

Digitale Behördenleistungen rechtssicher, zugänglich und effizient

Wie Schweizer Gemeinden die
Verwaltung medienbruchfrei
digitalisieren



Kurzzusammenfassung

Mit DigiLex und der Verordnung über elektronische Verfahrenshandlungen im Verwaltungsverfahren (VeVV) verschärft der Kanton Zürich die Anforderungen an die Digitalisierung der Gemeinden: Ab 2027 wird ein rechtskonformer digitaler Zustellkanal faktisch zum Standard. Gefordert sind vollständig digitale Verfahren mit sicherer Identifikation, rechtsgültigen e-Signaturen, gesiegelten Ein- und Abholquittungen, nachvollziehbarer Zustellung und revisionssicherer Archivierung.

Zürich gilt dabei als Vorreiter; nationale Initiativen wie AGOV und die künftige Schweizer e-ID werden den Trend kantonsübergreifend beschleunigen. Gemeinden sollten deshalb jetzt auf flexible, bewährte Plattformen setzen, die föderale Unterschiede berücksichtigen und Prozesse Ende-zu-Ende abbilden.

- **Ausgangslage:** Hohe Erwartungen an digitale Services bei knappen Ressourcen in den Verwaltungen.
- **Problem:** Teil-Digitalisierung führt zu Medienbrüchen, Mehraufwand und geringerer Rechtssicherheit.
- **Regulatorik:** DigiLex/VeVV macht rechtskonforme digitale Verfahren und Zustellung ab 2027 zur Pflicht (ZH).
- **Trend:** Zürich als Blaupause; AGOV und Schweizer e-ID erhöhen Tempo und Reichweite.
- **Erfolgsprinzip:** Flexible Standardlösungen, die lokale Besonderheiten zulassen, ohne alles neu zu erfinden.
- **Empfehlung:** Frühzeitig auf Ende-zu-Ende-Prozessplattformen mit Integration in Fachapplikationen (GeVer-Lösung, DMS, ...), Identitätsprüfung, Signatur/Siegel, Zustell- und Archivierungsnachweisen umstellen.



Einführung

Die Digitalisierung der Verwaltung ist längst kein Zukunftsthema mehr. Einwohnerinnen und Einwohner erwarten heute, dass sie Dienstleistungen ihrer Gemeinde genauso einfach digital nutzen können wie Bankgeschäfte, Versicherungen oder den Onlinehandel. Es werden effiziente Prozesse, schnelle Rückmeldungen und verlässliche digitale Abläufe erwartet. Gleichzeitig stehen Gemeinden und Städte unter wachsendem Druck, ihre internen Prozesse effizienter zu gestalten, Ressourcen gezielter einzusetzen und dem Fachkräftemangel in der Verwaltung zu begegnen.

Viele Gemeinden haben in den vergangenen Jahren bereits wichtige Schritte unternommen. Formulare wurden online verfügbar gemacht, erste digitale Services eingeführt und Online-Schalter aufgebaut. Doch in der Praxis zeigt sich oft: Digital ist nicht gleich digital. Wenn nur Teile eines Prozesses digital sind (Online-Formular), andere jedoch manuell (es muss ausgedruckt, signiert und archiviert werden), so spricht man von einem Medienbruch. Solche Brüche verursachen Aufwand, verlängern Bearbeitungszeiten und schaffen Unsicherheiten bei Nachvollziehbarkeit, Zustellung und Rechtsgültigkeit.

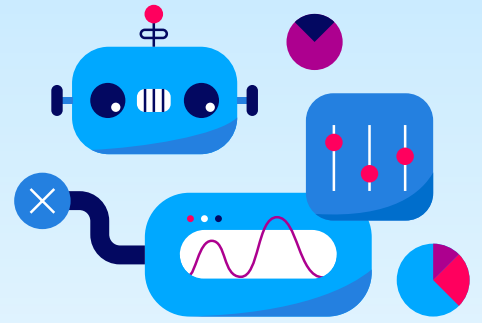
Hier setzt die nächste Entwicklungsstufe an: Nicht einzelne digitale Angebote stehen im Zentrum, sondern vollständige Verwaltungsprozesse. Mit **DigiLex** und den neuen gesetzlichen Grundlagen im Kanton Zürich wird diese Entwicklung nun konkret beschleunigt. Was heute in Zürich regulatorisch vorangetrieben wird, wird morgen auch in anderen Kantonen zum Standard werden. Gemeinden in der ganzen Schweiz beschäftigen sich deshalb mit der Frage, wie ihre digitale Verwaltung in Zukunft aussehen soll.

