

Sperrfrist für alle Medien Veröffentlichung erst nach der Medienkonferenz zur Gemeinderatssitzung
--

## Stellungnahme

## Postulat Digitalisierungsmassnahmen in der Stadtverwaltung prüfen und fördern

Am 12. Juni 2025 reichte Gemeinderätin Ramona Zülle, Die Mitte, das Postulat Digitalisierungsmassnahmen in der Stadtverwaltung prüfen und fördern ein (Beilage 1). Dieses wurde am 4. September 2025 begründet (Beilage 2).

Der Stadtrat nimmt zum Postulat wie folgt Stellung:

Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass die Stadtverwaltung Kreuzlingen stetig neue Optionen im Bereich der Digitalisierung prüft. Aktuell ist das Projekt eTG der wichtigste Faktor im Bereich der Digitalisierung. Dieses Projekt wurde mit dem Ziel ins Leben gerufen, die Zusammenarbeit zwischen den politischen Gemeinden und dem Kanton Thurgau im Bereich der Digitalisierung effizient zu gestalten und zu stärken (Beilage 3). Die Fachstelle eTG ist seit Juli 2023 operativ tätig. Es wurde eine politische Steuerung eingesetzt, die paritätisch aus Vertretungen des Kantons und der Gemeinden besteht. Zudem wurden Leitprinzipien erstellt:

- Kundenzentrierte, behördenübergreifende Zusammenarbeit
- Digitaler Schalter Thurgau als "One-Stop-Shop" für Verwaltungsdienstleistungen
- Prozessharmonisierung
- Digitalisierung in Etappen
- Einhalten und Einfordern von Standards
- IT-Architektur, IT-Betrieb und Weiterentwicklung

Unterdessen unterstützen 79 von 80 Gemeinden des Kantons das Projekt eTG. Es besteht eine Leistungsvereinbarung zwischen dem Verband Thurgauer Gemeinden (VTG) und der Stadt Kreuzlingen (Beilage 4). Finanziert wird das Projekt durch den sogenannten "Digitalisierungszweifränkler". Jede Gemeinde zahlt jährlich CHF 1.– pro Einwohnerin oder Einwohner. Der Kanton verdoppelt diesen Betrag. Mit diesem Beitrag werden Lohn- und Projektkosten finanziert.

Im Projekt eTG nimmt Kreuzlingen eine Vorreiterrolle wahr und steht für Test- und Pilotphasen sowie Wissensvermittlung zur Verfügung. Es ist absolut sinnvoll, dass nicht jede Gemeinde eigene Dienste entwickelt, sondern eine gemeinsame Plattform mit gemeinsamen Diensten entwickelt und zur Verfügung gestellt wird.

Vorab soll erwähnt werden, dass Digitalisierung nicht automatisch zur Effizienzsteigerung führt. Auch werden nicht unmittelbar Kosten eingespart. Oft wird gefordert, dass neben den

digitalen Angeboten die analogen und ursprünglichen Varianten (direkter Schalterbesuch, klassische Formulare etc.) angeboten werden. Durch diese Parallelität entstehen zusätzliche Kosten. Darüber hinaus sind die Entwicklung, Einführung und Wartung digitaler Lösungen selbst mit hohen Investitions- und Betriebskosten verbunden. Des Weiteren ist zu bezweifeln, dass Angebote, die online von Bürgerinnen und Bürgern genutzt werden, zu direkten Einsparungen beim städtischen Personal führen. Für die Kundinnen und Kunden ist zwar der Bezug vermeintlich einfacher, jedoch entstehen oft im Backoffice zusätzliche Arbeiten, da Angaben falsch oder unvollständig sein können.

Auf die einzelnen Teilfragen wird in den folgenden Kapiteln eingegangen.

- 1 Einführung niederschwelliges, digitales Meldesystem für Mängel im öffentlichen Raum – wie defekte Strassenbeleuchtung, Littering, beschädigte Infrastrukturen oder Schlaglöcher.

In der Stadt Kreuzlingen stehen aktuell folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Themengebiet	Angebot	Aktuelle Nutzung
Generelle Anliegen	Online-Formular unter <a href="https://www.kreuzlingen.ch/kontaktformular">https://www.kreuzlingen.ch/kontaktformular</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Abklärung zuständige Stelle für eine persönliche Fragestellung</li> <li>– Meldung Mangel (z. B. Littering, Lärmbelästigungen usw.)</li> </ul>
		Rund zehn Meldungen im Monat <sup>1</sup>
Störungsmeldung öffentliche Beleuchtung	Online-Formular unter <a href="https://kundenportal.energiekreuzlingen.ch/ebp/form?id=62">https://kundenportal.energiekreuzlingen.ch/ebp/form?id=62</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Störungsmeldung öffentliche Beleuchtung</li> </ul>
		Rund zwei bis drei Meldungen im Monat

Für beide Themengebiete zusammen gehen ca. zwölf Meldungen im Monat über die Online-Formulare ein. Sehr oft werden auch andere Kommunikationswege wie E-Mail und Telefon genutzt. Auch persönlich am Informationsschalter oder während eines Gesprächs mit Stadtratsmitgliedern oder Stadtmitarbeitenden werden Meldungen abgegeben.

Im Rahmen der ständigen Weiterentwicklung der Webseite der Stadt Kreuzlingen wurden auch bereits verschiedene Tools begutachtet. Die einmaligen Installationskosten richten sich in der Regel nach der Grösse der Stadt, zusätzlich sind jährliche Nutzungsgebühren einzukalkulieren.

Vor der Einführung eines solchen Tools ist es wichtig, die internen Abläufe zu prüfen. Sämtliche Tools sammeln Meldungen von Bürgerinnen und Bürgern zentral. Diese Sammlung muss gesichtet und die einzelne Meldung an die zuständige Abteilung

<sup>1</sup> Zum Vergleich (absteigend sortiert, rechnerisch gemäss Webseite):

- "Züri wie neu" rund 455 Meldungen im Monat
- Stadtmelder St. Gallen rund 67 Meldungen im Monat
- "Luzern glänzt" rund 24 Meldungen im Monat
- Stadtmelder Wil rund 6 Meldungen im Monat
- Stadtmelder Frauenfeld rund 4 Meldungen im Monat.

weitergeleitet werden. Meldungen, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Stadtverwaltung fallen, müssen an die zuständige kantonale Stelle oder die Kantonspolizei weitergeleitet werden. Fingerspitzengefühl benötigen dabei jene Meldungen, bei denen Personen eines Falschverhaltens bezichtigt werden (z. B. im Strassenverkehr). Idealerweise geschieht die Triage und Erstantwort innerhalb von maximal zwei Arbeitstagen. Dabei ist "beantwortet" nicht gleichzusetzen mit "behooben".

Manche Meldungen können weder von der kommunalen oder kantonalen Verwaltung noch von der Kantonspolizei gelöst werden. Dieser Umstand sowie eine allfällige Wartezeit zwischen Meldung/Erstantwort und tatsächlicher Erledigung kann als unbefriedigend empfunden werden. Die entsprechenden Rückmeldungen müssen wiederum zeitnah und deeskalierend beantwortet werden.

Auswertungen von Schadensmeldern anderer Städte und Gemeinden zeigen, dass die am häufigsten genutzten Rubriken "Abfall" und "Strassenbeleuchtung" sind, gefolgt von "Diverses". Der Stadtrat ist deshalb der Meinung, dass die beiden seit einigen Jahren zur Verfügung stehenden Online-Formulare – in Kombination mit den übrigen Kommunikationswegen – ausreichend sind.

Dem Stadtrat ist es wichtig, den Bürgerinnen und Bürgern einen guten und transparenten Service zu bieten, der allen mühelos zur Verfügung steht. Eine zusätzliche "App" erleichtert den Zugang nicht. Aus diesem Grund sieht der Stadtrat zum heutigen Zeitpunkt davon ab, ein separates Meldesystem einzuführen. Eine weitere Entwicklung kann im Rahmen der Digitalisierungsstrategie verfolgt werden.

## 2 Einführung digitaler Bürger-Chatbot

Die Einführung bzw. der Nutzen eines Chatbots ist nicht unumstritten. In einer Studie vom "Serviceexcellence Cockpit" aus dem Jahr 2023 wird aufgezeigt, dass der meistgenutzte Kommunikationskanal immer noch das Telefon ist.

Darum wurde im Einwohneramt im Herbst 2023 ein Voicebot und kein Chatbot eingeführt. Dieser kann einfache Fragestellungen ohne Einbezug von Mitarbeitenden beantworten. Der Vorteil ist, dass diese Auskunft 24/7 zur Verfügung steht. Die Mitarbeitenden können sich so komplexeren Sachverhalten widmen und müssen beispielsweise keine telefonische Auskunft über Öffnungszeiten geben. Es steht den Kundinnen und Kunden frei, ein persönliches Gespräch zu verlangen. Auch Energie Kreuzlingen hat vor Kurzem einen Chatbot eingeführt.

Zusammengefasst kann gesagt werden, dass die technologischen Entwicklungen von der Stadt Kreuzlingen beobachtet werden. Ob das Kosten-Nutzen-Verhältnis jederzeit bzw. bei jeder Anwendung gegeben ist, muss im Einzelfall geprüft werden und ist von der rasanten Entwicklung abhängig. Zudem ist auch ungewiss, ob firmen- bzw. stadteigene Chatbots zukünftig nicht durch ChatGPT oder anderweitige KI-Chatbots abgelöst werden, da Kundinnen und Kunden die Anfragen an diese neuen Tools stellen und beispielsweise gar nicht die Webseite einer Stadtverwaltung aufsuchen.

3 Integration städtische Dienstleistungen in den digitalen Schalter des Kantons  
 In diesem Bereich ist die Stadt Kreuzlingen sehr stark engagiert und bringt sich aktiv bei eTG ein. Die Fachstelle eTG arbeitet intensiv mit dem Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung daran, dass künftig Thurgauer Gemeinden den Digitalen Schalter nutzen können. Aktuell befinden sich drei Services auf der Zielgeraden, welche die Stadt Kreuzlingen in der Prozessgestaltung sowie in der Testphase massgebend beeinflusst hat (Beilage 5):

- Antrag für eine gastgewerbliche Bewilligung
- Antrag für eine Bewilligung für den Handel mit Alkohol
- Gesuch für einen Sonntagsverkauf

Diese Services werden ausschliesslich durch die Gemeinden angeboten. Damit die Kundschaft jedoch keine weitere Plattform nutzen muss, werden diese Dienstleistungen in den digitalen Schalter des Kantons integriert. So wird, für die Bürgerinnen und Bürger ein Single-Point-of-Contact gewährleistet.

Weitere Services, wie beispielsweise die digitale Wohnsitzbestätigung, sind vorgesehen bzw. befinden sich in der Startphase der Umsetzung.

4 Nutzung Postdienst "E-Post Print & Send"

Top 5 Gruppen Post	2025	2023	2021
B-Post Standard Massen	92'826	92'930	87'485
B-Post Standard Einzel	66'100	79'740	92'743
A-Post Standard	34'991	37'408	38'268
Wahl- und Abstimmungssendungen	33'557	33'714	34'099
Total	227'474	243'792	252'595

Die Zahlen verdeutlichen, dass der traditionelle Briefversand in der Stadt Kreuzlingen kontinuierlich an Bedeutung verliert. So wurde von 2021 zu 2023 ein Rückgang von 3.5 % und von 2023 zu 2025 ein weiterer Rückgang von sogar 6.7 % verzeichnet.

Dies entspricht einem schweizweiten Trend, der sich auch international beobachten lässt. Die Schweizerische Post verzeichnete 2023 rund 1.647 Mio. adressierte Briefe – das sind etwa 5.6 % weniger als im Jahr davor (2022: 1.745 Mio.). Über die letzten 20 Jahre gesehen hat sich das Briefvolumen in der Schweiz um rund 40 % reduziert. Der Rückgang der Briefmengen wird u. a. mit der zunehmenden Digitalisierung von Kommunikation und Rechnungsversand sowie mit Verhaltensänderungen begründet.

2023 fanden Gespräche zwischen der Schweizerischen Post und der Stadtkanzlei statt. Dabei wurde die ePost-Kommunikationsplattform angeschaut, welche die Abläufe

beschleunigt, herkömmliche Kommunikationsprozesse optimiert und zur Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen beiträgt. Das Projekt wurde nicht weiterverfolgt. Als Grund kann einerseits der generelle Rückgang der Briefpost angeführt werden. Andererseits erfolgen zahlreiche Versände – mittlerweile knapp 50 % – direkt durch die Abraxas AG, wie beispielsweise der Versand des Abstimmungsmaterials, die jährlichen Alkoholabrechnungen oder die Zustellung der Steuererklärungsformulare. Der Versand von Unterlagen durch die Abraxas AG entwickelt sich wie folgt (Beilage 6):

Jahreszahl	Versand durch Abraxas AG
2021	104'176
2023	103'567
2025	93'071 (Stand 7. November 2025) 109'000 (Hochrechnung)

Dieser Trend spricht gegen die Einführung einer ePost-Kommunikationsplattform.

## 5 Fazit

Die Stadt Kreuzlingen beobachtet die digitale Entwicklung genau und setzt neue Technologien und Services ein, sofern Aufwand und Ertrag gerechtfertigt sind. Mit dem digitalen Schalter des Kantons Thurgau kann dank der Partizipation der Gemeinden via VTG ein Mehrwert für alle Anspruchsgruppen geschaffen werden.

