

Anlage 1

Kundenperspektive

Interessen der Kunden/Kundinnen	Service-schalter	Abhol-terminal	Erläuterungen
Großes Zeitfenster zur Abholung	+	++	Das Terminal ist jederzeit zugänglich. Öffnung Kundenzentrum (KUZ) 5 Tage
Geringer Zeitaufwand/fehlende Terminpflicht	++	+	Wie aus Anlage 2 erkennbar, ist der Zeitaufwand für den Abholprozess im KUZ geringer. Terminpflicht besteht bei beiden Systemen nicht.
Altdokument bis Abholung nutzbar	++	-	Bei gewünschter Abholung am Terminal muss das Altdokument bereits bei Antragstellung abgegeben werden. Im Standardprozess erfolgt Abgabe erst bei Empfang des neuen Dokuments.
Technische Zuverlässigkeit	++	+	Beim Terminal sind gelegentliche Technikstörungen, Wartungsarbeiten und Software-Updates zu erwarten (Hardware/Software/Internetanbindung). Die Ausgabe am Serviceschalter ist auch bei Störungen des Fachverfahrens gänzlich ohne Technikeinsatz möglich.
Nähe zum Wohnort	+	+	Aufstellung der Terminals nur in unmittelbarer Nähe der KUZ sinnvoll. Daher kein Unterschied bei Wegezeiten.
Barrierefreiheit	+	-	Terminalbedienung ist nach jetzigem Kenntnisstand nicht barrierefrei. Bauliche Barrierefreiheit ist vom Standort abhängig.
Einfacher/störungsfreier Geschäftsprozess	++	+	Versäumen Kundinnen/Kunden, den Erhalt des PIN-Briefs zu bestätigen, kann das Dokument nicht zur Abholung im Terminal bereitgestellt werden und der Prozess wird unterbrochen.
Sicherheit	++	+	Sabotage/Aufbruch des Terminals scheint eher möglich als Diebstahl aus alarmgesicherten Sicherheitsräumen der KUZ. Ausgabe an unberechtigte Personen in beiden Systemen eher unwahrscheinlich.
Datenschutz	++	+	Unklar ist, welche Speicherbefugnisse- und Löschrufen (Fingerprint/übrige Daten) für die Terminalsoftware gelten. Hierzu sowie zur potenziellen Kameraüberwachung ist ein

			Abgleich mit Datenschutzerfordernissen erforderlich.
Ergebnis nach Pluspunkten	15	8	

(++trifft zu / +trifft eingeschränkt zu / -trifft kaum oder nicht zu)

Quelle – Bewertung der Stakeholderinteressen
Bezirksamt Wandsbek Mai 2021