

Zug, 09. August 2025

Postulat

von

Tabea Estermann, Peter Letter, Adrian Risi und Mirjam Arnold

betreffend

Dienstleistungsqualität und Effizienz am Zuger Handelsregisteramtes

Der Regierungsrat wird beauftragt, die Dienstleistungsqualität und die Effizienz des Zuger Handelsregisteramtes zu erhöhen, insbesondere (nicht abschliessend) sollen folgende Massnahmen abgeklärt und ergriffen werden:

1. Überprüfung der Organisation und der Prozesse des Handelsregisteramtes.
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.
3. Systematische Einführung von Automatisierung und Einsatz von Anwendungen basierend auf Tools mit künstlicher Intelligenz in jenen Tätigkeitsbereichen, wo dies möglich ist. Wenn dazu (noch) keine Standard-Tools verfügbar sind, so sollen (beispielsweise) mit der Fachhochschule Zentralschweiz ein oder mehrere Projekte aufgesetzt werden, um solche Prozessautomatisierungen mit IT und KI-Tools zu entwickeln.

Der Regierungsrat wird beauftragt, die Leistungsziele des Handelsregisteramtes im Budget 2026 wie folgt anzupassen:

4. 80 % der Geschäfte sollen innerhalb von drei Arbeitstagen abgeschlossen werden.
5. Es wird alle zwei Jahre eine repräsentative Zufriedenheitsumfrage durchgeführt, die insbesondere die Erreichbarkeit, Bearbeitungsgeschwindigkeit und allgemeine Dienstleistungsqualität erfasst. Der Anteil zufriedener oder sehr zufriedener Kundinnen und Kunden soll mindestens 80 % betragen.
6. Es werden konkrete Massnahmen zur Prozessoptimierung, zur Automatisierung und zum Einsatz von KI ergriffen, um die Effizienz zu steigern.
7. Es werden konkrete Massnahmen zur Förderung der Dienstleistungsorientierung und der Mitarbeiterzufriedenheit ergriffen.
8. Jährlich wird ein Bericht zu Prozessoptimierungen und Digitalisierungsvorhaben erstellt und den relevanten Wirtschafts-, Advokaten- und Treuhandverbänden zur Verfügung gestellt.

Begründung

Die Attraktivität des Wirtschaftsstandorts Zug beruht nicht nur auf stabilen politischen und rechtlichen Rahmenbedingungen sowie einer günstigen Steuerpolitik, sondern auch auf effizienten und zuverlässigen Verwaltungsdienstleistungen.

Das Handelsregisteramt spielt dabei eine zentrale Rolle. Es ist die erste Anlaufstelle für neue Unternehmen und ein wichtiger Partner für etablierte Firmen. Seine effiziente Arbeitsweise fördert Rechtssicherheit, erleichtert die Geschäftstätigkeit und stärkt die Standortattraktivität.

Angesichts des globalen und interkantonalen Wettbewerbs um Unternehmensstandorte ist eine schlanke und leistungsfähige Verwaltung unerlässlich. Ein gut funktionierendes Handelsregisteramt signalisiert Professionalität und stärkt das Vertrauen der Wirtschaft in die Behörden. Die sehr lange Bearbeitungsdauer von Handelsregistergeschäften und die schlechte telefonische Erreichbarkeit des Handelsregisteramtes sind in der Vergangenheit wiederholt von Mitgliedern des Advokatenvereins des Kantons Zug, der Zuger Treuhändervereinigung und der Wirtschaftskammer des Kantons Zug kritisiert worden. In der Rückmeldung auf die Interpellation von Tabea Estermann, Adrian Risi, Peter Letter und Mirjam Arnold betreffend Benchmarking und Effizienz des Zuger Handelsregisteramtes (Vorlage Nr. 3854.1 - 17979)¹ erklärt die Regierung ausführlich, warum ein Vergleich zwischen den Kantonen «kaum möglich» sei, und führt Organisationsunterschiede, Komplexität oder das Vieraugenprinzip an. Dies sind alles organisatorische Entscheidungen, die man nicht als Wettbewerbsnachteil anführen, wenn man sie eigenständig gewählt und gestaltet hat. Auch die Stawiko stellt im Bericht zum Geschäftsbericht 2024 fest, dass es teils widersprüchliche Rückmeldungen zum Handelsregisteramt gibt: Einerseits wird von schnellen Bearbeitungen berichtet, andererseits von langen Wartezeiten und fehlenden Angaben. Trotz zusätzlicher Stellen bestehen weiterhin Defizite, was offenbar dazu führe, dass Firmengründungen in andere Kantone verlagert werden. Eine zügige, kundenfreundliche Abwicklung und hohe Fachkompetenz seien für den Standort Zug entscheidend.

¹ <https://kr-geschaefte.zug.ch/gast/geschaefte/2848>