

# **Der Servicestandard**

Digitale Verwaltungsangebote  
praxisnah und effektiv gestalten

**27. Januar 2026**



# Agenda

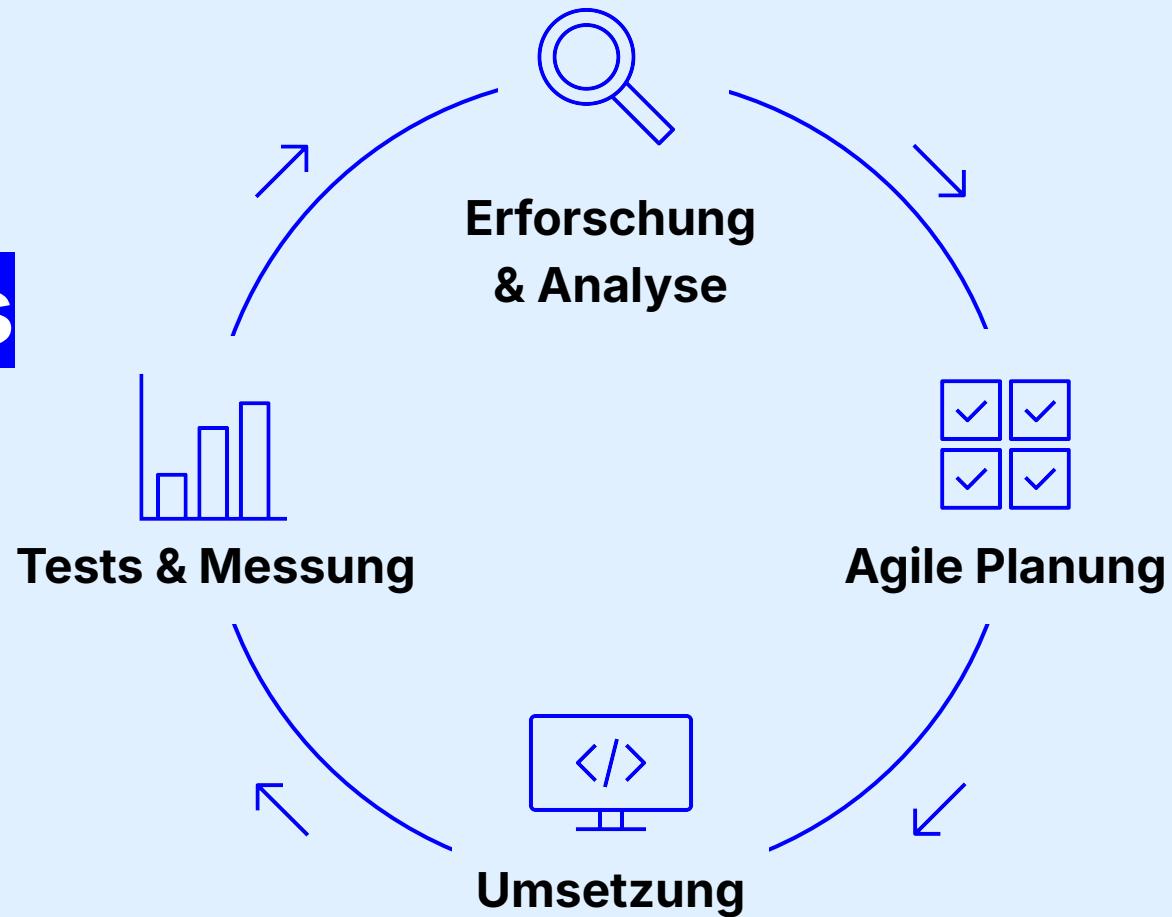
- 0 – Zum DigitalService des Bundes**
- 1 – Überblick Servicestandard**
- 2 – In der Praxis**
- 3 – Unterstützungsangebote**
- 4 – Fragen und Austausch**

A photograph of two people working at a wooden desk. On the left, a man wearing a blue hoodie and a baseball cap leans over a laptop, looking intently at the screen. On the right, a woman with long, wavy hair, wearing a dark cable-knit sweater, sits at the same desk, also looking at her laptop screen. Several other laptops are visible on the desk, suggesting a collaborative workspace.

## 220 Digitalexpertinnen und -experten

Nutzerzentriert,  
agil und iterativ,  
erkenntnisgetrieben

# Iteratives Arbeiten in der Praxis



# Themen und Projekte



## Steuern

Grundsteuererklärung  
für Privateigentum

Steuerlotse für Rente  
und Pension

Einfach Steuer



## Recht

Neues Rechts-  
informationssystem

Digitale  
Rechtsantragstelle

Zivilgerichtliches  
Online-Verfahren



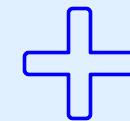
## Transformation

Digitalcheck

Servicestandard

Digitale Dachmarke

Work4Germany  
Fellowships



## ... und andere

Elterngeldrechner

Digitale Identität

Agora

# Status quo

# **1 bis 2,5 ★ Bewertung**

## **für Online-Leistungen der Länder**

Quelle: Dashboard Digitale Verwaltung

**Für 48% der Menschen  
würde das Vertrauen  
in den Staat steigen**

wenn digitale Angebote einfach  
und schnell nutzbar wären

**82% der Bürger:innen  
wünschen sich  
Fortschritte bei der  
digitalen Verwaltung**

Quelle: BITKOM, Dezember 2025

Der Servicestandard wurde 2020 vom BMI veröffentlicht und **unterstützt die Verwaltung, Service-Teams, ihre Organisationen und Dienstleister** dabei, hochwertige digitale staatliche Services zu entwickeln und zu betreiben.

