

A digital illustration featuring three stylized characters against a blue sky. On the left is a young woman with dark, curly hair, wearing an orange top and a black vest. In the center is a young man with short brown hair, wearing a blue jacket over a white shirt. On the right is a young man with red hair and glasses, wearing a light-colored shirt. They are positioned in front of a classical building with a prominent gold dome and columns.

System Design Symposium

Digital
Service

System Design Symposium

HTW | 16.04.2024 | MARION, DIRK, BENEDIKT

Hands up:



Hands up:

**Wer hat kürzlich einen
Service der Verwaltung
benutzt?**



**Behaltet Eure Hand oben,
wenn der Service digital
verfügbar war.**



**Behaltet Eure Hand oben,
wenn er einfach zu
benutzen war.**



**Wir 3 arbeiten daran, dass
es endlich einfach wird,
(digital) mit dem Staat zu
interagieren.**

Aber:

**Warum ist Deutschland
nicht schon längst digital?!**

OZG

Onlinezugangsgesetz

onlineZugangsgesetz

onlinezugangsGesetz

Onlinezugangsgesetz

OZG 1.0

Bis Ende 2022 sollten
575 Behörden-
Leistungen online
verfügbar sein.

OZG 1.0

Bis Ende 2022 sollten
575 Behörden-
Leistungen online
verfügbar sein.



Tatsächlich:
ca. **105**

Reifegradmodell

Das Reifegradmodell



0



1



2



3



4

Die Leistungsbeschreibung ist online verfügbar und das PDF steht als Download zum Ausdruck zur Verfügung

Eine Online-Beantragung ist grundsätzlich möglich. Nachweise können regelmäßig noch nicht online übermittelt werden

Die Online-Leistung kann einschließlich aller Nachweise vollständig digital abgewickelt werden. Der Bescheid wird digital zugestellt

Die Once-Only-Beantragung ist online möglich, bei der Daten und Nachweise aus Registern der Verwaltung abgerufen werden können (statt durch Nutzerinnen und Nutzer eingereicht)

Und jetzt?

**Und jetzt?
OZG 2.0**

OZG 2.0 Highlights

- Ende-zu-Ende-Digitalisierung
- Einheitliches Bürger:innenkonto „BundID“
- „Once-Only“ Nachweise müssen nur noch einmalig abgegeben werden
- faktische Abschaffung der Schriftform

OZG 2.0 Highlights

- Ende-zu-Ende-Digitalisierung
- Einheitliches Bürger:innenkonto „BundID“
- „Once-Only“ Nachweise werden einmalig abgegeben werden
- faktische Abschaffung der

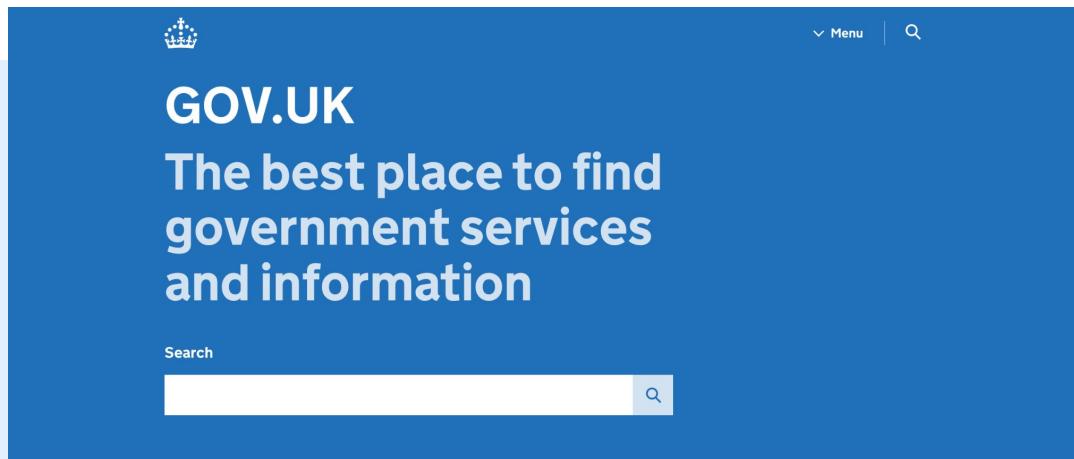
WHOA...NEW KID IN TOWN



OZG 2.0



Meanwhile in UK...