Aktuell gibt es wiederkehrende Updates im Bereich eTG, die der Öffentlichkeit zugänglich sind. Und wie bereits mehrfach erwähnt, ist die Stadt Kreuzlingen hier stetig involviert.

## Antrag

Sehr geehrter Frau Präsidentin  
Sehr geehrte Damen und Herren

Der Stadtrat empfiehlt dem Gemeinderat, das Postulat abzulehnen.

Kreuzlingen, 16. Dezember 2025

Stadtrat Kreuzlingen

Thomas Niederberger, Stadtpräsident

Michael Stahl, Stadtschreiber

#### Beilagen

1. Postulat
2. Begründung Gemeinderatssitzung vom 4. September 2025
3. Formen der Zusammenarbeit in eGovernment und Digitalisierung vom 1. April 2025
4. Leistungsvereinbarung Kreuzlingen – VTG
5. Report aus dem VTG, Fachstelle eTG vom September 2025
6. Übersicht Versand von Kuverts durch Abraxas 2021/23/25

#### Mitteilung an

- Mitglieder des Gemeinderats
- Medien

Kreuzlingen, 12. Juni 2025

**Postulat: Digitalisierungsmassnahmen in der Stadtverwaltung prüfen und fördern**

Sehr geehrter Herr Stadtpräsident  
Sehr geehrte Herren Stadträte

Die Digitalisierung ist längst kein Zukunftsthema mehr – sie betrifft unseren Alltag ganz konkret. Viele Bürgerinnen und Bürger wünschen sich heute einen unkomplizierten, digitalen Zugang zur Verwaltung – sei es, um Schäden im öffentlichen Raum zu melden, einfache Informationen rasch zu erhalten oder städtische Dienstleistungen unabhängig von Öffnungszeiten zu nutzen.

Andere Städte und Gemeinden sind diesen Weg bereits erfolgreich gegangen. Kreuzlingen sollte diese Chance ebenfalls nutzen. Es geht nicht darum, bestehende Strukturen zu ersetzen, sondern diese sinnvoll zu ergänzen und die Verwaltung effizienter und bürgerfreundlicher zu gestalten.

Digitale Meldesysteme, Chatbots oder die Integration in kantonale Plattformen wie den digitalen Schalter des Kantons Thurgau bieten grosses Potenzial – nicht nur für die Bevölkerung, sondern auch zur Entlastung der Verwaltung. Gerade mit Blick auf den Fachkräftemangel und steigende Ansprüche an den Bürgerservice ist es umso wichtiger, solche Möglichkeiten vorausschauend zu prüfen.

Ich bitte den Stadtrat deshalb, die in diesem Postulat genannten Punkte vertieft zu prüfen und konkrete Umsetzungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Der Stadtrat wird beauftragt zu prüfen und zu berichten,

**1. ob und wie in der Stadt Kreuzlingen ein niederschwelliges, digitales Meldesystem für Mängel im öffentlichen Raum – wie defekte Strassenbeleuchtung, Littering, beschädigte Infrastruktur oder Schlaglöcher – eingeführt werden kann. In die Prüfung einzubeziehen sind:**

- der aktuelle Stand bestehender Meldemöglichkeiten,
- die Informationsstrategie gegenüber der Bevölkerung,
- mögliche Umsetzungsvarianten (z. B. App, interaktives Online-Formular, QR-Codes),
- der Ressourcenbedarf (finanziell, technisch, personell),
- und mögliche Einsparungen durch effizientere Bearbeitung.

**2. ob ein digitaler Bürger-Chatbot auf der städtischen Webseite eingeführt werden kann, um häufige Anfragen der Bevölkerung zu Themen wie Abfallentsorgung, Öffnungszeiten, Veranstaltungen oder Baugesuchen automatisiert zu beantworten. Zu prüfen ist:**

- ob bereits Erfahrungen mit solchen Systemen bestehen oder Prüfungen stattgefunden haben,

- die Machbarkeit einer Einführung,
- mögliche Synergien mit bestehenden kantonalen oder nationalen Lösungen (z. B. Swiss Smart Government),
- und das Potenzial zur Reduktion von administrativem Aufwand.

**3. ob und wie städtische Dienstleistungen in den digitalen Schalter des Kantons Thurgau ([schalter.tg.ch](http://schalter.tg.ch)) integriert werden können, um eine effizientere und bürgerfreundlichere Verwaltung zu ermöglichen. Zu untersuchen sind:**

- der aktuelle Stand der Zusammenarbeit mit dem Kanton,
- die Bereitschaft zur Integration städtischer Services,
- und potenzielle Ressourceneinsparungen durch digitale Prozesse.

**4. ob die Stadtverwaltung die Nutzung des Postdienstes "E-Post Print & Send" prüfen will, um bestimmte städtische Korrespondenzen effizienter digital oder physisch abzuwickeln. Insbesondere sind zu evaluieren:**

- mögliche Anwendungsbereiche innerhalb der Verwaltung,
- die zu erwartenden Kosten im Vergleich zum Nutzen,
- sowie mögliche Einsparpotenziale.


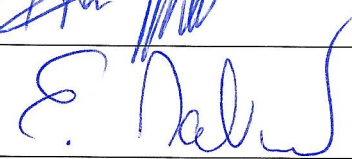


Begründung:

Eine moderne, digitale Stadtverwaltung trägt wesentlich zur Effizienz, Bürgernähe und Transparenz bei. In vielen Schweizer Städten und Gemeinden haben sich einfache digitale Meldesysteme und Chatbots bewährt. Ebenso stellen sich durch die Integration in kantonale Plattformen und durch Kooperation mit nationalen Dienstleistern wie der Post neue Möglichkeiten für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung. Kreuzlingen soll diese Entwicklungen aktiv prüfen und wenn sinnvoll, umsetzen.

Freundliche Grüsse



Ramona Zülle  
Gemeinderätin, Die Mitte

Rico Dutner	
Eva Dal Dasso	
Thomas Leuch	
Annina Be Nissa	



Caesar Andres	
Pleuler, Thomas	
Klauser Stefan	
Ribezzi Fabrizio	
Markus Rüegg	
Silvia Conel	
Christian Brändli	
René Knöpfli	
Alexander Salzman	
Luca Dal Dosso	
Bruno Leitz	
Beni Meck	
Sarah Sawo	
Simon Brühler	
Fabienne Herzog	
Gabriela Schläfli	

Auszug aus dem Wortprotokoll 20. Sitzung des Gemeinderats Kreuzlingen der Amtsperiode 2023/2027

22. Legislaturperiode

Donnerstag, 4. September 2025, 19.00 Uhr  
im Rathaussaal

Traktanden

Postulate

9. Postulat Digitalisierungsmassnahmen in der Stadtverwaltung prüfen und fördern / Begründung  
Die Ratspräsidentin: Das Postulat wurde an der Sitzung vom 12. Juni 2025 an den Stadtrat überwiesen.  
GR Zülle: Digitalisierung ist längst ein Teil unseres Alltags, und auch die Erwartungen an die Stadtverwaltung haben sich gewandelt. Bürgerinnen und Bürger möchten einfache digitale Zugänge zu städtischen Dienstleistungen, unabhängig von Öffnungszeiten und ohne komplizierte Abläufe. Andere Städte und auch kantonale Ämter haben bereits gute Erfahrungen gemacht. Auch Kreuzlingen soll die Chance der Digitalisierung aktiv prüfen. Nicht um Bestehendes zu ersetzen, sondern um den Service für die Bevölkerung zu verbessern und die Verwaltung zu entlasten. Das Postulat fordert die fundierte Prüfung in vier Bereichen: Ein digitales Meldesystem für Mängel im öffentlichen Raum, niederschwellig und effizient; Strassenlaternen mit einem QR-Code versehen, damit man einen Defekt direkt melden könnte; Ein Chatbot, der die häufigen Fragen der Bevölkerung automatisiert beantwortet. Die Integration der städtischen Angebote in den bestehenden digitalen Schalter des Kantons Thurgau oder auch die mögliche Nutzung von E-Postdiensten der schweizerischen Post. Diese Massnahmen sind keine Zukunftsmusik, sie funktionieren andernorts bereits jetzt. Eine moderne digitale Verwaltung ist ein klarer Gewinn. Für die Bevölkerung bietet sie einfache und moderne Dienstleistungen, für die Mitarbeitenden bedeutet sie eine Entlastung in einfachen Administrationsprozessen, sodass der Fokus auf Qualität in schwierigen und aufwändigen Prozessen gesetzt werden kann, und für die Stadt als Ganzes kann langfristig mit Einsparungen durch Effizienzsteigerungen gerechnet werden. Ich bitte Sie daher, das Postulat im folgenden Verfahren zu unterstützen.

# «Formen der Zusammenarbeit in eGovernment und Digitalisierung»

Konzept für den Kanton Thurgau und seine Gemeinden



Version: 2.0 vom 1. April 2025

Verfasser: Politische Steuerung eTG, Fachstelle eTG, Ressort Informatik VTG, Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung (KDV)

## Inhalt

<b>1. Ausgangslage</b> .....	3
1.1. Auftrag .....	3
1.2. Situation in den Gemeinden des Kantons Thurgau.....	3
1.3. Situation im Kanton Thurgau .....	4
1.4. Handlungsdruck .....	4
1.5. Klärung der rechtlichen Fragestellungen .....	4
<b>2. Leitprinzipien</b> .....	5
<b>3. Governance</b> .....	7
3.1. Rollen und Verantwortlichkeiten .....	8
<b>4. Finanzieller Rahmen</b> .....	9
4.1. Finanzierung Fachstelle eTG .....	9
4.2. Projektfinanzierung.....	9
<b>5. Kernaufgaben Fachstelle eTG</b> .....	10
<b>A. Anhang</b> .....	12
I. Finanzieller Rahmen .....	12
II. Digitaler Schalter Thurgau.....	12
III. Prozessablauf eTG-Projektantrag einreichen .....	16
IV. Prozessablauf Politische Steuerung eTG: Prüfung eTG-Projektantrag .....	17
V. Kriterienprüfung eTG-Projektantrag.....	18
VI. Glossar.....	19

# 1. Ausgangslage

«eTG» wurde mit dem Ziel ins Leben gerufen, die Zusammenarbeit zwischen den Politischen Gemeinden (nachfolgend Gemeinden) und dem Kanton Thurgau im Bereich der Digitalisierung effizient zu gestalten und zu stärken. Als zentrale Koordinationsstelle bündelt eTG die vielfältigen Digitalisierungsanliegen und fördert deren zielgerichtete Umsetzung in enger Partnerschaft zwischen den Gemeinden und dem Kanton. Dabei fungiert eTG nicht nur als Impulsgeber für innovative Lösungen, sondern auch als kompetenter Ansprechpartner für sämtliche Themen rund um die digitale Transformation.

Die paritätisch zusammengesetzte Politische Steuerung bestimmt die strategische Ausrichtung, die Fachstelle übernimmt die Umsetzung und operative Abstimmung. Der Betrieb der Fachstelle eTG wird durch den gemeinsamen Beitrag der Gemeinden und des Kantons Thurgau gesichert. Für weiterführende Digitalisierungsprojekte oder beispielsweise die Entwicklung von technischen Schnittstellen sowie den Betrieb von Services sind separate Vereinbarungen zur Finanzierung abzuschliessen.

Das vorliegende Konzept legt die zentralen Leitprinzipien dar, an denen sich die Fachstelle eTG orientiert. Es beschreibt zudem die organisatorische Struktur und die finanzielle Ausgestaltung.

## 1.1. Auftrag

Das Ressort Informatik des Verbandes Thurgauer Gemeinden (VTG) erhielt vom Vorstand folgenden Auftrag:

*«Es ist in enger Zusammenarbeit mit der vom Kanton Thurgau neu geschaffenen Fachstelle Digitalisierung ein Vorschlag zur Ausrichtung und zukünftigen Handhabung einer gemeinsamen Trägerschaft für E-Projekte zu erarbeiten.»*

An der Sitzung vom 9. November 2020 hat das Ressort den Auftrag gefasst, bis Ende 2021 einen Lösungsvorschlag zu präsentieren, den die Delegiertenversammlung des VTG im Jahr 2022 verabschieden kann.

Die Fachstelle eTG ist seit Juli 2023 operativ tätig. Die bisherigen praktischen Erfahrungen haben gezeigt, dass das Konzept in bestimmten Bereichen weiterentwickelt werden sollte. Daher hat die Politische Steuerung eTG am 11. April 2024 den Auftrag erteilt, das Konzept eTG in der Version vom 16. Februar 2022 zu überarbeiten.

## 1.2. Situation in den Gemeinden des Kantons Thurgau

Die Gemeinden des Kantons Thurgau geniessen eine hohe Autonomie. Sie sind vor dem Hintergrund der digitalen Transformation mit Herausforderungen konfrontiert, die eine enge Zusammenarbeit untereinander und mit dem Kanton erfordert. Dazu zählen aus Kundensicht «durchgängige», behördenübergreifende Prozesse zwischen den Hoheitsträgern und die fehlenden (fachlichen und finanziellen) Ressourcen in einzelnen Gemeinden.

