Hamm

Erfolgsmodell DokBox

[16.07.2025] Seit etwa einem Jahr können sich die Bürger der nordrhein-westfälischen Stadt Hamm bei der Abholung ihrer Ausweisdokumente den Gang ins Bürgeramt sparen. Möglich macht das eine Dokumentenausgabebox. Ein Service, der gut angenommen wird.

Die Stadt Hamm bietet mit der Dokumentenausgabebox, kurz DokBox, seit einem Jahr eine moderne und zeitsparende Alternative zur persönlichen Abholung von Ausweisdokumenten an – und das mit großem Erfolg, wie die Stadt nun mitteilt. Rund 3.500 Personalausweise und Reisepässe seien seit dem Start kontaktlos und unabhängig von den Öffnungszeiten der Bürgerämter über die Box ausgegeben worden. „Mit der DokBox bieten wir unseren Bürgerinnen und Bürgern nicht nur mehr Flexibilität, sondern entlasten gleichzeitig unsere Mitarbeitenden in den Bürgerämtern. Das ist gelebte Digitalisierung im Sinne aller“, kommentiert René Fischer, Leiter des Amts für Bezirksangelegenheiten der Stadt Hamm.

Die Funktionsweise ist einfach: Wer einen Personalausweis oder Reisepass beantragt hat, kann sich auf Wunsch für die kontaktlose Abholung über die DokBox entscheiden. Sobald das Dokument verfügbar ist, erhalten die Antragsteller eine SMS mit einem persönlichen Abholcode. Insgesamt stehen laut der Stadt Hamm rund 300 Fächer für abzuholende Dokumente zur Verfügung. Alte, noch gültige Dokumente, sind in den Entwertungsschlitz einzulegen.

Ein großer Vorteil der DokBox: Die Bürger müssen nicht ein zweites Mal im Amt erscheinen, was den Aufwand auch für die Mitarbeitenden deutlich reduziert. „Mit der Einführung der DokBox haben wir einen wichtigen Schritt in Richtung effizientere Verwaltung gemacht“, so Fischer. Vor allem im Bürgeramt Mitte sei der Effekt deutlich spürbar. In ihren anderen Bürgerämtern will die Stadt Hamm die Möglichkeit der zeitsparenden Dokumentenabholung nach eigenen Angaben im nächsten Schritt noch zielgerichteter bewerben.

(bw)

Weitere Informationen zur Funktionsweise der Dokumentenausgabebox

Stichwörter: Bürgerservice, Hamm