 Bundesministerium  
für Inneres, Bau und  
Heimat

# Servicestandard für die digitale Verwaltung

→ [digitale-verwaltung.de/servicestandard](http://digitale-verwaltung.de/servicestandard)

**1 NUTZERZENTRIERUNG**

1 Nutzerzentrismusgarantiert: Alle Aktionen sind den einzelnen Nutzern und deren Kompetenzen und Gegebenheiten angepasst. Sie sind für die Bevölkerung transparent und eingeschätzbar, die Nutzerbedürfnisse werden erkannt und berücksichtigt.

2 Digitale Angebote sind einfach und intuitiv: Von diesen profitieren alle Nutzergruppen. Sie sind leicht zu verstehen, leicht zu nutzen und leicht zu nutzen.

3 Digitale Angebote sind geschickt und ausreichend: Sie decken die Nutzerbedürfnisse und Nutzerarten ab, die eine einzelne Person oder ein Haushalt hat.

4 Digitale Angebote sind transparent und verlässlich: Die Bevölkerung und Bürgerschaft können sicherstellen, dass sie mit dem jeweiligen Angebot korrespondiert.

5 Wurden Daten transparent und verlässlich: Dokumente werden schriftlich aufbereitet. Dokumente und Informationen der Nutzerzentrierung und zwischenbehördliche Datenaustauschdokumente werden schriftlich aufbereitet. Dokumente und Informationen der Nutzerzentrierung und zwischenbehördliche Datenaustauschdokumente werden schriftlich aufbereitet.

6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit geprägten Maßnahmen und positivem Nutzererlebnis motiviert, den digitalen Service statt des papergetriebenen Verfahrens zu nutzen.

**2 VORGEHEN**

7 Sofern rechtliche Voraussetzungen der Entwicklung einer nutzerzentrierten, einfachen und effizienten digitalen Lösung bestehen, werden diese frugig des Rechts fortwährend erholt.

8 Die digitalen Angebote der Verwaltung werden agil, iterativ und mit nutzerzentrierten Methoden geplant, entwickelt, realisiert und kontinuierlich weiterentwickelt, um langfristig innovativ und nutzerfreundlich zu bleiben.

9 Die digitalen Angebote werden so realisiert, dass über jedes Portal alle Leistungsbeschreibungen gefunden und Online-Dienste aufgerufen werden können.

**10 ZUSAMMENARBEIT**

10 Einweichen in die Zusammenarbeit: Zusammenarbeit ist ein wesentliches Prinzip der Nutzerzentrierung. Sie ist ein Prozess, der die Bevölkerung und Behörden zusammenbringt, um gemeinsam die bestmöglichen Ergebnisse zu erzielen.

11 Zusammenarbeiten nach dem Nutzerprinzip: Zusammenarbeit ist ein Prozess, der die Bevölkerung und Behörden zusammenbringt, um gemeinsam die bestmöglichen Ergebnisse zu erzielen.

**12 OFFENHEIT**

12 Offene "Sprachbälle" zwischen den Realisierungen und dem Nutzer: Beispiele der digitalen Angebote müssen transparent sein.

13 Der Quellencode aus der Realisierung digitaler Angebote: Der Quellencode ist: Eigentum der Bevölkerung und der Öffentlichen Hand. Er ist transparent und kann jederzeit von der Bevölkerung gelesen werden.

**14 TECHNISCHER BETRIEB**

14 Das Wiederaufnehmen von vorhandenen und neuen Anbietern oder deren Komponenten geplant und realisiert wird.

15 Die Zuverlässigkeit, Ausführlichkeit und IT-Sicherheit des digitalen Angebotes sind unerlässlicher Bestandteil. Für die Entwicklung und im kontinuierlichen Betrieb. Für mögliche Stör- und Ausfälle gibt es Ersatzoptionen.

16 Die Interoperabilität von Komponenten wird durch gemeinsame Standards definierte Schnittstellen und kompakte Architekturen gewährleistet.

17 Die Evaluation der technologischen Modernisierung der Betriebsprozesse wird zum festen Bestandteil der Weiterentwicklung.

**18 WIRKUNGSCONTROLLING**

18 Die Wirkksamkeit der digitalen Angebote wird an einem anhand von Nutzungstendenz und Nutzeraufriedenheit erhoben. Um die Transparenz zu erhöhen werden auch die Ergebnisse veröffentlicht. Diese werden auch in maschinelllesbarer Fassung bereitgestellt.

19 Die Evaluation der Nutzerzufriedenheit der Betriebsprozesse, um darauf kontinuierlich und für zukünftige Weiterentwicklungen Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.



