



**Interpellation von Gregor Bruhin, Adrian Risi und Philip C. Brunner
betreffend anhaltenden Dienstleistungsabbau im Strassenverkehrsamt Zug**

(Vorlage Nr. 3604.1 - 17392)

Antwort des Regierungsrats
vom 20. Februar 2024

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Die Kantonsräte Gregor Bruhin, Adrian Risi und Philip C. Brunner haben am 8. August 2023 eine Interpellation betreffend anhaltenden Dienstleistungsabbau im Strassenverkehrsamt Zug eingereicht. Der Kantonsrat hat die Interpellation am 31. August 2023 dem Regierungsrat zur Beantwortung überwiesen. Der Regierungsrat nimmt zu den Fragen der Interpellation wie folgt Stellung:

Beantwortung der Fragen

Frage 1: Welche Dienstleistungen wurden durch das Strassenverkehrsamt in den vergangenen 5 Jahren eingeschränkt oder abgebaut?

Folgende betrieblichen Anpassungen wurden im genannten Zeitraum vorgenommen:

- Seit 2018 erfolgt die technische Auskunft von Montag bis Freitag jeweils nur morgens – mit dem Ziel, die Ressourcen der Verkehrsexpertinnen und -experten zugunsten der Fahrzeug- und Führerprüfung optimal einzusetzen und eine bessere Auslastung zu gewährleisten. Die vor 2018 bestehende Tagespräsenz eines Verkehrsexperten erwies sich aufgrund der geringen Nachfrage der Kundschaft als nicht mehr notwendig.
- Seit Sommer 2023 verzichtet das Strassenverkehrsamt aufgrund eines Kantonsratsbeschlusses auf die Versteigerung von Kontrollschildern.
- Per Anfang August 2023 reduzierte das Strassenverkehrsamt seine telefonische Erreichbarkeit um 75 Minuten pro Tag. Seither stehen die Ansprechpersonen 6 Stunden und 30 Minuten für jegliche Kundenanliegen telefonisch zur Verfügung. Gleichzeitig erfuhr der Webauftritt des Strassenverkehrsamts einen Relaunch. Damit gelangt die Kundschaft nun digital noch einfacher zu den gewünschten Informationen, wodurch sich Auskünfte am Telefon oft erübrigen. Zusätzlich plant das Strassenverkehrsamt die Einführung einer Voicebot-Lösung. Dieser KI-basierte Stimmenroboter wird telefonische Anfragen rund um die Uhr beantworten und rasch auf Kundenbedürfnisse eingehen können.

Frage 2: Wie viele Fahrzeugeinlösungen wurden von 2018 bis heute im Strassenverkehrsamt vollzogen? (Wir ersuchen um jährliche Ausweisung der Zahlen)

Von 2018 bis 2023 setzte das Strassenverkehrsamt folgende Anzahl an neuen Personenwagen erstmals in Verkehr:

2018	2019	2020	2021	2022	2023
6624	6824	5709	6216	6337	6869

Zugleich stellte das Strassenverkehrsamt aufgrund von Fahrzeug- und Halterwechseln, neuen Auflagen und Änderungen sowie für Duplikate folgende Anzahl an Fahrzeugausweisen aus:

2018	2019	2020	2021	2022	2023
32 490	32 059	32 501	33 366	31 099	33 026

Frage 3: Ab wann hat sich die Arbeitssituation des Strassenverkehrsamt krisenbedingt verändert und ab welchem Zeitpunkt hat sie sich wieder normalisiert?

Frage 4: An welchen erhöht oder minder nachgefragten Dienstleistungen konnte das Strassenverkehrsamt einen krisenbedingten Rückschluss auf die eigene Tätigkeit ziehen?

Das Strassenverkehrsamt konnte die Dienstleistungen auch während der COVID-19-Pandemie sicherstellen und insbesondere die Fahrzeugprüfungen weiterhin anbieten. Dies wurde von der Kundschaft sehr geschätzt. Dennoch hatte die COVID-19-Pandemie in den Jahren 2020–2022 Auswirkungen auf die Arbeitssituation und die Dienstleistungen des Strassenverkehrsamts.

Das Strassenverkehrsamt musste den Betrieb entsprechend den Massnahmen zur Bekämpfung der COVID-19-Pandemie immer wieder neu organisieren. Gleichzeitig galt es, die Ausfälle von Mitarbeitenden aufgrund von Krankheit, Quarantäne etc. zu kompensieren. Die Personalausfälle waren deutlich höher als in der Zeit vor der Pandemie. Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung der krankheits- und unfallbedingten Ausfälle der Mitarbeitenden in Tagen (die Angaben für das Jahr 2023 lagen im Zeitpunkt der Interpellationsbeantwortung noch nicht vor):

2018	2019	2020	2021	2022
143,1	211,5	315,2	539,7	416,5

Während der Pandemie stieg die Anzahl an Führerprüfungen in den drei Sparten Personenwagen, Motorräder und Motorboote an. Insbesondere die Schifffahrt erlebte einen regelrechten Boom, was zu deutlich mehr Prüfungen führte. Auch die Motorradprüfungen nahmen um fast 100 Prozent zu. Die folgende Tabelle zeigt diese Entwicklung auf:

Führerprüfungen	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Personenwagen	2043	2295	2222	2975	2144	1874
Motorräder	459	507	667	991	482	362
Motorboote	152	158	200	313	203	184

Während dieser Zeit wurden hingegen weniger internationale Führerausweise, Export- und Tagesschilder ausgestellt sowie weniger Umtausche von ausländischen Führerausweisen vorgenommen. Andererseits bearbeitete das Strassenverkehrsamt deutlich mehr Lernfahrausweisgesuche und Lernfahrausweis-Verlängerungen. Entsprechend stieg die Anzahl der Auskünfte am Schalter, per Telefon oder E-Mail an. Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung der Dienstleistungen in den Jahren 2018–2023:

Dienstleistung	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Fahrzeugimporte	495	473	520	528	605	842
Export- und Tagesschilder	796	725	703	757	803	794
Umtausch ausländischer Führerausweis	1370	1402	1139	1224	1393	1493
Internationaler Führerausweis	1519	1615	389	495	1191	1828
Lernfahrausweis-Gesuche	1072	1064	1424	1366	1033	1213
Lernfahrausweise	2755	2721	4385	3456	2504	2968
Lernfahrausweis-Änderungen	69	69	326	81	42	52
Schiffsführerausweise	252	231	312	418	368	321
Schiffsausweise	348	375	422	363	284	259

Frage 5: Welche genauen Tätigkeiten resp. Dienstleistungen führen aktuell zu einer höheren personellen Auslastung im Strassenverkehrsamt?

Das Bevölkerungs- und Firmenwachstum im Kanton Zug ist im schweizweiten Vergleich sehr hoch. Dadurch erhöhte sich auch der Fahrzeugbestand und stieg in den letzten zehn Jahren auf 107 913 Fahrzeuge. Dies führt zu einer höheren Nachfrage bei den Dienstleistungen im Strassenverkehrsamt, insbesondere im Bereich der Führer- und Fahrzeugzulassung (vgl. dazu die Ausführungen zu Frage 6) und damit zu einer höheren personellen Auslastung.

Auch neue Vorgaben des Bundes führen zu einer erhöhten Belastung. Dazu zählen unter anderem Fahrzeug-Rückrufaktionen aufgrund des VW-Abgasskandals, die Einführung des dritten Kontrollschildes (rotes Fahrradheckträger-Kontrollschild) im Jahr 2018, die Einführung der Revision der Führerausweissvorschriften (OPERA-3) im Jahr 2021 mit neuem Zulassungsregime und den damit verbundenen Führerzulassungsänderungen sowie die im selben Jahr erfolgte Zulassung der neuen, sogenannten «IVI-Motorfahrzeuge», die über einen kompletten elektronischen Fahrzeugdatensatz (= IVI-Daten) sowie über Importdaten verfügen.

Mit Digitalisierungsvorhaben wird der Kundschaft die Nutzung der Dienstleistungen des Strassenverkehrsamts einfacher zugänglich gemacht. Gleichzeitig führen auch diese Vorhaben zu einer höheren Auslastung der Mitarbeitenden.

Schliesslich hat der zunehmende Arbeitskräftemangel Auswirkungen auf das Strassenverkehrsamt. Dieser resultiert in einer erhöhten Personalfuktuation sowie Personalengpässen und zusätzlichem Ausbildungsbedarf.

Frage 6: Wie hat sich die Auslastung im Strassenverkehrsamt von 2018 bis heute entwickelt? (Wir ersuchen um eine entsprechende grafische Darstellung.)

Die Zunahme der Wohnbevölkerung und der Firmen im Kanton Zug sowie die Zahl der Fahrzeuge und ausgestellten Führerausweise seit 2018 haben zu einer Mehrauslastung und Aufwandszunahme im Strassenverkehrsamt geführt. Gleichzeitig hat die Zahl der Soll-Stellen im Strassenverkehrsamt nicht in gleichem Masse zugenommen. Die nachfolgenden Vergleichszahlen beziehen sich auf die Jahre 2018–2022, da im Zeitpunkt der Interpellationsbeantwortung noch nicht sämtliche Angaben für das Jahr 2023 vorlagen.

	2018	2022	Zunahme	in %
Bevölkerung	126 837	131 164	4327	3,41
Firmen	33 038	38 547	5509	16,67
Fahrzeuge	100 129	106 361	6232	6,22
Führerausweise	112 414	125 975	13 561	12,06
STVA-Sollstellen	43,30	43,70	0,40	0,92

Frage 7: Warum wird die heutige Mehrarbeit nicht mit den Minusstunden während der Krisenzeit (Corona und Ukraine-Krieg) verrechnet?

Das Strassenverkehrsamt konnte während der Pandemie die Dienstleistungen im normalen Rahmen, ohne Reduzierung der Arbeitszeit oder Schliessung des Betriebs erbringen. Es wurden somit keine Minusstunden generiert.

Frage 8: Welche Massnahmen wurden eingeleitet, um die Kundenzufriedenheit im Strassenverkehrsamt zu messen und wie wird sichergestellt, dass diese künftig verbessert werden kann?

Das Strassenverkehrsamt ist seit 2007 nach den ISO-Normen 9001 zertifiziert. Die ISO-Zertifizierung verlangt die schriftliche Erfassung von Kundenrückmeldungen als internes Qualitätssicherungssystem. Mit dem Qualitätssicherungstool «Ereignis-Management» werden die Rückmeldungen der Kundschaft jährlich analysiert und die Prozesse wo nötig angepasst, um die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. In den letzten Jahren hat das Strassenverkehrsamt mehrheitlich gute Rückmeldungen in Bezug auf seine Dienstleistungen erhalten. Im Herbst 2023 führte das Strassenverkehrsamt zudem eine Kundenbefragung durch. Diese richtete sich an Garagenbetriebe, Fahrlehrerinnen und Fahrlehrer, Arztpraxen und die Laufkundschaft. Auch hier zeigte sich ein ähnliches Ergebnis bezüglich der Rückmeldungen. Schliesslich trifft sich die Leitung des Strassenverkehrsamts periodisch mit den Anspruchsgruppen und bespricht deren Anliegen. Zu diesen Anspruchsgruppen zählen die Zuger Sektion des Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS) sowie der Schweizerische Fahrlehrerverband (SFV) Sektion Zug.

Antrag

Kenntnisnahme.

Zug, 20. Februar 2024

Mit vorzüglicher Hochachtung
Regierungsrat des Kantons Zug

Die Frau Landammann: Silvia Thalmann-Gut

Die stv. Landschreiberin: Renée Spillmann Siegwart

70/mb