Popular on GOV.UK

- [HMRC account: sign in or set up](#)
- [Universal Credit account: sign in](#)
- [Personal tax account: sign in or set up](#)
- [Self Assessment tax return: sign in](#)
- [Childcare account: sign in](#)
- [Get a share code to prove your immigration status](#)

[Services and information](#)

[Featured](#)



Index

- 1. Introducing digital into the  public sector.**
- 2. UX-Design mit der deutschen Verwaltung**
- 3. Inclusive design in public sector**
- 4. Pannel Discussion**

Getting started

Hi, my name is Benedikt.)

I strive to empower our administration to think and act **digital, data-driven, service oriented**, and **human-centric**.

I do this by **facilitating interdisciplinary teams** as a **product manager**.



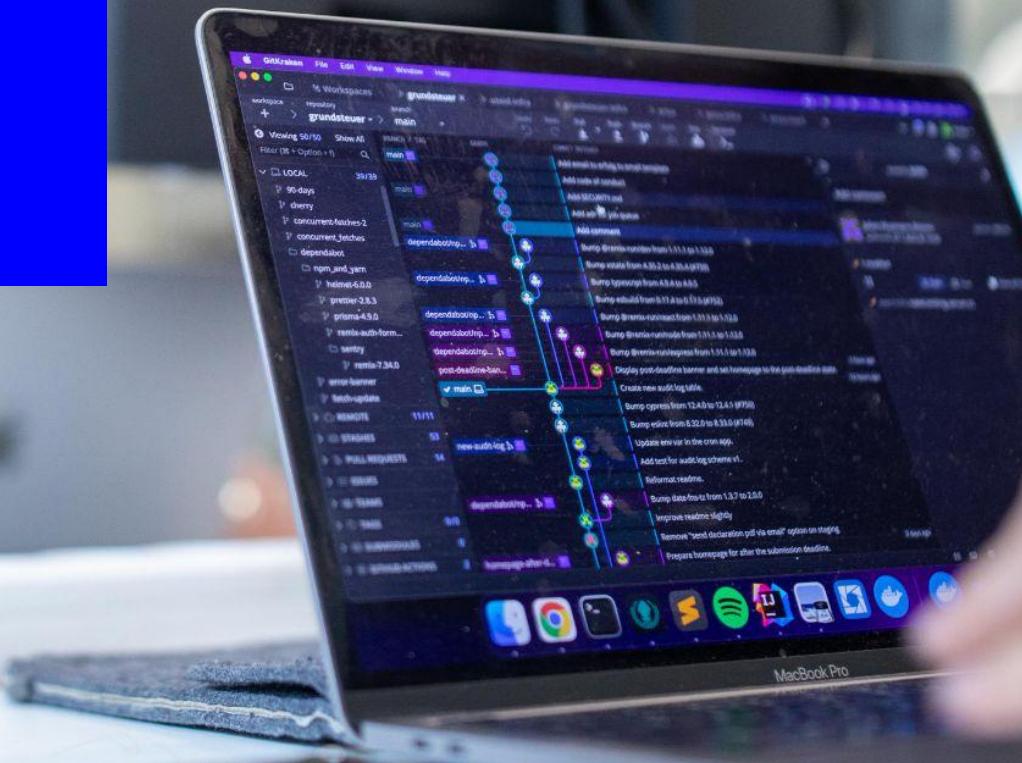
Introducing digital
into the  public
sector

In den nächsten 30 Minuten
spreche ich über den
DigitalService,
interdisziplinäre Teams,
und
digitaltaugliche Gesetze.

DigitalService

Wer wir sind

Wir sind die
Digitalisierungseinheit
des Bundes.



Unsere Mission

Wir schaffen **digitale Anwendungen** des Staates, die die **Bedürfnisse** der Bürger:innen in den Mittelpunkt stellen & besser **für alle** funktionieren.



