



**Postulat der SVP-Fraktion
betreffend Kundenfreundlichkeit sowie Warte- und Öffnungszeiten beim Strassenverkehrsamt Zug**

(Vorlage Nr. 3727.1 - 17688)

Bericht und Antrag des Regierungsrats
vom 6. Mai 2025

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Die SVP-Fraktion reichte am 2. Mai 2024 ein Postulat betreffend Kundenfreundlichkeit sowie Warte- und Öffnungszeiten beim Strassenverkehrsamt (nachfolgend: STVA) ein. An der Sitzung vom 23. Mai 2024 überwies der Kantonsrat das Postulat zur Bericht- und Antragstellung an den Regierungsrat. Mit dem vorliegenden Bericht nimmt der Regierungsrat zu den Anliegen wie folgt Stellung.

1. Öffnungszeiten

Ende 2005 passte das STVA letztmals die Schalteröffnungszeiten an und verkürzte sie täglich um eine halbe Stunde, und zwar von 07.30 Uhr bis 11.45 Uhr und 13.00 Uhr bis 16.30 Uhr. Diese Massnahme drängte sich auf, weil neu Termine per Internet verschoben werden konnten und gleichzeitig verschiedene Standardaufgaben durch konzentrierte Dossierbearbeitung im Backoffice zu erledigen waren. Die angepassten Öffnungszeiten richteten sich nach den Bedürfnissen des Garagengewerbes. Die Fahrzeugprüfzeiten (07.00 Uhr und 12.40 Uhr) starten jeweils eine Prüfeinheit vor Öffnung der Schalterhalle. Dies erlaubt der Fahrzeughalterin/dem Fahrzeughalter oder dem Personal des Garagenbetriebs, nach der Prüfung Änderungen im Fahrzeugausweis vorzunehmen, neue Termine zu vereinbaren oder Barzahlungen zu tätigen, ohne im Eingang auf die Öffnung der Schalterhalle warten zu müssen. Dieser Ablauf wird bis heute als kundenfreundlich wahrgenommen. Das ist insofern beachtlich, als es sich bei ca. 50 % der Kundendienstleistungen des STVA um Aufträge von Garagenbetrieben handelt, die sie für ihre eigene Kundschaft übernehmen.

2. Telefonische Erreichbarkeit

Im August 2023 reduzierte das STVA die tägliche telefonische Erreichbarkeit für die zentralen Telefonnummern um insgesamt 75 Minuten, da immer mehr Kundenaufträge digital oder per Post erledigt werden und die damit verbundenen Arbeiten nun im Backoffice konzentriert und effizient behandelt werden können. Gleichzeitig haben sich in dieser telefonfreien Zeit die Wartezeiten für die Kundschaft am Schalter verkürzt, weil die Schalterpräsenz leicht erhöht werden konnte. Im zweiten Halbjahr 2025 wird das STVA zudem einen Voicebot (virtuelle, digitale Kommunikationslösung, die mit Benutzenden interagieren kann) einführen. Durch diese Massnahme können Kundenanliegen gezielt bearbeitet werden. Auf eine Auswahl von häufig gestellten Fragen erhält die Kundschaft auch ausserhalb der Öffnungszeiten des STVA Antworten.

3. Wartezeiten

Wartezeiten in Schalterbetrieben sind Ausdruck einer hohen Auslastung des Personals und speziell beim STVA eine Folge des stetigen Wachstums. Im Jahr 2005 bewirtschaftete das STVA unter anderem 78 966 Motorfahrzeuge. Im Jahr 2024 waren es 109 342 Fahrzeuge, was

einem Fahrzeugwachstum von 38,5 % entspricht. In der gleichen Zeit stieg der Personalbestand in der Schalterhalle lediglich um 180 Stellenprocente bzw. 12,8 % (von 1410 auf 1590 Stellenprocente). Mit diesen zusätzlichen Stellenprozenten konnte in den vergangenen Jahren das Wachstum nicht aufgefangen werden. Das STVA hat daher, wenn immer möglich, Prozesse vereinfacht und digitalisiert und damit der Kundschaft die Möglichkeit eingeräumt, verschiedene Dienstleistungen webbasierend zu nutzen. Seit dem 1. Juli 2023 gibt es zudem einen reinen Zulassungsschalter für Fahrzeugführende, was die Schalter für die Fahrzeugzulassung entlastete. Diese Massnahmen haben mitgeholfen, den Kundenandrang zu verringern und die Wartezeiten im Rahmen zu halten. Letztere sind zudem täglichen, wöchentlichen sowie auch saisonal bedingten Schwankungen unterworfen. Wenn immer möglich wird diesem Aspekt durch den gezielten Einsatz des Personals Rechnung getragen.