# Zusammensetzung des Konsortiums

## Länder



## Bund



## IT-Dienstleister



## Städte



## Weitere Organisationen und Verbände



# Was ist eine DIN SPEC?

„Kleine Schwester“ der DIN Norm

Jeder kann mitmachen

Definition von Anforderungen über MUSS, SOLLTE,  
KANN

Keine Einstimmigkeit bei der Verabschiedung  
notwendig, sondern „nur“ einfache Mehrheit

Wird nach drei und sechs Jahren überprüft



# Die Kapitelstruktur der DIN SPEC

[...]

## 5. Anforderungen

- 5.1 Nutzendenanalyse
- 5.2 Bedarfs- und Prozessanalyse
- 5.3 Rollen und Verantwortung
- 5.4 Vorgehen und Zusammenarbeit
- 5.5 Synergien und Wiederverwendung
- 5.6 Nutzendenfreundlichkeit, digitale Barrierefreiheit und Inklusion
- 5.7 Nutzung offener Standards
- 5.8 Datenschutzfreundlichkeit
- 5.9 Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit
- 5.10 Open Source
- 5.11 Betrieb und Support
- 5.12 Evaluation und Weiterentwicklung
- 5.13 Rechtlicher Änderungsbedarf



# Bsp: Evaluation & Weiterentwicklung

## 5.12 Evaluation und Weiterentwicklung

**5.12.1** Qualitatives und quantitatives Nutzendenfeedback muss in anonymisierter Form kontinuierlich gesammelt und von der steuernden Stelle ausgewertet werden. Für die *Nutzenden* (3.18) muss dies optional sein.

**5.12.2** Es müssen *Key Performance Indicators (KPIs)* (3.12) zur Nutzung des *Onlineservices* (3.16) bzw. des *Onlineportals* (3.15) automatisiert mithilfe einer datenschutzkonformen Lösung erfasst werden. Die Auswahl der KPIs hängt von den betrachteten *Nutzendengruppen* (3.20) und vom Onlineservice bzw. Onlineportal ab. Die KPIs sollten über weite Strecken einer *Nutzendenreise* (3.22) erhoben werden.

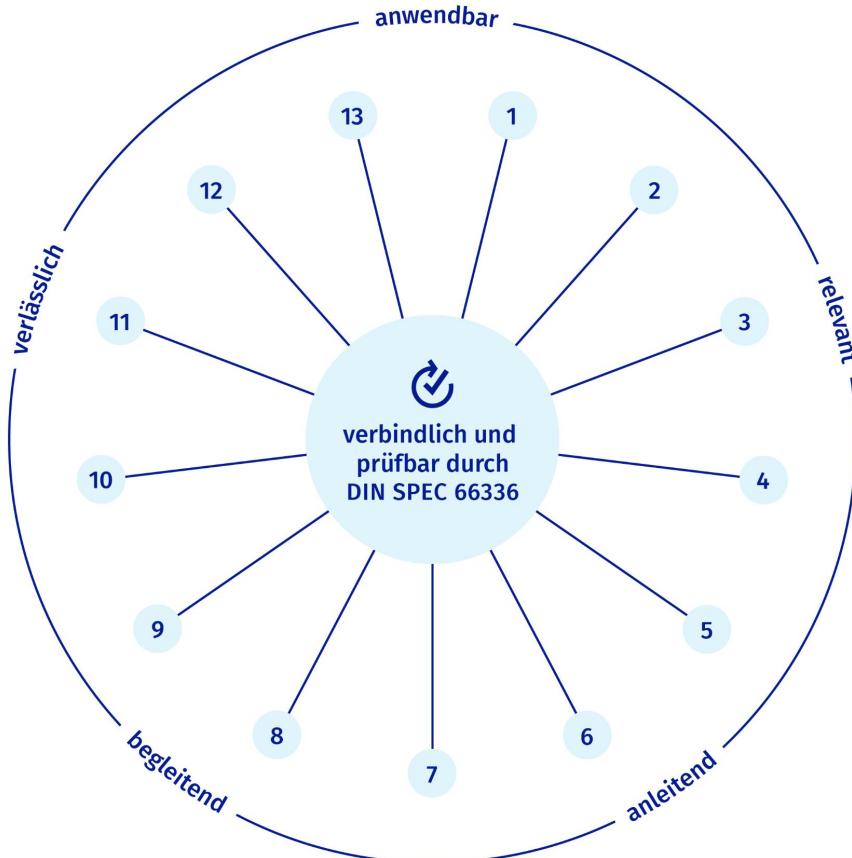
**5.12.2.1** Folgende Kennzahlen müssen erhoben werden:

- Besuche: Anzahl der *Nutzenden* (3.18) bzw. Besuchende eines Onlineservices und Seitenaufrufe einer Webseite bzw. Bildschirmansichten einer App;
- Konvertierungsrate/Abschlüsse: Anzahl der Nutzenden eines Onlineservices, die erfolgreich ein vordefiniertes Ziel erreicht haben, zum Beispiel einen Antrag übermittelt haben;
- Nutzendenzufriedenheit: Durchschnittliche Bewertung eines Onlineservices auf einer klar definierten quantifizierten Skala.

Was ist der Servicestandard?

