

Sitzung vom 28. Januar 2026

**73. Anfrage (Beschleunigte Digitalisierung der Verwaltungsprozesse im Kanton Zürich)**

Kantonsrat Claudio Zihlmann, Zürich, und Mitunterzeichnende haben am 20. Oktober 2025 folgende Anfrage eingereicht:

In der Digitalisierung hat der Kanton Zürich erheblichen Handlungsbedarf. Die Unternehmen sind auf eine digitale kantonale Verwaltung angewiesen. Dazu gehört, dass alle Verwaltungsprozesse digitalisiert, medienbruchfrei und rund um die Uhr verfügbar sind. Solche digitalen Abläufe reduzieren den administrativen und finanziellen Aufwand für die Unternehmen, erhöhen die Effizienz der Verwaltung und stärken damit insgesamt die Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts.

Vor diesem Hintergrund kommt dem Regierungsrat die Aufgabe zu, den Fortschritt der Digitalisierung, die Effizienzgewinne sowie die Einbindung der Gemeinden rasch zum Erfolg zu führen.

Wir bitten den Regierungsrat, folgende Fragen zu beantworten:

1. Wie viele Verwaltungsprozesse im Kanton Zürich sind im Rahmen der digitalen Transformation insgesamt zu digitalisieren?
2. Welcher Anteil dieser Prozesse ist heute bereits digitalisiert und bis wann rechnet der Regierungsrat mit einem Digitalisierungsgrad von 95% (gesamthaft und je Direktion)?
3. Wo steht der Kanton Zürich damit im interkantonalen Vergleich und welche Massnahmen sind für einen Platz im vorderen Viertel erforderlich?
4. Wie gedenkt der Regierungsrat die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse zu beschleunigen?
5. Welche messbaren Effizienzziele hat der Regierungsrat für die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse vorgegeben, z. B. Durchlaufzeiten, Kostensenkung, Personalbestand, Nutzerzufriedenheit (gesamthaft und je Direktion)?
6. Welche Auswirkungen hat die Digitalisierung der Prozesse kurz-, mittel- und langfristig auf den Personalbedarf und die Anforderungsprofile der Angestellten?
7. Das Smart Service Portal des Kantons Aargau umfasst aktuell rund 500 digitale Services. Wann ist im Kanton Zürich mit einer vergleichbaren Zahl zu rechnen?

8. Im Kanton Aargau sind über das genannte Portal schon heute Dienstleistungen von 167 Gemeinden (85% der Bevölkerung) rund um die Uhr verfügbar. Wann rechnet der Regierungsrat mit einem vergleichbaren Anteil angeschlossener Zürcher Gemeinden?

Falls die Regierung zu einzelnen Fragen keine Antworten geben kann, bitten wir, hierfür die Gründe zu nennen.

Auf Antrag der Staatskanzlei

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Claudio Zihlmann, Zürich, und Mitunterzeichnende wird wie folgt beantwortet:

Auf dem weiteren Weg zur digitalen Verwaltung und der damit verbundenen digitalen Leistungserbringung verfolgt die kantonale Verwaltung übergreifend eine gemeinsame Ambition. Diese orientiert sich nach aussen an den Bedürfnissen von Bevölkerung und Wirtschaft und adressiert nach innen die Transformation der Verwaltung.

Mit der vom Regierungsrat festgesetzten Strategie Digitale Verwaltung 2025+ (RRB Nr. 45/2025) treibt die kantonale Verwaltung die digitale Transformation in den drei Wirkungsbereichen «Bevölkerung und Wirtschaft», «Föderales System» und «Transformation der Verwaltung» voran. Die Chancen der digitalen Transformation werden genutzt, um die Effizienz und Dienstleistungsorientierung der Verwaltung kontinuierlich zu steigern. So sollen Prozesse konsequent angeglichen werden, wobei gemeinsame Lösungen für gleiche Aufgaben eine Selbstverständlichkeit sind.

Als Vorbereitung auf das Inkrafttreten der Änderung vom 30. Oktober 2023 des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRG, LS 175.2) betreffend elektronische Verfahrenshandlungen und der Verordnung über elektronische Verfahrenshandlungen im Verwaltungsverfahren (VEVV) am 1. Januar 2027 (RRB Nrn. 727/2024 und 715/2025) hat die kantonale Verwaltung das directionsübergreifende Projekt VRGo lanciert. Die Änderung des VRG vom 30. Oktober 2023 verpflichtet die Verwaltungsbehörden, den zwischenbehördlichen Verkehr im Anwendungsbereich des VRG elektronisch abzuwickeln. Damit wird für einen grossen Teil der Verwaltungsprozesse die digitale Bearbeitung gefordert.

