

Digital first vs. only

Share-back aus vier Jahren Arbeit und Austausch

Der DigitalService schafft Vorbilder für nutzerzentrierte digitale Services und Produkte



DigitalService wurde 2020 als interne Digitaleinheit des Bundes geschaffen

Ziel: regierungsinterner Aufbau
digitaler Kompetenzprofile

- ressortübergreifend
- flexibles
Bundes-GmbH-Konstrukt
- unabhängige Personalakquise
(aktuell 180 MA)
- eigenständige Projektauswahl
- Refinanzierung über Aufträge
aus Bundesministerien

digital

digital

digital

digital

digital

digital

digital

Digital

WIR GLAUBEN:

**Online-Zugänge
verbessern, um analoge
Zugänge hochwertig
bereitstellen zu können**

Definition für Digital:

„Die Kultur, die Prozesse, die Geschäftsmodelle und die Technologien des Internetzeitalters einsetzen, um den gestiegenen Erwartungen der Menschen gerecht zu werden.“

— Tom Loosemore, GDS-Mitgründer

Denkanstöße aus dem Ausland

ServiceSG ist die gebündelte physische Anlaufstelle aller Behörden Singapurs



It are relevant to your needs.
senior, a working adult or simply



FOR SENIORS

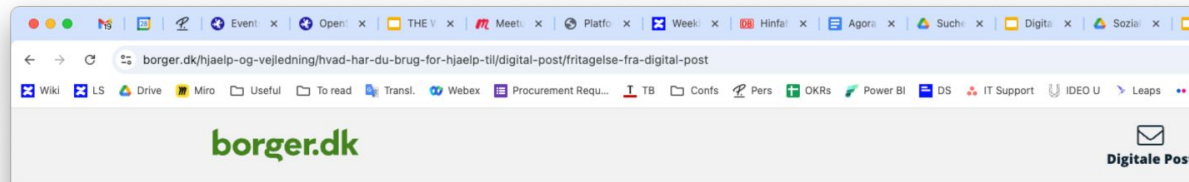


FOR THOSE WHO
NEED SUPPORT



FOR WORKING
ADULTS

Von der dänischen Digitalen Post muss man sich befreien lassen - begründet



Befreielse af den digitale post

Wer kann von der Digitalpost befreit werden und was bedeutet das?



Wobei benötigen Sie Hilfe?

+ Was bedeutet es, von der digitalen Post befreit zu sein?

— Wer kann befreit werden?

Bürger, die nicht in der Lage sind, digitale Post zu empfangen und mindestens eines der Ausnahmekriterien erfüllen, können von der digitalen Post befreit werden und stattdessen öffentliche Briefe in Papierform erhalten.

Ausnahmekriterien

Sie können sich bei den allermeisten Behörden vom Empfang digitaler Post befreien lassen, wenn Sie mindestens einen der folgenden Punkte ankreuzen können:

1 Ich habe eine geistige Behinderung, die mich daran hindert, Digital Post zu nutzen.

2 Ich habe eine körperliche Behinderung, die mich daran hindert, Digital Post zu nutzen.

Assisted Digital in Großbritannien



Most users



Digital service



**Assisted digital
users**



**Assisted digital
support**





Beta [Contact the Service Manual team](#) if you have feedback, questions or suggestions.

[Service manual](#) > [Accessibility and assisted digital](#)

Accessibility and assisted digital

[Give feedback about this page](#)

Designing assisted digital support

From: [Assisted digital and digital take-up community](#)

Contents

- [Decide how to provide support](#)
- [Avoid paper](#)
- [Who provides the support](#)
- [Tell users about assisted digital support](#)
- [Providing the right support](#)
- [Check how your support is performing](#)
- [Related guides](#)

Helping people use online parts of your service is known as providing ‘assisted digital support’. Good assisted digital support ensures users aren’t excluded when they can’t or won’t complete tasks online.

Do research to [understand how users might struggle to use your service online](#) before you design your assisted digital support.

Decide how to provide support

You can provide assisted digital support:

- in person
- on the telephone
- via webchat

In person

The person providing the support sits with the user and either:

Contents

- [Decide how to provide support](#)
- [Avoid paper](#)
- [Who provides the support](#)
- [Tell users about assisted digital support](#)
- [Providing the right support](#)
- [Check how your support is performing](#)
- [Related guides](#)

the service by talking to them over the internet. You can read more about [using chatbots and webchat tools to improve users' experience](#) of your service.