4. Kundenrückmeldungen und Kundenbefragung

Das STVA ist seit 2006 nach der ISO-Norm 9001 zertifiziert. Dazu gehört die Pflicht, alle Kundenrückmeldungen per Telefon, Brief, E-Mail und am Schalter schriftlich zu erfassen. Die Rückmeldungen werden jährlich ausgewertet und bei Bedarf geeignete Massnahmen definiert, um bestimmte Aufgaben und/oder Prozesse zu optimieren und zu verbessern. Nicht berücksichtigt werden hingegen die von den Postulanten erwähnten Google-Rezensionen, da die Rückmeldungen anonym erfolgen.

2023 führte das STVA zudem eine Kundenbefragung bei den verschiedenen Anspruchsgruppen (Garagengewerbe, Fahrlehrerinnen/Fahrlehrer, Versicherungen, Arztpraxen) und der Laufkundschaft durch. Die Kundenbefragung umfasste 554 Rückmeldungen. Die Aussage «Die telefonische Erreichbarkeit des Strassenverkehrsamtes ist gut.» beurteilten 67,3 %, also über zwei Drittel der Befragten, mit «Trifft voll und ganz zu» und «Trifft eher zu». 2,3 % antworteten mit «Trifft eher nicht zu» und «Trifft nicht zu». Die restlichen 30,4 % antworteten mit «Teils / Teils» und mit «Keine Aussage». Die Dienstleistungserbringung des STVA generell wurde von 85,7 % als gut bis sehr gut beurteilt. Lediglich 3,4 % der Kundschaft war weniger oder eher unzufrieden. Einzelne Rückmeldungen bewerteten die Wartezeiten am Schalter als zu lang. Seitens des Gewerbes wurde vor allem ein zusätzlicher Schalter für die Fahrzeugzulassung gefordert. Mit der Inbetriebnahme des bereits unter Ziff. 3 erwähnten zusätzlichen Schalters konnte diesem Anliegen Rechnung getragen werden.

Die Kundenbefragung 2023 und der etablierte Prozess zur Erfassung der Kundenrückmeldungen bestätigen dem STVA eine hohe Qualität seiner Dienstleistungen. Auch bei den regelmässigen Gesprächen mit den Anspruchsgruppen – insbesondere mit der Zuger Sektion des Auto Gewerbe Verbands Schweiz (AGVS) und dem Schweizerischen Fahrlehrerverband (SFV) Sektion Zug – erhält das STVA immer wieder positive Rückmeldungen. Die Aufrechterhaltung dieser Qualität setzt eine intensive Ausbildung und Förderung der Mitarbeitenden voraus und eine Organisation, die sich selbst immer wieder – durch interne und externe Audits – prüft und anpasst. Dabei ist dem Gleichbehandlungsgrundsatz der Kundschaft, dem stetigen Wachstum von Personen und Fahrzeugen im Kanton Zug, dem Fachkräftemangel und in den vergangenen zwei Jahren dem ausserordentlichen Aufwand im Migrationsprojekt V20 der Fachapplikation Viacar Rechnung zu tragen. Dieses Projekt beansprucht die Mitarbeitenden des STVA bis heute in hohem Masse. Ab Mitte 2025, nach der Migration der Fachapplikation aller Mandanten, wird sich die Situation stabilisieren.

5. Zu prüfende Massnahmen

Die bereits erwähnte fortlaufende Qualitätssicherungsprüfung des STVA und das Postulat verfolgen beide das gleiche Ziel, nämlich das Gewährleisten einer qualitativ hochstehenden, kundenfreundlichen und effizienten Dienstleistungserbringung im Bereich der Zulassung von Personen und Fahrzeugen zum Strassen- und Schiffsverkehr durch das STVA. Dazu sollen gemäss den Postulanten verschiedene Massnahmen geprüft werden, wobei sämtliche Massnahmen kostenneutral (ohne Aufstockung des Personalbestands) umzusetzen seien.

