

Gregor R. Bruhin, Kantonsrat  
Adrian Risi, Kantonsrat  
Philip C. Brunner, Kantonsrat

Kantonsratspräsident  
Karl Nussbaumer  
Regierungsgebäude  
Seestrasse 2, Postfach  
6301 Zug

Zug, 8. August 2023

### **Interpellation: Anhaltender Dienstleistungsabbau im Strassenverkehrsamt Zug**

Sehr geehrter Herr Kantonsratspräsident

Gemäss §50 ff GO KR reichen wir die nachstehende Interpellation ein:

Mit Mail vom 4. August 2023 hat der Leiter des Strassenverkehrsamtes Zug eine E-Mail an einen unbekanntem grösseren Verteiler versendet. Darin informiert er, dass die telefonische Erreichbarkeit der Strassenverkehrsamtes um täglich 75 Minuten eingeschränkt wird. Das Strassenverkehrsamt Zug ist neu täglich nur noch während 7 Stunden statt 8 Stunden und 15 Minuten erreichbar. Der Dienstleistungsabbau wird mit folgenden Argumenten gerechtfertigt (Auszug aus dem Mail):

„Auch das Strassenverkehrsamt des Kantons Zug ist von den Auswirkungen der Corona-Pandemie und des Ukraine-Konfliktes betroffen. In den vergangenen Monaten stellten wir fest, dass sich die Lieferbedingungen auf dem Fahrzeugmarkt fast normalisiert haben. Damit verbunden ist ein starker Anstieg des Mengengeschäftes und somit die Zunahme des Arbeitsvolumens. Davon betroffen ist vor allem der Schalterbereich (Führer- und Fahrzeugzulassung). Hinzu kommen in diesem Bereich personelle Engpässe, was uns zu Massnahmen zwingt.“

In der Mail wird geschrieben, dass sich die Lieferbedingungen am Arbeitsmarkt normalisiert haben und dass ein Anstieg des Mengengeschäftes erfolgte, was zu einer Zunahme des Arbeitsvolumens geführt habe. Dies bedeutet, dass die Lieferbedingungen auf dem Fahrzeugmarkt zuvor abnormal schlecht waren, aufgrund der genannten Einflussfaktoren (Corona und Ukraine-Krieg). Was zur Folge hatte, dass (entgegen normaler Zeiten) das Strassenverkehrsamt in der Vergangenheit personell nicht ausgelastet war (zumindest über eine entsprechende Zeitperiode). Die Reduktion der telefonischen Erreichbarkeiten entspricht somit einem Dienstleistungsabbau von 15% gegenüber den steuerzahlenden Automobilisten und Gewerbetreibenden im Kanton Zug. Dieser erneute Dienstleistungsabbau reiht sich leider an verschiedene weitere Beispiele des Dienstleistungsabbaus in der vergangenen Zeit. Bereits heute steht das Strassenverkehrsamt für technische Anliegen praktisch nur noch vormittags zur Verfügung. Von fünf Schalter sind maximal zwei geöffnet und es bilden sich vermehrt lange Schlangen. Dazu kommen vermehrte Beschwerden, über kundenunfreundliches Verhalten der Mitarbeitenden des Strassenverkehrsamtes.

Zug ist bekannt für eine hohe Dienstleistungsqualität gegenüber der Bevölkerung. Es stellt sich die Frage, wenn sogar die Steuerverwaltung mit Lob bezüglich ihrer Dienstleistungsqualität überschwemmt wird, warum schafft das Strassenverkehrsamt dies seit Jahren nicht?

Ergänzend stellen sich folgende Fragen:

1. Welche Dienstleistungen wurden durch das Strassenverkehrsamt in den vergangenen 5 Jahren eingeschränkt oder abgebaut?
2. Wie viele Fahrzeugeinlösungen wurden von 2018 bis heute im Strassenverkehrsamt vollzogen? (Wir ersuchen um jährliche Ausweisung der Zahlen)
3. Ab wann hat sich die Arbeitssituation des Strassenverkehrsamt krisenbedingt verändert und ab welchem Zeitpunkt hat sie sich wieder normalisiert?
4. An welchen erhöht oder minder nachgefragten Dienstleistungen konnte das Strassenverkehrsamt einen krisenbedingten Rückschluss auf die eigene Tätigkeit ziehen?
5. Welche genauen Tätigkeiten resp. Dienstleistungen führen aktuell zu einer höheren personellen Auslastung im Strassenverkehrsamt?
6. Wie hat sich die Auslastung im Strassenverkehrsamt von 2018 bis heute entwickelt? (Wir ersuchen um eine entsprechende grafische Darstellung)
7. Warum wird die heutige Mehrarbeit nicht mit den Minusstunden während der Krisenzeit (Corona und Ukraine-Krieg) verrechnet?
8. Welche Massnahmen wurden eingeleitet, um die Kundenzufriedenheit im Strassenverkehrsamt zu messen und wie wird sichergestellt, dass diese künftig verbessert werden kann?

Wir danken für die schriftliche Beantwortung unserer Fragen und verbleiben mit

freundlichen Grüssen

Gregor R. Bruhin, Kantonsrat  
Adrian Risi, Kantonrat  
Philip C. Brunner, Kantonsrat