Avoid paper

Don't use a paper-based system, such as letters and forms. This is because paper systems generally:

- take users longer to complete and cost government more to run
- can't easily direct the user to what they need, if they're in the wrong place
- make errors more likely
- are harder to improve iteratively
- don't help build the user's digital skills and confidence

Who provides the support

You can use existing infrastructure in your organisation like call centres or local offices. Make sure staff are able to help users overcome problems they have using your service online, including when users need staff to do something for them.

If you don't have existing capacity, you can hire private, voluntary or other public sector organisations through the [Digital Inclusion and Support DPS](#).

Whoever provides support, you must make sure they:

- are sustainably funded
- can handle changes in demand for support, like seasonal peaks or increases when non-digital channels are phased out
- don't charge users for support
- use suitably trained people
- use technology and equipment that users find convenient and easy to use
- keep information about users secure and protect their privacy
- provide a user experience that's consistent with the assisted digital support that other relevant digital government services provide

[Home](#)

Get help with your online Home Office application

If you're in the UK, you can get help filling in your online Home Office application if you:

- do not feel confident using a computer or mobile device
- do not have internet access
- do not have access to a device like a laptop or smart phone

This is known as 'Assisted Digital' support and can be used for help with any Home Office application, for example:

- the EU Settlement Scheme
- British citizenship
- a Student visa - if your sponsor cannot help
- a Skilled Worker visa - if your sponsor cannot help

What type of help you can get

You can get:

- phone support from an advisor

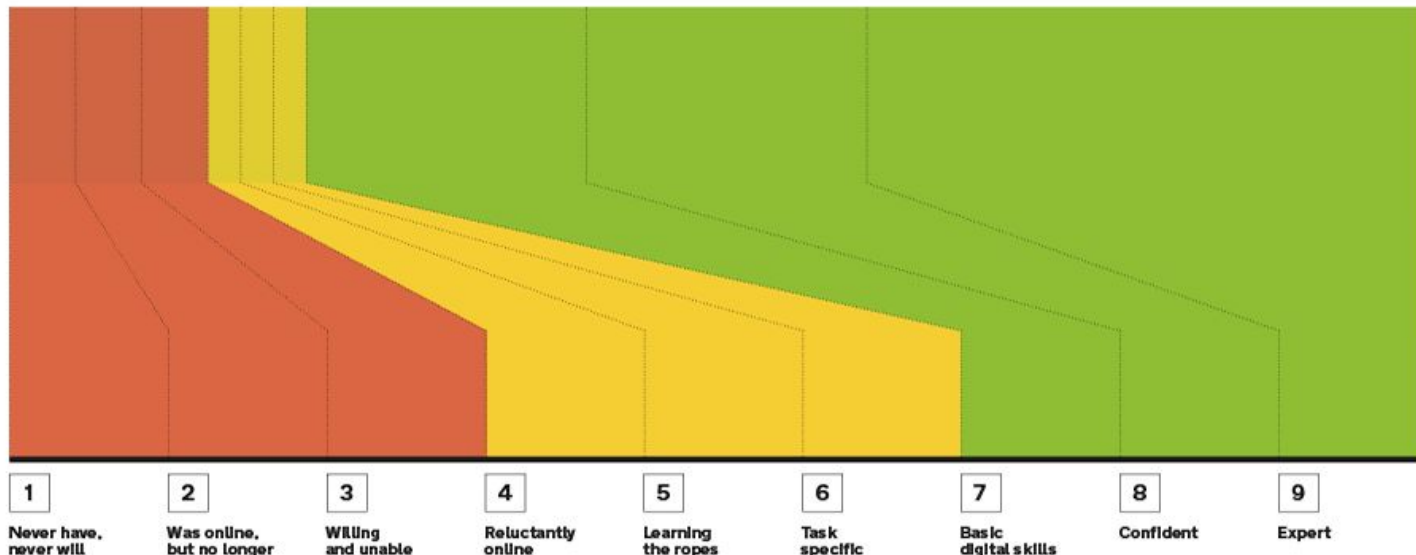
UK population

Recent BBC/Go On UK Survey

14%

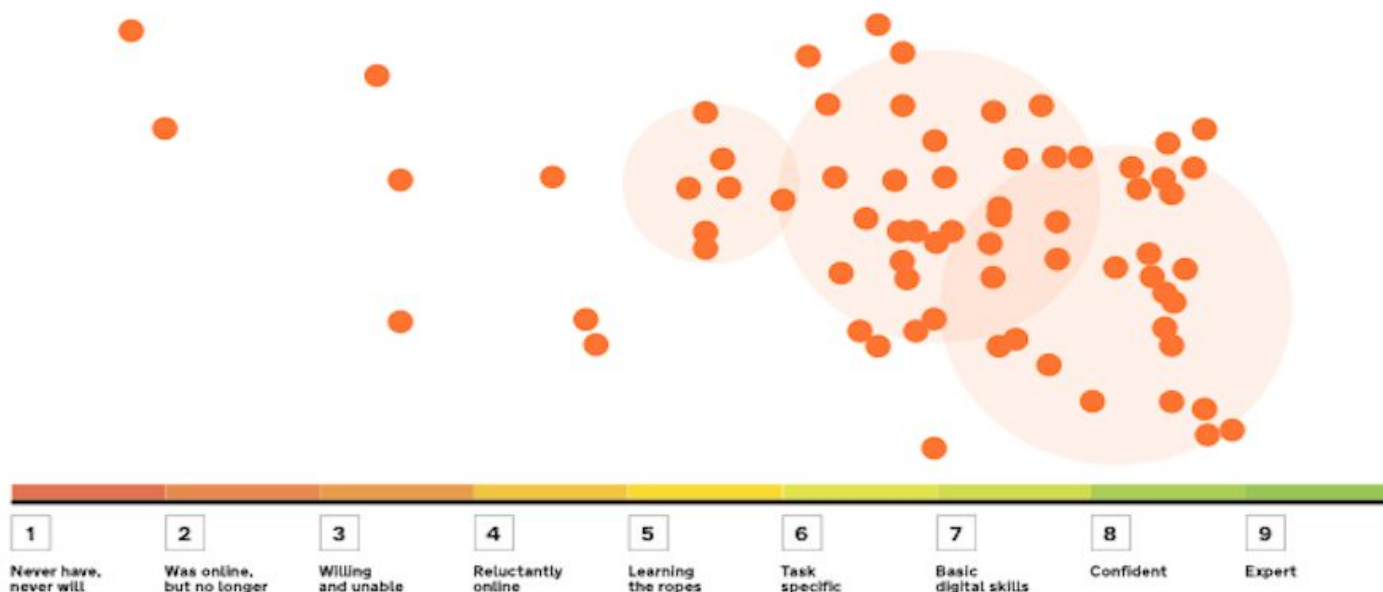
7%

79%



Digital inclusion scale

Claim Carer's Allowance



Digital inclusion scale

Universal Barrier Framework

A Modell für vollständige Inklusion

Fokus auf unbeabsichtigte Ausgrenzung – um Inklusion zu gewährleisten



These:

Barrieren entstehen, wenn die Anforderungen einer Aufgabe die Fähigkeiten einer Person übersteigen.