### 1.3. Situation im Kanton Thurgau

Der Regierungsrat des Kantons Thurgau hat 2020 die Strategie Digitale Verwaltung verabschiedet und das Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung (KDV) geschaffen, das seit 2021 mit einem aktiven Projektportfolio operativ ist.

«Der Kanton Thurgau erachtet es als seine Aufgabe, die durch die Digitalisierung bewirkten Veränderungen aktiv und verantwortlich anzugehen.» Die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Anspruchsgruppen, insbesondere auch den Gemeinden, ist einer der in der Strategie Digitale Verwaltung aufgeführten Grundsätze. eTG als Fachstelle fungiert als Scharnier zwischen Kanton und Gemeinden, um im Sinne der Einwohnerinnen und Einwohner strategisch relevante Projekte und Digitalisierungsvorhaben gemeinsam zu beschliessen und umzusetzen.

### 1.4. Handlungsdruck

Die Verwaltung beschäftigt sich zunehmend mit neuen, digitalen Geschäftsmodellen, die ihre gewohnten Prozesse und Entscheidungsstrukturen erheblich beeinflussen und verändern. Die Integration über Services verläuft vertikal (Bund, Kantone und Gemeinden) wie auch horizontal (zwischen Lieferanten, Verwaltung und Kunden). Der Verantwortungsbereich des klassischen «Process Owner» muss angepasst und erweitert werden, da viele Prozesse die Organisationsgrenzen überschreiten. Aus diesem Grund ist es notwendig, dass die Fachstelle eTG Geschäftsmodelle antizipiert und die resultierenden Aufgaben für Kanton und Gemeinden gemeinsam mit dem KDV koordiniert oder übernimmt. Damit treten weder der Kanton noch die Gemeinden die Verantwortung für ihre Prozesse und Aufgaben ab, sondern sie arbeiten in Fragen der Digitalisierung wirkungsvoll und effizient zusammen.

### 1.5. Klärung der rechtlichen Fragestellungen

Staatliches Handeln bedarf einer rechtlichen Grundlage. Die Digitalisierung ist jedoch keine eigentliche öffentliche Aufgabe, sondern lediglich ein Hilfsmittel zur Erfüllung bestehender öffentlicher Aufgaben. Wäre das nicht der Fall, müsste der Einsatz von IT-Ressourcen in der öffentlichen Verwaltung grundsätzlich hinterfragt werden.

Die Digitalisierung der Verwaltung bringt allerdings neue Formen der Zusammenarbeit und erfordert eine horizontale beziehungsweise vertikale Koordination. Die Gemeinden können nach § 37 und § 38 des Gesetzes über die Gemeinden (GemG; RB 131.1) zur gemeinsamen Erfüllung ihrer Aufgaben zusammenarbeiten und hierfür unter anderem auch vertragliche Regelungen mit dem Kanton treffen. Solange mit dieser Zusammenarbeit nicht in die verfassungsmässig garantierte Staatsordnung eingegriffen wird, sind Kanton und Gemeinden damit ausreichend legitimiert, die Herausforderung der Digitalisierung gemeinsam anzugehen, ohne dass es hierfür einer zusätzlichen gesetzlichen Grundlage bedarf.

## 2. Leitprinzipien

Der digitale Wandel ist ein voranschreitender gesamtgesellschaftlicher Prozess. Der Kanton und die Gemeinden wollen die Chancen dieser Veränderung gemeinsam nutzen. Dies bedingt, dass Kanton, Gemeinden, Kundinnen und Kunden über ein ausreichendes Verständnis verfügen, um die Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung gemeinsam zu meistern.

### **Kundenzentrierte, behördenübergreifende Zusammenarbeit**

eTG stärkt die Zusammenarbeit zwischen den Gemeinden und dem Kanton, um Digitalisierungsanliegen effizient und nachhaltig umzusetzen. Die Umsetzung einer behördenübergreifenden Digitalisierung erfordert von den Organisationen ein neues Mindset: Silos müssen aufgebrochen, Prozesse vernetzt und digitale Lösungen kooperativ entwickelt werden. Ein solcher Wandel bedeutet, Daten und Wissen aktiv zu teilen, Flexibilität in Entscheidungswegen zu fördern und übergeordnete Ziele vor individuelle Interessen zu stellen. Dieser Kulturwandel hin zu mehr Transparenz, Agilität und Zusammenarbeit schafft die Grundlage für eine vernetzte, digitale sowie kundenfreundliche und zukunftsorientierte Verwaltung.

Bei komplexen behördenübergreifenden Projekten können auch externe Projektleitungen installiert werden, die den zu digitalisierenden Prozess End-to-End betrachten und betreuen. Umfangreiche Transformationsprojekte benötigen spezialisiertes Wissen sowie eine fundierte Methodenkompetenz, die für den Erfolg unerlässlich sind

### **Digitaler Schalter Thurgau als "One-Stop-Shop" für Verwaltungsdienstleistungen**

Eine entscheidende Grundlage in der digitalen Transformation bildet das KDV, das mit dem Digitalen Schalter eine Anlaufstelle für elektronische Dienstleistungen geschaffen hat. Als Einheitsprodukt für den Kanton ermöglicht der Digitale Schalter zukünftig den einfachen, medienbruchfreien und rechtssicheren Zugang zu einer Vielzahl von kantonalen wie auch kommunalen Verwaltungsservices und bietet der Kundschaft ein modernes und innovatives Serviceerlebnis. Ebenfalls stellt die Verbindung zum KDV sicher, dass die Entwicklungen mit den Aktivitäten der Initiative «Digitale Verwaltung Schweiz» abgestimmt sind. Die Dienstleistungen des Digitalen Schalters werden aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer nach den Prinzipien des Service Design entwickelt, um eine optimale Benutzerfreundlichkeit und Effizienz zu gewährleisten.

Um unnötige Parallelstrukturen und konkurrierende Produkte im Kanton Thurgau zu vermeiden, ist es sinnvoll, die digitalen Dienstleistungen der Gemeinden an diesen Digitalen Schalter anzuschliessen. Dabei steht in erster Linie der Nutzen für die Kundinnen und Kunden im Mittelpunkt. Die Fachstelle eTG unterstützt die Gemeinden, ihre Dienstleistungen dort, wo sinnvoll, für den Digitalen Schalter zu entwickeln. Ein wichtiges Teilziel ist es, den Digitalen Schalter auch als elektronische Zustellplattform für die Gemeinden und den Kanton in den angebotenen Geschäftsfällen zu verwenden.

### **Prozessharmonisierung**

In vielen Behörden existieren ähnliche Prozesse, die jedoch unterschiedlich ausgeführt werden – oft aufgrund historisch gewachsener Strukturen. Durch eine Harmonisierung lassen sich Prozesse verschlanken, was die Komplexität reduziert und Ressourcen für Kanton und

Gemeinden einspart. Indem Prozesse vorab optimiert werden, wird sichergestellt, dass die Digitalisierung strukturierter, kosteneffizienter und erfolgreicher verläuft. Ein stabiles und schlankes Prozessfundament unterstützt eine erfolgreiche digitale Transformation.

### **Digitalisierung in Etappen**

Im besten Fall sollen Digitalisierungslösungen End-to-End entwickelt werden. Dennoch ist eine Digitalisierung in Etappen ein bewährter Ansatz, um die Komplexität der Transformation zu bewältigen. Potenzielle Fehler können frühzeitig erkannt und behoben werden, schnelle Teilerfolge bringen und sofortige Verbesserungen schaffen. Ein gestaffelter Ansatz erlaubt eine gezielte Allokation von Budget, Zeit und Personal. Aufgrund der Komplexität ist es jedoch sinnvoll, mit einer strukturierten Eingabe von Daten und verschlanktem Prozess zu starten, um anschliessend die notwendigen Schritte zur Systemintegration und Automation umzusetzen.

### **Einhalten und Einfordern von Standards**

Bei sämtlichen Digitalisierungsprojekten werden, wo vorhanden und sinnvoll, gängige Standards eingesetzt (z.B. Interoperabilität und Schnittstellen [eCH], Sicherheits-, Architektur- und Servicedesignstandards). Auf Insellösungen wird verzichtet.

Standards ermöglichen eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Systemen und Technologien und sorgen gleichzeitig dafür, dass digitale Lösungen auch zukünftig kompatibel und erweiterbar bleiben. Zusätzlich müssen Lösungen nicht von Grund auf neu entwickelt werden, was Zeit und Kosten einspart. Der Einsatz von nicht standardisierten Technologien kann in Zukunft zu hohen Kosten führen, wenn diese ersetzt oder angepasst werden müssen. Eine besondere Herausforderung stellt die derzeitige Heterogenität der Softwarelösungen bei den Gemeinden dar. Wo immer möglich und sinnvoll, wird langfristig eine Reduktion dieser Vielfalt an Systemen angestrebt, um die Interoperabilität und Effizienz der digitalen Lösungen weiter zu verbessern und Kosten zu senken.

### **IT-Architektur, IT-Betrieb und Weiterentwicklung**

Durch Digitalisierungsprojekte entstehen neue digitale Produkte, die nach der Implementierung betrieben, gewartet, optimiert, an neue Anforderungen angepasst und kontinuierlich weiterentwickelt werden müssen. Deshalb sind die Verantwortlichkeiten sowie die Finanzierung dieser wiederkehrenden Kosten schon im Projektantrag zu berücksichtigen und bei Projektstart klar zu definieren und verbindlich zu regeln.

Das Amt für Informatik (AFI) definiert gemeinsam mit dem Projektteam jeweils die übergeordnete IT-Architektur (Technologie, Integrations- und Security-Architektur, Standards, etc.) sowie sämtliche Rahmenbedingungen zum IT-Betrieb.

### **Kostenwahrheit**

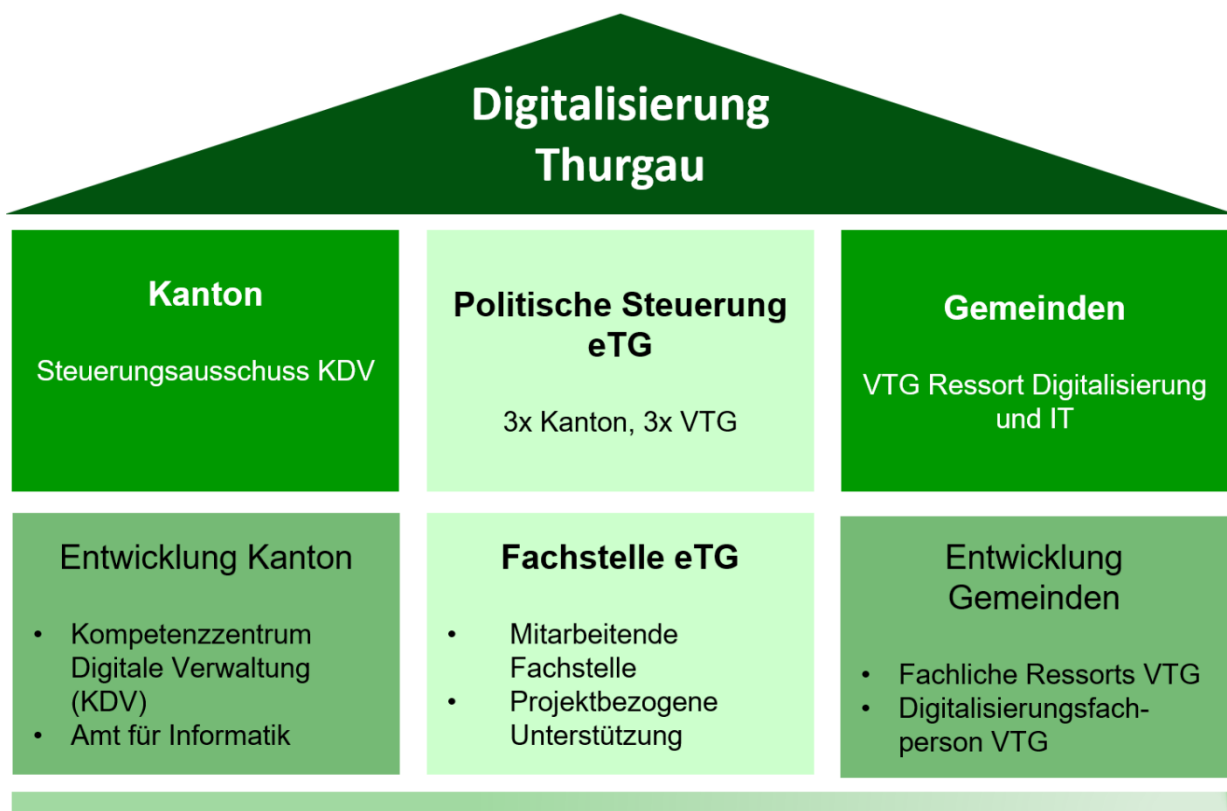
Entwicklungs- und Betriebskosten werden verursachergerecht und transparent kommuniziert und gemäss projektspezifischer Vereinbarung verrechnet. Reine Gemeindeprojekte werden durch die Gemeinden finanziert und bei behördenübergreifenden Projekten wird ein Kostenteiler definiert und angewandt.

### 3. Governance

Die Grundlage von eTG bildet ein Rahmenvertrag zwischen dem Kanton und den Gemeinden, vertreten durch den VTG. Das oberste Steuerungsorgan ist die Politische Steuerung eTG. Sie ist paritätisch besetzt, und ihr obliegt die strategische Ausrichtung der Fachstelle eTG und der gemeinsamen Projekte. Kanton und VTG bestimmen jeweils drei Vertreterinnen oder Vertreter, die in der Politischen Steuerung Einsitz nehmen.