# Der Aufbau des Servicestandards

- Stabiler Kern: DIN SPEC 66336
- 13 Punkte geben Orientierung für den unkomplizierten Einstieg
- Anleitungen und Praxisberichte helfen bei der Anwendung



# Der Service- standard

- 1 Nutzende verstehen und Bedürfnisse erkennen
- 2 Problem beschreiben und Ziele bestimmen
- 3 Verantwortung übernehmen und Ressourcen sichern
- 4 Lösungen entwickeln, testen, anpassen und Fachwissen einbinden
- 5 Bestehendes wieder-verwenden und Neues gemeinsam gestalten
- 6 Barrierefreie Nutzung sicherstellen und Teilhabe stärken
- 7 Offene Standards beachten und Schnittstellen bereitstellen
- 8 Datenschutz umsetzen und Risiken reduzieren
- 9 Sicherheit herstellen und Vertrauen schaffen
- 10 Open Source nutzen und Code teilen
- 11 Verfügbarkeit sichern und Störungen beheben
- 12 Wirkung messen und auf Ergebnissen aufbauen
- 13 Rechtliche Hürden erkennen und Regelungen verbessern



Warum ist er wertvoll?

# Praktische Mehrwerte



## Nutzendenzentrierung

Die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltungsmitarbeitenden werden integriert betrachtet.



## Alles an einem Ort

Der Servicestandard sammelt alle relevanten Informationen an einem Ort: von der DIN SPEC 66336 bis zu praktischen Methodenbeispielen.



## Verlässliche Hilfestellung

Komplexe Themen wie IT-Sicherheit, Datenschutz oder Barrierefreiheit wurden gemeinsam mit Fachleuten der zuständigen Stellen aufbereitet.



## Vereinfachte Beschaffung

Die DIN SPEC 66336 ist ein zeitsparendes Werkzeug in der Beauftragung und Steuerung externer Dienstleister.

# Der Service-standard

1 Nutzende verstehen und Bedürfnisse erkennen

2 Problem beschreiben und Ziele bestimmen

3 Verantwortung übernehmen und Ressourcen sichern

4 Lösungen entwickeln, testen, anpassen und Fachwissen einbinden

5 Bestehendes wieder-verwenden und Neues gemeinsam gestalten

6 Barrierefreie Nutzung sicherstellen und Teilhabe stärken

7 Offene Standards beachten und Schnittstellen bereitstellen

8 Datenschutz umsetzen und Risiken reduzieren

9 Sicherheit herstellen und Vertrauen schaffen

10 Open Source nutzen und Code teilen

11 Verfügbarkeit sichern und Störungen beheben

hilft Teams und Verantwortlichen, Services der Verwaltung zu entwickeln und zu betreiben – nach DIN SPEC 66336

12 Wirkung messen und auf Ergebnissen aufbauen

13 Rechtliche Hürden erkennen und Regelungen verbessern





servicestandard.gov.de

Offizielle Website – Bundesrepublik Deutschland

Bund  
Länder  
Kommunen

**Servicestandard**

Leichte Sprache  
Gebärdensprache

[13 Kriterien](#) [Über den Servicestandard](#)

## ⌚ Der Servicestandard

Hilft Teams und Verantwortlichen, Services der Verwaltung zu entwickeln und zu betreiben.

[Die 13 Kriterien →](#) [Feedback geben →](#)

[Zur DIN SPEC 66336](#)

Der Servicestandard setzt verbindliche Maßstäbe für gute digitale Angebote der Verwaltung. Durch seine 13 Kriterien werden Services für Bürger, Bürgerinnen und Unternehmen zugänglich, verfügbar und sicher. Für Mitarbeitende der Verwaltung werden Verfahren und Strukturen von digitalen Angeboten verlässlicher, verständlicher und effizienter. [Mehr über den Servicestandard](#)



The screenshot shows the official website of the Federal Council (Bundesrat) of Germany. The main navigation bar includes links for 'Bundesrat', 'Der Bundesrat', 'Aufgaben', 'Plenare', 'Sitzungen', 'Termine', 'Presse', and 'Service'. The page title is '1045. Sitzung des Bundesrates' (June 26, 2024, Session 2). The agenda item listed is '1045/24 Gesetz zur Förderung der Einsatzes von Videokonferenztechnik in der Staatsverwaltung und den Fachgesellschaften'.

The screenshot shows the DIN e.V. website with a news article titled 'DIN SPEC 66336 stärkt die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung'. The article discusses the standard's role in digitizing public administration. It features a photo of Julian Pinnig, a member of the IT-Planungsrat, sitting at a desk with a laptop.

The screenshot shows the website of the IT-Planungsrat. The main menu includes 'Der IT-Planungsraum', 'Beschlüsse & Informationen', 'Föderale Zusammenarbeit', 'Produkte & Standards', and 'Projekte & Programme'. The agenda for '47. Sitzung des IT-Planungsrats vom 26. Juni 2025' is listed, featuring several agenda items such as 'Beschluss 2025/22 | Schwerpunktthemen-Programme' and 'Beschluss 2025/23 | PG Struktur'.

