

Auswertung MDRfragt:

BÜROKRATIE: PAPIER IST GEDULDIG – WIR NICHT?

Befragungszeitraum: 14.03.2024 - 19.03.2024

21.112 Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Die Ergebnisse in der Übersicht:

Bewertung bürokratischen Aufwands

- [Sieben von zehn Befragten finden, der bürokratische Aufwand hat in den vergangenen Jahren zugenommen](#)
- [Knapp 90 Prozent haben Erfahrungen mit unnötig komplizierten Anträgen, Vorgaben und Meldepflichten bei Behörden und Ämtern gemacht](#)
- [Bürokratischen Probleme werden mehrheitlich in unterschiedlichen Bereichen gesehen](#)
- [Ein Drittel erwartet keine Entlastung durch das neue Entlastungsgesetz](#)
- [Mehr als die Hälfte hat sich aufgrund des großen Aufwandes schon einmal gegen einen Antrag entschieden](#)

Digitalisierung in Ämtern und Behörden

- [Knapp 90 Prozent befürworten Möglichkeiten bürokratische Belange online abzuwickeln](#)
- [Alle Anträge und Meldepflichten sollten digital möglich sein- so denken 86 Prozent](#)
- [Sechs von zehn Befragten bewerten die Wartezeiten von Ämtern als lang oder zu lang](#)
- [Mehrheit findet die Öffnungszeiten der Ämter unzureichend](#)
- [46 Prozent haben durch eine digitale Alternative bereits Zeit und Aufwand bei einer bürokratischen Angelegenheit gespart](#)

Verständnis für die Arbeit von Behörden und Ämtern

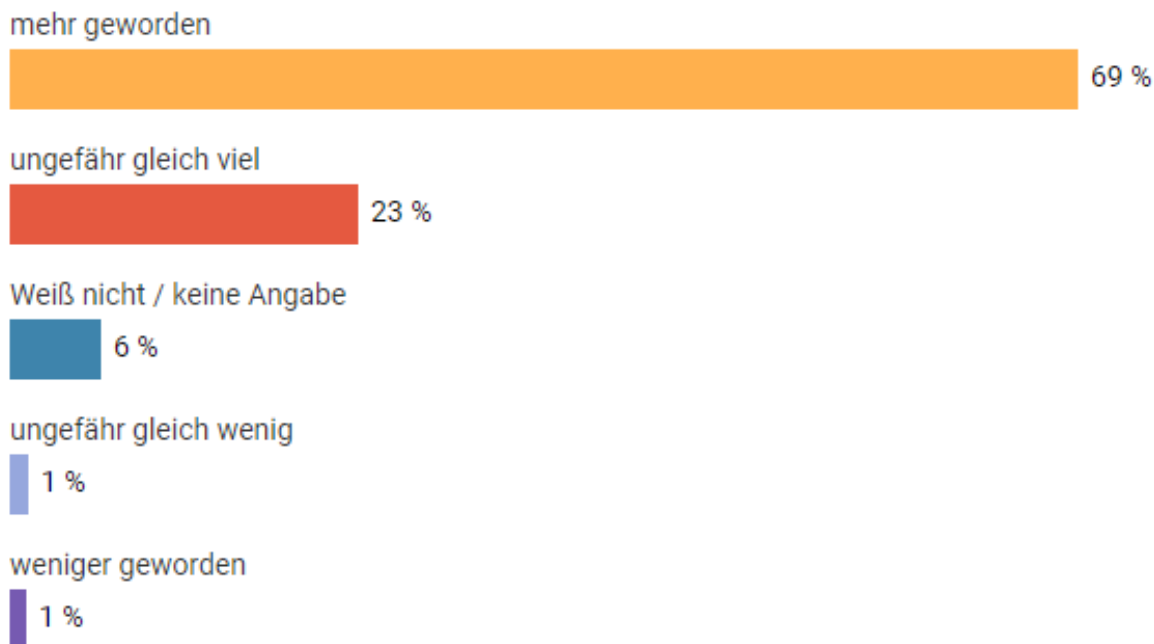
- [72 Prozent bringen eher kein Verständnis für Korrektheit behördlicher Schreiben auf, wenn die Verständlichkeit darunter leidet](#)
- [Sechs von zehn Befragten bewerten empfangene Behördenschreiben als eher schlecht verständlich](#)
- [Knapp 80 Prozent empfinden die Mitarbeitenden in Ämtern als freundlich](#)
- [Mehrheit kann behördliche Entscheidungen eher nicht nachvollziehen](#)

Die Ergebnisse im Detail:

Sieben von zehn Befragten finden, der bürokratische Aufwand hat in den vergangenen Jahren zugenommen

Anhand der neusten Befragungsergebnisse finden 69 Prozent der MDRfragt Mitglieder, die sich an der Befragung beteiligt haben, dass der bürokratische Aufwand in Deutschland in den vergangenen drei Jahren größer geworden ist. 23 Prozent empfinden den Aufwand genauso hoch wie zuvor. Jeweils ein Prozent der Befragungsmitglieder empfindet gleich geringen bürokratischen Aufwand oder einen Rückgang dessen, in den vergangenen drei Jahren.