Entstehung & Entwicklung

Gründung
als Non-Profit-
Start-up
4Germany UG

**Übernahme
durch den Bund**
Gründung der
DigitalService4Germany
GmbH

Umfirmierung
in DigitalService GmbH
des Bundes,
Projekte mit BMI, BMJ,
BMF, BMG

**Fast 1 Millionen
Bürger:innen**
mit nutzerzentrierter
Software erreicht

2019

2020

2022

2023



- Erster Jahrgang 2018
- **Talente** aus Design, Software-Entwicklung & Produktmanagement
- 8 **interdisziplinäre Teams**
- 3 Monate Projektarbeit

Ziel

- Tiefes **Problem- und Lösungsverständnis** schaffen
- **Prototyp** für konkretes Digitalvorhaben entwickeln



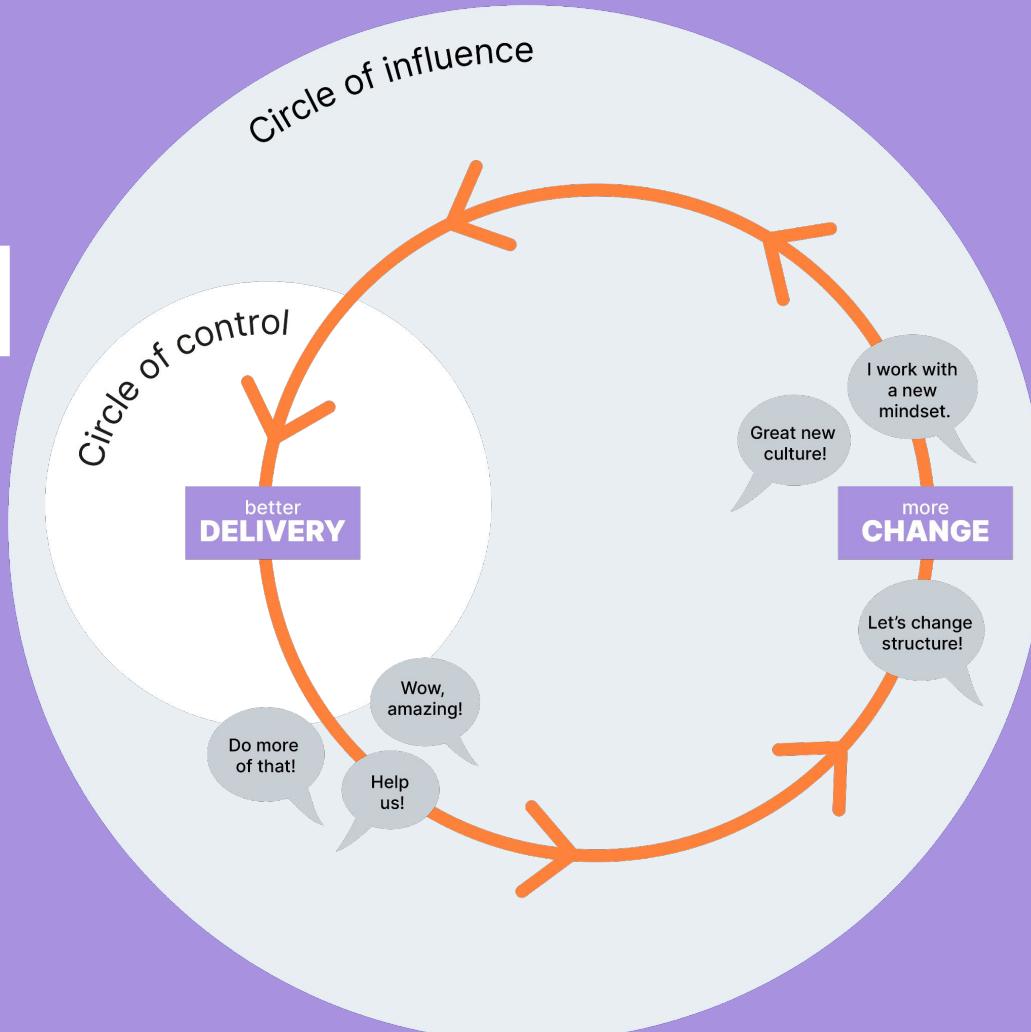
Work 4Germany

- Erster Jahrgang 2020
- **Transformations-Expert:innen mit Mitarbeiter:innen** der Bundesministerien
- 6 Monate vor Ort im Ministerium