Mit dem interdisziplinären Projekt VRGo soll die Basis geschaffen werden, dass alle Verwaltungsverfahren, die unter das VRG fallen und die nicht spezialgesetzlich geregelt sind, rechtskonform elektronisch angeboten und abgewickelt werden können. Die kantonalen Stellen arbeiten an einer neuen technischen Lösung, die es der Bevölkerung und

Wirtschaft ermöglichen wird, ihre Verfahrenshandlungen elektronisch vorzunehmen. Dies bedingt, dass die Verwaltungsprozesse analysiert, vereinfacht und wo immer möglich verwaltungsweit harmonisiert werden. Auf dieser Grundlage werden technologische Lösungen beschafft bzw. bestehende ausgebaut, die den zusätzlichen Anforderungen bzw. dem zusätzlichen Volumen zu genügen vermögen. Veränderte Verwaltungsprozesse führen zu neuen Arbeitsweisen und Aufgabenportfolios, weshalb der Befähigung der betroffenen Mitarbeitenden ein besonderes Augenmerk gilt.

Zu Fragen 1–5:

Im Rahmen einer Erhebung der Verwaltungsverfahren, die unter das VRG fallen, wurden im Projekt VRGo rund 1000 Verfahren identifiziert. Die Abwicklung dieser Verfahren besteht aus einem oder mehreren internen Verwaltungsprozesse. Im Rahmen der Erhebung wird auch geprüft, ob mehrere Verwaltungseinheiten an einem Verfahren beteiligt sind. Zudem gibt es weitere Verwaltungsprozesse, die Verfahren betreffen, die nicht unter das VRG fallen. Es ist zum heutigen Zeitpunkt davon auszugehen, dass 800 bis 1000 Verwaltungsprozesse zu digitalisieren sind.

Mehr als die Hälfte dieser Verfahren wird gegenwärtig mithilfe von Fachapplikationen bearbeitet, sodass davon ausgegangen werden kann, dass diese Prozesse bereits heute zu einem gewissen Teil digital abgewickelt werden. Allerdings sind bislang nur wenige davon end-to-end digitalisiert.

Im Projekt VRGo wird eine neue technische Lösung bereitgestellt, die es allen Verwaltungseinheiten ermöglicht, den Grossteil ihrer Verfahren, die unter das VRG fallen, elektronisch nach aussen anzubieten. Dabei setzt die Lösung auf bestehende Komponenten wie das AGOV-Login und das Zürikonto. Zudem wird damit das datenorientierte Erfassen von Verwaltungsverfahren unterstützt, womit eine relevante Grundlage gelegt wird, sodass auch die dahinterliegenden Verwaltungsprozesse digital, datenbasiert und medienbruchfrei abgewickelt werden können. Diese Lösung wird auf Ende 2026 in Betrieb genommen. Sobald die kantonalen Stellen ihre unter das VRG fallenden Verfahren darauf elektronisch anbieten, wird der Anteil des digitalen Kantonsangebots erheblich steigen.

Mit der Änderung vom 30. Oktober 2023 des VRG und dem Erlass der VEVV wurden im Kanton Zürich die rechtlichen Grundlagen für elektronisches Handeln im Verfahren mit und unter den Verwaltungsbehörden geschaffen. Mit der nun anstehenden Umsetzung dieser Vorgaben nimmt der Kanton Zürich im interkantonalen Vergleich eine Vorreiterrolle ein und setzt einen klaren Massstab für die digitale Verwaltung.

Der Fokus des Projekts VRGo liegt darauf, sämtliche Verwaltungsverfahren, die unter das VRG fallen, ab 1. Januar 2027 rechtskonform anbieten zu können. Für das zentrale Projekt wurden keine Effizienz- oder Effektivitätsziele vorgegeben. Diese Kennzahlen können je nach Verwaltungsverfahren variieren.

Zu Frage 6:

Kurzfristig ist davon auszugehen, dass der Aufwand aufgrund der Einführung neuer Technologien, der Anpassung organisatorischer Abläufe sowie der erforderlichen Befähigung der beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steigt. Am Beispiel der Umsetzung der VRG-Revision zeigt sich, dass sich das Aufgabenspektrum der Mitarbeitenden erweitert: Da das VRG nur für bestimmte Berufsgruppen verpflichtend das elektronische Verfahren vorsieht, müssen Verfahren sowohl in Papierform als auch elektronisch bearbeitet werden. Die Mitarbeitenden müssen zusätzliche technologische Kompetenzen aufbauen (z. B. den Umgang mit neuen Fachapplikationen, Datenplattformen und digitalen Signaturverfahren).