Frage: Und wenn Sie auf die vergangenen drei Jahre denken: Wie hat sich der bürokratische Aufwand in Deutschland Ihrer Einschätzung nach entwickelt?



Knapp 90 Prozent haben Erfahrungen mit unnötig komplizierten Anträgen, Vorgaben und Meldepflichten bei Behörden und Ämtern gemacht

- Neun von zehn Befragten (89 Prozent) haben in Behörden und Ämtern mit Vorgaben, Meldepflichten und Anträgen zu tun gehabt, die aus ihrer Sicht vereinfacht werden könnten.
- Knapp die Hälfte (49 Prozent) haben diese Erfahrung bei Dienstleistungen, wie Reisebuchungen, Versicherungen oder Einkäufen gemacht.
- Jede und jeder Dritte (31 Prozent) empfand die Dokumentationspflicht in der Wirtschaft bereits als unnötig kompliziert.
- Jeweils rund ein Viertel (24 Prozent) machte die Erfahrung mit unnötig komplizieren Papierarbeiten am Arbeitsplatz oder in der Freizeit.

Frage: In welchen Bereichen haben Sie schon mit Vorgaben, Meldepflichten und Anträgen zu tun gehabt, die aus Ihrer Sicht auch einfacher gehandhabt werden könnten? Sie können alles auswählen, das für Sie zutrifft.

bei Behörden und Ämtern



bei Dienstleistungen (Reisen, Versicherungen, Einkäufe...)



3 Dokumentationspflichten in der Wirtschaft



bei ehrenamtlichem Engagement (Vereine, Freizeit...)



Anträge bei meinem Arbeitgeber/ bei Aus- und Weiterbildung



Sonstiges, und zwar:



nichts davon



keine Angabe



Bürokratische Probleme werden mehrheitlich in unterschiedlichen Bereichen gesehen

Jeweils mehr als die Hälfte der MDRfragt-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer bewerten folgende Probleme bei oder mit der Bürokratie als schwerwiegend:

- Lange Bearbeitungszeiten bei Behörden (87 Prozent).
- Unverständliche Formulierungen (86 Prozent).
- Hoher Zeitaufwand für Antragsstellende (83 Prozent).
- Zu viele Vorgänge, die auf Papier erledigt werden müssen (69 Prozent).
- Hohe Kosten für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und Staat (56 Prozent).

Frage: Gehen wir noch einmal in die Tiefe: Wo sehen Sie die größten Probleme bei bzw. mit der Bürokratie? Sie können alles auswählen, was Sie passend finden.

lange Bearbeitungszeiten bei Behörden



unverständliche Formulierungen



4 hoher Zeitaufwand für Antragstellende



zu viele Vorgänge, die auf Papier erledigt werden müssen



hohe Kosten (für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und Staat)



Sonstiges, und zwar:



Weiß nicht / keine Angabe



nichts davon



Ein Drittel erwartet keine Entlastung durch das neue Entlastungsgesetz

Ein Drittel der Befragten aus der MDRfragt-Gemeinschaft erwarten durch die neuen Beschlüsse des Entlastungsgesetzes keine Entlastung oder erwarten sogar eine zusätzliche Belastung durch die neuen Regelungen. 60 Prozent blicken dem Entlastungsgesetz positiv entgegen und erwarten eine entlastende Wirkung durch die neuen Regelungen des Bundes.

