

Winterthur, 6. April 1998

KR-Nr. 130/1998

ANFRAGE von Hans-Jacob Heitz (FDP, Winterthur)

betreffend Strassenverkehrsämter: Gebot einer kundenfreundlichen Verwaltung

Wer mit den Strassenverkehrsämtern telefonisch in Verbindung tritt, hat ab Willkomm durch ein Alibiphon 5 bis 10 Minuten aufzubringen, bis er mit dem/der zuständigen Sachbearbeiter/-in verbunden wird. Zudem hat er damit zu rechnen, dass er von einem zum andern Strassenverkehrsamt weiterverwiesen wird und damit denselben telefonischen Hürdenlauf ein zweites Mal zu erdulden hat.

Wer wie seit Jahren gewohnt ein Autokennzeichen bspw. über die Wintermonate hinterlegt, riskiert damit konfrontiert zu werden, wonach zufolge einer Verfallsfrist das entsprechende von ihm seit vielen Jahren benutzte Kennzeichen für ihn nicht mehr verfügbar sei. Die Versicherungspolizen sind während jener Zeitspanne sistiert, lauten indes weiterhin auf das bisherige Kennzeichen. Diese Praxis wird ohne jede Vorinformation dem Kunden gegenüber so gehandhabt.

Selbst wenn ein Kennzeichen von einer Firma auf deren Inhaber oder umgekehrt übertragen werden sollte, sieht sich der Anfrager mit überbordender Bürokratie und einer Abwehrfront konfrontiert.

Ich frage den Regierungsrat an:

1. Gestützt auf welche Gesetzesbestimmung operieren die Strassenverkehrsämter mit einer Verfallsfrist bei Kennzeichenhinterlage?
2. Können die Strassenverkehrsämter nicht angehalten werden, die Kunden, welche ein Kennzeichen hinterlegt haben, vor Ablauf der Verfallsfrist mittels einer schriftlichen Kurzmeldung zu warnen?
3. Wie sind das ausserordentlich lange Wartenlassen am Telefon mit mehrmaligem Verbinden bis zum/zur zuständigen Sachbearbeiter/-in sowie der Kennzeichenentzug ohne jede Vorwarnung mit dem Gebot einer kundenfreundlichen Verwaltung vereinbar?
4. Hat der Regierungsrat die Privatisierung der Strassenverkehrsämter je einlässlich geprüft?

Hans-Jacob Heitz