Ziel

- **Digitale Transformation** der öffentlichen Verwaltung durch Wandel in Arbeitsweise und Kultur vorantreiben

CHANGE THROUGH DELIVERY



Methodische Grundsätze

Interdisziplinär

Kompetenzen aus
Produktmanagement,
Software-Entwicklung,
Design & Transformation
in den Teams



Methodische Grundsätze

Nutzerzentriert

Annahmen überprüfen
& Akzeptanz sichern



Methodische Grundsätze

Erkenntnisgetrieben

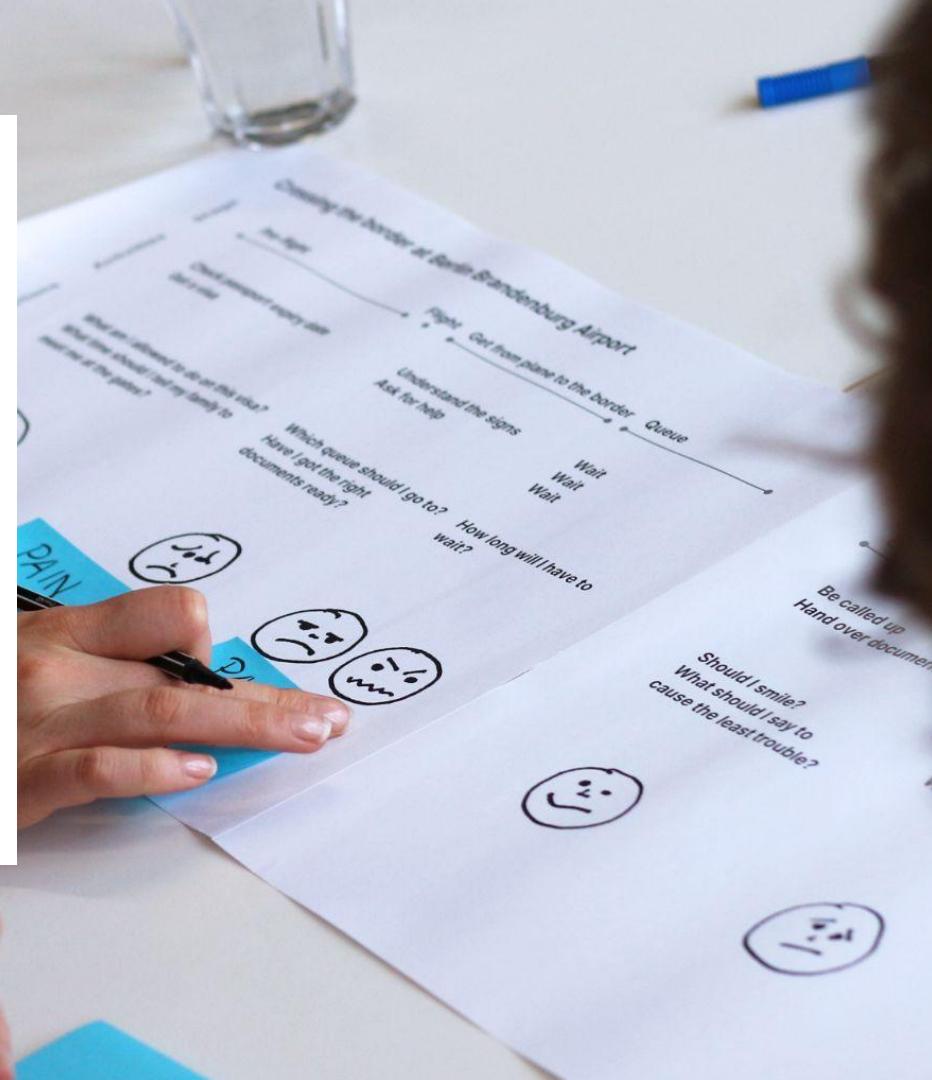
Ergebnisoffen, Open
Source & transparent