Frage: Der Bund plant mehrere Änderungen, mit denen verschiedene Bereiche von Bürokratie entlastet werden sollen. Zu den geplanten 28 Maßnahmen zählt unter anderem: - wichtige Belege, zum Beispiel fürs Finanzamt, müssen acht statt zehn Jahre aufbewahrt werden, - deutsche Staatsbürger müssen bei Hotelübernachtungen keine Meldebögen mehr ausfüllen - für mehr Vorgänge reicht die Textform, das heißt: Es wird nicht Papier und Unterschrift verlangt, sondern auch per Mail oder Textnachricht sind sie gültig. Welche Entlastung von bürokratischen Vorgaben kann das geplante Gesetz nach Ihrer Einschätzung bringen?

etwas/ große Entlastung



keine Entlastung/ zusätzliche Belastung

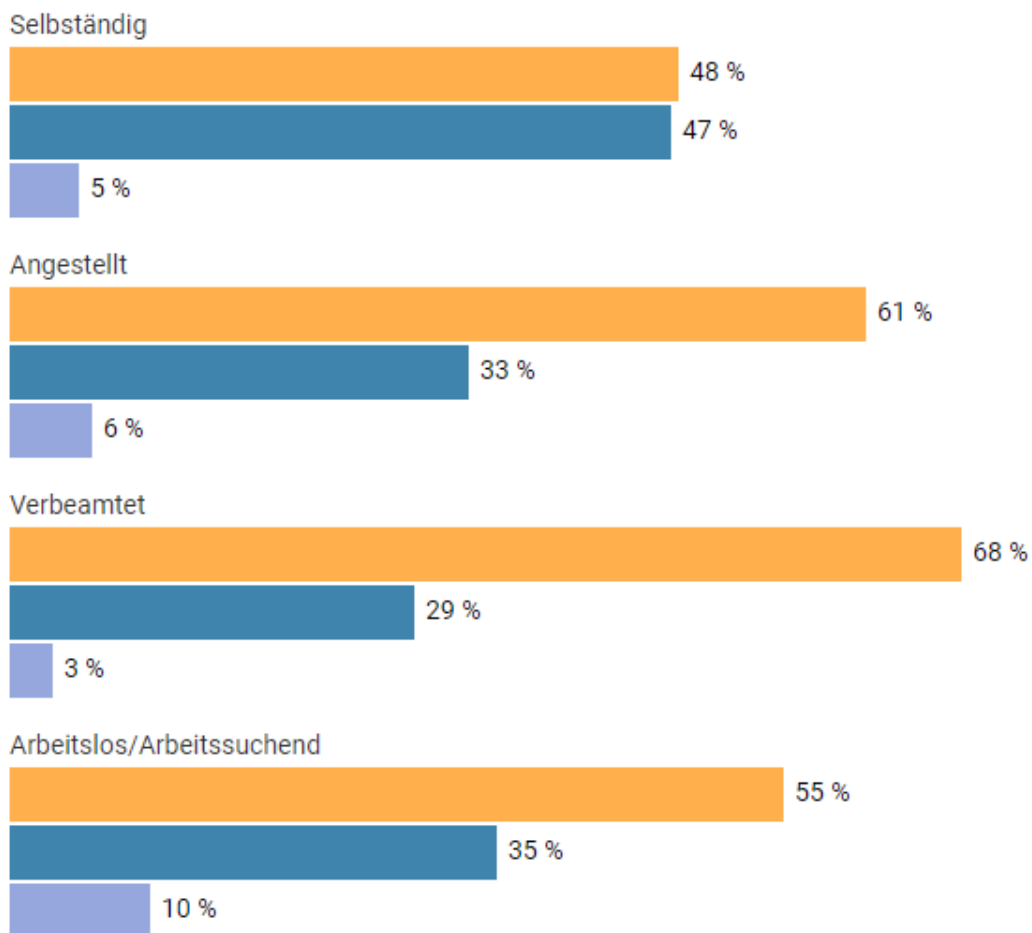


Weiß nicht / keine Angabe



Ein Vergleich des Abstimmungsverhaltens unterschiedlicher Beschäftigungsgruppen zeigt, dass Selbstständige im Vergleich zu Angestellten, Verbeamteten, Arbeitslosen oder Arbeitssuchenden, weniger optimistisch gegenüber den neuen Beschlüssen zur Entlastung gestimmt sind.

