



**Postulat von Tabea Estermann, Peter Letter, Adrian Risi und Mirjam Arnold
betreffend Dienstleistungsqualität und Effizienz am Zuger Handelsregisteramt**
(Vorlage 3971.1 - 18285)

Bericht und Antrag des Regierungsrats
vom 18. August 2026

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Tabea Estermann, Peter Letter, Adrian Risi und Mirjam Arnold haben am 9. August 2025 das Postulat betreffend «Dienstleistungsqualität und Effizienz am Zuger Handelsregisteramt» eingereicht. Der Kantonsrat hat das Postulat am 28. August 2025 dem Regierungsrat zur Berichterstattung überwiesen.

Der Regierungsrat unterbreitet Ihnen nachfolgenden Bericht und Antrag und gliedert ihn entsprechend den Aufträgen der Postulanten:

1. Überprüfung der Organisation und der Prozesse des Handelsregisteramtes

Organisation und Prozesse des Handelsregister- und Konkursamts werden sowohl durch die Volkswirtschaftsdirektion als auch durch das Amt selbst regelmässig überprüft. Im Rahmen der Führungsentwicklung wurde ein Reporting-Cockpit für die Volkswirtschaftsdirektion eingeführt. Die laufende Überprüfung ist Bestandteil der steten Führungs- und Qualitätsentwicklung. Dabei werden insbesondere die Aufbau- und Ablauforganisation, die Kernprozesse sowie Schnittstellen und Zuständigkeiten analysiert und bei Bedarf angepasst. Ziel ist es, die Effizienz, die Abläufe sowie die Wirksamkeit der Leistungen weiter zu verbessern. Die Erkenntnisse aus diesen Überprüfungen fliessen laufend in organisatorische und prozessuale Optimierungen ein. In diesem Zusammenhang konnten im vergangenen Jahr zusätzliche Personalressourcen geschaffen und neue Räumlichkeiten bezogen werden. Damit wurden die organisatorischen und betrieblichen Voraussetzungen weiter verbessert, um den steigenden Anforderungen wirksam zu begegnen und die Erreichung der im Leistungsauftrag definierten Ziele sicherzustellen.

Das Anliegen des Postulats wird somit bereits umgesetzt. Zusätzliche Überprüfungen sind aus Sicht des Regierungsrats nicht erforderlich.

2. Definition und Umsetzung von Massnahmen zur Optimierung von Organisation und Prozessen, welche ermöglichen, dass das Zuger Handelsregisteramt betreffend Geschwindigkeit, Dienstleistungsqualität, Transparenz und Kundenorientierung unter den 20 % besten Handelsregistern der Schweiz positioniert wird

Der Regierungsrat unterstützt das Anliegen, Leistungsfähigkeit und Servicequalität des Handelsregister- und Konkursamts kontinuierlich weiterzuentwickeln. Wie in der Antwort auf Frage 1 ausgeführt, erfolgen entsprechende Überprüfungen und Optimierungen von Prozessen regelmässig.

Die im Postulat verwendete Zielgrösse «unter den 20 Prozent besten Handelsregistern» setzt voraus, dass ein einheitlicher, schweizweit anerkannter Benchmark mit vergleichbaren Messgrössen besteht. Einen solchen Vergleichsmassstab gibt es indessen nicht. Insbesondere existieren keine gesamtschweizerisch harmonisierten Kennzahlen oder Bestenlisten, die Geschwindigkeit, Dienstleistungsqualität, Transparenz und Kundenorientierung der kantonalen

Handelsregister objektiv vergleichbar abbilden. Mangels eines solchen Benchmarks ist eine Überprüfung oder ein Nachweis der geforderten 20 Prozent-Positionierung nicht möglich. Der Regierungsrat erachtet es daher als sachgerechter, die Weiterentwicklung des Amts anhand klarer und fachlich definierter Qualitäts- und Leistungsziele vorzunehmen sowie deren Umsetzung im Rahmen der bestehenden Führungs- und Berichterstattungsinstrumente sicherzustellen.

3. Systematische Einführung von Automatisierung und Einsatz von Anwendungen basierend auf Tools mit künstlicher Intelligenz in jenen Tätigkeitsbereichen, wo dies möglich ist, beziehungsweise die Lancierung entsprechender Entwicklungsprojekte

Das Zuger Handelsregister ist in diesem Bereich bereits seit langer Zeit aktiv und im Vergleich mit anderen Einheiten des Kantons sehr fortschrittlich unterwegs. Der Einsatz moderner IT-Lösungen einschliesslich automatisierter Verarbeitungsschritte und KI-basierter Anwendungen bildet einen integralen Bestandteil der laufenden Weiterentwicklung von Amt und Prozessen.

