



**Kanton Zürich**  
**Staatskanzlei**  
**Digitale Verwaltung und E-Government**

# **Vision** **Zürikonto**

**19. September 2022**

# Einführung

Mit Beschluss Nr. 390/2018 hat der Regierungsrat die Strategie Digitale Verwaltung 2018–2023 und ein Impulsprogramm zu deren Umsetzung festgesetzt. Gut drei Jahre später hat der Regierungsrat im November 2021 den Nutzen einer digitalen Verwaltung für Bevölkerung und Wirtschaft und das bereits Erreichte in diesem Bereich dokumentiert und einen neuen Vorgehensansatz festgelegt. Die Umsetzung der Strategie orientiert sich neu an den Leitsätzen «gemeinsam digital unterwegs» (RRB Nr. 1362/2021) und soll im Rahmen von fünf strategischen Initiativen umgesetzt werden: die Initiativen Recht, Daten, Infrastruktur und Organisation bilden die Basis für die Initiative Leistungen. Damit soll das Thema der digitalen Transformation in der kantonalen Verwaltung ganzheitlicher und stärker vernetzt angegangen werden, um eine höhere Effektivität und bessere Effizienz zu erreichen. Gemeinsam sollen künftig diejenigen Vorhaben priorisiert werden, die Querschnittcharakter aufweisen und darum für die Umsetzung der Strategie in ihrer Gesamtheit eine starke Hebelwirkung entfalten können.

Das Projekt «Zürikonto» ist ein solches Vorhaben. Mit dem Zürikonto im Sinne eines Benutzerkontos soll ein zentraler Einstiegspunkt für den Bezug aller digitalen Leistungen der Verwaltung geschaffen werden. Dabei orientiert sich das Zürikonto an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden der Verwaltung und soll deshalb Leistungen der drei Staatsebenen in geeigneter Form zusammenführen. Für die Gemeinden des Kantons Zürich entsteht ein Angebot zur gemeinsamen Nutzung des Kontos und zu dessen gemeinsamer Weiterentwicklung.

**Mit dem Zürikonto  
bieten  
der Kanton  
und  
die Gemeinden  
den Kundinnen  
und Kunden  
gemeinsam ein  
einfaches  
digitales Erlebnis.**

## Kundenzentriert

Die Kundinnen und Kunden des Zürikontos stehen konsequent im Zentrum. Sämtliche relevanten Anspruchsgruppen der öffentlichen Verwaltung, wie zum Beispiel die Bevölkerung, Grenzgängerinnen und Wochenaufenthalter sowie Unternehmen und andere Organisationen, werden berücksichtigt. Kundenfeedback ist aktiv einzuholen und in den Entwicklungsprozess einzubeziehen.

## Gebündelte Leistungen

Sämtliche Leistungen des Kantons stehen auf dem Zürikonto zur Abwicklung als Transaktion zur Verfügung. Zudem können Leistungen der Gemeinden angeboten werden. Das Zürikonto wird somit zu einem zentralen Einstiegspunkt für den Kontakt mit der Verwaltung des Kantons und der Gemeinden im Kanton Zürich. Die Leistungen in Verantwortung des Bundes werden in geeigneter Form eingebunden.

## Bewusste Datennutzung

Die durchgehende und kundenfreundliche Abwicklung von Geschäften setzt eine gemeinsame Nutzung der in der Verwaltung vorhandenen Daten voraus (once only). Mit diesen Daten wird sehr bewusst verfahren, damit Datenschutz, Datensicherheit und auch Datenhoheit gewährt werden können.

## Benutzererlebnis

Der Auftritt des Zürikontos ist einfach, einheitlich und modern. Dabei werden die Nutzenden beim Bezug der Dienstleistungen geführt und unterstützt. Der Bezug von Dienstleistungen und die Nutzung des Kontos ist personalisiert und intuitiv gestaltet. Bestehende Informationen werden automatisch genutzt und der kundenseitige Aufwand auf ein Minimum beschränkt.

## Digitaler Assistent

Den Kundinnen und Kunden werden je nach Lebenslage/Geschäftslage proaktiv sinnvolle Vorschläge und Hinweise unterbreitet. Beispiele hierfür sind die Erneuerung von ablaufenden Bewilligungen oder Erinnerung an die nächste Abfallentsorgung. Dazu ermöglicht das Zürikonto das Auffinden sämtlicher notwendigen Informationen zu Abläufen und bietet laufend einen Überblick über den aktuellen Stand eines angestossenen Prozesses. Zudem unterstützt es die Nutzenden bei der Beschaffung der für den Bezug der gewünschten Dienstleistung benötigten Informationen.

## Kommunikation in allen Ausprägungen

Die Kommunikation zwischen der Verwaltung und den Kundinnen und Kunden erfolgt über das Zürikonto. Ist ein persönlicher Austausch notwendig, wird dieser über das Zürikonto aufgesetzt. Auch der Austausch von Daten und Dokumenten erfolgt, egal ob mit oder ohne Unterschrift, medienbruchfrei über das Zürikonto.