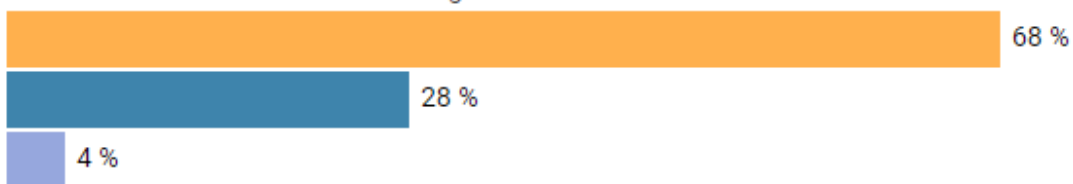
● etwas/ große Entlastung ● keine Entlastung/ zusätzliche Belastung ● Weiß nicht / keine Angabe



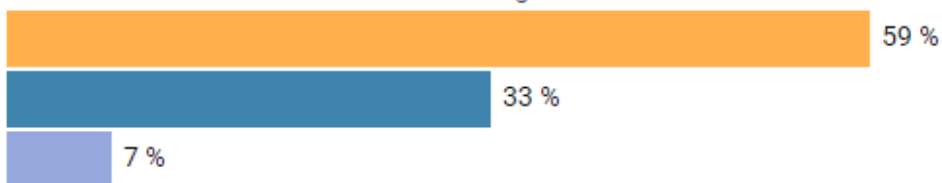
Befragte, die selbst in einem Amt oder eine Behörde arbeiten, sind im Vergleich zu den anderen Befragten geringfügig optimistischer gegenüber dem neuen Entlastungsgesetz gestimmt (68 Prozent im Vergleich zu 59 Prozent).

● etwas/ große Entlastung ● keine Entlastung/ zusätzliche Belastung ● Weiß nicht / keine Angabe

in einer Behörde oder einem Amt tätig



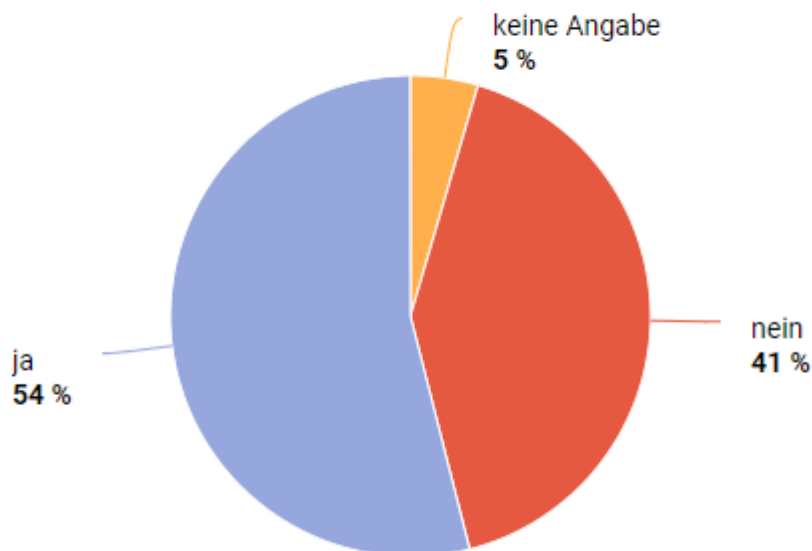
nicht in einer Behörde oder einem Amt tätig



Mehr als die Hälfte hat sich aufgrund des großen Aufwandes schon einmal gegen einen Antrag entschieden

54 Prozent der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer haben schon einmal davon abgesehen, einen Antrag oder ähnliches bei einer Behörde zu stellen, weil der bürokratische Aufwand dafür zu groß war. 41 Prozent der Befragten teilen diese Erfahrung nicht.

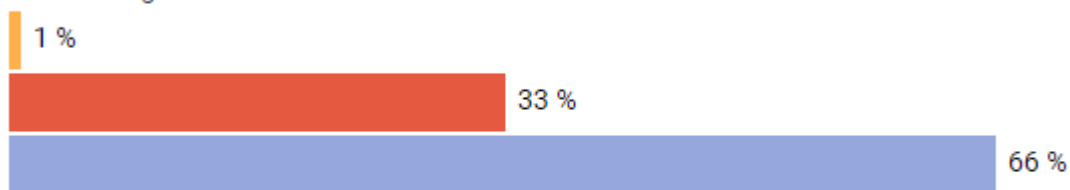
Frage: Und haben Sie schon einmal davon abgesehen, einen Antrag oder ähnliches bei einer Behörde oder einem Amt zu stellen, weil der bürokratische Aufwand dafür zu groß war?



Unter den selbstständigen Befragungsmitgliedern sind es zwei Drittel, die einen Antrag, oder Ähnliches bei einer Behörde oder einem Amt nicht gestellt haben, weil der Aufwand zu groß war. Befragungsmitglieder mit den Beschäftigungsstatus angestellt, Verbeamtet, Arbeitssuchend oder Arbeitslos, hat diese Hürde im Vergleich seltener abgehalten.