Bekanntheit

Physischer Zugang

Zeit

Belege und Dokumente

Finanzen

Interaktionskompetenzen

Verständniskompetenz

Selbstvertrauen

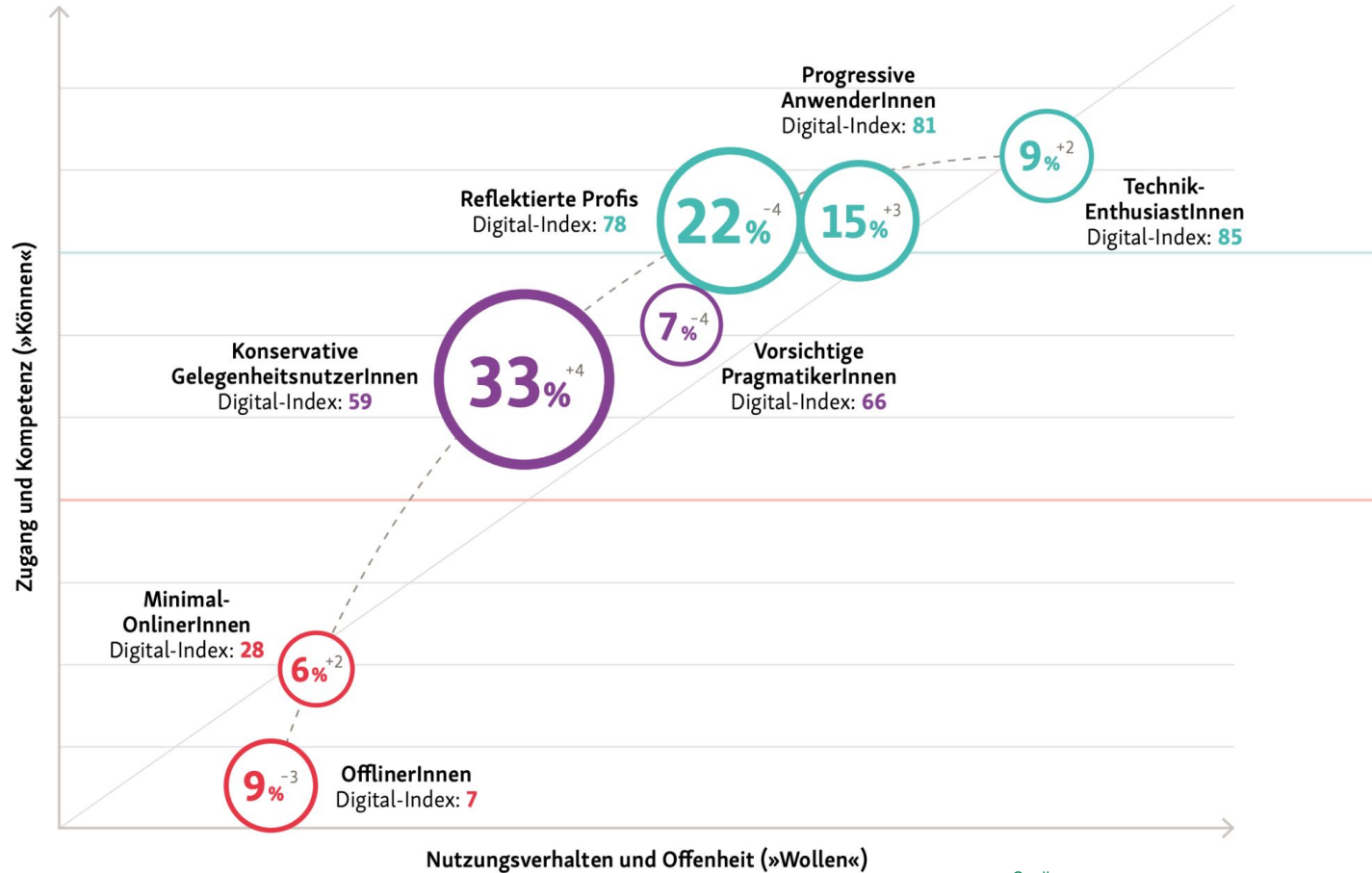
Enthusiasmus und Motivation

Vertrauen

Emotionale Belastbarkeit

Zahlen aus Deutschland zu digitaler Exklusion

Anteile der Nutzertypen



Quelle:

Wie viele Menschen?

Jeder Mensch ist einzigartig und stellt spezielle Anforderungen an die Nutzung eines Services. Um diese Services allen Menschen zugänglich zu machen, müssen Barrieren abgebaut werden.

Hier können Sie erfahren, wie viele Menschen in Deutschland mit bestimmten Eigenschaften Ihren Service nutzen. Daraus können Sie Maßnahmen ableiten, um Ihren Dienst für alle Menschen zu öffnen. Geben Sie dazu die erwartete Gesamtzahl der Nutzenden ein.

Anzahl der Menschen, die den Service nutzen:



Berechnen

Diese Seite befindet sich im Aufbau und die angezeigten Daten können unvollständig sein.



Wenn Sie oben eine Zahl eingeben, erhalten Sie Informationen über die geschätzte Anteil der Personen, die eine bestimmte Eigenschaft aufweisen.

Technik Enthusiast:innen	7.623.000	Quelle
Begrenzte Deutschfähigkeiten	6.266.614	Quelle
Vorsichtige Pragmatiker:innen	5.929.000	Quelle
Minimal-Onliner:innen	5.082.000	Quelle
Deutsch auf Level C1	4.235.000	Quelle
Deutsch auf Level A1	3.388.000	Quelle
Deutsch auf Level C2	1.694.000	Quelle

Technologiezugang

Eigenschaft 	Anzahl 	Quelle
Kein mobiler Internetzugriff	13.552.000	Quelle
Kein Smartphone	8.470.000	Quelle
Kein Internetzugang	4.235.000	Quelle

Soziale Lage

Eigenschaft 	Anzahl 	Quelle
Armutsbetroffen	17.702.300	Quelle
Eingewandert	15.584.800	Quelle



Unter den rund 14,1 Millionen Menschen, die von Armut betroffen sind, haben 2,8 Millionen Menschen – also rund ein Fünftel von ihnen – keinen eigenen Internetanschluss.“

Jan Lutz, netzpolitik.org



[A]cht Prozent aller Deutschen über 14 Jahren nutzen gar kein Mobiltelefon.

