

An das Stadtparlament

Winterthur

Antrag und Bericht zum Postulat betreffend „Mehr Digitalisierung in der Kommunikation mit Dritten“, eingereicht von den Stadtparlamentsmitgliedern R. Tobler (FDP), M. Wäckerlin (SVP), B. Oeschger (GLP) und M. Zundel (Grüne)

Antrag:

1. Vom Bericht des Stadtrates zum Postulat betreffend „Mehr Digitalisierung in der Kommunikation mit Dritten“ wird in zustimmendem Sinn Kenntnis genommen.
2. Das Postulat wird damit als erledigt abgeschrieben.

Bericht:

Am 2. Dezember 2024 reichten die Stadtparlamentsmitglieder Raphael Tobler (FDP), Marc Wäckerlin (SVP), Benedikt Oeschger (GLP) und Michael Zundel (Grüne) mit 27 Mitunterzeichner:innen folgendes Postulat ein, welches vom Stadtparlament am 20. Januar 2025 überwiesen wurde:

Antrag

Der Stadtrat wird ersucht, einen konkreten (Zeit-)Plan und Massnahmen vorzulegen, wie die Anzahl «versendeter Briefe», sowie die Anzahl «empfangener Briefe» in den nächsten Jahren massiv und zügig reduziert werden können. Das Ziel muss sein, dass eine Mehrheit der Interaktion zwischen der Stadtverwaltung und Dritten digital möglich ist.

1. *Dort, wo rechtlich möglich, soll die Kommunikation mehrheitlich digital erfolgen. Dort, wo rechtlich nicht möglich, soll der Stadtrat die rechtliche Grundlage dafür schaffen oder sich bei den entsprechenden Stellen (z. B. Kanton oder Bund) dafür einsetzen.*
2. *Die Stadt Winterthur soll bei postalischer Kommunikation mit Dritten, die auch als E-Service angeboten wird, auf die digitale Kommunikationsmöglichkeit hinweisen.*
3. *Die Stadt schafft intern geeignete Möglichkeiten, dass Dritte für die Kommunikation mit der Stadt unkompliziert auf digital umstellen können.*
4. *Die Massnahme soll ebenfalls bei den Eigenwirtschaftsbetriebe Anwendung finden.*
5. *Der Stadtrat soll die Option für eine gedruckte Version/Postversand berücksichtigen, damit niemand in der Gesellschaft den Anschluss verliert. Ziel muss aber die Digitalisierung sein.*

Begründung

Die Stadt Winterthur erhält jede Woche durchschnittlich 11'000 Briefe per Post. Das ist ökonomisch und ökologisch (Verkehr, Druck, Papier) extrem negativ. Ja, es gibt Dinge, die Gesetzes wegen per Post verschickt werden müssen. Ein sehr grosser Teil ist aber optional und könnte digital erledigt werden - insbesondere wenn der Versand ungefragt erfolgt. Diese Digitalisierung würde auch die Kosten für ein Scan-Center massiv reduzieren. Zu allem was digitalisiert werden kann und in der Gesellschaft niemand abgehängt, soll der Stadtrat proaktiv Lösungen zur Digitalisierung suchen.

Durch die Digitalisierung soll die Interaktion zwischen der Verwaltung und Dritten vereinfacht und kundenfreundlicher werden. Weiter werden damit langfristig Kosten auf allen Seiten gesenkt und eine effizientere Arbeitsweise gefördert.

Der Stadtrat äussert sich dazu wie folgt:

