

Düsseldorf

Mehr Service in der Box

[30.05.2025] Die Stadt Düsseldorf bietet ihren Bürgern eine neue Dokumentenausgabebox im Dienstleistungszentrum an. Die Besonderheit: Der alte Ausweis kann an der Ausgabebox auch abgegeben werden. Ab Sommer soll die Box auch außerhalb der Öffnungszeiten nutzbar sein.

Düsseldorferinnen und Düsseldorfer, die ihren neuen Reisepass oder Personalausweis im Dienstleistungszentrum beantragt haben, können diesen jetzt ohne Termin an einer neuen Ausgabebox abholen. Die Box ermöglicht damit eine flexible und zeitsparende Abholung von Dokumenten. Mit dieser neuartigen Ausgabebox ist der Abholservice nach Angaben der [nordrhein-westfälischen Landeshauptstadt](#) tatsächlich voll automatisiert, denn der alte Ausweis kann an der Ausgabebox auch abgegeben werden.

Wer das kostenfreie Angebot nutzen möchte, kann dies bei der Beantragung angeben. Die antragstellende Person wird dann per SMS informiert, sobald das beantragte Dokument zur Abholung in der Box bereitliegt. Mit der Bestätigung erhalten Kundinnen und Kunden einen PIN-Code. Der Abholprozess dauert nach Angaben der Stadt Düsseldorf etwa 30 Sekunden und funktioniert mittels Dreifach-Authentifizierung. Zuerst muss die hinterlegte Handynummer angegeben und dann der per SMS zugesandte PIN-Code am Bedienfeld eingegeben werden. Als dritter Schritt muss der alte Ausweis oder Pass in den vorgesehenen Schlitz zur Vernichtung eingelegt werden. Wenn kein altes Dokument vorhanden ist, kann alternativ das Geburtsdatum eingegeben werden. Nach erfolgreicher Authentifizierung öffnet sich das Ausgabefach und das Dokument kann entnommen werden.

Auch außerhalb der Öffnungszeiten

„Mit der neuen Ausgabebox verbessern wir unseren Service noch einmal spürbar, da wir den kompletten Abholvorgang der Ausweispapiere zeitlich flexibel gestalten – ab Sommer 2025 wird dies sogar bis zu 24/7 möglich sein“, erklärt Olaf Wagner, Beigeordneter für den Bürgerservice. Aktuell steht der Service der Ausgabebox ausschließlich während der Öffnungszeiten des Bürgerbüros zur Verfügung. Ab Sommer wird die Box nach Angaben der Stadt Düsseldorf dann auch dauerhaft über die Öffnungszeiten hinaus zugänglich sein. Möglich werde dies durch einen separaten Raum mit gesondertem Zugang, der derzeit eingerichtet wird. Eine Rampe solle dort für Barrierefreiheit.

Bürgerservice 2.0

Das Amt für Einwohnerwesen entwickelt den Bürgerservice in Düsseldorf seit 2023 im Rahmen des Projekts Bürgerservice 2.0 kontinuierlich weiter und setzt dabei auf moderne, praxisnahe Lösungen, heißt es in der Presseinformation weiter. Olaf Wagner sagt: „Unser Ziel mit dem Bürgerservice 2.0 ist es, einfache Zugänge zu unseren Services zu schaffen und digitale und analoge Angebote so zu verzahnen, dass sie den Alltag der Bürgerinnen und Bürger spürbar leichter machen.“

Erfahrungen aus einem im Mai 2023 gestarteten ersten Piloteinsatz einer Ausgabestation im Bürgerbüro Holthausen ([wir berichteten](#)) fließen in die nächste Ausbaustufe ein. Dass der neue Service im Dienstleistungszentrum einen Nerv getroffen hat, zeigen bereits die Nutzungszahlen des Tests im

Echtbetrieb: Die Nachfrage ist nach Angaben der Stadt Düsseldorf schon vor dem offiziellen Start des Angebots so hoch, dass bereits weitere Fächer des modularen Systems beschafft werden, um die Kapazität zu verdoppeln, auf dann über 600 Fächer. Ein Video zu diesem Thema wird auf [YouTube](#) veröffentlicht.

(ba)

Stichwörter: Bürgerservice, Ausweiswesen, Düsseldorf, Passwesen