Methodische Grundsätze

Iterativ

Kurze & flexible
Entwicklungszyklen,
kontinuierliches Testen
& Verbessern im Betrieb



Projekte

SUNSET

Grundsteuererklärung für Privateigentum

IDENTIFIKATION
 ÜBERSICHT & ABERGEN

WILLKOMMEN

GRUNDSTÜCK

- Überblick
- Grundstücksart
- Adresse
- Innerhalb einer Gemeinde?
- Bodenrichtwert-Info

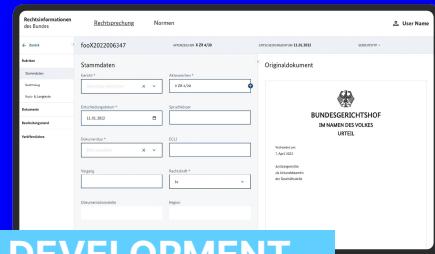
In diesem ersten Abschnitt dreht sich alles um das Grundstück, für das Sie die Grundsteuererklärung abgeben möchten.

Wir fragen Sie auf den folgenden Seiten nach diesen Angaben:

- Grundstücksadresse
- Nutzflächen / Abmessungen
- Art des Grundstücks
- Gemeindezugehörigkeit
- Grundstücksdaten
- Bodenrichtwert

SUNSET

Grundsteuererklärung für Privateigentum



DEVELOPMENT

NeuRIS

Der Digitalcheck

Tipps **Prinzipien** **Sie brauchen Hilfe?**

Einer Rechtschreibung

Besser Rechtschreibung **Digitalzählerische Gesetze**

Schreiben Sie digitalzählerische Gesetze

Als Legalis oder Logistin finden Sie hier Wissensrunden zur Verbesserung digitalzählerischer Gesetze und Verordnungen. Um sie erfahren, wie Sie den Digitalcheck einsetzen können um diese zu begünstigen.

Rechtschreibung

Der Digitalcheck wird für alle erreichbar und instrumentenübergreifend nach auf Grundlage Ihrer Erkenntnisse. Wenn Sie also Wissensrunden schreiben oder Ideen teilen, erhalten Sie von mir eine kurze E-Mail - digitalcheck@digitaleschulamt.de

Nächste Termine

Schreiben Sie digitalzählerische Gesetze, dann kann ich sie gleich bearbeiten

LIVE

LIVE

Digitalcheck



SUNSET

Bundesident



DEVELOPMENT



ALPHA

Digitale Rechtsantragstelle

Introducing digital into the  public sector.

By driving change
through delivery with
the **DigitalService** as an
organization.

Interdisziplinäre Teams

The unit of delivery is the team.

- Jamie Arnold 2012 @ GDS

Product people are brilliant. They set direction and lead the team. They own the product vision and its roadmap.
Ambitious but humble

Designers are brilliant. They come in many flavours: interaction, visual, content and service and they help the team create products which are easy to use that people love

Subject experts are brilliant. Every team needs their expertise to help them understand the problem space. They come in all shapes and sizes (e.g. Ops, data, policy) - every team is different

Developers are brilliant. They write code and give the team the ability to ship and test their product in days

Delivery people are brilliant. They set the rhythms and rituals, and help unblock the team. They bring expertise in lean and agile to help the team deliver the next most important thing

User researchers are brilliant. They obsess with understanding the emotional and functional needs of users and uncover actionable insights

*others combos and skills also applicable.

