

Bitkom-Umfrage

## Behördenbesuch dauert gut zwei Stunden

**[08.01.2026] Laut einer Umfrage des Digitalverbands Bitkom dauert ein Behördenbesuch in Deutschland im Schnitt gut zwei Stunden. Auf die An- und Abreise entfallen 51 Minuten, 40 Minuten auf die Wartezeit und 34 Minuten auf die eigentliche Sachbearbeitung.**

Der Gang aufs Amt kostet in Deutschland zwei Stunden und fünf Minuten an Zeit. Das hat eine Umfrage des Digitalverbands [Bitkom](#) ergeben, die Ende Juni bis Mitte August 2025 durchgeführt und jetzt vorgestellt worden ist. Wie der Verband mitteilt, entfallen 51 Minuten auf die An- und Abreise, 40 Minuten beträgt die durchschnittliche Wartezeit und 34 Minuten erfordert die eigentliche Sachbearbeitung vor Ort. Mehr als die Hälfte der 1.005 Personen habe außerdem Schwierigkeiten gehabt, einen Termin zu bekommen. Für neun von zehn Bürgerinnen und Bürger habe der Behördengang dazu geführt, dass ihr Anliegen erledigt worden ist. Nur 46 Prozent bewerten den Gang aufs Amt laut Bitkom allerdings als positiv. 24 Prozent geben an, dass der Behördengang Spaß gemacht habe. 43 Prozent seien wiederum überzeugt, dass ihr Anliegen problemlos online hätte erledigt werden können.

„Digitale Behördenkontakte müssen in Deutschland Standard werden“, kommentiert Bitkom-Präsident Ralf Wintergerst die Ergebnisse. „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. 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.“

(ve)

Stichwörter: Bürgerservice, Bitkom