● keine Angabe ● nein ● ja

Selbständig



Angestellt



Verbeamtet



Arbeitslos/Arbeitssuchend



Knapp 90 Prozent befürworten Möglichkeiten, bürokratische Belange online abzuwickeln

87 Prozent der Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Befragung befürworten grundsätzlich eine online Möglichkeit für Anträge und Meldepflichten in Behörden und Ämtern. Jede und jeder Zehnte (10 Prozent) lehnt diese online Möglichkeiten grundsätzlich ab.

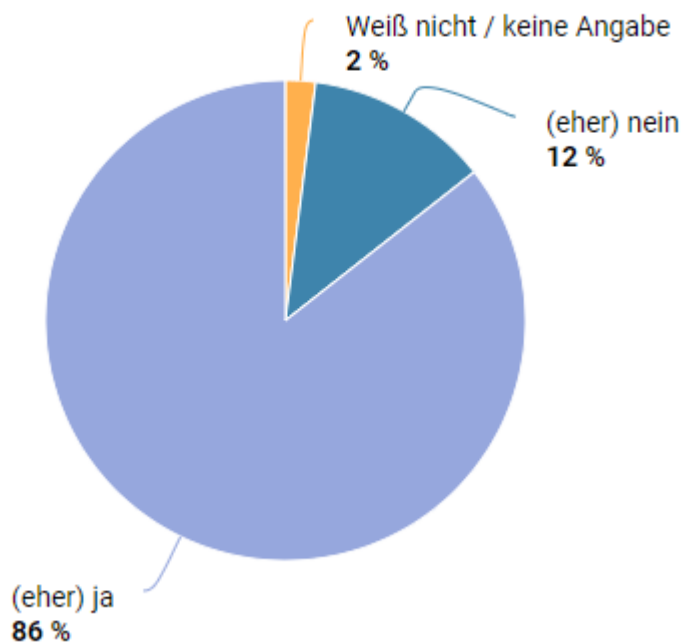
Frage: In Deutschland wird daran gearbeitet, mehr Behördengänge und Anträge auch online abwickeln zu können. Die Spanne reicht von neuem Führerschein über Elterngeld, Online-Anzeigen, Unternehmensgründungen oder Förderung für Ausbildung und Co. Wie finden Sie es grundsätzlich, wenn Behördengänge und Meldepflichten online abgewickelt werden können?



Alle Anträge und Meldepflichten sollten digital möglich sein- so denken 86 Prozent

86 Prozent der MDRfragt-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer finden, dass alle Anträge und Meldepflichten gegenüber Behörden, sowie Behördengänge auch online abzuwickeln sein sollten. 12 Prozent stimmen dem nicht zu.

Frage: Über das sogenannte Onlinezugangsgesetz sollen in den kommenden Jahren fast 600 Vorgänge komplett digital möglich sein. Eigentlich sollte dieses Ziel schon bis Ende 2022 von Bund und Ländern erreicht werden, musste aber verschoben werden. Der herkömmliche Weg per Postweg oder Behördengang bleibt weiterhin möglich. Wie denken Sie darüber? Sollten alle Anträge, Meldepflichten gegenüber Behörden und Behördengänge auch online abgewickelt werden können?



Sechs von zehn Befragten bewerten die Wartezeiten von Ämtern als lang oder zu lang

Die Mehrheit der Befragten (60 Prozent) finden die Wartezeiten bei Ämtern und Behörden als lang oder zu lang. Rund ein Drittel (34 Prozent) bewerten die Wartezeiten ihrer bisherigen Behördengänge als angemessen.

Frage: Egal ob digital oder persönlich vor Ort: Wie bewerten Sie **die Wartezeiten** der Ämter alles in allem, wenn Sie an Ihre bisherigen Behördengänge denken?

(zu) lang



(eher) angemessen



weiß nicht/ keine Angabe



Mehrheit findet die Öffnungszeiten der Ämter unzureichend

54 Prozent der MDRfragt-Befragten finden, die Öffnungszeiten der Ämter selten ausreichend oder zu kurz. 43 Prozent der Befragten befinden die Öffnungszeiten der Ämter in bisherigen Behördengängen dagegen als ausreichend.

