Bitkom e.V. | Presseinformation

Ein Behördenbesuch dauert im Schnitt gut 2 Stunden

- **58 Prozent hatten Schwierigkeiten, einen Termin zu bekommen**
- **43 Prozent sind überzeugt, ihr Anliegen hätte problemlos online erledigt werden können**
- **Wintergerst: „Digitale Behördenkontakte müssen Standard werden“**



Berlin, 29. Dezember 2025 – Wer einen Reisepass braucht, sich nach einem Umzug anmelden muss oder heiraten möchte, kommt um einen Gang aufs Amt in Deutschland vielerorts nicht herum. Und das braucht weiterhin viel Zeit: Im Durchschnitt kostete ein einzelner Behördenbesuch die Bürgerinnen und Bürger 2 Stunden und 5 Minuten. Davon entfallen 51 Minuten auf die An- und Abreise, 40 Minuten beträgt die durchschnittliche Wartezeit und 34 Minuten erfordert die eigentliche Sachbearbeitung vor Ort. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.005 Personen in Deutschland ab 18 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. Mehr als die Hälfte (58 Prozent) hatte zudem Schwierigkeiten, für den letzten Behördenbesuch überhaupt einen Termin zu bekommen. „Digitale Behördenkontakte müssen in Deutschland Standard werden. Sie machen die Arbeit der Verwaltung effizienter und sparen zugleich den Menschen eine Menge Zeit. Die Bundesregierung hat sich mit der Modernisierungsagenda ehrgeizige Ziele gesetzt. Entscheidend ist, dass die Länder und Kommunen mitziehen“, sagt Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst. „Von 577 Leistungen nach dem Onlinezugangsgesetz sind noch immer 228 nicht digital verfügbar. Wir müssen funktionierende Lösungen bundesweit einführen, auf Eigenentwicklungen von Ländern und Kommunen verzichten und dem Bund ermöglichen, Basistechnologien zentral bereitzustellen.“

Für 9 von 10 Bürgerinnen und Bürgern (89 Prozent) hat der Behördengang immerhin dazu geführt, dass ihr Anliegen erledigt wurde. Doch nur 46 Prozent bewerten den Behördengang positiv. Umgekehrt sind 43 Prozent überzeugt, dass ihr Anliegen problemlos online hätte erledigt werden können. Immerhin 24 Prozent geben an, der Gang zur Behörde habe ihnen Spaß gemacht.

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

Christian König
Manager Public Sector
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 1.005 Personen in Deutschland ab 18 Jahren telefonisch befragt, darunter 975 Personen, die schon persönlich bei einer Behörde waren. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 27 bis KW 32 2025 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?“ sowie „Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Ihren letzten Behördengang zu?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Behoerdenbesuch-dauert-im-Schnitt-2-Stunden***