

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Alexander J. Herrmann (CDU)

vom 6. März 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 6. März 2026)

zum Thema:

Zum Pilotprojekt Dokumentenausgabebox in Berlin

und **Antwort** vom 25. März 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 27. März 2026)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Herr Abgeordneten Alexander J. Herrmann (CDU)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/25441
vom 06. März 2026
über Zum Pilotprojekt Dokumentenausgabebox in Berlin

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft (zum Teil) Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher die Bezirksämter Friedrichshain-Kreuzberg, Marzahn-Hellersdorf und Reinickendorf um Stellungnahmen gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt sind.

1. Welches erstes Fazit lässt sich zur ersten Dokumentenausgabebox in Berlin ziehen? Es wird um eine Antwort u.a. unter Angabe der Zahl der Benutzervorgänge unterteilt nach Monaten gebeten.

Zu 1: Die erste Dokumentenausgabebox in Berlin befindet sich seit dem 20.11.2025 im Rathaus Reinickendorf im Echtbetrieb. Zusätzlich dazu befindet sich momentan eine Dokumentenausgabebox im Ausbildungsbürgeramt Friedrichshain-Kreuzberg im Probebetrieb.

Die nachfolgend tabellarisch aufgeführte Anzahl der Benutzervorgänge wird monatlich aus dem Fachverfahren VOIS bereitgestellt.

Derzeit können Dokumente jeweils an dem Standort aus der Dokumentenausgabebox abgeholt werden, an dem sie beantragt wurden. Eine Ausweitung der Abholmöglichkeit unabhängig vom Beantragungsort ist vorgesehen. Voraussetzung hierfür ist eine Anpassung des Prozesses der Dokumentenauslieferung seitens der Bundesdruckerei an die Bürgerämter sowie die Ausstattung weiterer Bezirke mit Dokumentenausgabeboxen.

Anzahl der Vorgänge:

Monat	Standort	Dokument	einggelegt	ausgehändigt	Verweildauer
Jan 2026	Reinickendorf	Pass	30	19	1 Tag, 8 Std., 32 Min.
		Personal- ausweis	33	17	1 Tag, 12 Std. 02 Min.
	Friedrichshain- Kreuzberg	Pass	14	6	1 Tag, 23 Std., 01 Min.
		Personal- ausweis	21	8	1 Tag 13 Std., ,47 Min.
Feb 2026	Reinickendorf	Pass	44	30	3 Tage, 20 Std., 28 Min.
		Personal- ausweis	44	32	3 Tage, 9 Std., 21 Min.
	Friedrichshain- Kreuzberg	Pass	8	8	4 Tage, 17 Std., 38 Min.
		Personal- ausweis	1	6	2 Tage, 0 Std., 28 Min.

Quelle: LABO II B, Fachverfahren VOIS

2. Wie ist die Resonanz der Benutzer der Box?

Zu 2.: Eine systematische oder repräsentative Erhebung der Nutzendenzufriedenheit liegt derzeit noch nicht vor. Die Rückmeldungen aus der Praxis fallen überwiegend positiv aus.

Der Bezirk Reinickendorf erhält positive Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern, die den Prozess der Bedienung der Box als gut nachvollziehbar und problemlos beschreiben. Unterstützt wird der Entnahmeprozess durch eine vor-Ort-Beratung durch Mitarbeitende des Bürgeramtes. Besonders positiv hervorgehoben wurde, dass Dokumente unabhängig von den Öffnungszeiten und an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger ausgerichtet, abgeholt werden können.

Auch das Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg erhält positive Rückmeldungen von Nutzenden, die die Bedienung der Dokumentenausgabebox als unkompliziert wahrnehmen und die Box als serviceorientierte Ergänzung beschreiben.

3. Wie bewertet der Senat das Pilotprojekt und ist die Aufstellung von Dokumentenausgabeboxen in anderen Berliner Bezirken geplant?