In den vergangenen Jahren wurde an mehreren Projekten zur Prozessautomatisierung gearbeitet. Gewisse Projekte konnten erfolgreich umgesetzt werden, so z.B. das Drakensberg-Projekt (im Rahmen einer digitalswitzerland Challenge), der KI-Chatbot und die KI-Übersetzung von Handelsregistrauszügen (auf Englisch, Französisch und Italienisch). Aktuell werden weitere Projekte zur Prozessautomatisierung gezielt und systematisch vorangetrieben: In Zusammenarbeit mit einem spezialisierten externen Anbieter wurde eine strukturierte Themenliste erarbeitet, die Tätigkeitsbereiche identifiziert, in denen der Einsatz von KI-gestützten Lösungen zusätzliches Effizienz-, Qualitäts- und/oder Entlastungspotenzial erwarten lässt. Diese Themen werden schrittweise priorisiert, geprüft und – soweit fachlich sinnvoll, technisch machbar und rechtlich zulässig – umgesetzt. Dabei wird insbesondere auf Amtsgeheimnis, Datenschutz, Datensicherheit, Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse und den verantwortungsvollen Einsatz von KI geachtet. Die im Postulat geforderte Zielsetzung wird damit erfüllt. Darüberhinausgehende Projektaufträge oder separate Entwicklungsprogramme sind aus Sicht des Regierungsrats derzeit nicht erforderlich bzw. nicht zielführend.

4. 80 % der Geschäfte sollen innerhalb von drei Arbeitstagen abgeschlossen werden.

Der Regierungsrat hält fest, dass bereits ein klares Leistungsziel zur Bearbeitungsdauer besteht. Dieses sieht vor, dass die Geschäfte im Jahresdurchschnitt innert weniger als fünf Arbeitstagen abgeschlossen werden. Diese Zielsetzung trägt den betrieblichen Realitäten Rechnung. Der Geschäftseingang unterliegt im Jahresverlauf erheblichen Schwankungen, insbesondere mit stark erhöhten Volumina in einzelnen Monaten, namentlich im Juni und von November bis Januar. Eine starre Zielvorgabe von drei Arbeitstagen für einen festen prozentualen Anteil der Geschäfte wäre in solchen Spitzenzeiten nicht realistisch und würde dazu führen, dass die Bearbeitungsdauer im restlichen Jahr für die Erreichung des Leistungsziels obsolet würde. Selbst wenn in Zeiten mit geringem Geschäftseingang Eintragungen sehr rasch, beispielsweise innert einem Arbeitstag, vorgenommen werden könnten, würde dies auf das vorgeschlagene Leistungsziel keine Wirkung erzielen. Das Leistungsziel wäre auch dadurch nicht zu erreichen.

Zudem stellt das bestehende Ziel der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer sicher, dass alle Geschäfte möglichst zeitnah bearbeitet werden. Eine Zielvorgabe, die lediglich auf den Abschluss von 80 Prozent der Geschäfte innerhalb einer bestimmten Frist abstellt, lässt demgegenüber offen, innert welcher Zeit die verbleibenden 20 Prozent erledigt werden und setzt damit aus Sicht des Regierungsrats falsche Anreize für das Handelsregister.

Für das Budget 2026 wurde zudem ein zusätzliches Leistungsziel für die Neueintragungen aufgenommen. Dieses gibt vor, dass Neueintragungen von einfachen Fällen mit vollständig und formell korrekt eingereichten Unterlagen innerhalb von zwei Arbeitstagen erfolgen müssen. Der Regierungsrat erachtet die bestehenden Zielsetzungen als sachgerecht, ausgewogen und geeignet, um eine durchgehend rasche und faire Bearbeitung aller Geschäfte sicherzustellen.

5. Durchführung einer repräsentativen Zufriedenheitsumfrage im Zweijahresrhythmus sowie die Festlegung eines Zielwerts von mindestens 80 % zufriedenen oder sehr zufriedenen Kundinnen und Kunden

Im Herbst 2025 hat das Handelsregisteramt eine Zufriedenheitsumfrage durchgeführt. Die dabei erhobenen Ergebnisse liefern wertvolle Hinweise u.a. zur Erreichbarkeit, Bearbeitungsgeschwindigkeit und allgemeinen Dienstleistungsqualität des Zuger Handelsregisteramts. Sie wurden im Newsletter 2/2026 publiziert (vgl. [Newsletter](#)) und im Jahresbericht 2026 wird ebenfalls auf sie hingewiesen werden. Insgesamt wurde die Kundenzufriedenheit mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts sehr positiv beurteilt. Je nach Themengebiet lagen die positiven Bewertungen zwischen 77 % und 98 %. Als zentrale Verbesserungspunkte zeigten sich insbesondere die Dauer der Eintragungen und die Erreichbarkeit, die im Vergleich zu den übrigen Leistungen tiefer bewertet wurden.