Frage: Egal ob digital oder persönlich vor Ort: Wie bewerten Sie **die Öffnungszeiten** der Ämter alles in allem, wenn Sie an Ihre bisherigen Behördengänge denken?

selten ausreichend/ zu kurz



(überwiegend) ausreichend



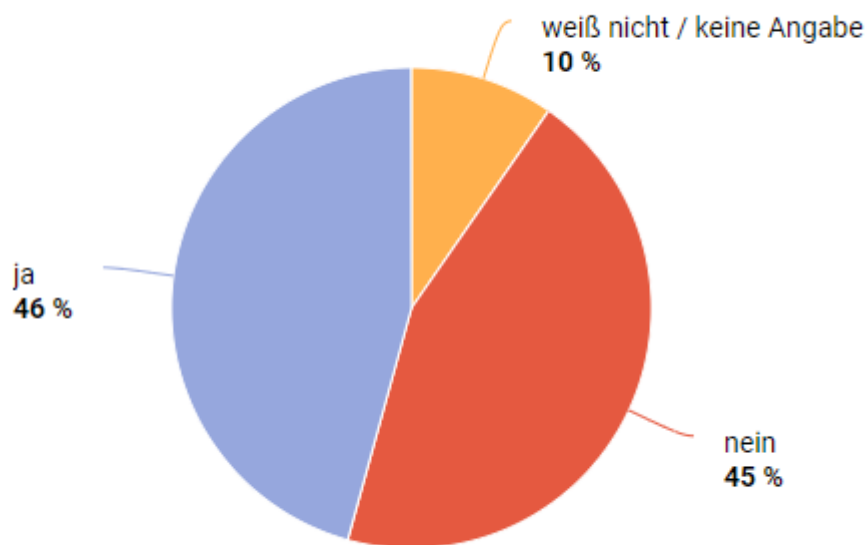
weiß nicht/ keine Angabe



46 Prozent haben durch eine digitale Alternative bereits Zeit und Aufwand bei einer bürokratischen Angelegenheit gespart

46 Prozent der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer aus der MDRfragt-Gemeinschaft haben durch eine digitale Möglichkeit zu einer bürokratischen Angelegenheit bereits Zeit und Aufwand gespart. Diese Erfahrung haben 45 Prozent der Teilnehmenden nicht oder noch nicht gemacht.

Frage: Und können Sie sich erinnern, dass Sie bereits Zeit und Aufwand gespart haben, weil Anträge beim Amt oder Behördengänge digital möglich waren?

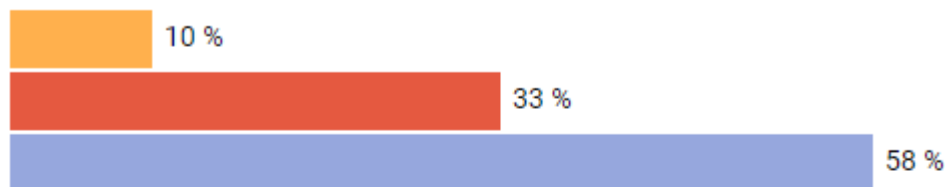


Ein Altersgruppenvergleich zeigt, dass die deutliche Mehrheit (58 Prozent) der Unter-30-jährigen Befragungsmitglieder bereits Zeit und Aufwand durch eine digitale Abwicklung bürokratischer Belange gespart haben. Mit dem Alter der Befragten nimmt dieser Anteil ab.

Ältere Befragungsmitglieder haben die Erfahrung der Aufwands- und Zeitersparnis durch Onlinealternativen im Vergleich seltener gemacht als Jüngere.

● weiß nicht / keine Angabe ● nein ● ja

16 bis 29 Jahre



30 bis 49 Jahre



50 bis 64 Jahre



65 Jahre und älter



72 Prozent bringen eher kein Verständnis für Korrektheit behördlicher Schreiben auf, wenn die Verständlichkeit darunter leidet

Jede und jeder siebte Teilnehmer der Befragung (72 Prozent) hat kein Verständnis für unverständlich formulierte Briefe und Formulare von Behörden, auch wenn sie dies aufgrund der Rechtssicherheit und Eindeutigkeit behördlicher Schreiben entsteht. Rund ein Viertel (26 Prozent) bringt für die Korrektheit der Briefe und Formulare von Behörden Verständnis auf, auch wenn die Verständlichkeit der Inhalte darunter leidet.

Frage: Wenn Behörden Briefe oder Formulare schreiben, geht es oft darum, etwas so aufzuschreiben, dass es rechtssicher und eindeutig formuliert ist. Haben Sie daher Verständnis, wenn dadurch manchmal die Verständlichkeit leidet?