„Digital“ als Mittel für Inklusion

Der **Steuerlotse**
für Rente und Pension

I Übersicht

Informieren

Nutzung prüfen

Registrieren

Ihre Steuererklärung

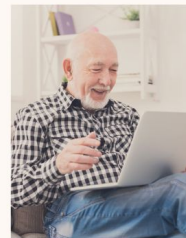
Im Auftrag vom



Mit dem Steuerlotsen können Renten- und Pensionsbeziehende ihre Steuererklärung online machen

Der Steuerlotse ist speziell auf die Bedürfnisse von Rentnerinnen und Pensionärinnen ohne Zusatzeinkünfte zugeschnitten.

- mit Schritt für Schritt Anleitung
- vereinfachte Steuererklärung dank vorliegender Daten
- kostenlos und ohne Download



Herausfinden, ob Sie den Steuerlotsen nutzen können

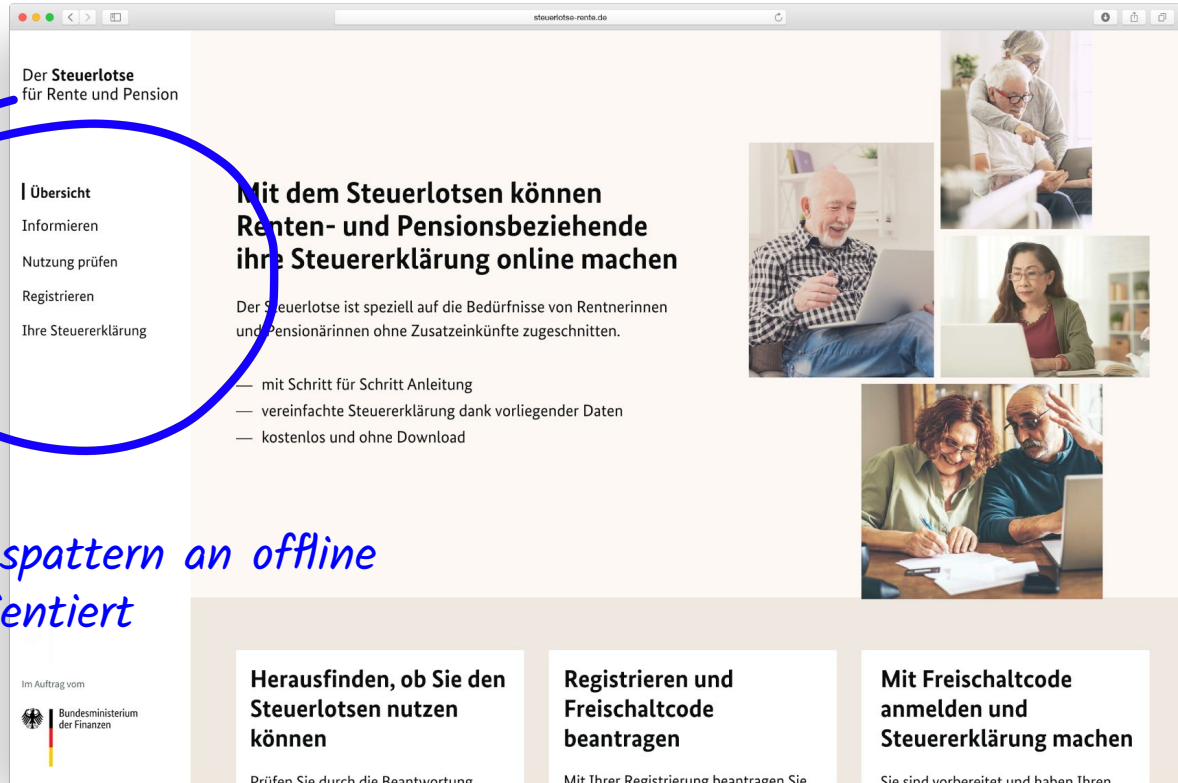
Prüfen Sie durch die Beantwortung

Registrieren und Freischaltcode beantragen

Mit Ihrer Registrierung beantragen Sie

Mit Freischaltcode anmelden und Steuererklärung machen

Sie sind vorbereitet und haben Ihren



*Navigationspattern an offline
Medien orientiert*

Der Steuerlotse
für Rente und Pension

Übersicht

Informieren

Nutzung prüfen

Registrieren

Ihre Steuererklärung

Mit dem Steuerlotsen können Renten- und Pensionsbeziehende ihre Steuererklärung online machen