Zürich macht Ernst: DigiLex verändert die Anforderungen

Der Kanton Zürich hat früh erkannt, dass die digitale Transformation der Verwaltung nicht allein über freiwillige Einzelinitiativen erreicht werden kann. Mit den revidierten gesetzlichen Grundlagen und der neuen Verordnung über elektronische Verfahrenshandlungen im Verwaltungsverfahren, kurz **VeVV**, werden Gemeinden verpflichtet, rechtskonforme digitale Verfahren bereitzustellen. Der digitale Zustellkanal wird damit ab 2027 faktisch zum Standard.

Das bedeutet deutlich mehr als ein PDF auf der Website oder ein digitales Kontaktformular. Verwaltungsverfahren mit Rechtswirkung müssen vollständig digital möglich sein. Dazu gehören unter anderem die sichere Identifikation der antragstellenden Person, rechtsgültige elektronische Signaturen, gesiegelte Eingabe- und Abholquittungen, nachvollziehbare digitale Zustellung sowie eine reversionssichere Archivierung.

Für viele Gemeinden ist das ein bedeutender Schritt. Bestehende Online-Schalter müssen weiterentwickelt, Prozesse neu gedacht und Fachapplikationen sinnvoll eingebunden werden. Gleichzeitig bleibt die Umsetzung bewusst offen. Der Kanton definiert die Anforderungen; wie Gemeinden diese erfüllen, liegt weiterhin in ihrer Verantwortung. Gerade darin liegt die Herausforderung. Gemeinden brauchen Lösungen, die rechtskonform sind und gleichzeitig zur eigenen Organisation passen.



Ist DigiLex ein Zürcher Sonderfall?

Auch wenn DigiLex zunächst den Kanton Zürich betrifft, wäre es ein Fehler, dieses Thema als regionale Ausnahme zu betrachten. Zürich ist nicht die Ausnahme; Zürich ist der Vorreiter.

Die Erwartungen der Bevölkerung unterscheiden sich nicht zwischen Zürich, Luzern, Thurgau oder Graubünden. Wer eine Wohnsitzbestätigung benötigt, einen Betriebsregisterauszug bestellt oder eine Veranstaltungsbewilligung beantragt, erwartet einfache digitale Abläufe unabhängig vom Wohnort.

Hinzu kommen nationale Entwicklungen wie AGOV und die zukünftige Schweizer e-ID, die digitale Verwaltungsprozesse zusätzlich beschleunigen werden. Sichere digitale Identitäten werden künftig noch stärker zur Grundlage rechtsverbindlicher Interaktionen zwischen Bevölkerung, Unternehmen und Behörden.

Auch politisch ist klar erkennbar, dass die Verwaltungsdigitalisierung bundesweit an Bedeutung gewinnt. Kantone beobachten einander genau. Was sich regulatorisch und operativ in Zürich bewährt, wird für andere Kantone zum Vorbild.

Das zeigt sich bereits heute. Die Erfahrungen aus DigiLex schaffen nicht nur Lösungen für Zürcher Gemeinden, sondern Grundlagen für die digitale Verwaltung in der gesamten Eidgenossenschaft. Genau dieser Gedanke wird auch in der Praxis betont: Die Arbeiten im Kanton Zürich zeigen, wie digitale Verwaltungsprozesse in der ganzen Schweiz rechtskonform und bürgernah gestaltet werden können.

Föderalismus verlangt flexible Lösungen

Die Schweiz digitalisiert nicht zentralistisch. Das ist politisch gewollt und organisatorisch sinnvoll; gleichzeitig macht es die Umsetzung anspruchsvoller.

Gemeinden arbeiten unterschiedlich: Zuständigkeiten, Fachapplikationen, Prozesse und Prioritäten variieren stark. Was für eine Stadt mit komplexen Verwaltungsstrukturen funktioniert, passt nicht automatisch für eine kleinere Gemeinde mit anderen Ressourcen und Bedürfnissen.

Gerade deshalb scheitert Digitalisierung oft dann, wenn Standardisierung mit Starrheit verwechselt wird.

Gemeinden brauchen keine Einheitslösung. Sie brauchen Systeme, die bestehende Prozesse sinnvoll unterstützen, sich an kantonale Besonderheiten anpassen lassen und trotzdem auf bewährten Grundlagen aufbauen.

Individualisierung darf jedoch auch nicht bedeuten, dass jede Gemeinde ihre digitale Verwaltung neu erfinden muss. Der bessere Weg ist ein anderer: Bestehende Lösungen übernehmen, bewährte Prozesse adaptieren und dort anpassen, wo lokale Anforderungen es notwendig machen. Genau darin liegt der eigentliche Mehrwert moderner Verwaltungsdigitalisierung.



Von der Pflicht zur Chance

Die entscheidende Frage lautet deshalb nicht mehr, ob Gemeinden digitalisieren müssen, sondern wie sie diesen Schritt sinnvoll umsetzen. Eine moderne Lösung für digitale Verwaltungsprozesse muss mehr leisten als einen Online-Schalter bereitzustellen. Sie muss Verwaltungsverfahren von Anfang bis Ende begleiten.