The screenshot shows the website of the Federal Law Gazette (Bundesgesetzblatt). The page title is 'Verordnung über Standards für den Onlinezugang zu Verwaltungsleistungen (OZSV)'. It includes a summary of the regulation and a link to the full text. A preview of the document is shown, featuring the German eagle logo and the title 'Bundesgesetzblatt Teil I'.

Juni 2024

Bundesrat stimmt nach Einigung im Vermittlungsausschuss dem OZG-Änderungsgesetz zu

März 2025

DIN SPEC 66336, entwickelt von Konsortium bestehend aus 42 Organisationen, wird veröffentlicht

Juni 2025

Alle Länder und der Bund stimmen der Standardverordnung einvernehmlich zu

September 2025

Minister Wildberger unterzeichnet die Standardverordnung, sodass sie am 1. Oktober in Kraft tritt

Wird der Servicestandard verbindlich?

# Standardverordnung OZG (OZSV)



## Bundesgesetzblatt

### Teil I

2025      Ausgegeben zu Bonn am 25. September 2025      Nr. 221

#### Verordnung über Standards für den Onlinezugang zu Verwaltungsleistungen (OZSV)

Vom 22. September 2025

Das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung verordnet aufgrund des § 6 Absatz 1 Nummer 1 und 2 des Onlinezugangsverordnungen vom 14. August 2017 (BGBl. I S. 3122, 3123), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 19. Juli 2024 (BGBl. 2024 I Nr. 245) geändert worden ist, in Verbindung mit § 1 Absatz 2 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165), das durch Artikel 7 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, und dem Organisationserlass vom 6. Mai 2025 (BGBl. 2025 I Nr. 131) im Einvernehmen mit dem IT-Planungsrat:

#### § 1

##### Architekturvorgaben für informationstechnische Systeme

(1) Informationstechnische Systeme, die für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern genutzt werden, sind nach den Architekturvorgaben auszustatten, die in der nach Absatz 2 jeweils bekanntgemachter Fassung der vom IT-Planungsrat beschlossenen Föderalen IT-Architekturrichtlinie als Regeln der Nationalen Architekturrichtlinie und als Föderale Anpassungen der Nationalen Architekturrichtlinie festgelegt werden.

(2) Die am 26. März 2025 vom IT-Planungsrat beschlossene Föderale IT-Architekturrichtlinie wird vom Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung im Bundesanzeiger bekanntgemacht. Entsprechend gilt für geänderte Fassungen. Im Bekanntmachung ist das Datum des jeweiligen Beschlusses des IT-Planungsrats anzugeben und im Einvernehmen mit dem IT-Planungsrat festzulegen, ab welchen Zeitpunkt die jeweilige Fassung der Föderalen IT-Architekturrichtlinie gilt.

#### § 2

##### Qualitätsanforderungen an informationstechnische Systeme

(1) Für informationstechnische Systeme, die für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern genutzt und neu entwickelt werden, sind zur Gewährleistung der Qualität Maßnahmen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik zu treffen. Satz 1 gilt entsprechend für solche Systeme, die einer grundlegenden Überarbeitung unterzogen werden.

#### § 2

##### Qualitätsanforderungen an informationstechnische Systeme

(1) Für informationstechnische Systeme, die für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern genutzt und neu entwickelt werden, sind zur Gewährleistung der Qualität Maßnahmen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik zu treffen. Satz 1 gilt entsprechend für solche Systeme, die einer grundlegenden Überarbeitung unterzogen werden.

(2) Die Einhaltung der allgemein anerkannten Regeln der Technik im Sinne von Absatz 1 wird vermutet, wenn die Anforderungen der DIN SPEC 66336, Ausgabe April 2025, die bei der DIN Media GmbH, Berlin, zu beziehen und bei der Deutschen Nationalbibliothek archivmäßig gesichert niedergelegt ist, eingehalten werden.

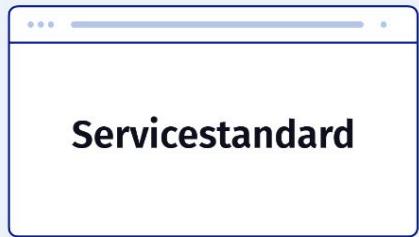
#### § 3

##### Übergangsregelungen

Für informationstechnische Systeme im Anwendungsbereich dieser Verordnung, die am ersten Tag des auf die Verkündung folgenden Quartals in Betrieb sind oder bis zum 31. Dezember 2027 in Betrieb genommen werden, kann bis zum 31. März 2030 von den Vorgaben der §§ 1 und 2 abgewichen werden.

(1) Für informationstechnische Systeme, die für den übergreifenden informationstechnischen Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern genutzt und neu entwickelt werden, sind zur Gewährleistung der Qualität Maßnahmen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik zu treffen. Satz 1 gilt entsprechend für solche Systeme, die einer grundlegenden Überarbeitung unterzogen werden.