Der Steuerlotse ist speziell auf die Bedürfnisse von Rentnerinnen und Pensionärinnen ohne Zusatzeinkünfte zugeschnitten.

- mit Schritt für Schritt Anleitung
- vereinfachte Steuererklärung dank vorliegender Daten
- kostenlos und ohne Download

USPs auf Zielgruppe gemünzt

Im Auftrag vom

 Bundesministerium
der Finanzen

Herausfinden, ob Sie den Steuerlotsen nutzen können

Prüfen Sie durch die Beantwortung

Registrieren und Freischaltcode beantragen

Mit Ihrer Registrierung beantragen Sie

Mit Freischaltcode anmelden und Steuererklärung machen

Sie sind vorbereitet und haben Ihren



Wie viel Energie sollte der Staat investieren, um welchen Zielgruppen Zugang zu schaffen?

Zugang und digitale Teilhabe für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen



Ellen Sigloch – DigitalS...

Ellen Sigloch – DigitalService



Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras

Sie be

You are viewing User3's screen

View Options

Freigabe stoppen



Welches Problem trat auf? - Vorabcheck



Justiz-Services



/ Flugprobleme

/ Vorab-Check

Welches Problem trat auf?

Sie können derzeit den Fragebogen nur für ein Problem pro Flug ausfüllen. Falls Sie mehrere Probleme erlebt haben, zum Beispiel eine Annullierung und eine Verspätung beim Ersatzflug, müssen Sie den Fragebogen mehrmals ausfüllen, um zu prüfen, ob für beide Probleme ein Anspruch auf Ausgleichszahlung in Frage kommen könnte.



User3



Ellen Sigloch –...

Ellen Sigloch – DigitalService

Pram @ DigitalService



Pram @ DigitalService



Suche



13:19

17.09.2024



„Denjenigen, die das umgesetzt haben, herzlichen Glückwunsch! Das haben sie toll gemacht, ich hoffe, sie bekommen noch weitere Aufträge, um das so gut umzusetzen.“

Digital = Ermächtigung

Digital \neq online



Department
for Work &
Pensions

<Title><Initials><Surname>
<Address>

Newcastle Pension Centre
(Futures Group)
The Pension Service 9
Mail Handling Site A
Wolverhampton
WV98 1LU

www.gov.uk

XX November 2015

Your State Pension Statement

Based on your National Insurance contribution record

Dear <Title><Surname>

You asked for an estimate of your State Pension based on the rules of the new State Pension system that starts on 6 April 2016.

Your State Pension estimate [State Pension is paid by the Government]

We estimate that when you reach your State Pension age on [insert date – xx/xx/xxxx] your State Pension will be £[xxx.xx] a week. This is based on your current National Insurance (NI) contribution record which shows you have [insert number] qualifying years up to the tax year [insert tax year xxxx/xxxx]. Your actual State Pension **may be higher** if contributions or credits are added to your current NI contribution record in the future. There is more information about this in the leaflet we have enclosed with this statement.

The amount shown above is also an estimate of what your starting amount for the new State Pension may be.

Because you were contracted out

In the past you have been part of a contracted out private pension scheme(s), such as a workplace or personal pension scheme(s). When you were contracted out, you and your employer(s) paid lower rate National Insurance (NI) contributions or some of your NI contributions were paid into your private pension scheme(s) instead.

We call the amount of additional State Pension you would have been paid if you had not been contracted out the Contracted Out Pension Equivalent (COPE).

Contracted Out Pension Equivalent (COPE)

In most cases an amount equivalent to the COPE will be paid as part of your workplace or personal pension(s). The actual pension amount paid by your workplace or personal pension scheme(s) will depend on the characteristics of your scheme(s) and any investment choices you may make.

We estimate that your COPE amount is £[xxx.xx] a week.

If you add your State Pension and COPE amount together the total is £[xxx.xx] a week. The COPE amount is paid as part of your private pension(s), not by the Government.