Genau dafür wurde eGovAdmin entwickelt: Die Plattform ermöglicht die medienbruchfreie Abwicklung von Gesuchen, Meldungen, Reservierungen und Verwaltungsverfahren aller Art; vom Online-Antrag bis zur digitalen Dokumentausstellung. Bürgerinnen und Bürger können Dienstleistungen orts- und zeitunabhängig nutzen, Formulare online ausfüllen, digital bezahlen, sich über AGOV oder künftig die e-ID identifizieren und bei Bedarf rechtsgültig elektronisch signieren.

Im Hintergrund steuert die Prozess-Engine die Abläufe. Sie übergibt Anträge automatisch an die zuständigen Fachapplikationen, erzeugt Dokumente, verwaltet Textbausteine, kontrolliert Signaturen und Siegel sowie die digitale Zustellung. Mitarbeitende werden durch die Bearbeitung geführt; Rückfragen, Statusmeldungen und Dokumentenaustausch bleiben im System nachvollziehbar.

Besonders relevant im Kontext von DigiLex sind die rechtsgültigen Eingabe- und Abholquittungen. Benutzerinnen und Benutzer erhalten beim Einreichen eines Geschäftsfalls eine gesiegelte Eingabequittung mit Zeitstempel; bei der Abholung ausgestellter Dokumente wird eine entsprechende Abruf- beziehungsweise Abholquittung erzeugt. Diese Nachweise schaffen Rechtssicherheit und erfüllen die regulatorischen Anforderungen an digitale Zustellkanäle, darunter auch die Aspekte Revisionsicherheit und Archivierung.

Die Lösung orientiert sich dabei nicht an technischer Komplexität, sondern an der Realität der Verwaltung. Entscheidend ist nicht die Anzahl der Funktionen, sondern dass Prozesse einfacher, sicherer und verlässlicher werden.

Bewährt statt neu erfunden

Ein häufiger Einwand in Digitalisierungsprojekten lautet: Unsere Gemeinde ist speziell. Der Einwand ist berechtigt, und deshalb funktionieren reine Standardprodukte oft nicht. Gleichzeitig ist es weder wirtschaftlich noch sinnvoll, jede Lösung vollständig neu zu entwickeln. Die Stärke liegt im erprobten Fundament. Swisscom und [i-web](#) begleiten seit vielen Jahren Gemeinden, Städte und Kantone bei der Digitalisierung ihrer Verwaltungsprozesse. Über 800 Kunden in 24 Kantonen, darunter mehr als 550 Städte und Gemeinden, arbeiten bereits mit diesen Lösungen.

Beispiele wie der Digitale Schalter Thurgau oder die Online-Schalter in Luzern zeigen, dass medienbruchfreie Verwaltungsprozesse längst keine theoretische Zukunftsvision mehr sind, sondern gelebte Praxis. In der Stadt Luzern stehen beispielsweise bereits über 200 interaktive Online-Schalter-Formulare zur Verfügung; inklusive Schnittstellenfähigkeit, Zwischenspeicherung und kantonaler Anpassungen. Im Kanton Thurgau hat der Swisscom-Partner [ajila](#) mit dem Digitalen Schalter einen zentralen Zugang für elektronische Dienstleistungen geschaffen, der Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Gemeinden jederzeit zur Verfügung steht.

Diese Erfahrungen sind entscheidend. Gemeinden profitieren nicht nur von einer technischen Plattform, sondern von bestehendem Know-how: Welche Prozesse funktionieren? Wo entstehen typischerweise Reibungsverluste? Welche regulatorischen Anforderungen müssen früh berücksichtigt werden? Welche Integrationen sind wirklich relevant?

Swisscom positioniert sich damit nicht als reiner Softwareanbieter, sondern als Umsetzungspartner. Infrastruktur, regulatorisches Verständnis, kommunale Erfahrung und ein schweizweites Partnernetzwerk schaffen die Grundlage dafür, dass Digitalisierung nicht zum Grossprojekt ohne Ende wird, sondern zu einem pragmatischen, kontrollierbaren Fortschritt.

Digitalisierung braucht keinen Neustart

Digilex ist mehr als eine neue regulatorische Vorgabe für Zürcher Gemeinden. Es ist ein sichtbares Signal für die nächste Phase der Verwaltungsdigitalisierung in der Schweiz. Die Frage ist nicht mehr, ob digitale Zustellplattformen kommen, sondern wie Gemeinden diesen Wandel gestalten wollen. Wer abwartet, riskiert später höhere Kosten, mehr operative Hektik und unnötige Übergangslösungen. Wer früh auf bestehende, bewährte Systeme setzt, gewinnt Zeit, Sicherheit und Handlungsspielraum.

