

ANFRAGE von Gabriel Mäder (GLP, Adliswil), Mario Senn (FDP, Adliswil) und Roman Schmid (SVP, Opfikon)

Betreffend Nutzerorientierte Verwaltungsdigitalisierungen

Mit der Revision des Verwaltungsrechtspflegegesetzes vom 30. Oktober 2023 wurde beschlossen, dass Verwaltungsleistungen künftig digital angeboten werden müssen. Für Unternehmen betrifft dies eine grosse Zahl von Verwaltungsverfahren, die schrittweise digitalisiert werden sollen.

Der Regierungsrat hat in seiner Antwort auf die Anfrage KR-Nr. 333/2025 zur beschleunigten Digitalisierung der Verwaltungsprozesse ausgeführt, dass im Rahmen des Projekts VRGo rund 800 bis 1000 Verwaltungsprozesse zu digitalisieren sind, bislang jedoch nur wenige davon durchgehend (end-to-end) digitalisiert sind und für das zentrale Projekt keine übergeordneten Effizienz- oder Wirkungsziele definiert wurden.

Die Digitalisierung bietet grosses Potenzial für Effizienzgewinne, sowohl auf Seiten der Verwaltung als auch für die Unternehmen. Erfahrungen aus vergleichbaren Digitalisierungsprojekten zeigen jedoch, dass ohne konsequente Nutzerorientierung häufig bestehende analoge Prozesse lediglich digital abgebildet werden, ohne die erhofften Effizienzgewinne zu realisieren.

Vor diesem Hintergrund wird der Regierungsrat gebeten, folgende Fragen zu beantworten:

1. Welche konkreten, messbaren Ziele verfolgt der Regierungsrat hinsichtlich Effizienzgewinnen, Bearbeitungszeiten und Nutzerzufriedenheit bei der Digitalisierung der Unternehmensverfahren? Für welche Verfahren oder Prozessgruppen wurden solche Ziele definiert und wie werden sie gemessen?
2. Wie stellt der Regierungsrat sicher, dass die Bedürfnisse der Unternehmen bei der Digitalisierung der Verwaltungsverfahren systematisch erhoben und berücksichtigt werden?
3. Welche Rolle spielt der „E-Gov Hub Unternehmen“ beim Amt für Wirtschaft konkret in den laufenden Digitalisierungsprojekten? Ist dessen Einbindung verbindlich vorgesehen, und falls nein, weshalb nicht?
4. In welchem Umfang handelt es sich bei den digitalisierten Verfahren um echte End-to-End-Prozesse (durchgehend digitalisierte Abläufe) und in welchem Umfang lediglich um digitale Formulare mit nachgelagerten manuellen Bearbeitungsschritten? Kann der Regierungsrat dies quantitativ (z. B. als Anteil der Verfahren) ausweisen?
5. In welchem Umfang werden bestehende Verwaltungsprozesse im Zuge der Digitalisierung systematisch überprüft und vereinfacht, anstatt lediglich in bestehender Form digital abgebildet zu werden? Gibt es hierfür verbindliche Vorgaben oder Methoden?
6. Welche Massnahmen trifft die Regierung, um Medienbrüche zwischen verschiedenen Verwaltungseinheiten zu vermeiden und eine durchgängige digitale Abwicklung sicherzustellen?
7. Nach welchen Kriterien werden die zu digitalisierenden Verfahren selektiert und priorisiert? Wird dabei insbesondere berücksichtigt, welche Verfahren für Unternehmen besonders häufig oder mit hohem administrativem Aufwand verbunden sind?

8. Wie wird sichergestellt, dass die Digitalisierung der Verfahren directionsübergreifend koordiniert erfolgt und nicht zu parallelen oder inkonsistenten Lösungen führt? Wie werden dabei die Gemeinden mit einbezogen?
9. Gibt es verbindliche Vorgaben oder Standards für die nutzerzentrierte Gestaltung digitaler Verwaltungsleistungen (z. B. hinsichtlich Usability, Prozessdurchgängigkeit oder Interoperabilität)? Falls ja, wie werden diese umgesetzt und überprüft?
10. Welche zentralen Steuerungs- und Qualitätssicherungsmechanismen bestehen, um sicherzustellen, dass die Digitalisierung der Verwaltungsverfahren kohärent, effizient und nutzerorientiert erfolgt?

Gabriel Mäder
Mario Senn
Roman Schmid