Über alle Themengebiete hinweg wurde die Höflichkeit der Mitarbeitenden sehr positiv bewertet; die positiven Rückmeldungen lagen zwischen 91 % und 100 %. Auch die Hilfsbereitschaft erzielte durchwegs hohe Zustimmungswerte von 90 % bis 100 %. Darüber hinaus beurteilten die Teilnehmenden die Fachkompetenz der Mitarbeitenden mit 89 % bis 100 % überwiegend positiv. Kritischer fiel hingegen die Einschätzung der Erreichbarkeit aus, die je nach Themengebiet zwischen 82 % und 97 % positiv bewertet wurde. Die Bearbeitungsdauer der Eintragungen bewerteten 61 % der Teilnehmenden positiv. In den übrigen Themengebieten wurde die Bearbeitungsdauer mit Zustimmungswerten von 91 % bis 96 % als sehr gut beurteilt. Anhand der fortlaufenden Führungs- und Qualitätsentwicklung konnten bereits Massnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit umgesetzt werden. So ist das zusätzliche Leistungsziel im Jahr 2026 für Neueintragungen auf Kurs. Wesentlich dazu beigetragen haben der Bezug der neuen Räumlichkeiten an der Industriestrasse 24 in Zug und die Erhöhung des Stellenetats. Es konnte eine spürbare Entspannung der Situation erreicht werden.

Der von den Postulanten vorgeschlagene Zweijahresrhythmus wird vom Regierungsrat und vom Amt als sachgerecht erachtet. Die nächste geforderte Zufriedenheitsumfrage wird folglich im Jahr 2027 durchgeführt. Die vorliegende Forderung der Postulanten wurde somit erfüllt.

Hingegen erscheint eine Verankerung der Zufriedenheitsumfrage sowie der zugehörigen Zielwerte im Budget nicht zweckmässig. Dieses dient der jährlichen finanziellen und leistungsbezogenen Steuerung und enthält Zielsetzungen mit einem einjährigen Betrachtungshorizont. Eine alle zwei Jahre durchgeführte Umfrage lässt sich systematisch nicht sinnvoll in diese jährliche Budgetlogik integrieren. Es ist daher zielführender, die zweijährliche Zufriedenheitsumfragen sowie deren Ergebnisbewertung im Rahmen der bestehenden Führungs- und Qualitätsinstrumente zu verorten, anstatt sie als feste Budgetvorgabe auszugestalten.

6. Konkrete Massnahmen zur Prozessoptimierung, zur Automatisierung und zum Einsatz von Anwendungen mit künstlicher Intelligenz zur Effizienzsteigerung

Wie in der Antwort auf Frage 3 bereits festgehalten wurde, werden entsprechende Massnahmen seit längerer Zeit umgesetzt und systematisch weiterentwickelt. Die Optimierung von

Prozessen sowie der Einsatz von Automatisierung und KI bilden einen festen Bestandteil der laufenden Organisations- und Führungsarbeit des Amts.

Der Regierungsrat erachtet somit eine konkrete Massnahmenverankerung im Budget nicht als sachgerecht. Das Budget dient nicht dazu, detaillierte operative Umsetzungs- oder Entwicklungsmassnahmen festzuschreiben. Zudem unterliegen solche Massnahmen fortlaufend ändernden technischen, organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen. Eine starre oder detaillierte Festschreibung einzelner Prozess-, Automatisierungs- oder KI-Massnahmen im Budget würde die notwendige Flexibilität einschränken, ohne einen zusätzlichen Steuerungsnutzen zu schaffen. Es ist daher zielführender, diese Themen weiterhin im Rahmen der bestehenden Führungs- und Qualitätsinstrumente zu steuern.

7. Ergreifung konkreter Massnahmen zur Förderung der Dienstleistungsorientierung und der Mitarbeiterzufriedenheit

Der Regierungsart misst beiden Themen in der ganzen Verwaltung und somit auch beim Handelsregister- und Konkursamt eine sehr hohe Bedeutung bei. Beim Zuger Handelsregisteramt liegen keine Hinweise auf eine unzureichende Dienstleistungsorientierung oder auf eine mangelnde Mitarbeiterzufriedenheit vor. Die Ausrichtung auf eine kundenorientierte, effiziente und qualitativ hochwertige Leistungserbringung ist fester Bestandteil der täglichen Arbeit des Handelsregisteramts. Ebenso werden Themen wie Führung, Zusammenarbeit, Weiterbildung und Arbeitsbedingungen laufend gepflegt und weiterentwickelt.

Dienstleistungsorientierung und Mitarbeiterzufriedenheit werden beim Handelsregister- und Konkursamt als dauerhafte Führungs- und Unternehmenskultur verstanden. Entsprechende Anliegen werden kontinuierlich aufgenommen und im Rahmen der bestehenden Führungsinstrumente bearbeitet. Vor diesem Hintergrund erachtet es der Regierungsrat nicht als notwendig, spezifische zusätzliche Massnahmen in diesem Bereich festzulegen. Diese Zielsetzung des Postulats ist bereits erfüllt.