Die gute Nachricht ist: Gemeinden müssen nicht bei null anfangen. Die Grundlagen existieren bereits. Bewährte Lösungen sind im Einsatz. Prozesse lassen sich übernehmen, anpassen und schrittweise ausbauen; passend zur eigenen Organisation, zum kantonalen Rahmen und zu den Erwartungen der Bevölkerung.

Digitale Verwaltung entsteht nicht durch möglichst viele neue Tools, sondern durch klare Prozesse, verlässliche Partner und den Mut, Bestehendes konsequent weiterzuentwickeln. Darin liegt die eigentliche Chance.

Setzen Sie auf Swisscom als erfahrene Partnerin vor Ort

Swisscom verfügt über umfassende Erfahrung in der Digitalisierung von anspruchsvollen und sensiblen IT-Umgebungen wie die der öffentlichen Hand. Die Expertise von Tochterfirmen wie i-web hat bereits schweizweit zu verschiedenen erfolgreich umgesetzten Projekten geführt. Als lokal verwurzelt Unternehmen kennen wir die Herausforderungen, vor denen unsere Gemeinden aktuell stehen und können Projekte vor Ort betreuen.

Unsere in der Schweiz gehosteten und mehrfach abgesicherten Infrastrukturen garantieren dabei stets höchste Datensicherheit. Mit Swisscom als Partnerin sind Gemeinden und Behörden auch für weitere Digitalisierungsvorhaben, beispielsweise in zur Akzeptanz von elektronische Identitäts- und Berechtigungsnachweisen mit Einführung der Swiyu-Plattform des Bundes.

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie wir ein Angebot individuell auf ihre Gemeinde zuschneiden können? Vereinbaren Sie ein unverbindliches Gespräch mit unseren Expertinnen und Experten.

Kontakt

Patrick Ruckstuhl

Business Development Manager

E-Mail: Patrick.Ruckstuhl2@swisscom.com

[TEL.] 079 770 80 76 (+41 79 770 80 76 für Anrufe von ausserhalb der Schweiz)



Vorreiter am Zürichsee

Als erste Zürcher Gemeinden haben Meilen und Wädenswil mit eGovAdmin erneuerte digitale Dienstleistungsangebote in Betrieb genommen. Viele weitere Zürcher Gemeinden werden folgen. Auch in anderen Kantonen befinden sich Gesetzesprojekte zur Verwaltungsdigitalisierung in Arbeit. Mit eGovAdmin sind die Städte und Gemeinden für die Einführung einer neuen Digitalisierungsgesetzgebung gerüstet. Zugleich schaffen sie durch eine hohe Benutzerfreundlichkeit optimale Voraussetzungen, damit die Online-Services auch wirklich genutzt werden.

[Hier geht es zur vollständigen Geschichte.](#)



Über Swisscom Sign

Swisscom Sign ist die E-Signatur-Lösung von Swisscom und ermöglicht das rechtsgültige elektronische Unterzeichnen von Dokumenten in der Schweiz und in der Europäischen Union. Als qualifizierter Trust Service Provider gemäss ZertES und eIDAS bietet Swisscom höchste Sicherheits-, Datenschutz- und Compliance-Standards.

Mit Swisscom Sign digitalisieren Unternehmen ihre Geschäftsprozesse vollständig, reduzieren Medienbrüche und ermöglichen reibungslose, benutzerfreundliche Onboarding- und Vertragsprozesse – von KMU bis hin zu Grossunternehmen und öffentlichen Institutionen.

Weitere Informationen unter:
<https://www.swisscom.ch/de/business/kmu/sign.html>

Rechtlicher Hinweis

Die Informationen in diesem Whitepaper stellen kein verbindliches Angebot dar. Irrtümer und Änderungen vorbehalten.

In diesem Dokument teilt Swisscom ihre Meinung und Sichtweise zu rechtlichen Urteilen, beispielsweise im Zusammenhang mit aktueller Gesetzgebung, ohne jedoch eine Garantie oder Haftung zu übernehmen. Jede beteiligte Partei ist dafür verantwortlich, die Umstände sorgfältig zu analysieren und Schlussfolgerungen zu ziehen. Swisscom empfiehlt, bei Bedarf Experten zu konsultieren, um offene Fragen zu klären, insbesondere in Bereichen, die besonderen Rechtsvorschriften unterliegen.

Vertriebskontakt:

Patrick Ruckstuhl Business Development Manager

Email: Patrick.Ruckstuhl2@swisscom.com

Phone: +41 79 770 80 76

Veröffentlichung Mai 2026

<https://www.swisscom.ch/de/business/enterprise/angebot/public/egovhub>