Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

KR-Nr. 187/2026

Sitzung vom 9. September 2026

942. Anfrage (Nutzerorientierte Verwaltungsdigitalisierungen)

Die Kantonsräte Gabriel Mäder und Mario Senn, Adliswil, sowie Roman Schmid, Opfikon, haben am 11. Mai 2026 folgende Anfrage eingereicht:

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 direktionsübergreifend 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?

Auf Antrag der Staatskanzlei

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Gabriel Mäder und Mario Senn, Adliswil, sowie Roman Schmid, Opfikon, wird wie folgt beantwortet:

Mit der Änderung vom 30. Oktober 2023 des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRG, LS 175.2) betreffend elektronische Verfahrenshandlungen wird die Abwicklung von Verwaltungsverfahren ab 1. Januar 2027 sowohl physisch als auch elektronisch möglich sein. Zur koordinierten Bereitstellung der elektronischen Abwicklungsmöglichkeiten hat die kantonale Verwaltung das Projekt VRGo gestartet, das die Arbeiten über die Direktionen und die Staatskanzlei hinweg koordiniert und gemeinsame Lösungen schafft. Bei der Umsetzung des Projekts

orientieren sich die Verantwortlichen am Nutzen, der für die Zielgruppen erzeugt werden soll. Um den Zielgruppen einen möglichst niederschwelligen Zugang zu den digitalen Dienstleistungen der Verwaltung zu ermöglichen, setzt diese – unter Einhaltung der Usability Standards – auf bewährte Instrumente wie den kantonalen Webauftritt, das Behörden-Login AGOV oder das Zürikonto. Synergien innerhalb der Verwaltung werden genutzt, damit der finanzielle und personelle Aufwand möglichst gering gehalten werden kann.

Mit VerfahrenZH wird eine technische Lösung bereitstehen, die eine End-to-End-Digitalisierung für eine Vielzahl von Verwaltungsprozessen ermöglicht. VerfahrenZH ergänzt die bestehende Landschaft von bereits etablierten digitalen Kanälen wie beispielsweise eBaugesucheZH. Die Einführung am 1. Januar 2027 stellt dabei einen wichtigen Schritt dar, jedoch keinen Endzustand. Vielmehr wird eine zentrale Grundlage für weitere Entwicklungen geschaffen. Den Verwaltungseinheiten steht damit ein Instrument zur Verfügung, um die nutzendenzentrierte Gestaltung und die Digitalisierungsmaturität ihrer Verfahren ab 2027 kontinuierlich weiterzuentwickeln. Auch nach der Einführung von VerfahrenZH bleiben der laufende Ausbau der digitalen Kanäle, Systemanpassungen und die Optimierung der Prozesse zentrale Aufgaben.

Zu Frage 1:

Die Verfahren zwischen Kanton und Unternehmen sind unterschiedlich komplex. Hinzu kommt, dass die Zielgruppe Unternehmen sehr heterogen ist und kleine Unternehmen ebenso umfasst wie internationale Grosskonzerne. Einheitliche Prozesszielwerte sind daher nicht sinnvoll. Messungen erfolgen projektspezifisch und nicht nach einem übergreifenden Standard.

Mit dem neuen Standortförderungs- und Unternehmensentlastungsgesetz (SFUEG, LS 930.1), das am 1. Juli 2026 in Kraft getreten ist, hat sich der Kanton zum Ziel gesetzt, Unternehmen stärker zu entlasten, Regulierungen unternehmensfreundlich zu gestalten und deren Vollzug effizient und digital umzusetzen. § 7 SFUEG führt weitere administrative Entlastungen für Unternehmen auf, die von der Verwaltung umgesetzt werden.

Zusätzlich zu den Vorgaben des SFUEG verfolgt die kantonale Verwaltung mit dem Wirkungsbereich «Bevölkerung und Wirtschaft» der Strategie Digitale Verwaltung 2025+ (RRB Nr. 90/2025) die strategischen Ziele, dass

– Behördenleistungen digital und in angemessener Qualität angeboten und umfassend genutzt werden und
– Anliegen von Bevölkerung und Wirtschaft aufgenommen, geprüft und konsequent umgesetzt werden.

Im Rahmen der Strategieumsetzung können künftig Projekte zur Erhebung und Auswertung nötiger Kennzahlen im Sinne der Wirkungsmessung lanciert werden, wobei auf ein angemessenes Verhältnis zwischen Aufwand und Ertrag zu achten ist.

Zu Fragen 2 und 3:

Die Bedürfnisse von Unternehmen werden bei digitalen Vorhaben mit Unternehmensbezug über verschiedene Kanäle erhoben und in die Projektarbeit einbezogen. Zu nennen sind in diesem Zusammenhang etwa die Nationalen E-Government-Studien 2022 und 2025 oder der EGov-Hub Unternehmen, zudem erhält die Verwaltung direkt Rückmeldungen von Unternehmen zur Nutzung von Verwaltungsleistungen.

