Pforzheim

# Digitale Besuchersteuerung

**[01.09.2022] In der Pforzheimer Kfz-Zulassungsbehörde ist die digitale Besuchersteuerung erfolgreich angelaufen. Vorab kann nun über eine Website die gewünschte Dienstleistung nebst freiem Termin ausgewählt werden. Auch für Spontankunden ohne Termin soll es künftig Verbesserungen geben.**

In Pforzheim ist jetzt eine digitale Besuchssteuerung in der Kfz-Zulassungsstelle gestartet. Wie die Stadt in Baden-Württemberg erklärt, können die Bürgerinnen und Bürger auf einer Website die gewünschte Dienstleistung und einen freien Termin auswählen. Nach Eingabe der Daten erhalten sie direkt eine Bestätigung mit QR-Code und Terminkennziffer per E-Mail. Hiermit müssen sie sich zum gebuchten Termin in der Zulassungsbehörde anmelden und werden dann zum nächsten freien Mitarbeiter gerufen. „Lange Wartezeiten können damit vermieden werden und für den Kunden ist das eine enorme Erleichterung“, sagt Pforzheims Erster Bürgermeister Dirk Büscher. „Unsere Sachgebietsleiterin Jacqueline Sommer hat mit Ausdauer und Gewissenhaftigkeit den Grundstein für dieses System gelegt, auf das viele bereits gewartet haben.“ Nach Angaben der Stadt wird das System bereits genutzt, ohne, dass dafür groß Werbung gemacht wurde. „Schon nach gut einer Woche haben sich die Terminvergaben nahezu verdoppelt“, sagt Jacqueline Sommer. „ Das liegt an Suchmaschinen im Internet und zeigt wie notwendig das war.“ Im Schnitt habe sie mit 100 Zulassungen pro Tag zu tun, wobei die Terminvergaben eine zunehmende Rolle spielten. Spontane Besuche seien unverändert möglich. Dann sei allerdings mit längeren Wartezeiten zu rechnen. Auch können möglicherweise nicht alle Spontankunden am gleichen Tag bedient werden. Durch die Online-Terminvergabe soll es zu einer Entzerrung der Kundenströme kommen, um Besucherspitzen und Annahmestopps zu vermeiden.
„In Kürze wird das System übrigens noch um eine Funktion erweitert. Über einen QR-Code auf dem Ticket können Spontankunden den Wartestatus dann auch außerhalb des Gebäudes über ihr Smartphone verfolgen“, sagt Jaqueline Sommer. So sei der ständige Aufenthalt im Wartebereich der Zulassungsbehörde nicht mehr nötig.

(ve)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Pforzheim, Online-Terminvereinbarung, Bürgerservice