

Gemeinde Thalwil



# Praxis zu AGOV und Prozessen

Donnerstag, 30. April 2026  
Erfa-Stammtisch Verein Myni Gmeind

Mario Peverelli – Chief Digital Officer (CDO)

# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Agenda

- Einführung und Kontext
- Praxisbeispiel
- Fragen und Antworten

# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Einführung und Kontext

- Mitarbeitende: ca. 600 (Verwaltung: ca. 240, Schule ca. 360)
- Einwohner: ca. 18'800
- Steuerfuss: 78 %

# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Einführung und Kontext

### Vision «Digitale Transformation»

«Wir treiben die digitale Transformation konsequent voran und gestalten das Leben und Arbeiten in Thalwil einfach und attraktiv.»

Unsere Vorwärtsstrategie beinhaltet die Optimierung, Digitalisierung und Automatisierung der Prozesse.

Wir sind eine lernende Organisation mit einer positiven Fehlerkultur.

### Kernpunkte BPM (Business Process Management)

Digitale Transformation ohne Strategie und Prozessverständnis greift zu kurz.

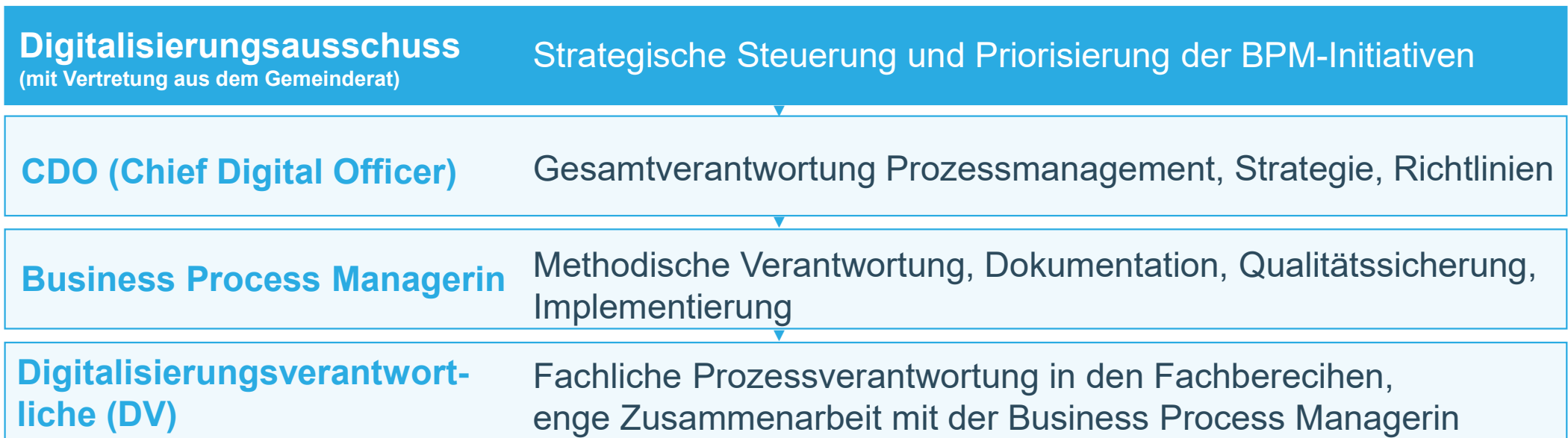
BPM ist das Bindeglied zwischen Vision / Strategie und operativer Umsetzung.

BPM ist der Schlüssel, um die digitale Transformation in der öffentlichen Verwaltung wirksam zu machen.