Discovery
Exploring
the problem
space

Alpha
Testing options
with hypotheses

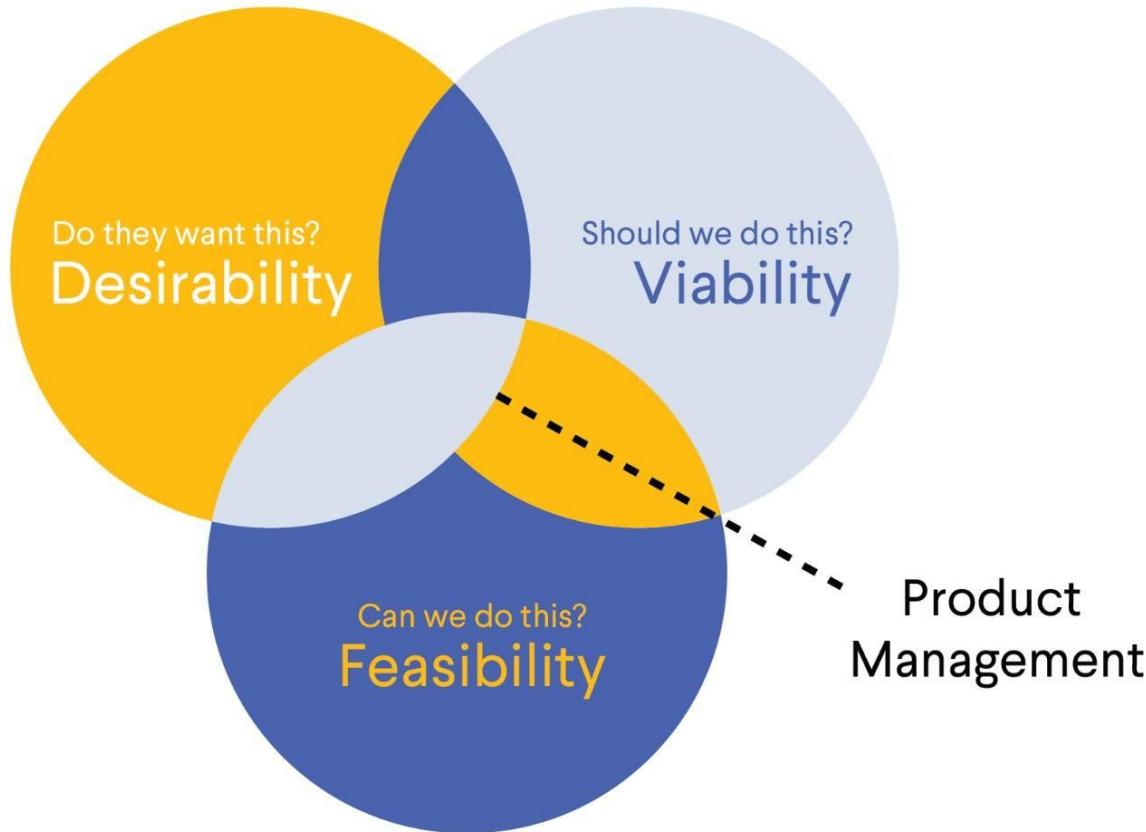


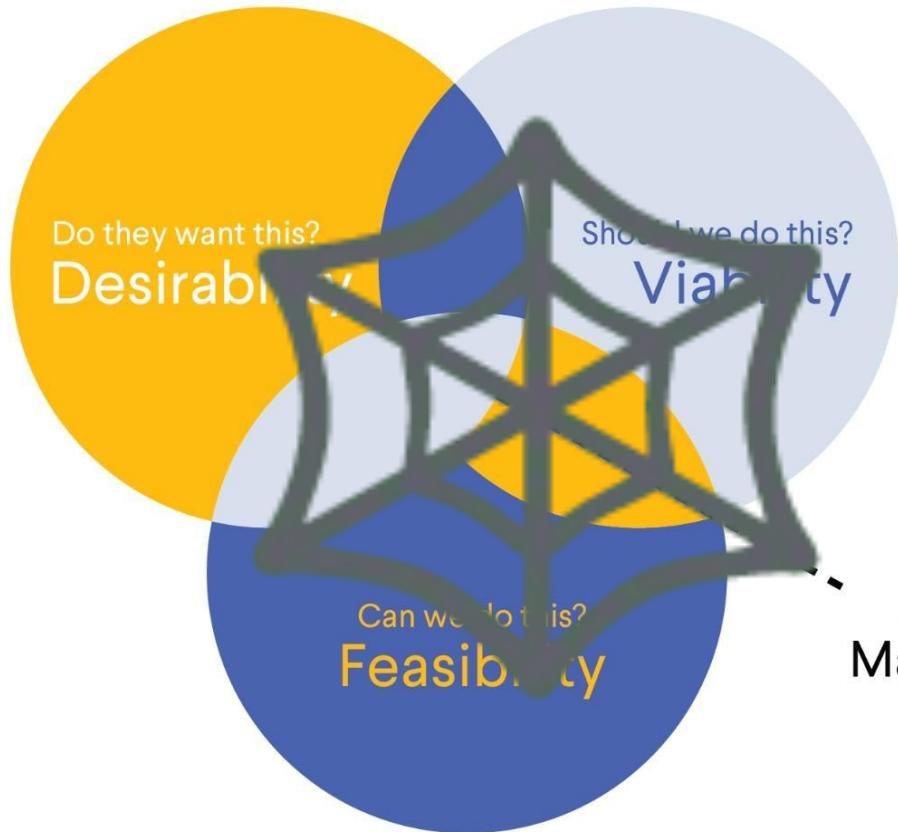
Beta
Building and
refining options



Live
Continuously
improving







Product