ALPHA This is a new service – your [feedback](#) will help us to improve it.

Oliver Jones, you last signed in 11:49pm, Saturday 5 October 2014

Your State Pension

Your personal details

National Insurance number:
AA*****

Your State Pension Age

You'll reach your State Pension age on 16 May 2025.

Elsewhere on GOV.UK: [The State Pension age](#)

The earliest you can get
your State Pension is

66

years of age per year

Your State Pension Estimate

This estimate is based on your National Insurance contributions to Tax Year ending April 2014.

This shows you have 21 Qualifying Years. You need 14 more Qualifying Years to get the full State Pension amount.

See below for your last six years National Insurance contributions.

Tax Year Ending	Qualifying	Non-Qualifying
2014	✓	
2013	✓	
2012		£321.22
2011	✓	
2010	✓	

The estimated value of
your State Pension is

£89.04

per week per month per year

You have missing National Insurance contributions

You may want to check if this
changes the amount of State
Pension you will get.

BETA This is a new service – your [feedback](#) will help us to improve it.

Tyrone: You last signed in 10:42am, 12 October 2014

Your State Pension

Based on the current law, the earliest you may claim your
State Pension is 1 March 2036, when you'll be 67.

Your details

National Insurance number:
AA*****

Today, the amount of your State Pension is

£136.76

a week

This is equal to:

- £592.62 a month
- £7,111.52 a year



The amount shown is not a guarantee and is based on your
National Insurance record up to 5 April 2014.

How to improve your State Pension

The amount of your pension may improve as:

- you continue to add years to your record up to 5 April 2035, which is the final relevant tax year before you reach State Pension age
- you have 5 years on your record that don't count towards your pension.

Once you have a complete record or have reached the full rate, you can't improve your pension any further, unless you put off claiming it. You'll still need to pay contributions as these fund other state benefits and the NHS.

When you reach State Pension age, 1 March 2036, you no longer have to pay National Insurance contributions.

Your estimate is based on the current law. The amount shown is not a guarantee and is based on your National Insurance record using the latest complete tax year available, 5 April 2015. The forecast assumes National Insurance contributions are added to your record for future years until you cannot increase your State Pension any further. It does not include any increase due to inflation.

Breakdown

Amount based on your latest National Insurance record (5 April 2015)



which is £476 a month, £5,720 a year

Amount you may get to if you continue to contribute



which is £567 a month, £6,812 a year

Your forecast

- is not a guarantee and is based on the current law
- does not include any increase due to inflation

Breakdown

Estimate based on your National Insurance record up to 5 April 2015



Forecast if you contribute another 5 years before 5 April 2025



£155.65 is the most you can get

When you reach £155.65, you still need to pay National Insurance until 2025 as it funds other state benefits and the NHS.

[View your National Insurance record](#)



Department
for Work &
Pensions

<Title><Initials><Surname>
<Address>

Newcastle Pension Centre
(Futures Group)
The Pension Service 9
Mail Handling Site A
Wolverhampton
WV98 1LU

www.gov.uk

XX November 2015

Your State Pension Statement

Based on your National Insurance contribution record

Dear <Title><Surname>

You asked for an estimate of your State Pension based on the rules of the new State Pension system that starts on 6 April 2016.

Your State Pension estimate [State Pension is paid by the Government]

We estimate that when you reach your State Pension age on [insert date – xx/xx/xxxx] your State Pension will be £[xxx.xx] a week. This is based on your current National Insurance (NI) contribution record which shows you have [insert number] qualifying years up to the tax year [insert tax year xxxx/xxxx]. Your actual State Pension may be higher if contributions or credits are added to your current NI contribution record in the future. There is more information about this in the leaflet we have enclosed with this statement.

The amount shown above is also an estimate of what your starting amount for the new State Pension may be.

Because you were contracted out

In the past you have been part of a contracted out private pension scheme(s), such as a workplace or personal pension scheme(s). When you were contracted out, you and your employer(s) paid lower rate National Insurance (NI) contributions or some of your NI contributions were paid into your private pension scheme(s) instead.

We call the amount of additional State Pension you would have been paid if you had not been contracted out the Contracted Out Pension Equivalent (COPE).

Contracted Out Pension Equivalent (COPE)

In most cases an amount equivalent to the COPE will be paid as part of your workplace or personal pension(s). The actual pension amount paid by your workplace or personal pension scheme(s) will depend on the characteristics of your scheme(s) and any investment choices you may make.