1. Ausgangslage und Strategie

Der Stadtrat misst der Digitalisierung der Interaktion mit der Bevölkerung, der Wirtschaft und weiteren Anspruchsgruppen einen hohen Stellenwert bei und teilt das Ziel einer zeitgemässen und bürgernahen Kommunikation uneingeschränkt. Dies dokumentiert die im Juni 2023 verabschiedete Digitalisierungsstrategie 2023–2026¹, in der Digitalisierungsprojekte konsequent priorisiert werden. Der Fokus liegt auf kundenfreundlichen, effizienten Abläufen. Sämtliche Leistungen sollen, wo immer möglich, primär digital bereitgestellt, medienbruchfrei und nutzerzentriert gestaltet werden («Digital first»). Das digitale Angebot wird bei Bedarf mehrsprachig und rund um die Uhr verfügbar sein. Analoge Angebote bleiben ausdrücklich bestehen – die Strategie stellt sicher, dass keine digitale Diskriminierung erfolgt und die Barrierefreiheit gewährleistet ist. Insbesondere die Handlungsfelder «Effiziente Prozesse» und «Digitales Leistungsangebot» sind mit entsprechenden Massnahmen im Fokus der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie. Ziel ist ein medienbruchfreier und einfach zugänglicher Online-Service für alle Anspruchsgruppen sowie spürbare Effizienzgewinne auf Verwaltungsseite.

Die Strategie bildet damit den verbindlichen Rahmen für alle Digitalisierungsvorhaben der Stadt Winterthur. Bereits heute sind über 90 Dienstleistungen über das zentrale E-Service-Portal digital verfügbar. Das Angebot wird kontinuierlich erweitert und optimiert. Das gesamtstädtische «Strategische Digitalisierungsboard» mit Vertretungen aus allen Departementen koordiniert die Aktivitäten im Rahmen der Digitalisierungsstrategie, damit Ressourcen gebündelt und Synergien genutzt werden können.

2. Rechtliche Entwicklungen (kantonal und national)

Die rechtlichen Rahmenbedingungen für E-Government befinden sich derzeit in einem grundlegenden Wandel.

Auf kantonaler Ebene hat der Zürcher Kantonsrat am 30. Oktober 2023 eine Teilrevision des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRG) beschlossen. Neu ist im Verwaltungsverfahren ausdrücklich der Einsatz der qualifizierten elektronischen Signatur (QES) gemäss Bundesrecht zulässig. Damit können Unterschriftserfordernisse künftig digital erfüllt werden. Mit der neuen Verordnung über elektronische Verfahrenshandlungen im Verwaltungsverfahren (VEVV), die Anfang 2027 in Kraft tritt, wird zudem die elektronische Behördenpost geregelt. Gemeinden und damit auch die Stadt Winterthur sind verpflichtet, sich auf mindestens einer vom Bund anerkannten Zustellplattform mit einer oder mehreren offiziellen Adressen zu registrieren. Dazu ist Ende 2024 ein departementsübergreifendes Umsetzungsprojekt gestartet worden. Für Bürger:innen gilt: Wer nicht automatisch zum elektronischen Rechtsverkehr verpflichtet ist, kann selbst entscheiden, ob er analog oder digital mit der Verwaltung kommunizieren möchte.

Auf Bundesebene wurde im Sommer 2025 die Vernehmlassung zur Teilrevision der Postverordnung durchgeführt. Diese sieht unter anderem vor, einen digitalen Zustellkanal als Bestandteil der künftigen Grundversorgung einzuführen. Dieser ergänzt die physische Zustellung und stellt sicher, dass Behörden und Bevölkerung auch digital verlässlich kommunizieren können.

Der Stadtrat beobachtet diese Entwicklungen aufmerksam und wird die künftigen Anforderungen frühzeitig in der eigenen Digitalisierungsstrategie berücksichtigen sowie die notwendigen Massnahmen einleiten.

¹ Medienmitteilung vom 13. Juli 2023: [Stadtrat verabschiedet Digitalisierungsstrategie](#) — Stadt Winterthur

3. Kooperationen und Synergien

Der Stadtrat setzt auch aufgrund der beschränkten finanziellen Mittel gezielt auf Zusammenarbeit und Wissensaustausch. Kooperation ist ein zentraler Leitsatz der Digitalisierungsstrategie. Die Stadt nutzt aktiv Synergiepotenziale durch die Zusammenarbeit mit Bund, Kanton und anderen Grossstädten.

Seit Januar 2022 ist Winterthur Mitglied des kantonalen Netzwerks «egovpartner», das gemeinsam mit dem Kanton und weiteren Zürcher Städten und Gemeinden betrieben wird. Hier werden verschiedene Digitalisierungsprojekte koordiniert und umgesetzt.