Management



Product Management

Product Management

Engineering

Design

Transformation

Introducing digital into the  public sector.

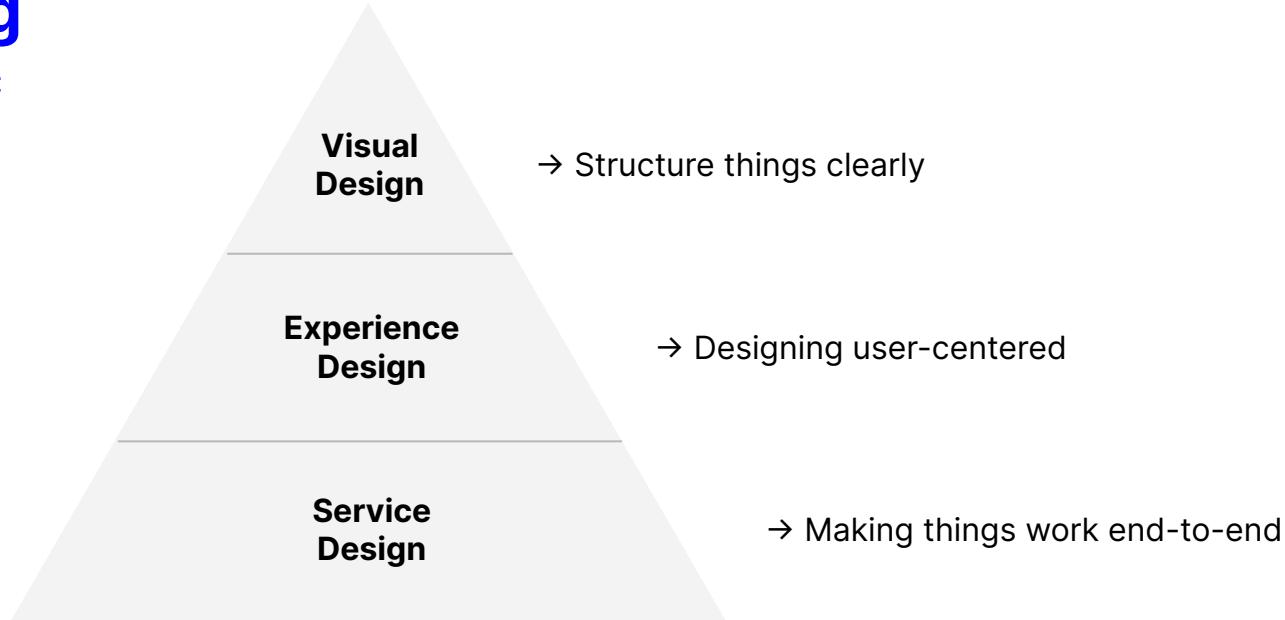
**By providing
interdisciplinary teams
to deliver digital
products.**