Der EGov-Hub Unternehmen, der durch das Amt für Wirtschaft koordiniert wird, spielt eine wichtige Rolle: Er dient als strukturiertes Gefäss, um die Perspektive der Unternehmen frühzeitig aufzunehmen und bei der Ausgestaltung digitaler Angebote zu berücksichtigen.

Der EGov-Hub Unternehmen umfasst zwei Gremien: das Sounding Board mit Vertretungen aus der Wirtschaft und der öffentlich-rechtliche Fachausschuss mit Vertretungen aus der Verwaltung. Bei ausgewählten Digitalisierungsprojekten, die massgeblich Unternehmen betreffen, stellen die beiden Gremien sicher, dass deren Sichtweisen eingebracht und deren Bedürfnisse berücksichtigt werden.

Zu Frage 4:

Für die auf VerfahrenZH aufgenommenen Verfahren kann grundsätzlich zwischen zwei Formulartypen ausgewählt werden: dolche mit vielfältigen Funktionen zur Abbildung der Geschäftslogik und solche zur einfachen Übermittlung von Dateien. Es ist geplant, die einfachen Formulare ab 2027 schrittweise abzulösen und mittelfristig sämtliche Verfahren über Formulare mit strukturierter und validierter Datenerfassung abzuwickeln.

Zu Frage 5:

Im Rahmen des Projekts VRGo werden bestehende Verwaltungsverfahren nicht bloss technisch digitalisiert, sondern gezielt auf Anpassungsbedarf hin überprüft. Dies bewirkt nicht nur eine technische Veränderung, sondern auch eine grundlegende Anpassung der konkreten Verfahrensausgestaltung: Prozessschritte, Aufgaben und Rollen sind entsprechend neu zu definieren.

Zur Unterstützung der Verwaltungseinheiten stellt das Projekt VRGo in einem gesonderten Teilprojekt Vorlagen, Empfehlungen und Hilfsmittel bereit. Diese unterstützen die Verwaltungseinheiten bei der strukturierten Erhebung ihrer bestehenden Prozesse, der Modellierung der künftigen Prozesse sowie der systematischen Identifikation und Einleitung des konkreten Anpassungsbedarfs. Ergänzend steht eine Über-

sicht zur Verfügung, welche die wesentlichen Änderungen im künftigen Prozessablauf für VRG-relevante Verfahren aufzeigt und die bei der Umsetzung zu berücksichtigenden Schritte benennt (z. B. die Anwendung der elektronischen Signatur). Eine detaillierte Analyse bleibt dabei für jedes Verfahren einzeln erforderlich.

Zu Frage 6:

Ein zentrales Element der Änderung des VRG ist die Verpflichtung zum elektronischen Handeln zwischen Behörden: Mit Inkrafttreten der Änderung des VRG am 1. Januar 2027 sind kantonale und kommunale Behörden verpflichtet, Verfahrenshandlungen untereinander ausschliesslich auf elektronischem Weg vorzunehmen. Spätestens ab 1. Januar 2029 sind zudem Akten, die Bestandteil eines Verwaltungsverfahrens sind, verpflichtend elektronisch zu führen; physische Akten werden gemäss § 30 der Verordnung über elektronische Verfahrenshandlungen im Verwaltungsverfahren, die ebenfalls am 1. Januar 2027 in Kraft tritt, in elektronische umgewandelt. Diese Regelungen schaffen die Voraussetzungen für durchgängig digitale Prozesse, verringern Medienbrüche und gewährleisten eine erhöhte Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Verwaltungsverfahren.

Medienbrüche zwischen Verwaltungseinheiten werden also wesentlich verringert. Die Standardisierung der Datenübermittlung wird ab 2027 noch weitergeführt werden müssen, u. a. durch Anpassungen von bestehenden Fachapplikationen.

Eine Hürde für eine vollständige Digitalisierung sind allerdings bestehende spezifische gesetzliche Vorgaben, welche die Papierform vorschreiben – etwa im Verkehr mit Notariaten und Grundbuchämtern.

Zu Frage 7:

Mit der neuen technischen Lösung VerfahrenZH und dem Zürikonto bietet die kantonale Verwaltung einen nutzerfreundlichen und auf strukturierten Daten basierenden Kanal an. Dabei hat die Nutzung von VerfahrenZH gegenüber anderen Lösungen wie etwa sicheren Mailsystemen zahlreiche Vorteile betreffend Nutzbarkeit und Weiterverarbeitung innerhalb der Verwaltung, was gerade bei Verfahren mit hohen Transaktionsvolumen ins Gewicht fallen kann. Insbesondere dort, wo heute schon Fachapplikationen die Prozesse unterstützen und deren digitale Bearbeitung ermöglichen, besteht deshalb das Bestreben, Fachapplikationen über standardisierte Schnittstellen an VerfahrenZH anzubinden.