Die operative Führung trägt die Fachstelle eTG. Die Fachstelle identifiziert primär die Anforderungen und Bedürfnisse hinsichtlich behördenübergreifender Digitalisierungsvorhaben und überführt diese in ein Projektportfolio. Dazu koordiniert die Fachstelle die behördenübergreifende Zusammenarbeit und erarbeitet Entscheidungsgrundlagen zuhanden der Politischen Steuerung eTG und arbeitet deren Entscheide auf. Nach der Freigabe eines Projektes wird dieses zur Ausführung in eine geeignete Projektorganisation übergeben. Für den Betrieb werden geeignete Betriebsorganisationen geschaffen.

Die Fachstelle eTG arbeitet dabei eng mit dem KDV zusammen. Sie erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht über die ausgeführten Arbeiten z.Hd. der Politischen Steuerung eTG und der Gemeinden. Die Anstellung der Fachstellenmitarbeiterinnen und –mitarbeiter erfolgt durch den VTG. Die Anstellungsverhältnisse erfolgen gemäss Besoldungs- und Rechtsstellungsverordnung des Staatspersonals des Kantons Thurgau.



### 3.1. Rollen und Verantwortlichkeiten

#### **Politische Steuerung eTG**

- Genehmigung der Projekt-Roadmap unter Berücksichtigung der finanziellen Rahmenbedingungen und der KDV-Kriterien zur Digitalisierung
- Festlegung strategischer Handlungsschwerpunkte
- Freigabe Budget der Fachstelle eTG und Monitoring Finanzplan
- Abnahme jährlicher Tätigkeitsbericht eTG
- Eskalationsgremium
- Entscheid, ob ein Projekt über das eTG-Budget finanziert bzw. mitfinanziert wird
- Freigabe behördenübergreifender Projekte und Digitalisierungsvorhaben innerhalb des eTG-Budgets
- Einsetzen von Projektleitungen bei behördenübergreifenden Projekten und Digitalisierungsvorhaben
- Einsetzen von Betriebsorganisationen und -ausschüssen (inkl. Abnahme Jahresberichte)
- Überwachung der Umsetzung von behördenübergreifenden Projekten und Digitalisierungsvorhaben.

#### **Fachstelle eTG**

- Erste Anlaufstelle für behördenübergreifende Projekte
- Erstellen und laufende Aktualisierung der Projekt-Roadmap
- Ermöglichen und Herbeiführen von strategischen Entscheiden
- Laufendes Finanzcontrolling
- Projektanträge stellen (nach Hermes analog KDV)
- Planung, Koordination, Umsetzung und Implementierung von Projekten und Digitalisierungsvorhaben
- Governance-Strukturen etablieren
- Sicherstellung und Koordination der behördenübergreifenden Fachgruppen
- Sicherstellung von Ressourcen und Service-Verantwortlichen für Projekte und Digitalisierungsvorhaben.

#### **Geschäftsstelle VTG**

- Koordination der Leistungs- und Rahmenvereinbarungen
- Personalverantwortung Fachstelle eTG
- Budgetplanung gemeinsam mit Fachstelle eTG
- Strategische und operative Unterstützung Fachstelle eTG.

#### **Steuerungsausschuss KDV**

- Entscheid über Teilnahme und Finanzierung grösserer behördenübergreifender Projekte und Digitalisierungsvorhaben, die nicht im Rahmen des eTG-Budgets realisiert werden können (bspw. eBau/ePlan) und solche, die nicht paritätisch finanziert werden
- Freigabe von kantonsinternen Digitalisierungsprojekten und deren Finanzierung.

## Politische Gemeinden

- Entscheid über Teilnahme und Finanzierung grösserer behördenübergreifender Projekte und Digitalisierungsvorhaben, die nicht im Rahmen des eTG-Budgets realisiert werden können (bspw. eBau/ePlan) und solche, die nicht paritätisch finanziert werden
- Entscheid über Teilnahme und Finanzierung bei Gemeindeprojekten (z.B. Digitale Langzeitarchivierung).

## Fachgruppen - themenbezogene Fachexperten aus Gemeinde- und Kantonsverwaltung

- Evaluation von Projektideen gemeinsam mit der Fachstelle eTG
- Fachliche Verantwortung und finale Freigabe von erarbeiteten Projekten und Digitalisierungsvorhaben
- Service-Verantwortliche sicherstellen (Service Owner)
- Entgegennahme von Change Requests
- Unterstützung der Fachstelle eTG bei der Bereitstellung von ausreichend fachlichen Ressourcen der Gemeinden
- Weiterentwicklung bestehender Produkte
- Fachgruppenbildung je nach Projekt bzw. Digitalisierungsvorhaben.

## 4. Finanzieller Rahmen

### 4.1. Finanzierung Fachstelle eTG

- Gemeinden und Kanton verpflichten sich mittels einer Leistungs- bzw. Rahmenvereinbarung zur Bezahlung ihres jeweiligen Einwohneranteils. Die finanzielle Beteiligung beider Parteien erfolgt über jährlich wiederkehrende Pro-Kopf-Beiträge. Die Koordination erfolgt über den VTG.
- Mit den Mitteln wird die operative Führung der Fachstelle eTG sichergestellt. Weitere Details siehe Anhang, Kapitel 1.1.
- Als gemeinsame Institution ist die Fachstelle eTG ein wichtiger Pfeiler für die Förderung und Koordination von Aufgaben, die Kanton und Gemeinden betreffen. Hierbei sind die paritätische Finanzierung und der gemeinsame Wille, in die Digitalisierung zu investieren, wichtige Grundlagen.
- Durch die gleichwertige finanzielle Beteiligung von Gemeinden und Kanton wird nicht nur die Eigenverantwortung der jeweiligen Partei gestärkt, sondern auch die gemeinsame Zielsetzung gefördert.

### 4.2. Projektfinanzierung

**Behördenübergreifende Projekte zwischen Gemeinden und Kanton:** Die Politische Steuerung eTG gibt Projekte und Digitalisierungsvorhaben innerhalb des eTG-Budgets frei. Bei grösseren behördenübergreifenden Projekten und Digitalisierungsvorhaben, die nicht im Rahmen des eTG-Budgets realisiert werden können (z.B. eBau/ePlan) oder sol-

che, die nicht paritätisch finanziert werden, entscheiden die Gemeinden und der Steuerrungsausschuss KDV über Teilnahme und Finanzierung inkl. Kostenteiler. Weitere Details siehe Anhang, Kapitel I.

**Gemeindeservices auf dem Digitalen Schalter Thurgau:** Gemeindeservices auf dem Digitalen Schalter werden durch die Gemeinden finanziert. Weitere Details siehe Anhang, Kapitel I.

## 5. Kernaufgaben Fachstelle eTG

### **Stärkung der behördenübergreifenden Zusammenarbeit in Digitalisierungsfragen**

Als Digitalisierungsstelle bietet die Fachstelle eTG bereichsübergreifende Beratung und fördert den aktiven Erfahrungsaustausch. Die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Fachbereichen soll gestärkt und bewährte Praktiken geteilt werden, um digitale Projekte effizient und zielgerichtet umzusetzen. Durch regelmässige Workshops, Meetings und Schulungen schafft die Fachstelle eTG eine Plattform, die den Wissenstransfer erleichtert und Innovationen vorantreibt.

### **Projektportfolio und Roadmap**

Die Fachstelle eTG erarbeitet in Absprache mit den Gemeinden und dem Kanton eine Roadmap, welche Digitalisierungsvorhaben in welcher Reihenfolge und in welchem Zeitraum umgesetzt werden. Diese Roadmap wird laufend weiterentwickelt und ist durch die Fachstelle eTG bezüglich Umsetzbarkeit mit dem KDV abzustimmen, um sicherzustellen, dass ausreichende Ressourcen für die technische Umsetzung verfügbar sind. Die Roadmap wird von der Politischen Steuerung eTG abgenommen.

### **Kriterienprüfung entlang der Handlungsfelder der Strategie Digitale Verwaltung Thurgau**

Als Entscheidungshilfe für die Politische Steuerung sollen die Digitalisierungsvorhaben entlang definierter Kriterien bewertet werden. Nebst dem behördenübergreifenden Charakter eines Projekts sollte auch aus digitalisierungsstrategischer Sicht bewertet werden, ob ein Vorhaben sinnvoll ist. Zu diesem Zweck hat das KDV einen Kriterienraster entlang der Handlungsfelder aus der Strategie Digitale Verwaltung Thurgau entwickelt, der auch für behördenübergreifende Vorhaben Anwendung finden kann. Weitere Details siehe Anhang.

### **Bedarfsabklärung und -bündelung**

Ziel ist es, die Bedürfnisse der verschiedenen Verwaltungseinheiten zu erfassen und zu priorisieren. Dabei werden Anliegen identifiziert, um diese gemeinsam anzugehen und Synergien zu schaffen. Durch das Bündeln von Bedürfnissen können Doppelarbeiten vermieden und Ressourcen optimal genutzt werden.

### **Business Analysen und Entwicklung Services**

Die Fachstelle eTG untersucht bestehende Verwaltungsprozesse und identifiziert Potenziale für die Entwicklung von Digitalen Services.

### **Projektentscheide aufbereiten**

Projekte werden konzeptionell so weit aufbereitet, dass ausreichende Entscheidungsgrundlagen für Kanton und Gemeinden vorliegen. Diese beinhalten mindestens folgende Aspekte: Bedarf, Anspruchsgruppen, Nutzen für Kundinnen, Kunden und Betroffene, Machbarkeit, Projektorganisation inkl. Leitung und Lenkung, Kosten inkl. Kostenteiler sowie voraussichtliche Betriebskosten, Serviceverantwortlichkeit, allfälliges Schulungskonzept sowie Referenzen/Benchmark mit anderen Kantonen.

### **Standardisierung vorantreiben**

Entwicklung und Umsetzung klarer Richtlinien und einheitlicher Standards in der digitalen Verwaltung.

### **Koordination von Projekten ausserhalb des Projektportfolios**

Gemeinden, die Digitalisierungsvorhaben anstossen, können unter dem Dach der Fachstelle eTG Mitwirkungswillige suchen. So können Gruppierungen auch ausserhalb des Projektportfolios Digitalisierungsvorhaben vorantreiben, sofern sie zur eigenständigen Projektorganisation und Finanzierung bereit sind.

### **Change-Management**

Digitale Transformation geht weit über die Einführung neuer Technologien hinaus; sie erfordert eine tiefgreifende Anpassung von Arbeitsweisen, Prozessen und Denkweisen. Change-Management unterstützt sowohl die politische Führung als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich frühzeitig einzubinden, Akzeptanz für Veränderungen zu schaffen und Widerstände zu minimieren. Durch gezielte Kommunikation, Schulungen und kontinuierliche Unterstützung wird der Wandel für alle Beteiligten verständlich gestaltet.

## A. Anhang

### I. Finanzieller Rahmen

#### Finanzierung Fachstelle eTG

*Jährlich Fr. 1.00 pro Einwohner pro teilnehmende Gemeinde plus Verdoppelung des Betrags durch Kanton («Digitalisierungs-Zweifränkler»). Der Beitrag kann im Bedarfsfall auch erhöht oder reduziert werden.*

Mit dem Betrag werden die Lohnkosten gemäss Funktions- und Stellenbeschrieb der Fachstelle eTG und die Infrastrukturkosten gedeckt. Der Gewinn oder ein allfälliger Verlust aus dem Vorjahr soll dem Spezialfinanzierungskonto gutgeschrieben bzw. belastet werden. Damit würde eine Reservefinanzierung zur Verfügung stehen, um unerwünschte Projektunterbrechungen zu vermeiden. Aus dem Spezialfinanzierungskonto können, falls genügend Geld vorhanden ist, behördenübergreifende Projekte und Digitalisierungsvorhaben finanziert werden.

Die Kosten für den Betrieb des Digitalen Schalters Thurgau (Cloud Service Formshub) werden paritätisch über eTG finanziert, da der Kanton und die Gemeinden gemeinsam Dienstleistungen auf der Plattform anbieten. Hierfür verrechnet das KDV jährlich einen Pauschalbetrag von Fr. 30'000 an eTG. Der Betrag setzt sich zusammen aus Basis-Lizenz- und Betriebskosten für die eingekaufte Service-Software (Fr. 20'000) und Lizenzkosten für die eingesetzten Services (Fr. 10'000). Mit steigendem Angebot der Gemeinden auf dem Digitalen Schalter werden sich die Lizenzkosten erhöhen, da pro Service jährliche Lizenzen fällig werden.

### II. Digitaler Schalter Thurgau

#### 1. Allgemein

Es wird festgehalten, dass im Rahmen des Programms **Digitaler Schalter** die Realisierung der Servicestrecken nach einer **einheitlichen Methodik unter Einsatz des KDV-Methodenkoffers** erfolgt. Diese Methodik umfasst im Wesentlichen:

- Prozessbausteinbibliothek Visio
- Figma Bibliothek UI Design
- Manuskript Dienstleistung
- Designsystem Kanton Thurgau
- Service Components Formshub
- Nutzertestings

Überdies stellt das KDV bei anstehenden Dienstleistungen personelle Ressourcen von Senior Business Analysten zur Verfügung, um eTG-Vorhaben zu unterstützen.