(eher) nein



(eher) ja

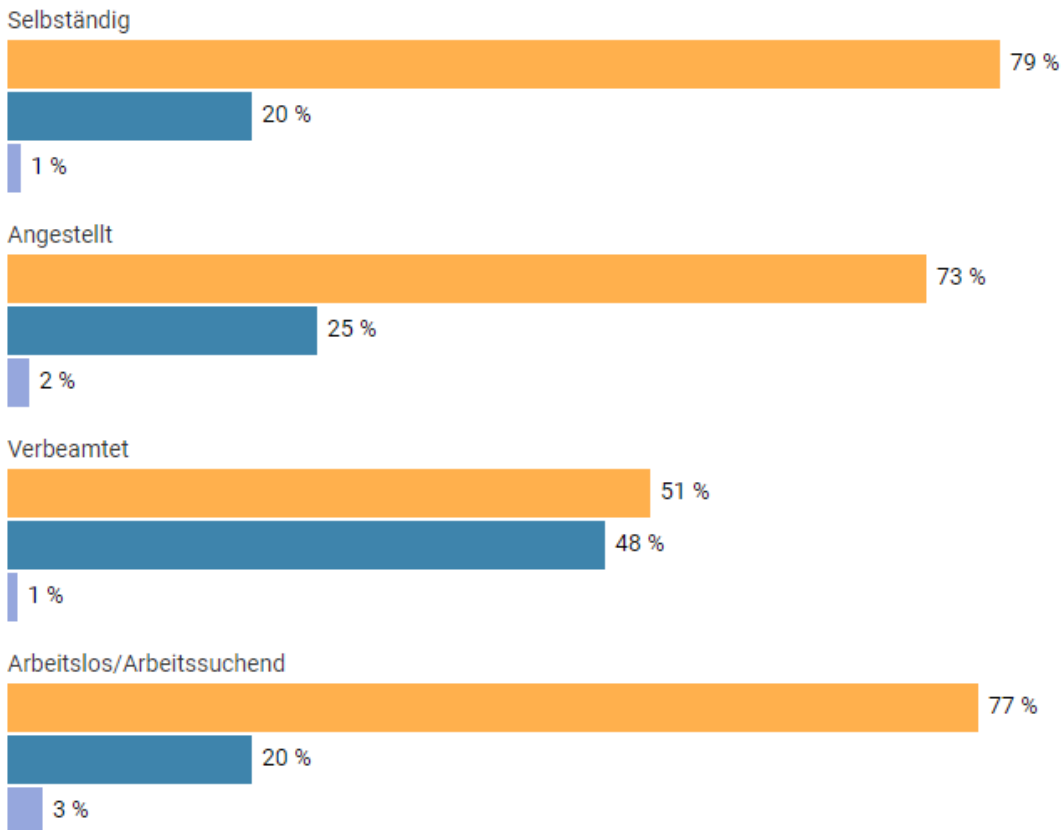


weiß nicht / keine Angabe



Der Vergleich von Befragungsmitgliedern mit unterschiedlichem Beschäftigungsstatus zeigt, dass verbeamtete Befragungsmitglieder häufiger Verständnis für rechtssichere und eindeutige Formulierung in behördlichen Schreiben aufbringen, auch wenn die Verständlichkeit darunter leidet.

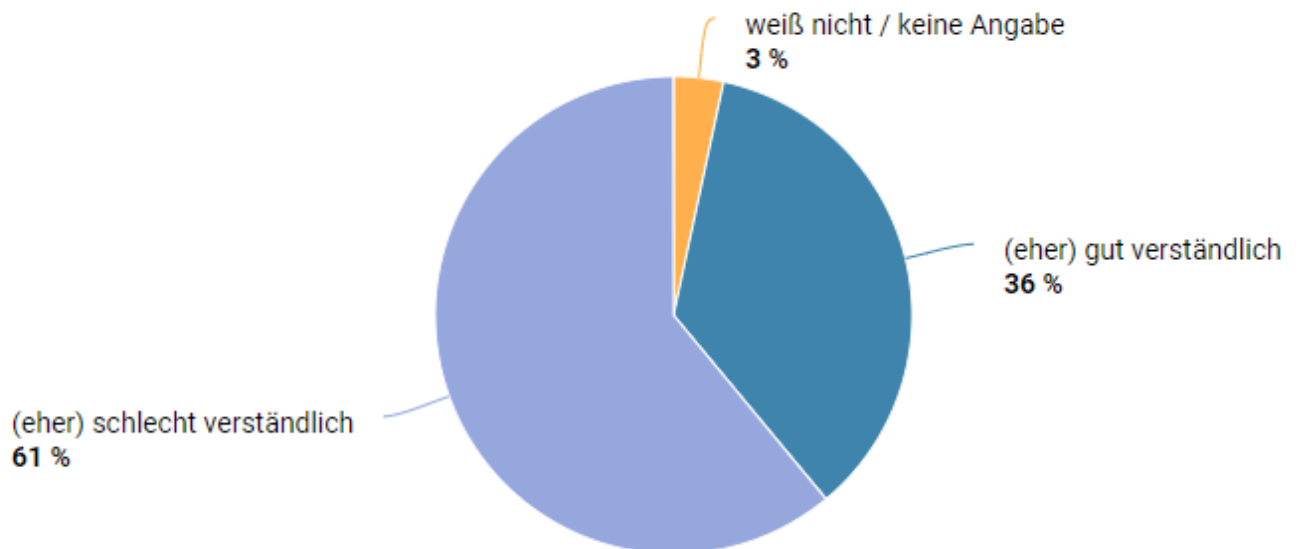
● (eher) nein ● (eher) ja ● weiß nicht / keine Angabe



