

Bitkom

Behördengang als Zeitfresser

[09.01.2024] Mehr als zwei Stunden dauert ein durchschnittlicher Behördenbesuch. Das hat der Digitalverband Bitkom herausgefunden.

Die meisten Menschen in Deutschland empfinden Behördengänge als echte Zeitfresser. Laut einer repräsentativen Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom dauert ein durchschnittlicher Behördenbesuch 2 Stunden und 21 Minuten. Davon entfallen 57 Minuten auf die An- und Abreise, 48 Minuten auf die Wartezeit vor Ort und 36 Minuten auf die eigentliche Bearbeitung des Anliegens. Laut Bitkom gibt es kaum Unterschiede in den Zeiten zwischen kleineren und größeren Städten. In Großstädten beträgt der durchschnittliche Zeitaufwand 2 Stunden und 18 Minuten, in Mittelstädten mit 20.000 bis 100.000 Einwohnern 2 Stunden und 20 Minuten und in Kleinstädten mit 5.000 bis 20.000 Einwohnern 2 Stunden und 21 Minuten. Personen, die in ländlichen Gemeinden mit weniger als 5.000 Einwohnern leben, benötigen mit durchschnittlich 72 Minuten einen deutlich höheren Zeitaufwand für die An- und Abreise und insgesamt 2 Stunden und 33 Minuten für den Behördenbesuch. Nicht nur die Dauer, sondern auch die Terminvergabe stellt für viele Bürgerinnen und Bürger eine Hürde dar. Laut der Umfrage hatten rund 51 Prozent Schwierigkeiten, einen Termin zu bekommen. Für 16 Prozent war die Terminfindung eher schwierig, für 35 Prozent sogar sehr schwierig. Bitkom-Präsident Ralf Wintergerst betont die Notwendigkeit, künftig alle Behördenkontakte digital abzuwickeln. Dies würde nicht nur den Bürgerinnen und Bürgern Zeit sparen, sondern auch den Verwaltungsaufwand durch einen vollständig digitalen Antrags- und Bearbeitungsprozess deutlich reduzieren.

(al)

Stichwörter: Panorama, Bitkom