Auch auf nationaler Ebene ist Winterthur eingebunden, beispielsweise über die «Digitale Verwaltung Schweiz» (DVS) oder den «Smart City Hub Schweiz». Zudem pflegt die Stadt einen engen Erfahrungsaustausch mit anderen Städten, insbesondere mit der Stadt Zürich sowie mit kantonalen Fachstellen. Dieses partnerschaftliche Vorgehen ermöglicht es, Ressourcen zu bündeln, Doppelspurigkeiten zu vermeiden und Best Practices rasch zu übernehmen.

4. Beschreibung der wichtigsten Massnahmen und Projekte zur Reduzierung der Briefmenge

Viele der Massnahmen aus der Umsetzungs-Roadmap der Digitalisierungsstrategie haben die Digitalisierung von Kommunikationskanälen mit Dritten zum Ziel oder tragen dazu bei und sind daher für das im Postulat genannte Ziel der Reduktion der Anzahl versendeter und empfangener Briefe relevant. Die Projektliste in der Beilage gibt einen Überblick über Inhalt und Umsetzungshorizont dieser Projekte und zeigt auf, welchen Beitrag sie zum Ziel leisten.

Speziell zu erwähnen gilt es zwei bereits umgesetzte Projekte: Mit der Einführung des neuen ERP-Systems wurde ein digitaler Kreditoren-Workflow implementiert, im Zuge dessen die Lieferant:innen der Stadt Winterthur angewiesen wurden, ihre Rechnungen der Stadt nur noch digital zuzustellen. Damit konnte eine grössere Menge an physischen Posteingängen bereits reduziert werden. Im Bereich der Schulen haben sich für die Kommunikation zwischen den Eltern und den Schulen Kommunikations-Apps bewährt. Diese stehen niederschwellig auf dem Smartphone zur Verfügung und verringern die in der Kommunikation zwischen Schule und Eltern anfallende Papiermenge stark.

5. Weitere Schritte, Inklusion und Bedürfnisorientierung

Die priorisierten Massnahmen der Digitalisierungsstrategie werden in den kommenden Jahren umgesetzt und regelmässig evaluiert. Ein Prüfbericht bis Ende 2026 wird die Wirkung der Strategie messen und gegebenenfalls Anpassungen aufzeigen.

Parallel zur Umsetzung der einzelnen Massnahmen umfassen die nächsten Schritte den personellen Ausbau der Supportorganisation (beispielsweise mit einer neuen Stelle Prozessmanagement) sowie Weiterbildungsprogramme für die Mitarbeitenden zur Förderung digitaler Kompetenzen und einer digitalen Verwaltungskultur. Damit wird die Umsetzung der Massnahmen und die weitere Etablierung der Digitalisierung in der Stadtverwaltung unterstützt.

Der Stadtrat legt grossen Wert auf die Orientierung an den Bedürfnissen der Nutzer:innen. Digitale Kanäle sollen die Zugänglichkeit und den Service verbessern, ohne dabei Menschen abzuhängen. Bereits heute sind alle digitalen Angebote benutzerfreundlich und barrierefrei gestaltet. Analoge Kommunikationswege werden weiterhin angeboten. Die Bürger:innen können entsprechend ihrer individuellen Bedürfnisse frei zwischen analogen und digitalen Kanälen wählen.

Die Stadt Winterthur wird die digitale Transformation auch künftig bedarfsgerecht und verantwortungsvoll gestalten, um für alle Anspruchsgruppen Mehrwerte zu schaffen.

6. Fazit

Der Stadtrat bekennt sich ausdrücklich zur fortschreitenden Digitalisierung und setzt mit der Digitalisierungsstrategie 2023–2026 ein klares Zeichen für eine moderne, effiziente und bürgernahe Verwaltung. Die konsequente Umsetzung der zahlreichen Massnahmen – von der Einführung digitaler Services über nutzerzentrierte Webauftritte bis hin zu medienbruchfreien Verwaltungsprozessen – zeigt, dass der Stadtrat die Digitalisierung als integralen Bestandteil einer zukunftsorientierten Stadtentwicklung versteht.

