

Bensheim

Kontaktlos zum Ausweis

[12.03.2021] Wer in Bensheim seinen Ausweis abholen möchte, muss dazu nicht mehr ins Bürgerbüro. Die Dokumente werden auch an einem speziellen Terminal ausgegeben.

Die Digitalisierung hat in den vergangenen Monaten einen deutlichen Schub erfahren. Denn immer mehr Kommunen haben die Notwendigkeit erkannt, Bürgerdienste trotz aller Beschränkungen im Sinne des Infektionsschutzes weiterhin anbieten zu können.

Das Bürgerbüro der südhessischen Stadt Bensheim beispielsweise hat ein spezielles Terminal angeschafft, um die Übergabe von Ausweispapieren und anderen Dokumenten sicher und kontaktlos zu gestalten. Seit November vergangenen Jahres können die Bensheimer ihre Ausweisdokumente rund um die Uhr an dem neuen Terminal abholen, das neben dem Bürgerbüro aufgestellt ist. Die Stadt nimmt mit diesem Projekt hessenweit eine Vorreiterrolle ein. Verantwortlich für die Entwicklung und Umsetzung des Vorhabens ist die vor Ort ansässige Kern GmbH.

Ähnlich wie eine Paketstation

Das Ausweisterminal in Bensheim hat insgesamt 22 Ausgabefächer und funktioniert ähnlich wie eine Paketstation. Wer sein Dokument dort abholen möchte, gibt dies bei der Antragstellung zusammen mit persönlichen Daten wie Mobilfunknummer, E-Mail-Adresse und Fingerabdruck an. Die Informationen werden in einem webbasierten System aufgenommen. Steht das Ausweisdokument zur Abholung bereit, wird automatisch eine Buchungsnummer generiert und der Versand einer E-Mail oder SMS ausgelöst. Um sich bei der Abholung zu identifizieren, geben die Bürger einen zugesandten Code ein. Zusätzlich liest das Terminal den Fingerabdruck aus. Erst dann wird das Ausgabefach freigegeben, in dem das Dokument bereitliegt. Damit erfüllt diese Dienstleistung höchste Sicherheitsstandards. Auch die Arbeitsschritte der Verwaltungsmitarbeiter werden in mehreren Phasen abgesichert. Das Terminal selbst verfügt über eine integrierte Kamera. In der Software sind weitere Sicherheitsalarmierungen festgelegt.

Vorreiter Ludwigsburg

Die größte Erfahrung mit den Ausweisterminals von Anbieter Kern hat bislang Ludwigsburg in der Nähe der baden-württembergischen Landeshauptstadt Stuttgart. Die Kommune bietet ihren 94.000 Einwohnern seit August 2019 die kontaktlose Abholung von Ausweisen an. Der Praxistest verläuft erfolgreich: Die Bürger schätzen vor allem, dass die Abholung der Ausweisdokumente nicht mehr an die Öffnungszeiten der Behörde gebunden ist und damit auch Wartezeiten am Schalter oder am Service-Point wegfallen. Insbesondere die coronabedingten Einschränkungen verstärken die Nachfrage nach diesem kontaktlosen Service. Die Pandemie hat jedenfalls einen wahren Ansturm auf die Ausweisterminals ausgelöst.

()

Weitere Informationen zum digitalen Ausgabeterminal

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe März 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Digitale Identität, Bensheim, Ausweis-Terminal, Bürgerservice, Kern