We estimate that your COPE amount is £[xxx.xx] a week.

If you add your State Pension and COPE amount together the total is £[xxx.xx] a week. The COPE amount is paid as part of your private pension(s), not by the Government.

If you call or write to us, please use this reference:
CYPSP3 and your National Insurance number



Department
for Work &
Pensions

Mrs J Burns
10 West Avenue
Birkenhead
Wirral
CH99 1XX

Newcastle Pension Centre
The Pension Service 9
Mail Handling Site A
Wolverhampton
WV98 1LU

Telephone: 0345 300 0168
Textphone: 0345 300 0169

10 July 2017

To check your State
Pension or National
Insurance record at any
time go to:

www.gov.uk/check-state-pension

Your State Pension forecast

Dear Mrs Burns

You can get your State Pension on 2 December 2030
Your forecast is

£159.55 a week

£691.38 a month, £8,296.60 a year

Your forecast

- is not a guarantee
- is based on the current law
- does not include any increase due to inflation

You need to continue to contribute National Insurance to reach your forecast

Estimate based on your National Insurance record up to 5 April 2016

£110.15 a week

Forecast if you contribute another 11 years before 5 April 2030

£159.55 a week

£159.55 a week is the most you can get

When you reach £159.55, you may still need to pay National Insurance contributions until 2 December 2030 if you're working. They fund other state benefits and the NHS.

Your forecast may be different if there are any changes to your National Insurance information. There is more about this in the enclosed leaflet.

✓ Start

Grundvoraussetzungen

[Anwaltliche Vertretung](#)[Das Rechtsproblem](#)[Finanzielle Angaben](#)[Persönliche Daten](#)[Abgabe](#)

Grundvoraussetzungen

Haben Sie eine Rechtsschutzversicherung?

Die Rechtsschutzversicherung übernimmt nicht nur die Kosten Ihres Anwalts oder Ihrer Anwältin. Sie zahlt meist auch die Gerichtskosten, Gebühren für Zeugen und Experten und andere Kosten. Eine Rechtsschutzversicherung haben Sie nicht automatisch. Sie müssen sie selbst bei einer Versicherung abgeschlossen haben.

Für einige Lebensbereiche können Sie auch versichert sein, wenn Sie Mitglied in einer Gewerkschaft, einem Berufsverband, einem Mieterverein oder einer ähnlichen Organisation sind.

Wenn Sie keine Rechtsschutzversicherung haben oder die Versicherung den Rechtsschutz abgelehnt hat, antworten Sie bitte mit "Nein".

☐

Ja

☐

Nein

Zurück

Weiter

Online-Service

Antrag auf Beratungshilfe

► Haben Sie eine Rechtsschutzversicherung, die in dieser Angelegenheit eintritt?

☐ Nein | ☐ Ja

Eine Rechtsschutzversicherung ist eine besondere Versicherung, die man extra abschließen kann. Eine Rechtsschutzversicherung übernimmt nicht nur die Anwaltskosten. Sie zahlt meist auch die Gerichtskosten, Gebühren für Zeugen und Experten und andere Kosten.

► Haben Sie die rechtliche Beratung in dieser Angelegenheit bereits erhalten?

Falls Sie lediglich ein Vorgespräch bei einem Anwalt oder einer Anwältin hatten, kreuzen Sie bitte „Nein“ an.

☐ Nein | ☐ Ja. Ich möchte im Nachhinein Beratungshilfe beantragen.

Datum der ersten Beratung

Name und Vorname der Beratungsperson

Anschrift der Beratungsperson (Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort)



Sie müssen den Antrag innerhalb von 4 Wochen nach dem ersten Beratungsgespräch stellen. Andernfalls erhalten Sie keine Beratungshilfe mehr.



Bitte Kopien hinzufügen:
Briefe bzw. E-Mails der Anwaltskanzlei und Ihre Antworten

Papierantrag

Definition für Digital:

„Die Kultur, die Prozesse, die Geschäftsmodelle und die Technologien des Internetzeitalters einsetzen, um den gestiegenen Erwartungen der Menschen gerecht zu werden.“

— Tom Loosemore, GDS-Mitgründer

Sie können uns folgen

digitalservice.bund.de

Blog: digitalservice.bund.de/blog



linkedin.com/company/DigitalServiceBund



bsky.app/profile/digitalservice.bund.de



github.com/DigitalServiceBund