Zu beachten ist, dass der Erfolg dieser Transformation entscheidend von ausreichenden personellen und finanziellen Ressourcen abhängt. Nur mit den nötigen Kapazitäten kann die Stadt die digitale Entwicklung nachhaltig gestalten, Innovationen vorantreiben und dabei sicherstellen, dass niemand abgehängt wird. Die Digitalisierungsstrategie ist somit nicht nur ein Bekenntnis zur technischen Erneuerung, sondern auch eine gezielte Investition in die Zukunftsfähigkeit der Stadt.

Die Berichterstattung im Stadtparlament ist dem Vorsteher des Departements Finanzen übertragen.

Vor dem Stadtrat

Der Stadtpräsident:

M. Künzle

Der Stadtschreiber:

A. Simon

Beilagen:

1. Projektliste Digitalisierung der Kommunikation mit Dritten

Beilage 01 zu Geschäft «Antrag und Bericht zum Postulat betreffend „Mehr Digitalisierung in der Kommunikation mit Dritten“, eingereicht von den Stadtparlamentsmitgliedern R. Tobler (FDP), M. Wäckerlin (SVP), B. Oeschger (GLP) und M. Zundel (Grüne)»

Beilage 1: Projektliste Digitalisierung der Kommunikation mit Dritten

Handlungsfeld Digitalisierungsstrategie	Titel	Projekthalt	Geschätztes Digitalisierungspotential für Posteingang und/oder Postausgang	Status	Projektstand (per Postulatsantwort Q3 2025)	Einführung (Jahr)
Digitales Leistungsangebot	E-Services (externe) ausbauen und optimieren	Das bestehende E-Service-Portal wird weiterentwickelt. Bestehende E-Services werden durch medienbruchfreie und benutzerfreundliche Transaktionen ersetzt und Self-Service- sowie One-Stop-Shop-Funktionalitäten etabliert. Neue digitale Services beispielsweise für Bewilligungsprozesse sind geplant. Wo notwendig werden Rechtsgrundlagen geschaffen oder angepasst.	Fokussiert den Posteingang und Prozesse mit hohem Volumen, geschätztes grosses Potential	in Arbeit	Durchführungsauftrag für priorisierte Umsetzungsprojekte (für ein mehrjähriges Programm) ist in Arbeit, plus erste kurzfristige einfache zu realisierende Massnahmen im 2026	2026-2029
Digitales Leistungsangebot	Ermöglichung elektronischer Verfahrenshandlungen (VeVV)	Primär Schaffung der Voraussetzung für den digitalen Versand und Erhalt von einschreibepflichtigen Dokumenten (Enger Bezug zu ECM und eService+).	Grosses Potential im Postverkehr zwischen den Behörden durch zwingend digitale Kommunikationskanäle für Posteingang und Postausgang. Im Postverkehr mit Bürger:innen und Organisationen ist die Nutzung freiwillig.	in Arbeit	Vorbereitung Rollout Funktion "Einschreiben" für den Versand/Erhalt im Rahmen definierter Verfahrenshandlungen. Definition der unpersönlichen E-Mail-Kontakte, über welche dies ermöglicht wird.	2026-2027
Digitales Leistungsangebot	Relaunch Internetportal	Die städtische Website wird im Rahmen eines Relaunches vollständig neu aufgesetzt und konsequent nutzer- und zielgruppenorientiert gestaltet. Ziel ist ein moderner Webauftritt, der digitale Services in den Mittelpunkt stellt und die Informationswege verkürzt.	Mittleres Potential durch bessere Benutzer:innenlenkung bzw. Auffindbarkeit der digitalen Formulare.	in Vorbereitung	Vertrag mit Lieferant unterschrieben, Start Umsetzung ab Q2 2025	2026
Effiziente Prozesse	Verwaltungskernprozesse verbessern	Zur Vermeidung von Medienbrüchen werden klassische Prozesse durch moderne Fachsysteme ersetzt. Aktuell werden beispielsweise ein ECM-System (Enterprise Content Management) und ein neues ERP-Finanzsystem (WinRP) eingeführt. Diese Systeme ermöglichen durchgängige Workflows und eine abteilungsübergreifende Aktenverwaltung.	ECM: unterstützende Massnahme WinRP: Grosses (bereits realisiertes) Potential in Bezug auf Erhalt digitaler Kreditoren-Rechnungen	in Arbeit	Das ECM-System befindet sich im schrittweisen Rollout, das ERP-System wurde bis auf den Teil Human Resources ausgerollt.	2025-2028
Effiziente Prozesse	Digitale Signaturen einführen	Die Einführung der qualifizierten elektronischen Signatur (QES) für städtische Dokumente und Entscheide ist in Vorbereitung. Damit können Anordnungen und Verträge künftig rechtsverbindlich online unterzeichnet werden. Die QES wird als Teilprojekt des neuen ECM-Systems eingeführt.	unterstützende Massnahme	in Arbeit	Stand-alone Lösung (ohne Abhängigkeit zum ECM-System) eingeführt, Pilotphase der integrierten Lösung im Oktober 2025, Rollout mit dem ECM-Projekt.	2025
Effiziente Prozesse	GenKI-gestützte Optimierung Dienstleistungen und Prozesse	Weiterführung Pilotbetrieb Generative KI-Assistenz und Schaffung von betrieblichen Voraussetzungen. KI-Assistenz soll u.a. in der Prozessunterstützung intern sowie auch für die Bevölkerung eingesetzt werden.	unterstützende Massnahme	in Arbeit	Ausbreitung von betrieblichen und datenschutzrechtlichen Voraussetzungen bis Ende 2025, um die aktuellen Pilot-Installationen skalieren zu können.	2025-2028
Partizipation und Mitwirkung	ePartizipationsportal aufbauen	ePartizipationsportal inkl. Informations- und Feedback-Plattform, Leitfaden zur Mitwirkung	Grosses Potential für digitale Partizipation um papierintensive Grossgruppen-Prozesse zu ergänzen und mehr Menschen zu erreichen.	in Arbeit	Inbetriebnahme der ePartizipationsplattform und Stadtratsbeschluss zur ePartizipation im Q3 2025	2024-2025
Digitales Leistungsangebot	Automatisierte Verarbeitung Posteingang	Die Digitalisierung des Posteingangs wird vorangetrieben. Geplant ist eine automatisierte Verarbeitung eingehender Post, bei der Schriftstücke elektronisch erfasst und weitergeleitet werden. Dies erhöht die Bearbeitungsgeschwindigkeit und Transparenz. Wo notwendig werden Rechtsgrundlagen geschaffen oder angepasst.	unterstützende Massnahme	in Arbeit	Pilotbetrieb September 2025, flächendeckender Rollout anschliessend Rahmen der ECM-Einführungsprojekte.	2025