Der Einsatz des Methodenkoffers ermöglicht eine konsistente und benutzerfreundliche Serviceerfahrung, die Qualitätssicherung wird umfassend sichergestellt durch den Einsatz von UX-Spezialisten, UX-Writerin und Nutzertestings. Durch diesen strukturierten Ansatz wird gewährleistet, dass die entwickelten Servicestrecken nahtlos in das bestehende Produkt integriert werden können, was zu einer erhöhten Effizienz und einem reibungslosen Betrieb beiträgt. Dies fördert nicht nur die Zusammenarbeit zwischen den Gemeinden und dem Kanton, sondern auch die Weiterentwicklung des digitalen Angebots auf höchstem Niveau.

## 2. IT-Betriebskonzept

### Einleitung

Der Digitale Schalter bietet die Möglichkeit, Dienstleistungen über eine Online-Plattform in Anspruch zu nehmen. Dieser verfügt über eine hybride Architektur. Das heisst, dass Teile on premise im AFI und andere Teile der Lösung aus der Cloud (Formshub) bezogen werden. Die Freigabe der Architektur erfolgte 2022 durch den Datenschutzbeauftragten und den kantonalen CISO (Grundlage: ISDS Konzept Digitaler Schalter). Alle Kundendaten, die durch das IAM (Identity Access Management System) entstehen, werden im AFI on premise in einer geschützten Zone im Betrieb gehalten. Das AFI übernimmt in diesem Zusammenhang den Betrieb und das Monitoring der Lösung "Digitaler Schalter" für den Kanton und die Gemeinden.

### IAM-Architektur

Thurgauer Login (Authentifizierung und Autorisierung): Das System zum Einloggen beim Kanton (IAM) wird beim AFI betrieben und alle Personendaten elektronisch verwahrt. Das Erlangen der elektronischen Identität kennt drei Stufen (Levels of trust):

- Selbstdeklariertes Login
- Digitale Identitätsprüfung
- Digitale Identitätsprüfung + Abgleich AHV Register

Das IAM verlangt einen zweiten Faktor zur Anmeldung. Der eigentliche Service gibt vor, welches Level of trust zum Bezug des Services notwendig ist.

### Portal

Der Digitale Schalter wird vom AFI als Plattform in einer vom IAM separierten Netzwerkzone betrieben.

- *Daten FormsHub (Cloud)*: Der FormsHub ist die cloudbasierte Lösung, über welche die einzelnen Servicestrecken realisiert werden. Die Formulardaten im einzelnen Service werden, solange für den Prozess notwendig, verschlüsselt im FormsHub zwischengespeichert, und über eine eingerichtete Landingzone an das Portal weitergegeben.
- *Daten Magnolia CMS (Cloud)*: Magnolia ist das eigentliche CMS-System zur Verwaltung von Inhalt. Magnolia speichert keine Kundendaten resp. keine schützenswerten Daten, sondern nur öffentlich verfügbare Daten wie Text, Bilder, etc. Die Dokumente sind in der Portal-Datenbank abgelegt und werden von Magnolia dort abgeholt. Magnolia muss sich über IAM authentifizieren, damit es die Dokumente laden kann.

Grundsätzlich stellt das CMS zwei verschiedene Arten von Daten dar:

- *Öffentliche Inhalte des Kundenschalters:* Dabei handelt es sich um alle Texte, Bilder oder öffentlich verfügbare Dokumente wie Info-PDFs etc. Diese Inhalte können von Autoren über die Magnolia Adminoberfläche verwaltet werden und werden in Magnolia selbst gespeichert.
- *Kundendaten:* Alle Daten und Dokumente, die personenbezogen sind. Damit sind die Dokumente (z.B. Betreibungsregisterauszug) gemeint, die die Bürgerin oder der Bürger über die Fachapplikationen zur Verfügung gestellt bekommt. Das Portal Backend erhält diese Files über die API und speichert sie in der eigenen Datenbank on premise. Diese Dateien werden vom CMS geholt und im Frontend dargestellt (gespeichert sind sie im Portal beim AFI).

## **Gemeindeseitige Services auf dem Digitalen Schalter Thurgau**

Für den technischen Support und das Applikationsmonitoring verrechnet das AFI den Gemeinden jährlich einen Pauschalbetrag von Fr. 25'000.

In diesen Kosten betreibt das AFI den technischen Applikationsmonitor für die Anwendungen, die im System Digitaler Schalter zur Serviceerbringung notwendig sind. Das Monitoring ermöglicht es, vor den Endkunden Störungen auf dem Digitalen Schalter zu eruieren, automatisiert an die Organisation zu übermitteln und die notwendigen Massnahmen für die Störungsbehebung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des AFI einzuleiten.

Ebenfalls fallen im Applikationsmonitoring Personalkosten an, die für den Bereitschaftsdienst anfallen (7 x 06:30 – 19:00 Uhr). Das hierfür notwendige Personal sowie deren Entschädigungen für den Bereitschaftsdienst ausserhalb der ordentlichen Arbeitszeiten wird durch das AFI entrichtet.

## **Hosting**

Die Plattform und das IAM werden beim AFI in einer sicheren IT-Umgebung betrieben, die eine hohe Verfügbarkeit und Skalierbarkeit gewährleistet.

## **Datenhaltung**

Alle Benutzerdaten werden in einer zentralen, sicheren Datenbank gespeichert. Es werden regelmässige Backups der Daten erstellt, um Datenverluste im Fehlerfall zu vermeiden.

## **Datenschutz und Datensicherheit**

Alle Architekturkomponenten wurden vor Start des Projekts durch den kantonalen Datenschützer und den kantonalen Sicherheitsbeauftragten (CISO) zur Umsetzung freigegeben, dokumentiert im ISDS-Konzept nach Hermes. Einsicht in das ISDS-Konzept können berechnigte Personen durch Anfrage beim Amtsleiter des AFI erhalten.

## **Betriebsprozesse**

- *Monitoring:* Die Plattform wird durch das AFI angemessen überwacht. Automatisierte Alarmsysteme benachrichtigen Administratoren bei Ausfällen oder Sicherheitsproblemen der Basisinfrastruktur, der Middleware und für die angebundnen Applikationen.

- Die Prozesse des Digitalen Schalters werden durch ein vertikales Monitoring überwacht (Konzept noch in Überarbeitung).

## **Updates und Wartung**

Das AFI führt regelmässige Updates der Software durch, um Sicherheitslücken zu schliessen. Angeordnete Pentests werden unter der Leitung des KDV ein bis zweimal jährlich durchgeführt .

Wartungsfenster werden in Übereinstimmung mit den aktuellen arbeitsrechtlichen Bedingungen für das Staatspersonal ausserhalb der Geschäftszeiten durchgeführt, um eine hohe Verfügbarkeit zu gewährleisten und Störungen für die Endnutzerinnen und Endnutzer zu minimieren. Wo dies nicht möglich ist, werden diese im Falle eines Updates angemessen über den Schalter informiert.

## **Support**

Ein technischer Support ist während der Betriebszeiten verfügbar. Benutzerinnen und Benutzer können über folgende Touchpoints Hilfe beziehen:

Portal: schalter@tg.ch

Servicestrecken: dedizierte Kontaktpunkte pro Service (variiert pro Geschäftsfall)

Das AFI stellt den technischen Support für den Schalter. Der fachliche Support muss pro Geschäftsfall und wo nötig pro Gemeinde ermittelt, an die Product Ownerin gemeldet und über den Schalter kommuniziert werden. Das AFI erbringt keinen fachlichen Support.

## **Sicherheitskonzept**

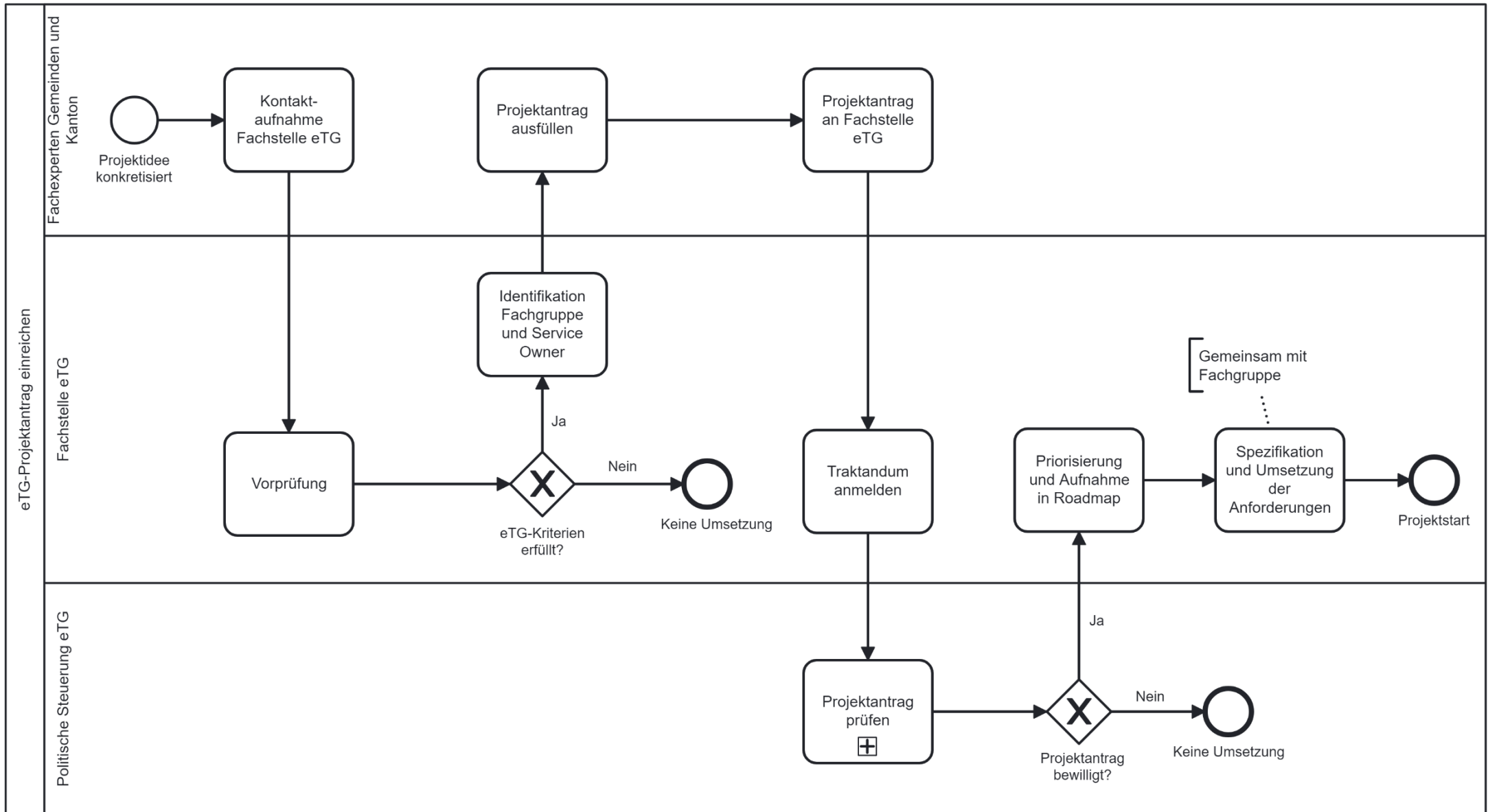
- *Backup und Wiederherstellung*: Regelmässige automatische Backups werden in einem sicheren Offsite-Speicher abgelegt. Ein Disaster-Recovery-Plan gewährleistet, dass im Falle eines Ausfalls die Plattform innerhalb von Stunden wiederhergestellt werden kann.
- *Incident Response*: Ein definiertes Verfahren für den Umgang mit Sicherheitsvorfällen ist implementiert. Im Fall eines Datenlecks werden sofortige Massnahmen ergriffen und die betroffenen Benutzer informiert.