## Gemeinsames Ökosystem

Das Zürikonto soll Bestandteil eines grösseren Ökosystems an Angeboten aller drei Staatsebenen sein. Damit dieses gemeinsame Ökosystem entstehen und wachsen kann, wird das Zürikonto im Auf- und Ausbau eng mit sämtlichen Stakeholdern und insbesondere den Gemeinden abgestimmt. Die Kundinnen und Kunden nehmen dies als ein gemeinsames Angebot wahr, wofür eine einmalige Anmeldung notwendig ist, um sämtliche angebotenen Leistungen durchgängig abzuwickeln.

## Agile Prinzipien

Entwicklung und Ausbau des Zürikontos bauen auf gängigen agilen Standards auf. Neue Dienstleistungen und Funktionen werden rasch freigeschaltet, und danach Schritt für Schritt weiterentwickelt.

# Wie gehen wir es an?

## Der erste Schritt

Eine erste Version des Zürikontos soll im Q1/2024 einsatzbereit sein. Diese erste Version bildet die technische Grundlage der Kontofunktionen aufbauend auf der erneuerten Transaktionsplattform der kantonalen Verwaltung. In Zusammenarbeit mit den Ämtern werden erste Pilotleistungen in der Version 1.0 umgesetzt. Das Einbinden von ersten Leistungen der kommunalen Ebene wird geprüft. Zudem werden in Bezug auf die technischen und organisatorischen Dimensionen der nachfolgende Betrieb sowie die Weiterentwicklung konzipiert und vorbereitet.

## Erfolgsfaktoren für die nächsten Schritte

### Abhängigkeiten

Für die Weiterentwicklung des Zürikontos in Richtung der Vision müssen Abhängigkeiten und Entwicklungen im Umfeld berücksichtigt und integriert oder neu angestossen werden. Zwei wichtige Themen sind:

Identität und Login: Kantonale Aktivitäten im Bereich E-ID werden berücksichtigt und abgestimmt. Entwicklungen auf Bundesebene für eine nationale E-ID werden eng verfolgt und die kantonalen Anforderungen eingebracht, sodass ein nahtloser Übergang zum Einsatz einer E-ID im Zürikonto möglich wird. Zwischenzeitliche Möglichkeiten der Identitätsföderation (Austausch von Identitätsinformationen der Nutzenden) zwischen Gemeinden des Kantons Zürich und dem Zürikonto werden – wo sinnvoll – gemäss Ergebnis der geplanten Studie ZHtrust realisiert.

Rechtliche Grundlage: DigiLex schafft die rechtlichen Grundlagen für die erste Version des Zürikontos. Soll dieses im Funktionsumfang ausgebaut und für die Benutzung optimiert werden, sind voraussichtlich neue rechtliche Grundlagen nötig.

### Leistungen

Nach den Pilotleistungen, die im Rahmen des Projekts in das Zürikonto integriert werden, werden nach und nach weitere Leistungen angeboten. Das Zürikonto ist für die Leistungen der kantonalen Verwaltung das verbindlich zu nutzende Portal für die Interaktion mit den Kundinnen und Kunden. Die Priorisierung der Leistungen für die digitale Bereitstellung erfolgt in der strategischen Initiative Leistungen.

### Gemeinden

Das Zürikonto ermöglicht den Gemeinden, sich mit ihrem Leistungsangebot anzuschliessen, und dadurch für Kundinnen und Kunden ein durchgängiges und sicheres digitales Erlebnis. Neben der Anbindung eigener Angebote, in deren Rahmen Nutzende vom Zürikonto an eine Lösung der Gemeinde übergeben werden, können Gemeinden auf der Plattform direkt Leistungen digital realisieren. Dies bedeutet, dass sie die technische Basis vom Zürikonto nutzen und auf dieser Basis ihr digitales Angebot oder Teile davon umsetzen. Voraussetzung für die Anbindung und die direkte Realisierung auf Zürikonto ist eine gemeinsame und abgestimmte Architektur sowie definierte Schnittstellen. Dabei kommt egovpartner eine Schlüsselrolle zu. Das Zürikonto kann damit auch für die Gemeinden künftig das zentrale Instrument zur Interaktion mit den Kundinnen und Kunden werden.

### Stakeholdermanagement

Die Kommunikationstätigkeit ist ein Schlüsselement für den Erfolg des Zürikontos. Gemeint ist hierbei weniger die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, als vielmehr mit den Verwaltungseinheiten, die Leistungen über das Zürikonto bereitstellen. Es sind Strukturen zu schaffen, die es den Stakeholdern ermöglichen, sich in die Weiterentwicklung einbringen zu können. Die Weiterentwicklung erfolgt nach einem partizipativen Ansatz.

**Mit dem Zürikonto sind wir  
«gemeinsam digital unterwegs».**