Das Projekt VRGo hat anhand verschiedener Kriterien (z. B. Anzahl jährliche Transaktionen, betroffene Verwaltungseinheiten und föderale Ebenen) eine Kanalempfehlung zuhanden der für die Verfahren verantwortlichen Verwaltungseinheiten formuliert. Die Digitalisierung der Verfahren erfordert neben technischer Unterstützung durch das

Projekt auch personelle Kapazitäten aufseiten der zuständigen Verwaltungseinheiten – etwa für die fachliche Konzeption der Prozesse und den späteren Betrieb. Engpässe in diesem Bereich können die Umsetzung verzögern und müssen bei der Priorisierung entsprechend berücksichtigt werden. Gleiches gilt für bestehende Altsysteme, die sich nicht mehr mit vertretbarem Aufwand an VerfahrenZH anbinden lassen oder deren Ablösung bereits absehbar ist.

Zu Frage 8:

Die Verantwortung für die digitale Bereitstellung von Verfahren sowie die Festlegung des Kanals gemäss der Änderung des VRG liegt bei den jeweils zuständigen Behörden. Das Projekt VRGo konzentriert sich auf Verwaltungsverfahren, die von Verwaltungseinheiten innerhalb der kantonalen Verwaltung geführt werden. Die Koordination innerhalb der Verwaltung erfolgt damit über die Projektstruktur. Eine projektinterne Verfahrensübersicht unterstützt die direktionsübergreifende Koordination. Gleichartige Verfahren können so erkannt und einheitlich sowie harmonisiert abgebildet werden.

Die Umsetzung in den Gemeinden wird durch ein entsprechendes Projekt von egovpartner unterstützt. egovpartner stellt für die Gemeinden Informationen und Hilfsmittel bereit, die mit dem kantonalen Projekt abgestimmt sind. Zudem führte egovpartner die Beschaffung einer Signaturlösung durch, die seit Mitte 2025 für die Gemeinden zum Bezug bereitsteht.

Zu Frage 9:

Digitale Verwaltungsleistungen sind für die Nutzenden über den kantonalen Webauftritt auffindbar. Die Web- und Serviceseiten werden gemäss den kantonalen Vorgaben gestaltet. So werden beispielsweise alle Behördendienstleistungen nach vorgegebenen einheitlichen Schritten beschrieben. Die Inhalte des kantonalen Webauftritts sind barrierefrei gemäss Web Content Accessibility Guidelines 2.2.

Die Formulare werden auf der Transaktionsplattform ZHservices angezeigt. Für die Entwicklung von Angeboten auf ZHservices gibt es Sicherheits-, Architektur- sowie Designvorgaben, an die sich alle Entwicklungspartnerinnen und -partner halten. Die beauftragten Lieferanten für das Frontend haben im Rahmen von VRGo Arbeitspakete vorgesehen, die auf die Usability zielen und eine möglichst nutzendenfreundliche Umsetzung sicherstellen sollen. Es ist davon auszugehen, dass ab 2027 weitere Usability-Massnahmen umgesetzt werden, sobald sich aus der Nutzung in der breiteren Masse weitere Erkenntnisse ergeben.

Für alle Verfahren, die über VerfahrenZH abgebildet werden, kann die Einhaltung dieser Vorgaben sichergestellt werden, und es bedarf keiner verfahrensspezifischer Überprüfung.

Zu Frage 10:

Im Rahmen des Projekts VRGo wurde ein Reporting etabliert, das die wesentlichen Arbeitsschritte mittels Ampelsystem abbildet. Das Reporting zeigt den Stand der Umsetzung und ermöglicht es, Fortschritte, Risiken und allfälligen Handlungsbedarf frühzeitig zu erkennen.

Ergänzend stellt das Projekt standardisierte Kommunikationsbausteine zur Verfügung, welche die Verwaltungseinheiten im Kontakt mit ihren Kundinnen und Kunden nutzen können. Dadurch wird sichergestellt, dass Informationen über die gesamte Verwaltung hinweg konsistent und verständlich kommuniziert werden. Dies unterstützt eine einheitliche Nutzendenerfahrung und trägt dazu bei, dass die Digitalisierung der Verwaltungsverfahren aus Sicht der Anspruchsgruppen kohärent und nachvollziehbar erfolgt.

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

Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:
Kathrin Arioli