Sechs von zehn Befragten bewerten empfangene Behördenschreiben als eher schlecht verständlich

61 Prozent der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer aus der MDRfragt-Gemeinschaft finden behördliche Briefe und Formulare eher schlecht verständlich. 36 Prozent bewerten Behördenschreiben, die sie erreichen, gut verständlich.

Frage: Im Schnitt: Wie verständlich finden Sie die Behördenschreiben, die Sie erreichen?



Knapp 80 Prozent empfinden die Mitarbeitenden in Ämtern als freundlich

Rund acht von zehn Befragten (79 Prozent) bewerten die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Behörden als immer oder überwiegend freundlich. Jede und jeder Fünfte (19 Prozent) empfindet die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ämter als selten oder nie freundlich.

Frage: Egal ob digital oder persönlich vor Ort: Wie bewerten Sie **die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** der Ämter alles in allem, wenn Sie an Ihre bisherigen Behördengänge denken?

immer/ überwiegend



selten/ nie



weiß nicht/ keine Angabe



Mehrheit kann behördliche Entscheidungen eher nicht nachvollziehen

54 Prozent der MDRfragt-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer bewerten behördliche Entscheidungen als eher nicht nachvollziehbar, wenn sie an ihre bisherigen Behördengänge denken. 35 Prozent können behördliche Entscheidungen nachvollziehen oder eher nachvollziehen.

Frage: Egal ob digital oder persönlich vor Ort: Wie bewerten **Sie die Nachvollziehbarkeit behördlicher Entscheidungen** alles in allem, wenn Sie an Ihre bisherigen Behördengänge denken?

(eher) nein



(eher) ja



weiß nicht/ keine Angabe



Hinweise zur Auswertung

Die Befragung vom 14. bis 19.03.2024 stand unter der Überschrift:
„Bürokratie: Papier ist geduldig – wir nicht?“

Insgesamt sind bei MDRfragt 67.657 Menschen aus Mitteldeutschland angemeldet (Stand 19.03.2024, 11:00).

21.112 Menschen aus Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen haben online an dieser Befragung teilgenommen.

Verteilung nach Altersgruppen:

16 bis 29 Jahre:	215 Teilnehmende
30 bis 49 Jahre:	2.843 Teilnehmende
50 bis 64 Jahre:	8.925 Teilnehmende
65+:	9.129 Teilnehmende

Verteilung nach Bundesländern:

Sachsen:	11.057 (52 Prozent)
Sachsen-Anhalt:	5.091 (24 Prozent)
Thüringen:	4.964 (24 Prozent)

Verteilung nach Geschlecht:

Weiblich:	9.169 (43 Prozent)
Männlich:	11.889 (56 Prozent)
Divers:	54 (0 Prozent)

Verteilung Beschäftigter in einer Behörde oder einem Amt:

Ja:	1.796 (9 Prozent)
Nein:	18.676 (88 Prozent)
Keine Angabe:	640 (3 Prozent)

Die Ergebnisse der Befragung sind nicht repräsentativ. Wir haben sie allerdings in Zusammenarbeit mit dem wissenschaftlichen Beirat nach den statistischen Merkmalen Bildung, Geschlecht und Alter gewichtet. Das heißt, dass wir die Daten der an der Befragung beteiligten MDRfragt-Mitglieder mit den Daten der mitteldeutschen Bevölkerung abgeglichen haben.

Aufgrund von Rundungen kann es vorkommen, dass die Prozentwerte bei einzelnen Fragen zusammengerechnet nicht exakt 100 ergeben.