Die personellen Ressourcen im Schalterbereich mit sechs Schaltern und dem Backoffice sind begrenzt. Die Umsetzung längerer Öffnungszeiten an einem Wochentag um eine zusätzliche Stunde bis 17.30 Uhr würde zum Sicherstellen des Vollbetriebs mindestens 12 Stunden Mehrarbeitszeit pro Woche ergeben. Im Jahr wären dies ca. 600 Stunden oder ca. 40 Stellenprozente mehr. Diese Forderung lässt sich mit dem aktuellen Personalbestand daher nicht umsetzen. Das Gleiche gilt, wenn die Wartezeiten im Schalterbereich weiter verkürzt werden sollten. Auch in diesem Fall müssten die personellen Ressourcen aufgestockt werden. Dies würde aber nicht einer effizienten Auslastung des Schalterpersonals entsprechen, weil sich der Kundenandrang per se nicht im Voraus abschätzen lässt. Ebenfalls nicht effizient wäre ein Schalter nur für das Garagengewerbe oder die Versicherungen. Neben dem zusätzlich benötigten Personal würde die Bevorzugung einzelner Anspruchsgruppen zu einer Ungleichbehandlung gegenüber der übrigen Kundschaft führen. Der Schalter für technische Auskünfte im Bereich Prüfungen kann aus organisatorischen Gründen nicht mit den Zulassungsschaltern kombiniert werden. Seit Jahren haben die Garagenbetriebe aber die Möglichkeit, dass mehrere Zulassungsdienstleistungen am Morgen vom STVA entgegengenommen, im Backoffice verarbeitet und am Nachmittag abgeschlossen zusammen herausgegeben werden. Diese Dienstleistung wird rege in Anspruch genommen und geschätzt.

Unter Berücksichtigung der zentralen Vorgabe der Kostenneutralität gemäss Postulat stehen für den Regierungsrat drei Massnahmen zur Diskussion:

5.1. Durchgehende Öffnungszeiten an einem Wochentag

Zu prüfen ist, ob und wie mit dem bestehenden Personal an einem Wochentag, beispielsweise am Freitag, die Schalterhalle – in einem reduzierten Umfang – durchgehend von 07.30 Uhr bis 16.00 Uhr offengehalten werden kann. Die Schalter wären dann am Freitag gesamthaft um 45 Minuten länger geöffnet.

5.2. Kundenleitsystem

Um den Kundenfluss in der Schalterhalle dynamischer zu gestalten und gleichzeitig die Wartezeiten zu verkürzen, soll die Einführung eines Kundenleitsystems, beispielsweise mittels Ticketing, geprüft werden. Die Anschaffungskosten für ein einfaches System betragen einmalig ca. 40 000 Franken, die jährlichen Unterhaltskosten ca. 5 000 Franken. Noch nicht berücksichtigt sind darin die Kosten für weitere Anpassungen in den Bereichen IT, Prozessabläufe und Infrastruktur (Schalterbeschriftung). Die Umsetzung dieser Massnahme ist durch das STVA zu budgetieren.

5.3. Kundenbefragung

Um die Ergebnisse der Kundenbefragung 2023 zu überprüfen, soll 2026 eine weitere, durch eine externe Firma begleitete Befragung durchgeführt werden. Die Kosten einer externen Befragung belaufen sich je nach Ausgestaltung und Umfang auf 25 000 Franken bis 40 000 Franken und sind ebenfalls durch das STVA zu budgetieren.

6. Umsetzung

Im Sinne der vorgenannten Ausführungen verpflichtet der Regierungsrat daher das Strassenverkehrsamt, die zu prüfenden Massnahmen gemäss den Ziffern 5.1 bis 5.3 der Postulatsantwort soweit möglich und sinnvoll umzusetzen. Damit kann das Postulat bereits zu diesem Zeitpunkt als erledigt abgeschrieben werden.

7. Antrag

Gestützt auf die vorstehenden Ausführungen beantragen wir Ihnen, das Postulat der SVP-Fraktion betreffend Kundenfreundlichkeit sowie Warte- und Öffnungszeiten beim Strassenverkehrsamt vom 2. Mai 2024 (Vorlage Nr. 3727.1 - 17688) sei bezogen auf die

- Massnahme «Öffnungszeiten» insoweit als teilerheblich zu erklären, als geprüft wird, die Schalter nicht einmal pro Woche abends länger, sondern an einem Wochentag durchgehend von 07.30 Uhr bis 16.00 Uhr offenzuhalten;
- Massnahme «Verbesserte telefonische Erreichbarkeit» als nichterheblich zu erklären;
- Massnahme «Einführung eines Kundenschalters inkl. Wartespur für Personen mit mehreren Aufgaben» insoweit als teilerheblich zu erklären, als die Einführung eines Kundenleitsystems geprüft wird.

Gleichzeitig sei das Postulat als erledigt abzuschreiben.

Zug, 6. Mai 2025

Mit vorzüglicher Hochachtung
Regierungsrat des Kantons Zug

Herr Landammann: Andreas Hostettler

Die stv. Landschreiberin: Renée Spillmann Siegwart