BPM ist kein Projekt – es ist eine Haltung

# Praxis zu AGOV und Prozessen

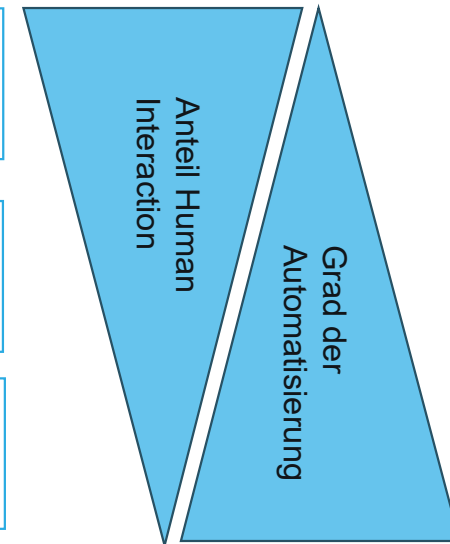
## Einführung und Kontext



# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Einführung und Kontext

- Anmeldung Marktstand und Chilbi**  
Online-Anmeldung für Marktstände und Chilbi – einfach, schnell und transparent
- Antrag auf Betreuungsgutschriften**  
Digitaler Antragsprozess – medienbruchfrei vom Antrag bis zur Lieferung
- Wohnsitzbestätigung**  
Vollständig automatisierte Bestellung und Lieferung einer Wohnsitzbestätigung



# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Einführung und Kontext

- Am 1.1.2027 treten im Kanton Zürich das nVRG <sup>1)</sup> und die VEVV <sup>2)</sup> die in Kraft.
- nVRG
  - Gesetzliche Grundlage, um Verwaltungsakten elektronisch (ele) zu führen
  - Schriftlichkeit imungsverfahren wird um die ele Form erweitert
  - Bürger können Eingaben digital einreichen, Behörden müssen auf demselben Weg antworten
- VEVV
  - Regelt die technischen und organisatorischen Einzelheiten der digitalen Kommunikation
  - Bestimmt, welche ele Kanäle für Eingaben und Zustellungen zu nutzen sind (massgeblicher Kanal)
  - Regelt Fragen der ele Signatur (QES / Siegel) und die ele Aktenführung

<sup>1)</sup> nVRG = neues Verwaltungsrechtspflegegesetz

<sup>2)</sup> VEVV = Verordnung über elektronische Verfahrenshandlungen im Verwaltungsverfahren

# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Einführung und Kontext

Ab dem 1.1.2027 geht es für Gemeinden im Kt ZH minimal um 2 Dinge:

- **Massgeblicher Kanal**
  - Verwaltung müssen VRG relevante Verfahrenshandlungen ele ermöglichen, dazu müssen sie einen massgeblichen Kanal bestimmen.
    - Variante «light»: IncaMail / PrivaSphere (Bürger brauchen QES für Antrag und müssen ein Konto eröffnen)
    - Variante «advanced»: eServiceportal mit AGOV (Bürger brauchen 1x AGOV 400 Ident, dafür keine QES, da bereits identifiziert)
- **QES (Siegel) für ele Signaturen**
  - VRG relevante Dokumente müssen mit einer QES oder einem Siegel versehen sein

Hinweis: ele Aktenführung / GEVER inkl. Archivierung muss erst ab 1.1.2029 eingeführt sein (Übergangsfrist) – wir haben das bereits seit einigen Jahren im Einsatz

# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Einführung und Kontext

- Thalwil hat sich für die «advanced» Umsetzung entschieden
  - Massgeblicher Kanal: eServiceportal mit AGOV (per Gesetz erst ab 1.1.2027 umsetzbar)
- Voraussetzung (vor 1.1.2027): Behördenbeschluss und Reglement für Pilotierung
  - Mit Beschluss des GR vom 24.2.26 ermöglichen wir unseren Kundinnen und Kunden, im Rahmen eines Pilotbetriebs gewisse Verfahrenshandlungen (auf freiwilliger Basis) in ele Form zu tätigen
  - Der GR hat zudem ein Reglement verabschiedet, welches wir auf der Website publiziert haben

Seit 1.3.2026 ist unser neues eServiceportal live

# Praxis zu AGOV und Prozessen

Praxisbeispiel «Antrag Betreuungsgutschriften»