(2) Die Einhaltung der allgemein anerkannten Regeln der Technik im Sinne von Absatz 1 wird vermutet, wenn die Anforderungen der DIN SPEC 66336, Ausgabe April 2025, die bei der DIN Media GmbH, Berlin, zu beziehen und bei der Deutschen Nationalbibliothek archivmäßig gesichert niedergelegt ist, eingehalten werden.



unterstützt die  
Umsetzung der

**DIN SPEC  
66336**

benennt Qualitäts-  
anforderungen für

**Standard-  
verordnung  
Onlinezugang  
(OZSV)**

Servicestandard anwenden = OZSV erfüllen



## 13 Kriterien

- Übersetzen die Anforderungen der DIN SPEC 66336 in Einfache Sprache
- Kontext über das Warum
- Klare Anweisungen, was gemacht werden muss
- Liste der wichtigsten Liefergegenstände
- Empfehlungen für hilfreiche Fachgebiete

13

### Rechtliche Hürden erkennen und Regelungen verbessern

Achten Sie darauf, ob rechtliche Vorgaben die einfache Nutzung von Services erschweren. Setzen Sie sich für die Änderungen ein, die den Service für Nutzende einfacher machen.

[Feedback geben →](#)

#### Hilfreiche Fachgebiete

Legal-Design Produkt-Management Verwaltungs-Fachwissen

Wichtig in diesen Entwicklungsphasen

Verstehen > Entwickeln > Betreiben > Weiterentwickeln 5.13 Rechtlicher Änderungsbedarf

Zuletzt aktualisiert am

26.5.2025

#### Warum ist das wichtig

Rechtliche Regelungen können verhindern, dass die Nutzung des Services einfach ist. Werden solche Hürden erkannt, lassen sie sich anpassen. Dadurch schaffen Sie bessere Bedingungen für den Service.

Regelungen wie Verordnungen und Gesetze sollen und müssen regelmäßig geprüft werden. Zum Beispiel wird geprüft, ob sie noch aktuell oder umsetzbar sind.

Wenn Ihnen Hürden bei Regelungen auffallen, helfen Sie diese zu verbessern. Andere Services profitieren von Regelungen, die digitale Leistungen unterstützen.

#### Was ist zu tun

##### 1. Prüfen Sie rechtliche Vorgaben

Klären Sie, ob rechtliche Regelungen die einfache Nutzung behindern.

##### 2. Erkennen Sie rechtliche Hürden

Halten Sie fest, welche Vorschriften die digitale Umsetzung erschweren.

##### 3. Melden Sie Änderungsbedarf an Ministerien

Leiten Sie rechtliche Hürden an das zuständige Ministerium weiter.

##### 4. Schlagen Sie konkrete Änderungen vor

Zeigen Sie, wie sich Regeln anpassen lassen, um digitale Services einfacher oder effizienter zu gestalten.

#### Das liegt am Ende vor

⌚ Übersicht der Regelungen, die digitale Umsetzung erschweren

⌚ Beschreibung konkreter Hürden im Ablauf

⌚ Meldung des Änderungsbedarfs an zuständige Stellen

# servicestandard.gov.de

# Anleitungen

- Beschreiben eine konkrete Handlung, um ein Kriterium in die Praxis zu bringen
  - Es geht um eine einzelne Aufgabe oder einen Schritt im Prozess

## Teilnehmende für Nutzerforschung finden

Teilnehmende sind die Personen, die Sie für Ihre Nutzerforschung auswählen. Damit Ihre Forschung effektiv ist, müssen Ihre Teilnehmenden tatsächliche oder potenzielle Nutzende von Ihrem digitalen Angebot sein.

[Feedback geben →](#)

Hilfreiche Fachgebiete	Wichtig in diesen Entwicklungsphasen	Zuletzt aktualisiert am
<u>User-Research</u>	<u>Verstehen</u> > <u>Entwickeln</u> > Betreiben > <u>Weiterentwickeln</u>	<u>28.8.2025</u>

## **Identifizieren der aktuellen oder potenziellen Nutzergruppe**

Identifizieren Sie zunächst alle Nutzergruppen, die Sie in Ihre Untersuchung einbeziehen müssen.  
Das kann über Recherche erfolgen:

- Berichte aus der Sozialforschung
  - Statistiken von Behörden und Branchen, z.B. dem Statistischen Bundesamt
  - Daten- und Nutzungs-Analysen bestehender Dienstleistungen
  - Umfrageergebnisse
  - Nutzerprofile und Personas

Wenn Sie einen Service für sehr verschiedene Nutzergruppen entwickeln, sollten Befragungen oder Tests für jede Nutzergruppe eingeplant werden.