8. Jährliche Erstellung eines Berichts zu Prozessoptimierungen und Digitalisierungsvorhaben und dessen Abgabe an Wirtschafts-, Advokaten- und Treuhandverbände

Das Handelsregister- und Konkursamt ist gegenüber der Volkswirtschaftsdirektion, dem Regierungsrat und dem Kantonsrat rechenschaftspflichtig. Die strategische und operative Steuerung sowie die Berichterstattung zu organisatorischen, prozessualen und digitalen Vorhaben erfolgen daher gegenüber den vorgenannten politischen Instanzen. Dazu zählt im Besonderen auch die Delegation der Staatswirtschaftskommission, welche für die Visitation der Volkswirtschaftsdirektion zuständig ist. Eine regelmässige detaillierte Berichterstattung über interne Organisations-, Prozess- und Digitalisierungsvorhaben an externe Interessen- und Berufsverbände erachtet der Regierungsrat nicht als sachgerecht. Die Berichterstattung enthält interne Führungs-, Steuerungs- und Entwicklungsinformationen, die nicht für die Weitergabe an externe Stellen bestimmt sind.

Der Regierungsrat und das Amt anerkennen den Austausch mit Anspruchsgruppen aus Wirtschaft und Praxis als sehr wichtig. Bereits heute besteht ein jährlicher Austausch mit den genannten Verbänden, dem Handelsregister- und Konkursamt und der Volkswirtschaftsdirektion. Ein zusätzlicher Austausch erfolgt situativ, themenspezifisch und in geeigneter Form, etwa bei Gesetzesänderungen oder bei für die Anwender relevanten Verfahrensanpassungen. Hierzu dient auch der Newsletter des Zuger Handelsregisteramts, der neu viermal pro Jahr erscheint.

Eine institutionalisierte jährliche Berichterstattung über interne Vorhaben an externe Verbände geht nach Ansicht des Regierungsrats über eine zweckmässige Transparenz hinaus.

9. Fazit

Eine hohe Dienstleistungsqualität und eine gute Effizienz des Zuger Handelsregisteramts sind dem Regierungsrat ebenso wie den Postulantinnen und Postulanten ein wichtiges Anliegen. Dem wird mit den bereits ergriffenen Massnahmen (zusätzliches Personal, angemessene und neue Räumlichkeiten sowie Prozessoptimierungen) und den bestehenden Controllinginstrumenten genügend Rechnung getragen. Weitere festgeschriebene Vorgaben oder Massnahmen für das Handelsregisteramt sind aus Sicht des Regierungsrats weder notwendig noch zielführend. Das Handelsregisteramt liefert der Direktionsvorsteherin monatlich ein Cockpit mit verschiedenen Kennzahlen ab und legt im Rahmen der bestehenden Controllinginstrumente regelmässig Rechenschaft ab, worüber auch die Delegation der Staatswirtschaftskommission informiert wird. Zudem steht das Handelsregisteramt mit den Wirtschafts-, Advokaten- und Treuhänderverbänden in regelmässigem Austausch, die jährliche Abgabe eines schriftlichen Berichts an diese ist jedoch nicht zielführend.

10. Antrag

Gestützt auf die vorstehenden Ausführungen beantragen wir Ihnen, das Postulat betreffend Dienstleistungsqualität und Effizienz am Zuger Handelsregisteramt (Vorlage Nr. 3971.1 - 18285) wie folgt teilerheblich zu erklären und als erledigt abzuschreiben.

1. Erheblicherklärung hinsichtlich folgender Punkte:
 - 1.) Überprüfung der Organisation und der Prozesse des Handelsregisteramtes;
 - 3.) Systematische Einführung von Automatisierung und Einsatz von Anwendungen basierend auf Tools mit künstlicher Intelligenz in jenen Tätigkeitsbereichen, wo dies möglich ist, beziehungsweise die Lancierung entsprechender Entwicklungsprojekte;
 - 5.) Durchführung einer repräsentativen Zufriedenheitsumfrage im Zweijahresrhythmus sowie die Festlegung eines Zielwerts von mindestens 80 % zufriedenen oder sehr zufriedenen Kundinnen und Kunden. Die Zufriedenheitsumfrage wird jedoch nicht als Leistungsziel im Budget erfasst.
2. Nichterheblicherklärung in Bezug auf die übrigen im Postulat angeregten Massnahmen.

Zug, 18. August 2026

Mit vorzüglicher Hochachtung
Regierungsrat des Kantons Zug

Der Landammann: Andreas Hostettler

Die stv. Landschreiberin: Renée Spillmann Siegwart