## **Schulung und Dokumentation**

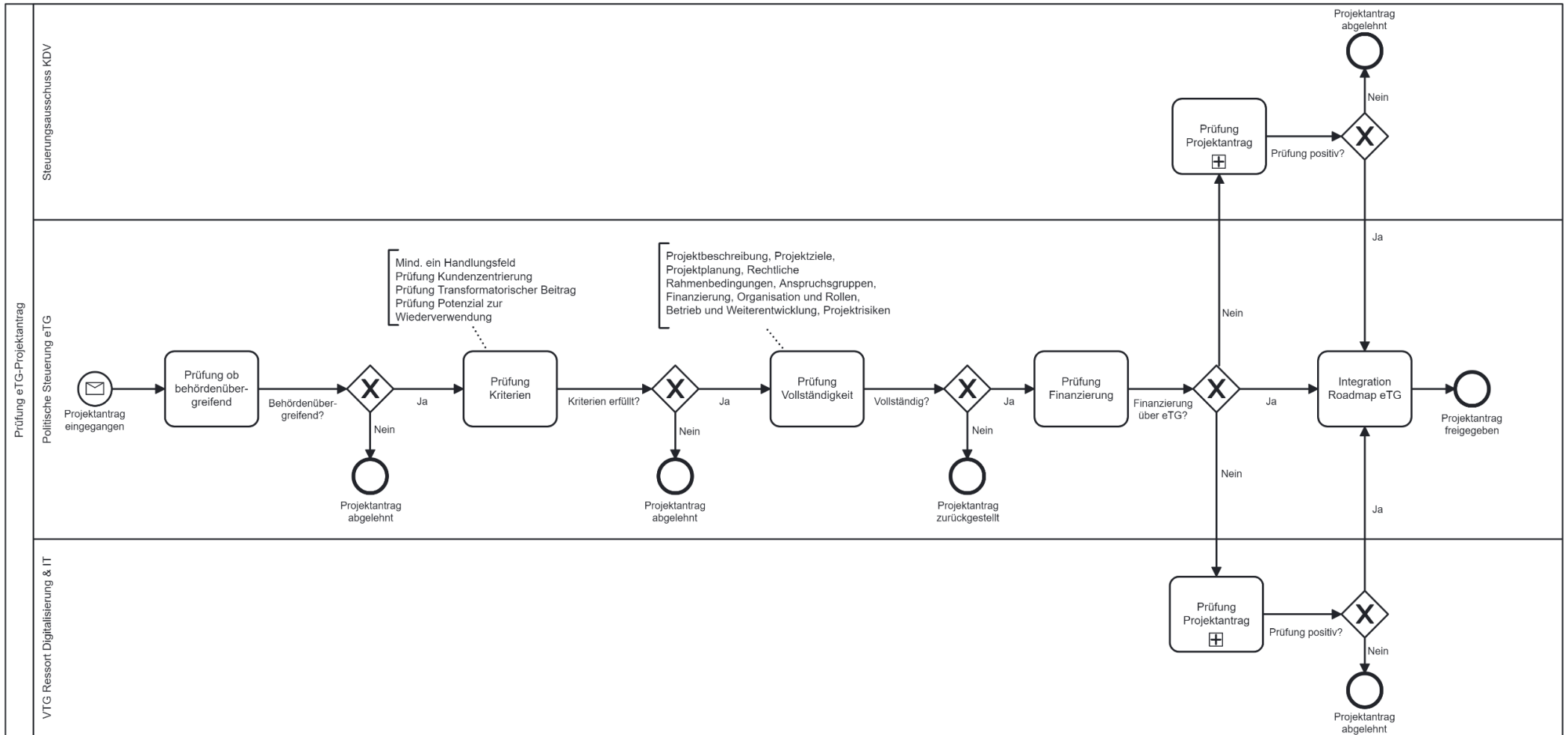
Regelmässige Schulungen für Administratoren und Service-Verantwortliche zu den neuesten Sicherheitsstandards werden durchgeführt.

Alle Prozesse und technischen Details sind beim AFI in einer zentralen Dokumentation festgehalten und werden regelmässig aktualisiert.

### III. Prozessablauf eTG-Projektantrag einreichen



# IV. Prozessablauf Politische Steuerung eTG: Prüfung eTG-Projektantrag



## V. Kriterienprüfung eTG-Projektantrag

Die Kriterien setzen sich wie folgt zusammen und sind gemeinsam mit dem Projektauftrag auszufüllen und einzureichen:

### Handlungsfeld

Ein Projekt muss mindestens eines der fünf Handlungsfelder klar adressieren.

Folgende Angaben sind für eine Projekteingabe zu prüfen:

Frage	Handlungsfeld	ja	nein
Welche Handlungsfelder werden bedient?	Kompetenzen und Unternehmenskultur für die digitale Transformation		
	Die Kunden im Zentrum		
	Standardisierung und Automatisierung		
	Umgang mit Daten		
	Rechtliche und technische Voraussetzungen		

### Kundenzentrierung

Ein zentrales Umsetzungsziel der Strategie Digitale Verwaltung ist die Verbesserung der Servicequalität zu Gunsten der Kundinnen und Kunden.

Folgende Angaben sind für eine Projekteingabe zu prüfen:

Frage	ja	nein
Wird mindestens ein substantielles Kundenanliegen adressiert?		
Wird eine genügend grosse Anzahl von Kundinnen und Kunden bedient?		
Wird die Information, Kommunikation bzw. Transaktion mit dem Kunden oder der Kundin von guter Qualität sein?		
Wird ein Massenprozess adressiert (und nicht ein Nischenprozess)?		
Wird die Geschwindigkeit und somit die Servicequalität erhöht?		
Können durch die Realisierung Medienbrüche reduziert und somit Aufwand und Durchlaufzeiten verringert werden?		

### Transformatorischer Beitrag

Die Digitale Transformation einer Organisation ist ein langfristiger Prozess, der nebst fachlichen Aufgaben ebenfalls organisatorisch vorangetrieben werden muss.

Folgende Angaben sind für eine Projekteingabe zu prüfen:

Frage	ja	nein
Wirkt das Projekt auf der organisatorischen Ebene?		
Wirkt es auf den Auf-/Ausbau von Fach- und Methodenkenntnissen mit Fokus auf ein Digitalisierungsthema?		
Werden Prozesse oder die Struktur einer Organisation als Konsequenz von fortschreitender Digitalisierung beeinflusst?		

### Potential zur Wiederverwendung

Folgende Angaben sind für eine Projekteingabe zu prüfen:

Frage	ja	nein
Können die Projektergebnisse in der Folge auf weitere Organisationseinheiten übertragen und somit ein Multiplikationspotential ausgeschöpft werden?		
Wird zur Standardisierung einer Thematik beigetragen?		
Können die Erkenntnisse aus dem Projekt weitere Projekte vereinfachen?		

## VI. Glossar

Begriff	Erklärung
<b>Ausbaustufe 1 – Digitaler Schalter</b>	Die erste Ausbaustufe bezieht sich darauf, dass eine Kundin oder ein Kunde seine Daten strukturiert in ein Gesuch eingeben und abschicken kann. Die jeweilige Abteilung der Verwaltung erhält das Gesuch in strukturierter und vollständiger Form. Die Übertragung in eine Fachsoftware erfolgt durch die Verwaltung, und das Gesuch wird wie bisher manuell bearbeitet.
<b>Ausbaustufe 2 – Digitaler Schalter</b>	In der zweiten Ausbaustufe wird die Dateneingabe der Kundin oder des Kunden ebenfalls strukturiert abgeschickt, aber kann bereits in die jeweilige Fachsoftware der Verwaltung integriert werden. Die weitere Bearbeitung des Gesuchs erfolgt weiterhin manuell und analog heute.

<b>Ausbaustufe 3 – Digitaler Schalter</b>	In der dritten Ausbaustufe kann das Gesuch der Kundin oder des Kunden im jeweiligen Fachsystem der Verwaltung automatisiert bearbeitet werden und die manuelle Bearbeitung entfällt.
<b>Behördenübergreifend</b>	Ein Projekt ist behördenübergreifend, sobald es im End-to-End-Prozess sowohl die Gemeinden als auch den Kanton involviert. Ein Digitalisierungsvorhaben gilt ebenfalls als behördenübergreifend, wenn es strategisch sowohl für die Gemeinden als auch für den Kanton von Nutzen ist.
<b>Betrieb</b>	Der Betrieb umfasst alle Aktivitäten und Prozesse, die notwendig sind, um IT-Systeme und –Anwendungen zuverlässig und effizient am Laufen zu halten. Dies schliesst Verwaltung, Überwachung, Wartung und Unterstützung von IT-Infrastrukturen, Software und Netzwerken ein. Ziel ist es, dass die IT-Services den Nutzerinnen und Nutzern kontinuierlich zur Verfügung stehen. Ohne einen ordnungsgemässen Betrieb können Systeme anfällig für Ausfälle und Sicherheitslücken werden. Langfristige und wiederkehrende Betriebskosten müssen von Anfang an berücksichtigt werden, um finanzielle Überraschungen zu vermeiden. Dies umfasst Kosten für Personal, Hardware, Softwarelizenzen, Schnittstellen, Energie und andere Betriebsausgaben.
<b>Digitalisierung (digitale Transformation)</b>	Umgestaltung digitaler Geschäftsmodelle in organisations- und prozessübergreifende Services.
<b>E-Government</b>	Bestehende Prozesse, Systeme und Services in digitaler Ausprägung.
<b>End-to-End</b>	Der gesamte Prozess einer digitalen Dienstleistung läuft von der ersten Interaktion der Kundin oder des Kunden bis zur vollständigen Integration und Nutzung der Daten in der Fachsoftware nahtlos, automatisiert und effizient ab. In Projekten muss die End-to-End Sicht betrachtet werden.
<b>One-Stop-Shop</b>	In der öffentlichen Verwaltung bezieht sich der Begriff "One-Stop-Shop" auf eine zentrale Anlaufstelle, über die die Bevölkerung eine Vielzahl von Verwaltungsdienstleistungen digital und gebündelt abrufen können. Im Rahmen der Digitalisierung der Verwaltung bedeutet ein One-Stop-Shop, dass die Kundschaft nicht mehr verschiedene Ämter oder Behörden aufsuchen muss, um unterschiedliche Anliegen zu erledigen, sondern alles an einem digitalen Ort erledigen kann. Ziel ist es, die Verwaltungsprozesse für die Bevölkerung zu vereinfachen, Zeit und Ressourcen zu sparen und gleichzeitig die Effizienz und Zugänglichkeit der öffentlichen Dienstleistungen zu verbessern. Ein wichtiger Aspekt des One-Stop-Shops ist zudem die Interoperabilität: Verschiedene Behörden und Systeme arbeiten vernetzt zusammen, so dass Daten und Informationen im Hintergrund automatisch ausgetauscht werden. Dies erleichtert die Nutzung, da bei-

	spielsweise die einmalige Eingabe persönlicher Daten genügt, die dann für unterschiedliche Dienstleistungen verwendet werden können.
<b>Product Owner</b>	Ein Product Owner ist die Person, die für ein Produkt verantwortlich ist. Die Person sorgt dafür, dass das Produkt so entwickelt wird, dass es den grössten Nutzen bringt und entscheidet, welche Funktionen das Produkt haben soll. Zudem stellt die Person sicher, dass das Entwicklungsteam an den richtigen Funktionen arbeitet, um die Produktvision und -ziele zu erreichen.
<b>Service Owner</b>	Der Service Owner ist dafür besorgt, dass ein bestimmter Prozess in einer Organisation gut funktioniert. Er trägt die inhaltliche als auch technische Verantwortung für diesen. Die Person kümmert sich darum, dass der Service laufend optimiert wird. Die Erkenntnisse zur Optimierung erhält der Service Owner durch kontinuierliche Messung des Prozesses mit geeigneten Mitteln.
<b>UX-Spezialisten</b>	Ein UX-Spezialist ist jemand, der dafür sorgt, dass eine Website, App oder ein anderes digitales Produkt leicht und angenehm zu benutzen ist. UX steht für „User Experience“, also „Nutzererfahrung“. Der UX-Spezialist untersucht, wie Menschen ein Produkt verwenden, und gestaltet es dann so, dass es für die Nutzerinnen und Nutzer möglichst verständlich, hilfreich und einfach zu bedienen ist.

# Leistungsvereinbarung



zwischen

**Beilage 4**

Verband Thurgauer Gemeinden, 8570 Weinfelden

vertreten Markus Bürgi, Vize-Präsident, und Andrea Waltenspül Stv. Geschäftsführerin  
(nachstehend VTG genannt)

und

**Stadt Kreuzlingen, Hauptstrasse 62, 8280 Kreuzlingen**

vertreten durch Thomas Niederberger, Stadtpräsident, und Michael Stahl, Stadtschreiber  
(nachstehend Gemeinde genannt)

über

die Zusammenarbeit in eGovernment und Digitalisierung

## Allgemeine Bestimmungen

### **1. Leistungsbereich**

- <sup>1</sup> Mit dieser Leistungsvereinbarung beauftragt die Gemeinde den VTG eGovernment und die Digitalisierung im Interesse der Politischen Gemeinden gemeinsam mit dem Kanton voranzutreiben.
- <sup>2</sup> Für den Leistungskatalog ist das Konzept «Formen der Zusammenarbeit in eGovernment und Digitalisierung – Konzept für den Kanton Thurgau und seine Gemeinden» vom 1. April 2025 Version 2.0 (nachfolgend kurz «Konzept eTG», Anhang 1 der vorliegenden Vereinbarung) verbindlich. Die Gemeinde stimmt den im Konzept festgelegten Prozessen und Kompetenzen zu.
- <sup>3</sup> Digitale Services, die im Rahmen von eTG entwickelt werden, werden über den Digitalen Schalter Thurgau der Bevölkerung zugänglich gemacht. Die Gemeinde erklärt sich mit diesem Vorgehen einverstanden und sie bietet ihren Einwohnerinnen und Einwohnern den Digitalen Schalter als medienbruchfreier, rechtssicherer und moderner Zugang zu kommunalen Verwaltungsdienstleistungen an. Gesuche, die auf dem elektronischen Weg eingereicht werden, werden über den Digitalen Schalter entgegengenommen. Der Digitale Schalter versteht sich dabei als ergänzendes Angebot. Den Gemeinden steht es frei, ihre Angebote auch anderweitig anzubieten, insbesondere mit ihrem Schalterbetrieb.
- <sup>4</sup> Diese Leistungsvereinbarung ändert nichts an den Zuständigkeiten der Gemeinden, die ihnen das Gesetz zuweist.

## **2. Mehrfachnutzung von Daten und Leistungen**

Die Gemeinden achten darauf, dass keine unnötigen rechtlichen und tatsächlichen Schranken die Nutzung ihrer Daten oder Leistungen durch andere Politischen Gemeinden oder den Kanton behindern, insbesondere im Hinblick auf die rechtlichen Vorgaben über die Geheimhaltung, den Datenschutz, das öffentliche Beschaffungswesen und die Übertragung von Nutzungsrechten.

## **3. Einhaltung von Standards für den Datenaustausch**

Bei der Erarbeitung von Leistungen zur digitalen Transformation orientiert sich eTG an den Standards der «Digitalen Verwaltung Schweiz».

## **4. Datenschutz und Informatiksicherheit**

Die an der Zusammenarbeit beteiligten Parteien schützen im Rahmen der geltenden Gesetze Persönlichkeit und Grundrechte von Personen, über die Daten bearbeitet werden (Datenschutz), und treffen Massnahmen zum Schutz der Integrität und Verfügbarkeit der Informatiksysteme sowie zum Schutz der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Nachweisbarkeit der Daten, die in diesen Systemen gespeichert, verarbeitet und übertragen werden (Informatiksicherheit).

## **5. Rechtsetzung**

Kanton und VTG stellen sicher, dass der Rechtsetzungsbedarf frühzeitig evaluiert wird und neu zu schaffende Rechtsgrundlagen in die Projektplanung und -abwicklung aufgenommen werden.

## Finanzierung eTG und Digitalisierungsvorhaben

### **6. Finanzierung eTG**

- <sup>1</sup> Die Finanzierung von eTG richtet sich nach Anhang A, Ziffer I des Konzepts eTG. Die Gemeinde verpflichtet sich, jährlich einen Beitrag von CHF 1.00 pro Einwohnerin oder Einwohner an eTG zu bezahlen. Massgebend ist die Bevölkerungszahl per 31.12. des Vorjahres. Der Beitrag ist innert 30 Tagen nach Rechnungsstellung durch den VTG zur Zahlung fällig
- <sup>2</sup> Eine steigende Anzahl gemeinsamer Projekte kann zur Folge haben, dass eine Erhöhung des jährlichen Beitrags pro Politischer Gemeinde bzw. Einwohnerin oder Einwohner beschlossen werden muss. In diesem Fall delegiert die Gemeinde den Beschluss, ob die Erhöhung erfolgen soll oder nicht, an die Delegiertenversammlung des VTG, wobei nur jene Gemeinden stimmberechtigt sind, die zu jenem Zeitpunkt eine ungekündigte Leistungsvereinbarung mit dem VTG haben. Stimmt die DV mit einfacher Mehrheit einem Erhöhungsantrag zu, so akzeptiert die Gemeinde diesen Beschluss als zulässige Änderung dieser Leistungsvereinbarung und sie verpflichtet sich diesfalls, den erhöhten Beitrag pro Einwohner zu bezahlen. Es kann aber auch sein, dass der jährliche Beitrag zu hoch ist, weil weniger Projekte anstehen als erwartet. In diesem Fall könnte der Beitrag auch reduziert werden. Die Zuständigkeit liegt bei der Politischen Steuerung eTG.

## **7. Entscheide und Finanzierung behördenübergreifender Projekte**

- <sup>1</sup> Die Gemeinde wird über mögliche Projekte im Rahmen von eTG periodisch informiert. Über die Ausführung von Projekten aus dem Budget von eTG entscheidet abschliessend die Politische Steuerung eTG.
- <sup>2</sup> Bei grösseren behördenübergreifenden Projekten und Digitalisierungsvorhaben, die nicht im Rahmen des eTG-Budgets realisiert werden können oder solche, die nicht paritätisch finanziert werden, entscheiden die Gemeinden und der Steueraussschuss KDV über Teilnahme und Finanzierung inkl. Kostenteiler (für Details siehe Anhang des Konzepts eTG, Kapitel I.)

## **8. Mitwirkung Dritter**

- <sup>1</sup> Wirkt ein privatrechtliches Unternehmen, dem die Erfüllung von Gemeindeaufgaben übertragen worden ist, bei einer Projekt- oder Betriebsvereinbarung mit, regelt die Politische Gemeinde, welche die Aufgaben übertragen hat, durch Vereinbarung die Kostenbeteiligung des privatrechtlichen Unternehmens.
- <sup>2</sup> Wirken eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt des Kantons oder andere juristische Personen, denen die Erfüllung von Kantonsaufgaben übertragen worden sind, bei einer Projekt- oder Betriebsvereinbarung mit, regelt der Kanton durch Vereinbarung deren Beteiligung an den Kosten.

## Schlussbestimmung

### **9. Reporting und Controlling**

- <sup>1</sup> Die Fachstelle eTG erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht in Form eines Jahresberichts und stellt diesen der Gemeinde zur Verfügung.
- <sup>2</sup> Der VTG überprüft die Erfüllung der Inhalte des Konzepts eTG periodisch und informiert die Gemeinde.

### **10. Beendigung der Vereinbarung**

- <sup>1</sup> Die Leistungsvereinbarung kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Jahr auf das Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Eine Kündigung ist frühestens per 31. Dezember 2029 möglich.
- <sup>2</sup> Kündigt der Kanton Thurgau die Rahmenvereinbarung zwischen Kanton und VTG, so endet auch diese Vereinbarung ohne weiteres und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist auf den Zeitpunkt, da die Rahmenvereinbarung endet.
- <sup>3</sup> Die Kündigung der Leistungsvereinbarung entbindet nicht von Verpflichtungen, welche die Gemeinde im Rahmen der Finanzierung von konkreten Projekten eingegangen ist.
- <sup>4</sup> Änderungen und/oder Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

## 11. Inkrafttreten

Diese Leistungsvereinbarung ersetzt die Leistungsvereinbarung vom 01.06.2022 und tritt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft.

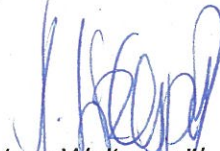
Ort, Datum: Weinfelden, 18. August 2025

Für den Verband Thurgauer Gemeinden (VTG)



Markus Bürgi

(Vize-Präsident VTG)

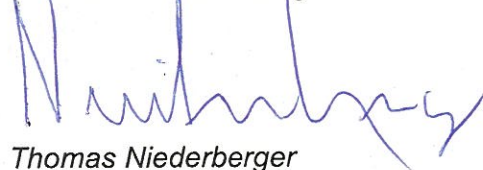


Andrea Waltenspül

(stv. Geschäftsleiterin VTG)

Ort, Datum: Kreuzlingen, 12. AUG. 2025

Für die Stadt Kreuzlingen:



Thomas Niederberger

Stadtpräsident



Michael Stahl

Stadtschreiber

## Anhänge

- Anhang 1: Konzept «Formen der Zusammenarbeit in eGovernment und Digitalisierung – Konzept für den Kanton Thurgau und seine Gemeinden» vom 1. April 2025
- Anhang 2: Regierungsratsbeschluss RRB Nr. 232 vom 22. April 2025
- Anhang 3: Regierungsratsbeschluss RRB Nr. 370 vom 24. Juni 2025

# aus dem VTG

REPORT FACHSTELLE ETG



September 2025



## PERSONELLES

Seit dem 1. Juli 2025 verstärkt Benno Erne die Fachstelle eTG. Die Aufgaben werden folgendermassen aufgeteilt:

Benno Erne, Programmleitung eTG (60%), anwesend Di, Mi, Do:

- Fokus auf Strategie, Betrieb, Weiterentwicklung und technische Koordination

Luisa Vocke, Service Designerin eTG (100%):

- Fokus auf Business Analysen und Service Design

## KONZEPT ETG 2.0

Herzlichen Dank für das erneute Unterzeichnen der neuen Leistungsvereinbarungen eTG und der damit verbundenen Abnahme des Konzepts eTG 2.0. Wir freuen uns, dass wir im Thurgau die Digitalisierung gemeinsam vorantreiben und schätzen die gute Zusammenarbeit sehr. Auch in Zukunft möchten wir gemeinsam an spannenden und gewinnbringenden Digitalisierungsvorhaben arbeiten, die einen nachhaltigen Mehrwert nach Innen sowie nach Aussen schaffen.

## SERVICES GASTGEWERBE (DIGITALER SCHALTER THURGAU)

Die Testphase für die drei entwickelten Services im Gastgewerbe

- Gastgewerbebewilligung beantragen
- Handel mit Alkohol
- Sonntagsverkauf

ist abgeschlossen. Vielen Dank an die Gemeinden, die sich für die Testphase eingebracht und Feedback gegeben haben.

Aus diesen Feedbacks werden die Services nun nochmals überarbeitet und an der nächsten Sitzung vom Ressort Administration und Personal («AUP») im Oktober 2025 finalisiert.

Damit wir mit den Services live gehen können und alle eTG-Gemeinden den Service digital anbieten können, benötigt es noch die Entwicklung der «Vorgangsverwaltung» auf dem Digitalen Schalter. Auf das Projekt wird folgend im Report eingegangen.

## VORGANGSVERWALTUNG (DIGITALER SCHALTER THURGAU)

### Projektziel

Das Projekt «Vorgangsverwaltung Digitaler Schalter» hat zum Ziel, die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen in der kantonalen Verwaltung und den Gemeinden dort zu unterstützen, wo derzeit aus technischer Sicht noch keine End-to-End Verarbeitung von Anfragen an die Verwaltung realisiert werden kann und die Integrationstiefe in umliegende Fachsysteme zu gering ist.

Die heterogene Systemlandschaft (keine Fachanwendungen, unterschiedliche Fachanwendungen, proprietäre Lösungen, variierende IT-Architekturen) sowohl auf kantonaler als auch auf kommunaler Ebene, führt zur Notwendigkeit, Bestellungen, Gesuche und andere digitale Eingaben der Einwohnerinnen und Einwohner und Unternehmen an die Verwaltung an einem Ort zu erfassen und zu verwalten. Dies immer dann, wenn keine verarbeitenden Systeme im Hintergrund angesteuert werden können (geringe Integrations-tiefe). Daher braucht es eine zentrale Plattform, auf welcher diese Anfragen elektronisch entgegengenommen, verarbeitet und beantwortet werden können.

Auf dieser zentralen Plattform, der Vorgangsverwaltung, werden kantonale und kommunale Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter befähigt, Verwaltungsprodukte für Endkunden (beispielsweise Entscheide, Auszüge) einfach elektronisch zuzustellen oder Rückfragen im laufenden Prozess zu stellen.

Gleichzeitig wird den kantonalen Ämtern und politischen Gemeinden ein effizientes Werkzeug zur Bearbeitung von solchen Fällen bereitgestellt. Angesichts der heterogenen Systemlandschaft im Kanton und bei den Gemeinden wird die Digitalisierung in Etappen gedacht. Die unterschiedlichen Reifegrade erfordern flexible Lösungen: Wenn keine Fachintegration möglich ist, sei es durch fehlende Fachsysteme, geringe Integrationsfähigkeit oder zu hohe Integrationskosten – wird die Vorgangsverwaltung zur zentralen und niederschweligen Verarbeitungsplattform.

Über die Vorgangsbearbeitung können künftig rein kommunale, rein kantonale sowie übergreifenden Prozesse realisiert werden.

### Was bedeutet das für die Gemeinden?

Die Vorgangsverwaltung ist eine Voraussetzung, um den Digitalen Schalter benutzen und Gesuche entgegenzunehmen zu können. Die Anfangsversion wird sehr rudimentär sein, es sind weitere Entwicklungsschritte geplant. Die Fachstelle eTG wird auf die Gemeinden zukommen, sobald die Vorgangsverwaltung eingerichtet werden kann. Für die ersten Services aus dem Bereich Gastgewerbe und Wohnsitzbestätigung muss beispielsweise geklärt werden, welche Personen Zugriff auf die eingegangenen Gesuche haben und welche Person als Admin die Zugriffe verwaltet.

## DIGITALE WOHSITZBESTÄTIGUNG – EWB (DIGITALER SCHALTER THURGAU)

An der Tagung der Einwohnerdienste im März 2025 wurde das geplante Vorhaben der Digitalen Wohnsitzbestätigung das erste Mal kommuniziert. Die Umsetzung ist gestartet und gerne informieren wir über das Projekt.

### Mitglieder Projektgruppe

Im Juli 2025 startete die Projektgruppe mit folgenden Mitgliedern:

- Ioannis Papadopoulos, Leiter Einwohnerdienste Münsterlingen und Vorsitz im Ressort Einwohnerdienste beim VTG
- Rahel Morgenegg, Co-Leiterin Abteilung Einwohner/Sicherheit Arbon und Mitglied im Ressort Einwohnerdienste beim VTG
- Michèle Rindlisbacher, Leiterin Einwohnerdienste Tägerwilen
- Robin Pfeiffer, STV Abteilungsleiter Einwohnerdienste Frauenfeld
- Luisa Vocke, Service Designerin, Fachstelle eTG, VTG
- Benno Erne, Programmleiter eTG, VTG
- André Keller, Projektleiter, DigiVision

### Das haben wir vor

Der Digitale Schalter wurde Anfang 2024 mit zehn kantonalen Dienstleistungen im Kanton Thurgau freigeschaltet und wird laufend ausgebaut – mittlerweile können 80 Services über den Digitalen Schalter bezogen werden.

