

## «Wir ersparen unseren Kunden das Anstehen»

Geschäftsabwicklung per Post verbessert Kundenservice und steigert Effizienz



Das Strassenverkehrs- und Schifffahrtsamt des Kantons Bern (SVSA)



Im Kanton Bern gibt es 700 000 Besitzer von Fahrzeugen und Schiffen. Sie sind alle Kunden des Strassenverkehrs- und Schifffahrtsamtes des Kantons Bern (SVSA), das für einen sicheren und umweltschonenden Verkehr verantwortlich ist. Kernaufgabe des SVSA ist die Verkehrszulassung von Fahrzeugen und Fahrzeugführern – jährlich sind dabei allein im Fahrzeugausweisbereich 226 000 Geschäftsfälle zu erledigen – das sind rund 1000 Fälle pro Arbeitstag. Das SVSA sieht sich als modernes Dienstleistungsunternehmen und will einen sehr hohen Servicegrad für den Bürger erreichen. Das SVSA arbeitet daher laufend daran, seine Prozesse zu verbessern. Für die Ausgabe von Führerausweisen, Fahrzeugausweisen und Nummernschildern fand das SVSA dabei eine richtungsweisende Lösung.

### Die Herausforderung: lange Wartezeiten und hoher Bearbeitungsaufwand am Schalter

Traditionell beantragten die Bürger ihre Dokumente und Nummernschilder in der Schalterhalle des SVSA und holten sie dort mit entsprechender Wartezeit ab. Zu Beginn der Neunzigerjahre wurde der Kundenandrang für die damalige Organisation zu gross:

- Lange Warteschlangen und erhebliche Wartezeiten für die Kunden standen an der Tagesordnung. Martin Binggeli, Leiter Zentrale Dienste / Einkauf, erinnert sich: «Die Kunden stauten sich sehr häufig bis vor die Tür. Im Tagesverlauf kam es zudem immer wieder zu Spitzen beim Kundenandrang, insbesondere gegen Schalterschluss.»
- Die Servicebedürfnisse der Kunden wurden nicht erfüllt. «Kunden ohne Termindruck» konnten keinen späteren Liefer-/Abholtermin vereinbaren; «Eilkunden» konnten nicht so schnell wie gewünscht bedient werden.
- Die Räumlichkeiten des SVSA waren erschöpft. Die bestehende Anzahl Parkplätze reichte nicht mehr für das hohe Kundenaufkommen und konnte nicht erhöht werden. Auch die Schalterhalle stiess an die Grenze der Belastbarkeit.
- Die Ausgabe der Dokumente und Nummernschilder vor Ort war für die Schaltermitarbeiter sehr arbeitsaufwändig. Die Bearbeitungszeit pro Geschäftsfall wollte das SVSA daher senken.

### Die Lösung: Postabwicklung und Anreiz durch «Postrabatt»

Die Postabwicklung wurde anfänglich wenig genutzt, weil sie den Kunden zu wenig bekannt war. Daher entschied sich das SVSA neben organisatorischen Anpassungen für einen zusätzlichen Anreiz durch eine neue Gebührengestaltung. Das SVSA führte eine sogenannte «Schaltergebühr» ein, die bar entrichtet werden musste. Diese Schaltergebühr wurde später durch eine kundenfreundlichere Lösung für Rabatte auf Postgeschäfte abgelöst. Hanspeter Bütler, Abteilungsvorsteher Verkehrszulassung, beschreibt das Ziel dieser Massnahmen: «Wir wollten möglichst viele Kunden vom Schalter weg bringen und auf den Postweg lenken». Die neu eingeführte Schaltergebühr zeigte eine bemerkenswert schnelle Wirkung bei der Kundschaft. Innert weniger Wochen wurden rund 50 Prozent der Geschäfte auf dem



Postweg abgewickelt. Dieser Wert reduzierte sich mit Einführung der Rabatlösung wieder etwas und liegt heute bei 45 Prozent.

#### **Der Nutzen: kundenfreundlichere und effizientere Geschäftsabwicklung**

Die Postabwicklung läuft nun bereits seit Jahren erfolgreich und hat sich aus Sicht des Strassenverkehrs- und Schifffahrtsamtes bewährt. Das SVSA erreicht seine Ziele:

- Seit den Anpassungen gibt es kaum mehr lange Warteschlangen in der Schalterhalle – die Wartezeiten liegen im Durchschnitt deutlich unter 15 Minuten (Zielwert für maximale Wartezeit).
- Die neue Organisation erfüllt die Servicebedürfnisse der Kunden besser. Für «Kunden ohne Termindruck» wurde es bequemer – sie müssen sich nicht mehr anstellen. «Eilkunden» werden sofort bearbeitet und erhalten ihre Unterlagen/ Nummernschilder binnen weniger Minuten.

- Aufgrund des reduzierten Kundenaufkommens hat sich die Raum- und Parkplatzsituation entkrampft. Die Räumlichkeiten konnten für die verbleibenden Schalterkunden und die Mitarbeiter optimiert werden.
- Die postalische Abwicklung spart an der Front pro Geschäftsfall 40 Prozent der Bearbeitungszeit im Vergleich zum Schaltergeschäft. Die Auswirkungen sind aufgrund der hohen Fallanzahl enorm. Martin Binggeli bewertet den Gesamteffekt: «Das bedeutet für uns pro Jahr eine Zeitersparnis von 3400 Arbeitsstunden. Dank der ausgeglichenen Verteilung der Geschäfte im Tagesverlauf können wir zudem auch den Personaleinsatz besser planen.»

#### **Die Zukunft der Lösung**

Hanspeter Bütler ist es ein wichtiges Anliegen, den Anteil der postalisch abgewickelten Geschäfte weiter zu erhöhen: «Wir sind überzeugt, dass wir damit Effizienz und Kundenfreundlichkeit noch weiter steigern werden. Zusammen mit der Post überlegen wir uns nun, wie wir diesen Weg weiter fördern können.»

<b>Anzahl Fahrzeugausweisgeschäfte pro Jahr</b>	<b>226 000</b>
<b>davon Postgeschäfte</b>	<b>102 000 (45%)</b>
<b>Zeitersparnis/Geschäftsfall durch Postabwicklung</b>	<b>40%</b>
<b>Zeitersparnis hochgerechnet pro Jahr</b>	<b>3400 Arbeitsstunden</b>