## Auswahlkriterien definieren

Ihre Auswahlkriterien sollten klar festlegen, welche Personen Sie für Ihre Forschung gewinnen möchten. Je nach Service und Forschungsvorhaben können Ihre Kriterien Folgendes umfassen:

- eine bestimmte Bevölkerungsgruppe – zum Beispiel Personen zwischen 16 bis 20 Jahren
  - eine bestimmte Berufsguppe – beispielsweise Kleinunternehmer oder Mitarbeiter von Arbeitsämtern
  - eine bestimmte Erfahrung – beispielsweise Personen, die kürzlich umgezogen sind oder einen staatlichen Zuschuss beantragt haben
  - eine problematische Situation – beispielsweise Personen, die ein wichtiges Dokument verloren haben
  - bestimmte Arten des Zugangs zu dem Service – beispielsweise Personen, die auf einen Bildschirmleser angewiesen sind Spracherkennungsoftware verwenden oder nur in einer Bibliothek oder einem Tageszentrum Zugang zur Internet haben

Versuchen Sie außerdem Personen mit unterschiedlichen Eigenschaften bei folgenden Kriterien zu finden:

- Alter
  - Geschlecht
  - Ethnizität
  - körperliche oder kognitive Beeinträchtigungen
  - soziale und wirtschaftliche Status
  - ländlicher und städtischer Wohnregion / aus unterschiedlichen Bundesländern

Überprüfen Sie die Auswahlkriterien mit Ihrem Team, um sicherzustellen, dass Sie die richtigen Personen für die Beantwortung Ihrer Fragen auswählen.

Anzahl der Teilnehmenden festlegen

Die von Ihnen verwendeten Forschungsmethoden bestimmen die Anzahl der Teilnehmenden, die Sie benötigen. Zum Beispiel:



14:28 Sam 11. Jan

\*\*\*  
servicestandard.gov.de

13 %

## Aus der Praxis



Aus der Praxis

### Wie Open-Source-Software im ländlichen Raum für Vernetzung sorgt

Das Amt Süderbrarup in Schleswig-Holstein nutzt Open-Source-Software, um Bürgern und Bürgerinnen einfache Teilhabe und Zugang zu Veranstaltungsinformationen ermöglichen.

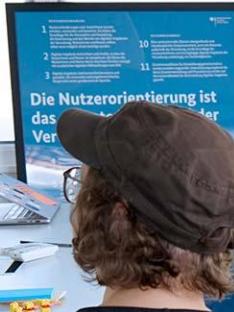


Aus der Praxis

### Wie wir Senioren und Seniorinnen in Lübeck auf dem Weg in die digitale Welt begleiten

In Lübeck gibt es neue Anlaufstellen für digitale Teilhabe älterer Menschen. Entstanden sind sie durch Zusammenarbeit mit lokalen Organisationen, Ehrenamtlichen und den Seniorinnen und Senioren selbst.

WIRKSAMER DIAKO & ABOBA, WIRK TATIGKEIT  
PROJEKT DIAKO  
DIAKO  
SERVICESSTANDARDS I  
PAUSE  
SERVICESSTANDARDS II  
FREIHEIT, BUT NO  
FEAR TIME



## Peer-Reviews

- Konstruktive Einschätzung von ausgewählten Fachleuten (Peers) zum Servicestandard-Erfüllungsgrad für den eigenen Service
- Halbtägiges Workshop-Format mit abschließendem Prüfbericht
- Fachleute geben Empfehlungen für die weitere Produktentwicklung

## Peer-Review

Ein Peer-Review ist ein fachlicher Austausch auf Augenhöhe. Sie und Ihr Team sprechen mit Peers über Ihr digitales Produkt und Ihr Vorgehen bei der Entwicklung. Peers sind ausgewählte Experten und Expertinnen aus Verwaltung und Praxis. Die 13 Kriterien des Servicestandards dienen als Orientierung für das Gespräch.

Für Peer-Review anmelden →

Feedback geben →

Zuletzt aktualisiert am

2.9.2025

### Nutzen eines Peer-Review

Der Peer-Review eignet sich, um während der Entwicklung eine konstruktive Einschätzung von außen zu bekommen. Das Gespräch auf fachlicher Basis kann die Perspektive erweitern und Handlungsmöglichkeiten aufzeigen.

Im gemeinsamen Austausch zwischen Ihnen und den Peers wird deutlich,

- was schon schon gut funktioniert
- welche Themen Sie als Nächstes bearbeiten können
- wo es mögliche Risiken gibt

Manchmal werden auch Erfolge oder Möglichkeiten erkannt, die bisher übersehen wurden.

### Ablauf und Ergebnis des Peer-Review

Die Sitzung der Peer-Review dauert rund 4 Stunden. Es muss dafür kein neues Material erstellt werden, sondern Sie nutzen Material, das Sie schon haben. Zum Beispiel:

- den Prototyp des digitalen Angebots
- dokumentierte Arbeitsergebnisse (Übersicht über Nutzende, Prozessentwurf, Datenschutzkonzept)
- Ergebnisse aus organisatorischen Meetings zu Zusammenarbeit, Maßnahmen oder Vorgehen

Sie zeigen das digitale Angebot in Form einer Demo und stellen Ihr Vorgehen entlang der 13 Kriterien des Servicestandards vor.

Die Peers hören zu, stellen Fragen und geben Rückmeldungen.

Am Ende bekommen Sie eine schriftliche Einschätzung der Peers in Form eines Berichts. Der Bericht wird nach Ihrer Freigabe auf dieser Website ([servicestandard.gov.de](http://servicestandard.gov.de)) veröffentlicht.

### Anmelden für Peer-Review

Folgen Sie den Schritten zur Anmeldung für den Peer-Review.