Zu 3.: Der Senat bewertet die Einführung der Dokumentenausgabeboxen positiv. Damit wird ein Beitrag zur Weiterentwicklung der Serviceangebote der Berliner Verwaltung geleistet und die Ziele der Richtlinien der Regierungspolitik 2023-2026 unterstützt. Die geplante Ausweitung der bezirksübergreifenden Einlegung sowie Abholung von Dokumenten in Dokumentenausgabeboxen erweitert das bestehende Angebot zusätzlich.

Die Einrichtung weiterer Dokumentenausgabeboxen in Berliner Bezirken wird schrittweise im Rahmen der verfügbaren organisatorischen und finanziellen Ressourcen umgesetzt. Dies erfolgt bedarfsorientiert und individuell nach den bestehenden Wünschen und Möglichkeiten in den Bezirken, die seit 2025 regelmäßig erhoben werden.

Die Bezirke Tempelhof-Schöneberg und Treptow-Köpenick haben jeweils bereits eine Dokumentenausgabebox erhalten und die Inbetriebnahme ist dort in Vorbereitung. Für das Jahr 2026 ist die Auslieferung und Einrichtung einer Dokumentenausgabebox im Bezirk Mitte vorgesehen.

Für das Jahr 2027 liegen derzeit Bedarfsmeldungen aus den Bezirken Lichtenberg, Steglitz-Zehlendorf und Charlottenburg-Wilmersdorf vor.

4. Welche Voraussetzungen müssen für die Aufstellung entsprechender Boxen jeweils geben sein und wie hoch liegen die jeweiligen Kosten für Aufstellung und monatlichen Betrieb?

Zu 4.: Für die Aufstellung einer Dokumentenausgabebox müssen am jeweiligen Standort die räumlichen, technischen und organisatorischen Möglichkeiten gegeben sein. Dazu zählen insbesondere ein geeigneter Aufstellungsort mit ausreichender Zugänglichkeit für Nutzende sowie die Einbindung in die vorhandene technische Infrastruktur, einschließlich der erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse. Darüber hinaus muss der Aufstellungsort über geeignete statische Eigenschaften verfügen, die das Gewicht der Dokumentenausgabebox berücksichtigen. Gegebenenfalls sind denkmalschutzrechtliche Anforderungen zu prüfen und zu klären.

Die organisatorischen Voraussetzungen umfassen die Anpassung bestehender sowie die Einführung neuer Arbeitsprozesse, insbesondere im Hinblick auf die Bestückung der Dokumentenausgabebox, sowie den Aufbau geeigneter Supportstrukturen für Nutzende.

Die Kosten für Anschaffung, Installation und Betrieb einer Dokumentenausgabebox können je nach Größe der Box variieren. Neben einmaligen Kosten für Beschaffung und Aufstellung fallen laufende Kosten insbesondere für die Wartung, den Betrieb sowie begleitende Dienstleistungen an, beispielsweise für Benachrichtigungsservices.

Eine ungefähre Kostenaufstellung ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen. Diese Kosten orientieren sich an dem online verfügbaren Preiskatalog der Biometrics Solutions GmbH, bei der die Dokumentenausgabeboxen für Land Berlin beschafft werden.

Einheit	Beschaffung	Aufstellung	mtl. Wartung und Pflege
Bedienungseinheit	ca. 25.000 €	je ca. 5.300 €	ca. 640 €
Modul mit 152 kleinen Fächern	ca. 19.000 €	je ca. 2.200 €	ca. 330 €
Modul mit 76 kleinen Fächern	ca. 11.000 €		ca. 250 €
Modul mit 19 großen Fächern	ca. 8.500 €		ca. 200 €

5. An welchen Standorten in Marzahn-Hellersdorf sind diese Voraussetzungen erfüllt?

Zu 5.: Das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf plant die Aufstellung einer Dokumentenausgabebox am Standort des Bürgeramtes in der Riesaer Straße 94 in 12627 Berlin. Der konkrete Zeitpunkt für die Möglichkeit einer Einrichtung wurde noch nicht benannt.

Berlin, den 25. März 2026

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Matthias Hundt
Staatssekretär für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO