



SVP Kanton Zug
SVP Fraktion im
Zuger Kantonsrat
Postfach
6300 Zug

Per Mail

Zug, 30. April 2024

An den Kantonsratspräsidenten
Karl Nussbaumer
Kantonsrat
c/o Staatskanzlei Kanton Zug
Seestrasse 2
6300 Zug

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

Im Gegensatz zu anderen Zuger Ämtern, geniesst das Strassenverkehrsamt nach wie vor keinen guten Ruf in der Bevölkerung. Die negativen Kunden-Rezensionen auf Google sind permanent vorzufinden. So ist dort oft von schlechtem Service und unfreundlichem Personal die Rede.

Ebenso werden die langen Wartezeiten und die Öffnungszeiten (07.30 bis 11.45 Uhr, 13.00 bis 16.30 Uhr) immer wieder bemängelt. Letztere sind, wie auch die telefonische Erreichbarkeit (07.30 bis 11.00 Uhr, 13.00 bis 16.00 Uhr) nicht auf die berufstätige Bevölkerung ausgelegt.

Auch die Abläufe für die Kunden vor Ort werden teilweise als mühsam und umständlich wahrgenommen. Insbesondere, wenn man mehrere Aufgaben zu erledigen hat, müssen die Kunden mehrfach anstehen und können nicht alles an einem Schalter erledigen. Dadurch erhöht sich die Warte- und Aufenthaltszeit unnötigerweise um ein Vielfaches.

Der Regierungsrat wird daher aufgefordert, die bestehenden Abläufe zu analysieren und effizienter auszugestalten sowie Massnahmen zu treffen, welche:

- **die Kundenfreundlichkeit weiter erhöhen,**
- **die Abläufe für die Kunden optimieren und die Wartezeiten verkürzen,**
- **die Öffnungszeiten und die telefonische Erreichbarkeit verbessern.**

Konkret sollen insbesondere folgende Punkte geprüft werden:

1. **Verlängerte Schalteröffnungszeiten. Mindestens einmal pro Woche bis 18.00 Uhr. Alternativ: Samstag-Vormittag.**
2. **Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit. Verlängerung der telefonischen Erreichbarkeit bis mindestens 17.00 Uhr.**
3. **Einführung eines Kundenschalters inkl. Wartespur für Personen mit mehreren Aufgaben (z.B. Einlösen oder Rückgabe von Nummern.)**

Unsere Forderung: Sämtliche vorgenannten Massnahmen sollen kostenneutral (ohne Aufstockung des Personaletats) vorgenommen werden.

Wir bedanken uns für die baldige Umsetzung der obigen drei Punkte und

verbleiben mit freundlichen Grüssen

Namens der SVP - Fraktion

Philip C. Brunner
Fraktionspräsident
Kantonsrat