Mittelfristig verändern sich Aufgaben durch zunehmende Automatisierung und Standardisierung von Prozessen. Routinetätigkeiten werden reduziert, während analytische, koordinierende und beratende Tätigkeiten zunehmen. Es entstehen vermehrt funktionsübergreifende Arbeiten, bei denen Prozessverständnis, Datenkompetenz und interdisziplinäre Zusammenarbeit im Mittelpunkt stehen. Mitarbeitende übernehmen stärker gestaltende und überwachende Funktionen innerhalb von digitalen Abläufen.

Langfristig wird davon ausgegangen, dass die digitale Transformation zu einer grösseren Veränderung der bestehenden Berufsbilder auch in der kantonalen Verwaltung führt. Bezüglich künstlicher Intelligenz lässt sich heute noch schwer abschätzen, welche neuen Funktionen und Rollen mit konkreten Qualifikationen und Kompetenzprofilen sich künftig etablieren werden.

Diese Veränderungen wirken sich primär auf das Anforderungsprofil der Mitarbeitenden aus. Die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse führt kurz- bis mittelfristig nicht zu einem Personalabbau, sondern verändert die Kompetenzen, die in der Organisation gefragt sind. Es steigen insbesondere die Anforderungen an Veränderungsbereitschaft und Lernfähigkeit. Entscheidend für den Erfolg der kantonalen Verwaltung ist, dass die Mitarbeitenden durch gezielte Aus- und Weiterbildungsangebote sowie durch begleitende Veränderungsprozesse befähigt werden, die neuen Anforderungen wahrzunehmen und aktiv mitzugestalten.

Zu Fragen 7 und 8:

Digitale Services unterscheiden sich in ihrer Komplexität und in den Anforderungen an Authentisierung und Authentifizierung der Nutzenden. Im Kanton Zürich sind komplexe Verwaltungsverfahren als Services elektronisch über das Zürikonto verfügbar und bedingen ein Login mit Multi-Faktor-Authentifizierung – zurzeit umgesetzt mit dem AGOV-Login, dem Authentifizierungsdienst der Schweizer Behörden. Zurzeit sind rund 80 einzelne Leistungen digital verfügbar, diese sind thematisch zusammengehörend in sogenannten digitalen Angeboten (z. B. Taxi- und Limousinenbewilligungen, ordentliche und erleichterte Einbürgerung) gebündelt. Das Angebot wird laufend ausgebaut. Weiter ist über den kantonalen Webauftritt eine Vielzahl von Leistungen (einfachere Verwaltungsverfahren) mittels Onlineformular ohne Login digital zugänglich.

Mit dem Inkrafttreten der Änderung des VRG vom 30. Oktober 2023 am 1. Januar 2027 wird die Zahl der digital verfügbaren Leistungen im Zürikonto um ein Vielfaches erhöht.

Auch auf kommunaler Ebene besteht weiterhin Ausbaubedarf. Im Rahmen des Projekts E-Services, das die Geschäftsstelle egovpartner durchführt, werden derzeit 14 kommunale digitale Services realisiert, darunter Wohnsitzbestätigung, Familienausweis, Bewilligungen für Veranstellungen / Märkte / lärmintensive Bauarbeiten, Parkbewilligung, Fristverlängerung Steuererklärung usw. egovpartner ist die Zusammenarbeitsorganisation von Gemeinden und dem Kanton Zürich zur Förderung der digitalen Transformation der Verwaltung. Der erste Go-live ist in drei Pilotgemeinden im ersten Quartal 2027 vorgesehen. egovpartner unterstützt die Gemeinden im Rahmen des Projekts E-Services bei der Konzeption, Beschaffung und Bereitstellung einer einheitlichen Lösung für einen Onlineschalter. Langfristig soll die Lösung an das kantonale Zürikonto angebunden werden (Teilintegration), um einen einheitlichen Zugang zu digitalen Dienstleistungen von Kanton und Gemeinden zu ermöglichen. Ziel ist, dass die Bevölkerung das Zürikonto künftig als zentrale Drehscheibe nutzt und kommunale Angebote dort integriert oder verlinkt sind. Die Schaffung der dafür nötigen Grundlagen ist in den Umsetzungsmassnahmen der kantonalen Strategie Digitale Verwaltung 2025+ (im Umsetzungsschwerpunkt «Zusammenarbeit mit Gemeinden») verankert (siehe RRB Nr. 635/2025).

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Staatskanzlei.

Vor dem Regierungsrat  
Die Staatsschreiberin:  
**Kathrin Arioli**