Transformationsprogramm	Aufbau/Betrieb Digitalisierungsportfolio/Roadmap	Überführung der in der Digitalisierungsstrategie definierten Massnahmen in ein etabliertes vorhandenes Portfolio-Instrument. Festlegung der Qualitätsanforderungen, Aktualisierungsintervallen und der Kommunikation zum Portfolio.	unterstützende Massnahme	in Arbeit	Das Portfolio wird im Strategieportfolio-Tool der Stadtverwaltung geführt und vierteljährlich aktualisiert. Zu allen prioritären Massnahmen aus der Digitalisierungsstrategie sind Projekte initialisiert. Es gilt nun "stop starting, start finishing" für die ersten Massnahmen in Umsetzung und die Sicherung der mittel- bis langfristigen Finanzierung für Digitalisierungsmassnahmen generell.	2025
Transformationsprogramm	Aufbau Fachstelle Prozesse	Die Fachstelle Prozesse fokussiert auf departementsübergreifende Grundlagen für die Prozessdigitalisierung wie die Koordination für Methoden und Hilfsmittel und Unterstützung für die Departemente. Zudem ist sie zentral für den Informationsfluss von und zu eGovernment-Partnerorganisationen zum Thema Prozessdigitalisierung.	unterstützende Massnahme	offen	Die Fachstelle soll im Verlauf vom 2026 aufgebaut werden. Die entsprechende neue Stelle wird Anfang 2026 ausgeschrieben.	2026-2027