Mit der Überarbeitung des eTG-Konzepts ist die Grundlage geschaffen, den Schalter gemeinsam mit den Gemeinden für Einwohnerinnen und Einwohner und Unternehmen zu betreiben.

Ein erster kommunaler Service, welcher sich besonders anbietet, ist die digitale Wohnsitzbestätigung (eWB). In einem ersten Schritt wird die einfache Wohnsitzbestätigung (aktive Personen), welche den aktuellen melderechtlichen Hauptwohnsitz einer Person nachweist, zur Anwendung gelangen. Später soll auch die Wohnsitzbestätigung für passive Personen folgen.

Im Unterschied zu den bisherigen Angeboten der Gemeinden, wird die Wohnsitzbestätigung künftig vollständig digital und medienbruchfrei beantragt, bezahlt und zugestellt. Eine bedeutende Aufwandminderung für die Gemeinden und der einfache und schnelle Service für die Kunden sind die Vorteile dieser End-to-End Lösung. Das Projekt gilt als Pionierleistung und schafft eine Blaupause für weitere kommunale Dienstleistungen.

Die Projektkosten werden vollständig über eTG getragen und sind von der Politischen Steuerung eTG genehmigt.

### Missbrauchsrisiko

Um die eWB zu bestellen, wird ein Login mit persönlicher Identifizierung auf dem Digitalen Schalter vorausgesetzt ([www.schalter.tg.ch](http://www.schalter.tg.ch)) und kann ausschliesslich für die eigene Person beantragt werden.

Die eWB wird automatisch erstellt, sofern keine negativen Rückmeldungen über den Abgleich mit PEROB vorliegen. Da die Adresse im Prozess überprüft wird, können Personen mit Status «abgemeldet nach unbekannt» keine Wohnsitzbestätigung beantragen. Geplant ist, dass die betreffende Person bestätigen muss, sich derzeit tatsächlich während mindestens drei Monaten an der betreffenden Adresse aufzuhalten, bevor der Prozess zur Zahlung und Ausführung freigegeben wird. Zudem kann rückverfolgt werden, wer eine eWB bestellt hat.

Aufgrund diverser Schutzmassnahmen kann das Risiko eines Missbrauchs von Personen, deren Adresse in Abklärung ist, auf ein Minimum reduziert werden.

### Aktueller Stand

Aktuell haben wir die Anforderungen zu Service Design und Inhalt der zu erstellenden Wohnsitzbestätigung definiert. Damit diese digital erstellt werden kann, muss diese einheitlich sein. Geplant ist, dass der Briefkopf (Header), das Layout und der Absender (Footer) individuell angepasst werden können – beispielsweise mit dem Gemeindelogo, links- oder rechtsbündiger Ausrichtung oder einem individuellen Gemeindestempel.

### Ausblick

Nach Entwicklung und erfolgreicher Testphase mit den Pilotgemeinden werden alle eTG-Gemeinden umfassend informiert und in den Bestellvorgang eingebunden. Der Service über den Digitalen Schalter versteht sich als ergänzendes Angebot für die Kunden. Den Einwohnerdiensten steht es weiterhin frei, ihre Angebote auch anderweitig anzubieten.

Bedenken und Vorschläge können dabei jederzeit eingebracht sowie Fragen an die Projektgruppe gestellt werden.

## EBAU

### Aktueller Stand

Das Projekt eBau ist in seiner ersten Version bald abgeschlossen. Ziel ist ein Rollout Anfang 2026.

- Das Eingabeportal für Gesuchstellende ist fertiggestellt. Da die App für dieses Portal, sprich für Einwohnerinnen und Einwohner erstellt ist, haben wir zusätzlich ein besonderes Augenmerk auf Verständlichkeit und Darstellung gelegt. Hier wurden wir von Spezialisten des "Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung" unterstützt. Der Abnahmetest erfolgte sowohl durch Gesuchstellende als auch durch Mitarbeitende aus den Bauverwaltungen. Die Rückmeldungen konnten bereits in die App eingebaut werden.
- Die Integrationen in die drei Bauverwaltungs-Lösungen sind weit vorangeschritten. Die Schnittstelle zu CMI Bau und eGeKo sind abgeschlossen und die Abnahmetests sind bereits erfolgt resp. in Planung. Die Schnittstelle zu GemDat ist in Umsetzung und kann bald getestet werden. Für Gemeinden, welche keine Bausoftware im Einsatz haben, wird innerhalb von eBau eine kleine Bausoftware-Lösung erstellt, um die Verwaltung der Baugesuche sowie die Kommunikation zwischen Gesuchsteller und Kanton sicher zu stellen.

- Die Integration in die BOA (Baugesuchs- und Ortsplanungsapplikation) bei der kantonalen Verwaltung ist ebenfalls grösstenteils abgeschlossen.

### Betriebsorganisation

In der kürzlich erfolgten Umfrage zu eBau haben mehr als die Hälfte der Gemeinden eine produktive Nutzung innerhalb des Jahres 2026 geplant. Somit sind wir auch in der Ausarbeitung der Gestaltung der Betriebsorganisation, welche sowohl durch Gemeindevertreternde als auch durch die kantonale Verwaltung besetzt werden.

Die beteiligten Personen in den einzelnen Apps müssen geschult werden resp. entsprechendes Schulungsmaterial ist zur Verfügung zu stellen. Die Mitglieder der Projektorganisation unterstützen die Gemeinden bei der Integration der neuen Lösungen in ihren bestehenden Baugesuchprozess. Wir empfehlen, dass sich einige Gemeinden zusammenschliessen und gemeinsam die Einführung planen. So erfolgt ein gewünschter Austausch und die Erfahrungen können geteilt werden.

Fehler und dringende Anpassungen im Betrieb müssen zeitnah behoben werden. Der noch zu benennende Service-Verantwortliche aus dem Ressort BWU wird die entsprechenden fachlichen Bedürfnisse sammeln.

Die operative Betriebsorganisation stellt sicher, dass die definierten Bedürfnisse klassifiziert, gruppiert und in weiteren Releases umgesetzt werden. Allfällige Entscheide werden durch die strategische Betriebsorganisation gefällt.

Um diese Aufgaben zu finanzieren, wird Anfang 2026 allen am Projekt eBau teilnehmenden Gemeinden die Wartungskosten 2026 in Rechnung gestellt. Der Kanton wird diesen Betrag verdoppeln.

### Weitere Informationen

Für die Unterschrift der Baubewilligungen wird eine digitale Unterschrift benötigt. Hierzu hat sich das Ressort Digitalisierung und IT entschieden, weitere Unterstützung für die Gemeinden zu liefern.

In der kürzliche erfolgten Umfrage haben sowohl Gemeinden ohne Bausoftware als auch weitere Gemeinden Interesse an einer Präsentation der drei Bauverwaltungs-Lösungen der Gemeinden angemeldet. Diese wird am Mittwoch, 29. Oktober 2025, nachmittags durchgeführt. Wir freuen uns auf eine rege Teilnahme – der Link zur Anmeldung wird in den nächsten Tagen kommuniziert und auf der VTG-Webseite aufgeschaltet.

### SCHNITTSTELLE ECH-0223 – DIGITALE MUTATIONSMELDUNGEN AUSLÄNDER

Die Schnittstelle eCH-0223 digitalisiert die Mutationsmeldungen von Ausländern zwischen den Einwohnerdiensten und dem Migrationsamt – der Postversand entfällt.

Die Testphase mit den Gemeinden Münsterlingen und Gachnang verlaufen positiv, diese melden die aktuellen Mutationsmeldungen nur noch digital an das Migrationsamt.

In einem weiteren Schritt folgt nun die zweite Pilotphase mit weiteren Pilotgemeinden. Wenn auch diese positiv verläuft, kann die Schnittstelle regulär ab 2026 von den Einwohnerdiensten bei ihrem Softwarelieferanten für die Software «Innosolvcity» aktiviert und eine Umstellung mit dem Migrationsamt koordiniert werden. Die Aktivierung der Schnittstelle macht insbesondere dann Sinn, wenn die Gemeinden die Unterlagen bereits einscannen und im entsprechenden Dossier ablegen.

Gemeinden, die die Software von Axians im Einsatz haben, können, gemäss Softwarelieferant, die Schnittstelle voraussichtlich im Herbst 2026 aktivieren.

## SERVICE VERANTWÖRTLICHE

In diesem Report möchten wir gerne schon auf eine wichtige Thematik hinweisen und informieren.

Wenn Services in den Betrieb kommen, müssen diese weiterhin betreut werden. Fachliche Anpassungen oder technische Anforderungen müssen kontinuierlich geprüft werden. Künftig wird hier die Rolle der Service-Verantwortung von zentraler Bedeutung sein. Service Verantwortliche nehmen neue Anforderungen oder Anpassungen entgegen und beurteilen diese fachlich. Bei behördenübergreifenden Services werden diese mit der kantonalen Verwaltung abgestimmt. Die Fachstelle eTG wird die Service Verantwortlichen unterstützen.

## RESSORT DIGITALISIERUNG UND IT

Das Ressort Digitalisierung und IT hat neben einem neuen Namen auch eine neue Kernfunktion: Für die Digitalisierung von gemeindeeigenen Services übernimmt das Ressort Digitalisierung und IT im Rahmen der Vorgaben des Vorstands VTG die Steuerung des Projektportfolios. Zusätzlich zu den bestehenden Mitgliedern, Bettina Beck und Michael Stahl, wurden weitere Personen in das Ressort aufgenommen. Diese sind Thomas Schnyder (Vorsitz), Marvin Flückiger, Jasmin Schildknecht und Christoph Zarth sowie beratend Philipp Schenk.

Die Fachstelle eTG unterstützt den Aufbau und die Gestaltung der anstehenden Aufgaben.

Mit dem Einzug der Fr. 0.50 pro Einwohner im 2025 wurde der Grundstein zur Finanzierung dieser Aufgaben gelegt.

## DIGITAL-PIONIER TG - TAGESKURS

Der nächste Grundkurs Digital-Pionier wird am 28. Oktober 2025, 08.30 – 17.00 Uhr, durchgeführt. [Hier](#) können Sie sich anmelden.

Was bedeutet Digitalisierung für Ihre Gemeinde? Im Kurs Digital-Pionier erhalten Sie Antworten und die Chance, aktiv mitzugestalten. Sie erfahren, welche Digitalisierungsprojekte geplant sind und welche Auswirkungen diese auf Ihre Gemeinde haben. Sie lernen, welche Aufgaben in den nächsten Jahren anstehen und wie Sie nicht nur reagieren, sondern aktiv mitgestalten können. Der Kurs vermittelt praxisnahes Wissen: von rechtlichen Grundlagen bis hin zu konkreten Möglichkeiten für effizientere Abläufe. Gleichzeitig profitieren Sie vom Austausch mit anderen Gemeinden und gestalten gemeinsam die digitale Zukunft des Thurgaus. Schon zahlreiche Gemeinden haben erfolgreich teilgenommen.

## DIGITAL-RATGEBER – SIE FRAGEN, WIR ANTWORTEN

Sie fragen, wir antworten. Welche Fragen zur Digitalisierung, digitalen Transformation oder zum E-Government in Ihrer Gemeinde haben Sie? Aus unserem Netzwerk können wir entweder direkt antworten, jemanden finden, der eine Antwort geben kann, oder versuchen, eine Lösung zu erarbeiten. Wir möchten das riesige, bereits in den Gemeinden existierende Wissenspotenzial nutzen und Wissen vermitteln. Der kostenlose Digital-Ratgeber für Gemeinden ist eine Initiative der Digitalen Verwaltung Schweiz (DVS), des Schweizerischen Gemeindeverbands und Myni Gemeind.

[https://www.mynigmeind.ch/de/ratgeber/?advisor\\_location=thurgau](https://www.mynigmeind.ch/de/ratgeber/?advisor_location=thurgau)

Auf der Website des VTG werden Sie laufend über aktuelle Themen informiert. Bitte beachten Sie auch die Unterlagen (Musterdokumente, Handouts Referate, usw.) im geschützten Gemeindebereich.

Versand von Kuverts durch abraxas 2021/2023/2025						Beilage 6
Fachlösung	2021 Anzahl Versände	2021 Anzahl Dokumente	2023 Anzahl Versände	2021 Anzahl Dokumente	2025 (bis 7.11.2025) Anzahl Versände	2025 Anzahl Dokumente
FIS FinanzSuite	2'113.00	4'260.00	2'180.00	4'424.00	2'392.00	2'484.00
SN Steuern - Steuererklärungsversand	13'128.00	60'233.00	13'521.00	61'343.00	13'850.00	60'300.00
SN Steuern	51'140.00	173'445.00	51'257.00	168'936.00	48'515.00	158'742.00
ABACUS Lohn	3'185.00	4'969.00	2'104.00	3'394.00	3'088.00	4'238.00
Wahlen und Abstimmungen (Stimmzettel, Beilagen, Rückantwortcouvert)	33'899.00	381'268.00	33'779.00	363'261.00	25'226.00	302'712.00
Verlustschein/Inkasso	711.00	2'043.00	726.00	1'792.00		
<b>Total</b>	<b>104'176.00</b>	<b>626'218.00</b>	<b>103'567.00</b>	<b>603'150.00</b>	<b>93'071.00</b>	<b>528'476.00</b>