Go Live  
2026

## Selbst-Test

- Niederschwelliger Online-Test für eine Bestandsaufnahme, wo das Service-Team bei ihrer Arbeit entlang des Servicestandards steht
- Empfehlungen für Entwicklungsfelder entlang der 13 Kriterien

Wurden Zielgruppen identifiziert und z.B. durch Personas beschrieben?

- Voll erfüllt
- Fast erfüllt
- Teilweise erfüllt
- Nicht erfüllt
- Weiß ich nicht
- Nicht zutreffend

Werden Nutzungsanforderungen sowie Nutzungskontexte und Herausforderungen unter Beteiligung von Nutzenden kontinuierlich erhoben und erfasst?

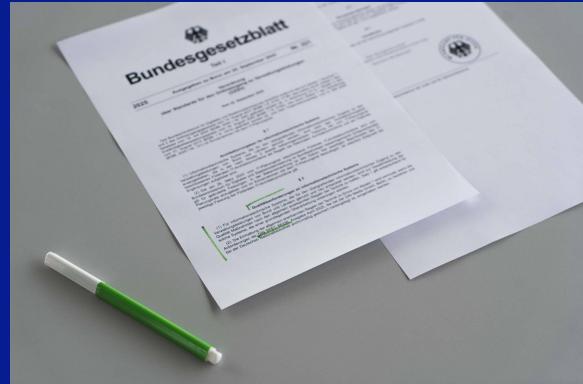
- Voll erfüllt
- Fast erfüllt
- Teilweise erfüllt
- Nicht erfüllt
- Weiß ich nicht
- Nicht zutreffend

Werden die erhobenen Nutzungsanforderungen und -bedürfnisse bei Entscheidungen bezüglich der Konzeption und Entwicklung des Services berücksichtigt?

- Voll erfüllt
- Fast erfüllt
- Teilweise erfüllt
- Nicht erfüllt
- Weiß ich nicht
- Nicht zutreffend



Rechtlich-operativ  
Finanziell  
Organisatorisch  
Technisch  
Kommunikativ



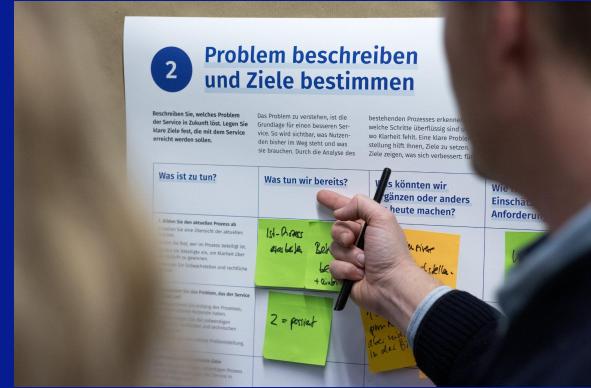
Standardverordnung

# Rechtlich-operativ Finanziell Organisatorisch Technisch Kommunikativ



Digitalbudget-Kopplung

# Rechtlich-operativ Finanziell Organisatorisch Technisch Kommunikativ



Kodifizierung von Rollen und  
Arbeitsweisen in Teams

# Rechtlich-operativ Finanziell Organisatorisch Technisch Kommunikativ

Entsprechende Standard-Punkte und  
Verzahnung mit IT-Architekturenrichtlinien

Der Servicestandard

**Verfügbarkeit  
sichern und  
Störungen  
beheben**



Sorgen Sie dafür, dass der Service  
erreichbar ist, wenn Nutzende ihn  
brauchen. Planen Sie Maßnahmen bei  
Störungen oder einem Ausfall.

# Rechtlich-operativ Finanziell Organisatorisch Technisch Kommunikativ

Formate für Sichtbarmachung der  
Erfüllung der DIN SPEC 66336



**Qualität,  
Wirkung,  
Vertrauen**

# Digital Service



Bundesministerium  
der Finanzen



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend



Bundesministerium  
des Innern  
und für Heimat



Bundesministerium  
der Justiz

Grundsteuererklärung für Privateigentum

<https://www.grundsteuererklaerung-fuer-privateigentum.de>

Im Auftrag des



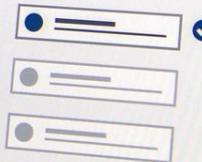
Grundsteuerreform

# Grundsteuererklärung für Privateigentum.

Schnell. Unkompliziert. Kostenlos.



Wann kann ich die  
Grundsteuererklärung abgeben?



Wie kann ich mich  
vorbereiten?



Wer kann die Grundsteuererklärung abgeben?

Haben



**Johannes Hiemer**  
@jvhiemer

...

Online ausfüllen, funktioniert top. Dann mittels Personalausweis und BundesIdent verifizieren und absenden. Hat keine 20 Minuten gedauert. Beste digitale Erfahrung mit dem Staat in meinem Leben.

[Translate Tweet](#)

7:09 am · 1 Feb 2023 · 41 Views

# Wie können wir Euch unterstützen?

# Servicestandard kennenlernen

Der Workshop und  
begleitende  
Checkins



# Vielen Dank!

[servicestandard@digitalservice.bund.de](mailto:servicestandard@digitalservice.bund.de)

**Martin Jordan**

[martin.jordan@digitalservice.bund.de](mailto:martin.jordan@digitalservice.bund.de)