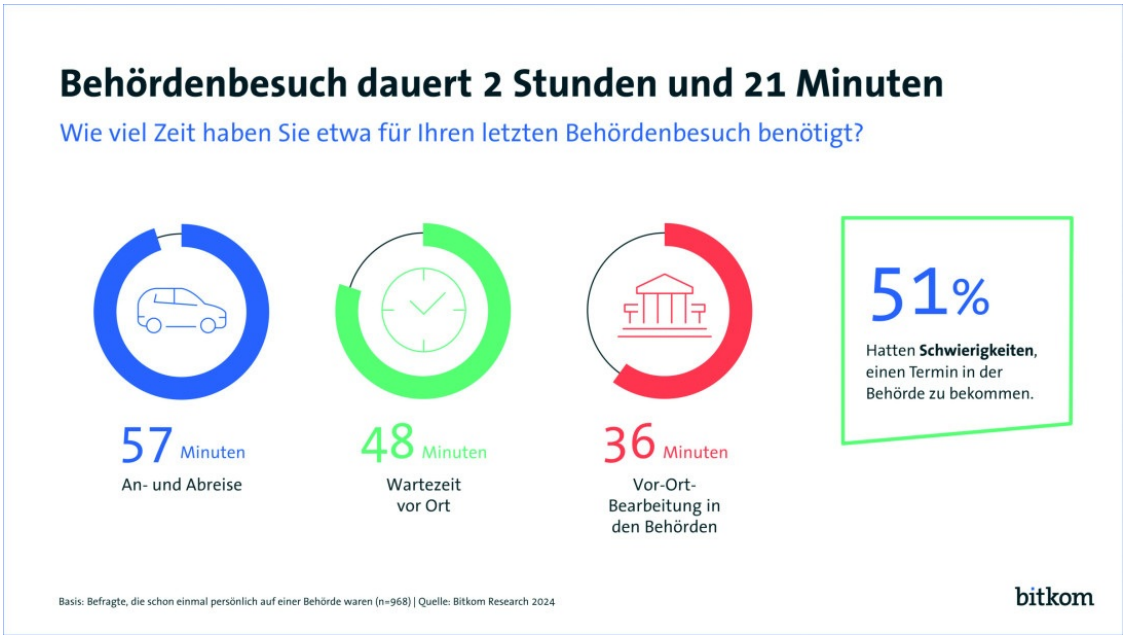
Bitkom e.V. | Presseinformation

Gänge aufs Amt kosten im Schnitt 2 Stunden und 21 Minuten

- **Wer auf dem Land wohnt, benötigt wegen der längeren Anfahrt gut 2,5 Stunden**
- **Jeder Zweite hat Schwierigkeiten, überhaupt einen Termin zu bekommen**

Berlin, 03. Januar 2024 - Personalausweis verlängern, Kindergeldantrag stellen oder sich nach dem Umzug ummelden: Für die meisten Bundesbürgerinnen und Bundesbürger sind Behördengänge echte Zeitfresser. Im Durchschnitt dauert der Besuch auf dem Amt 2 Stunden und 21 Minuten. Dabei entfallen 57 Minuten auf die An- und Abreise, 48 Minuten auf die Wartezeit vor Ort sowie 36 Minuten auf die Bearbeitung des Anliegens selbst. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.007 Menschen in Deutschland ab 18 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. „Das Ziel muss sein, künftig alle Behördenkontakte digital abzuwickeln. Die Menschen in Deutschland würden dadurch viel Zeit sparen. Vor allem aber würde der Aufwand in den Behörden durch einen vollständig digitalen Antrags- und Bearbeitungsprozess drastisch reduziert“, sagt Bitkom-Präsident Ralf Wintergerst.



Dabei unterscheiden sich die Zeiten zwischen kleineren und größeren Städten kaum. So beträgt der durchschnittliche Zeitaufwand für den Behördenbesuch in einer Großstadt 2 Stunden und 18 Minuten, in einer Mittelstadt mit 20.000 bis 100.000 Einwohnern 2 Stunden und 20 Minuten und in einer Kleinstadt von 5.000 bis 20.000 Einwohnern 2 Stunden 21 Minuten. Wer allerdings in einer ländlichen Gemeinde mit weniger als 5.000 Einwohnern lebt, hat mit durchschnittlich 72 Minuten einen deutlich höheren Aufwand für die An- und Abreise und benötigt so im Schnitt 2 Stunden und 33 Minuten für den Behördenbesuch.

Dabei kann man sich schon glücklich schätzen, wenn man überhaupt zeitnah und unkompliziert einen Termin auf dem Amt bekommt. Rund die Hälfte (51 Prozent) hatte Schwierigkeiten bei der Terminzuteilung. Für 16 Prozent gestaltete sich die Terminfindung eher schwierig, für 35 Prozent war sie sogar sehr schwierig.

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher

Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Marc Danneberg
Leiter Public Sector
Download Pressefoto
Nachricht senden

Sven Wagner
Bereichsleiter Smart City
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Befragung, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.007 Personen in Deutschland ab 18 Jahren telefonisch befragt, darunter 968 Personen, die schon persönlich bei einer Behörde waren. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 36 bis KW 38 2023 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Wie viel Zeit haben Sie etwa für die An- und Abreise Ihres letzten Behördengangs aufgewendet?“; „Wie lange haben Sie etwa vor Ort in der Behörde gewartet?“; „Wie lange hat die Vorort-Bearbeitung in der Behörde etwa gedauert?“; „Denken Sie an Ihren letzten Behördengang wie Ummeldung, KFZ-Anmeldung oder eine Ausweisbeantragung. Hatten Sie Schwierigkeiten für diesen Behördengang einen Termin zu bekommen?“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Gaenge-aufs-Amt***