## Herausforderungen

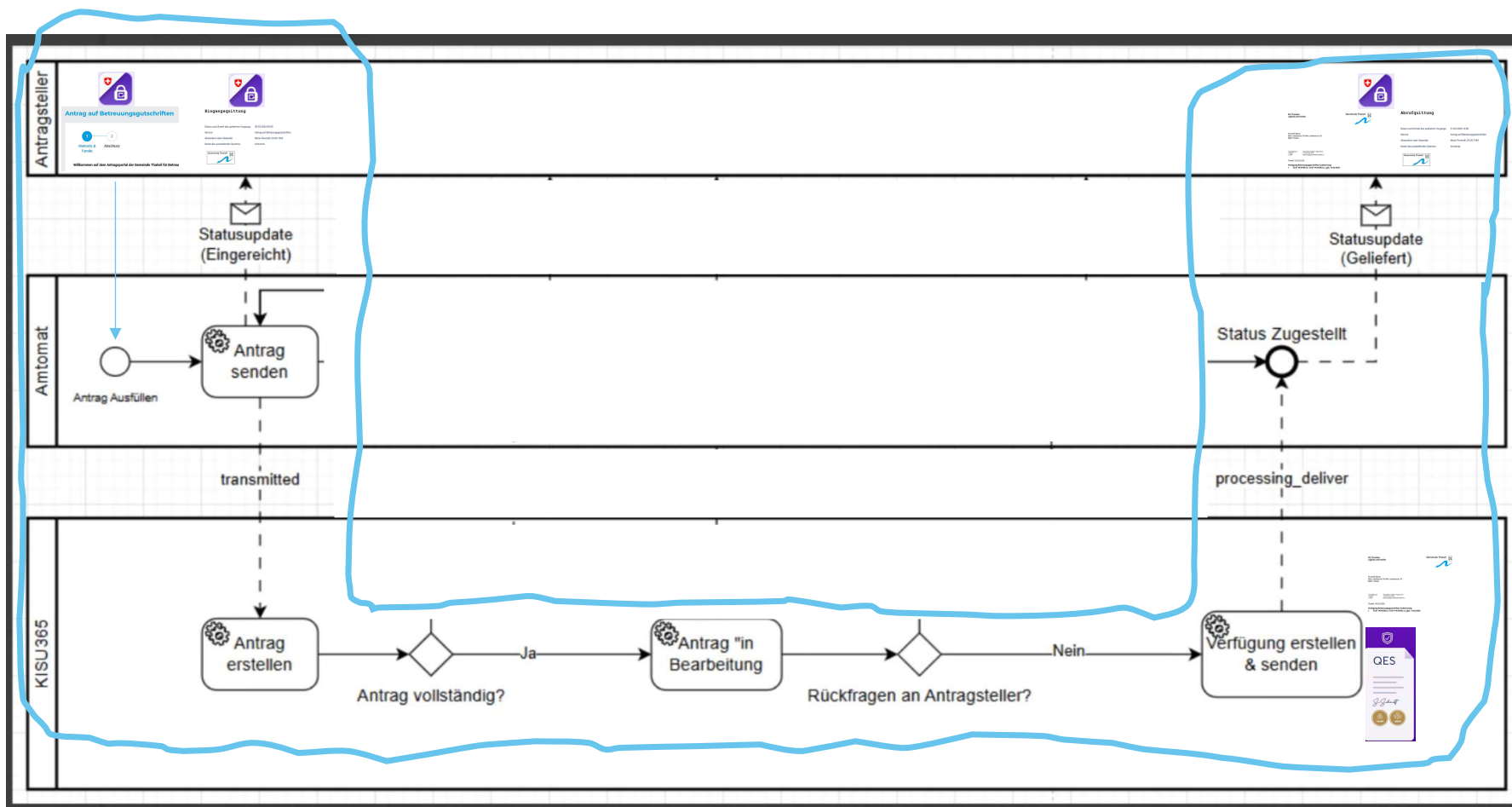
- Der GR wollte eine einheitliche und benutzerfreundliche Lösung für die Bevölkerung
- Mehr Anspruchsberechtigte = zunehmende Fallzahlen (Folge veränderter Einkommensgrenzen)
- Höherer Bearbeitungsaufwand aufgrund des Systemwechsels (indirekte Gutschriften vs direkte Gutschriften)
- Veränderte rechtliche Anforderungen (nVRG / VEVV ab 1.1.2027)
- Gestiegene fachliche Anforderungen an die Sachbearbeitung (Nachvollziehbarkeit, Qualität, Prüfpflichten)
- Manuelle Prüfung unvollständiger oder widersprüchlicher Angaben und Dokumenten

## Lösung

eServiceportal mit AGOV-login und bidirektionaler Schnittstelle in/aus Fachapplikation für medienbruchfreien und (teil)automatisierten e2e Prozess. Erstellung der Verfügung auf Knopfdruck inkl. eSignatur (QES).  
Eingangs- und Abrufquittung mit reg. Behördensiegel.

# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Praxisbeispiel Pilot-Prozess «Antrag von Betreuungsgutschriften»



# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Praxisbeispiel

### **Qualitative Nutzen:** einfacher & attraktiver (User & Employee Experience)

#### PHASE 1 (seit 1.3.2026)

- Durchgängige digitale Abwicklung für Einwohner:innen: Antrag, Korrespondenz, Verfügungen erfolgen über **einen** Kanal - das erhöht Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit aus Sicht der Antragstellenden.
- Weniger Medienbrüche, weniger manuelle Arbeit in der Verwaltung: Die Lösung ist als integrierter Ablauf aus Gesuchplattform und Fachanwendung konzipiert, wodurch manuelle Zwischenschritte (z. B. Mehrfacherfassung, manueller Datenaustausch) reduziert werden sollen.
- Höhere Prozess- und Datenqualität: Strukturierte Dossierführung, definierte Statuslogik, Stammdaten, Berechnungsgrundlagen sowie systemgestützte Prüf- und Rückfrageprozesse unterstützen eine konsistente Bearbeitung und reduzieren Fehlerquellen.

# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Praxisbeispiel

### **Qualitative Nutzen:** einfacher & attraktiver (Steuerungs- und Skalierbarkeit)

#### PHASE 2 (ab Juli 2026)

- Mehr Steuerungs- und Controllingfähigkeit: Mit den in Phase 2 vorgesehenen Auswertungen (z. B. pro Organisation und pro Kind) wird die Transparenz über Subventionsflüsse erhöht und die Steuerung und Überwachung vereinfacht.
- Skalierbarkeit und Wiederverwendbarkeit für zukünftige Fälle: Die Aktualisierung von Geschäften im Portal wird gemäss Angebot generisch umgesetzt, sodass sie künftig auch für andere Systeme und Anwendungsfälle genutzt werden kann.

# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Praxisbeispiel

### **Qualitative Nutzen:** einfacher & attraktiver (Vollständigkeit & Konsistenz)

PHASE 3 (Juli 2027) und darüber hinaus

- Langfristige Vollständigkeit durch Schlussabrechnung: Die in Phase 3 vorgesehene systemgestützte Schlussabrechnung (inkl. Nachzahlung / Rückerstattung und Prüfschritt) verbessert die Vollständigkeit und Konsistenz über das ganze Jahr hinweg.
- Strategischer Zusatznutzen: Durch den Einsatz des eServiceportals mit der Business API, AGOV log-in und dem Erwerb von skalierbaren Tools kann die Gemeinde die genutzte Plattform auch für weitere Anwendungsfälle einsetzen. Für zukünftige Digitalisierungs- und Automationsvorhaben kann auf der bestehenden Lösung aufgebaut werden. Dies bringt einige Zusatznutzen (Skaleneffekte, Wiederverwendung von Knowhow und Komponenten).

# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Praxisbeispiel

### **Quantitative Nutzen:** ROI im 1. Jahr, ab dem 2. Jahr erhebliche Ersparnisse

Dauerhafte Ersparnis: 900 Stunden pro Jahr plus Vermeidung von zusätzlichen Stellenerhöhungen (20-30%).

Einmalige Investitionskosten: Projektrealisierungskosten

## Fazit

- Bei «Massengeschäft» ist einmal investieren und Prozesse automatisieren günstiger als jedes Jahr mehr Personal für die manuelle Bearbeitung einzustellen
- Zudem erhöht es die Zufriedenheit bei Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden.
- Eine gute Planung und Umsetzung (inkl. Ressourcen / Skills, Change-Management) sind massgebend für den Erfolg.

# Praxis zu AGOV und Prozessen

## Fragen & Antworten



**Vielen Dank für Eure  
Aufmerksamkeit.**