Digitaltaugliche Gesetze

**Politische Vorhaben
sind in der Umsetzung
digitale Services.**

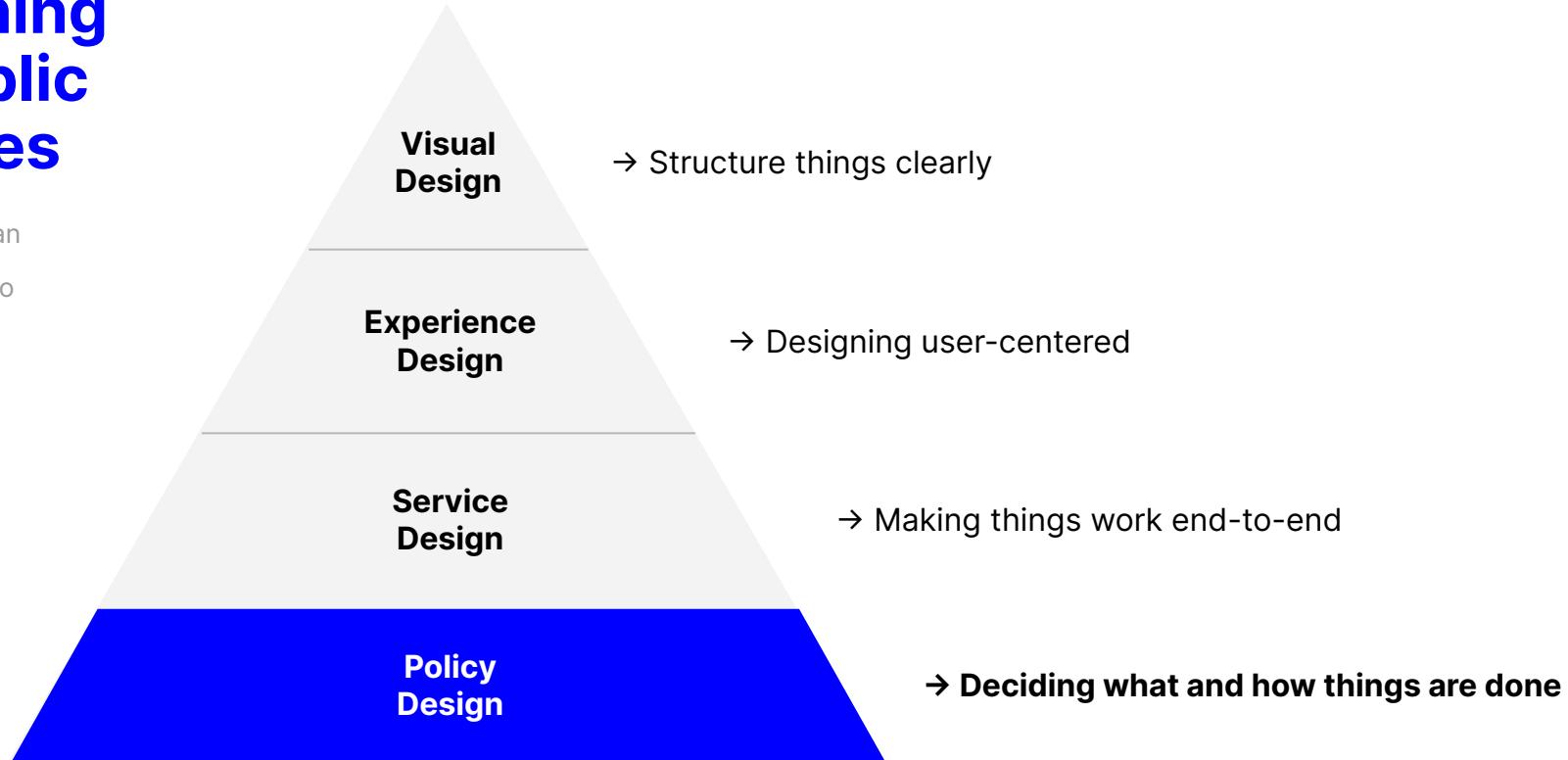
Designing for public services

Richard Buchanan
and
Stefanie Di Russo



Designing for public services

Richard Buchanan
and
Stefanie Di Russo



Das Ziel einer digitauglichen Gesetzgebung: Nutzerfreundliche digitale Services

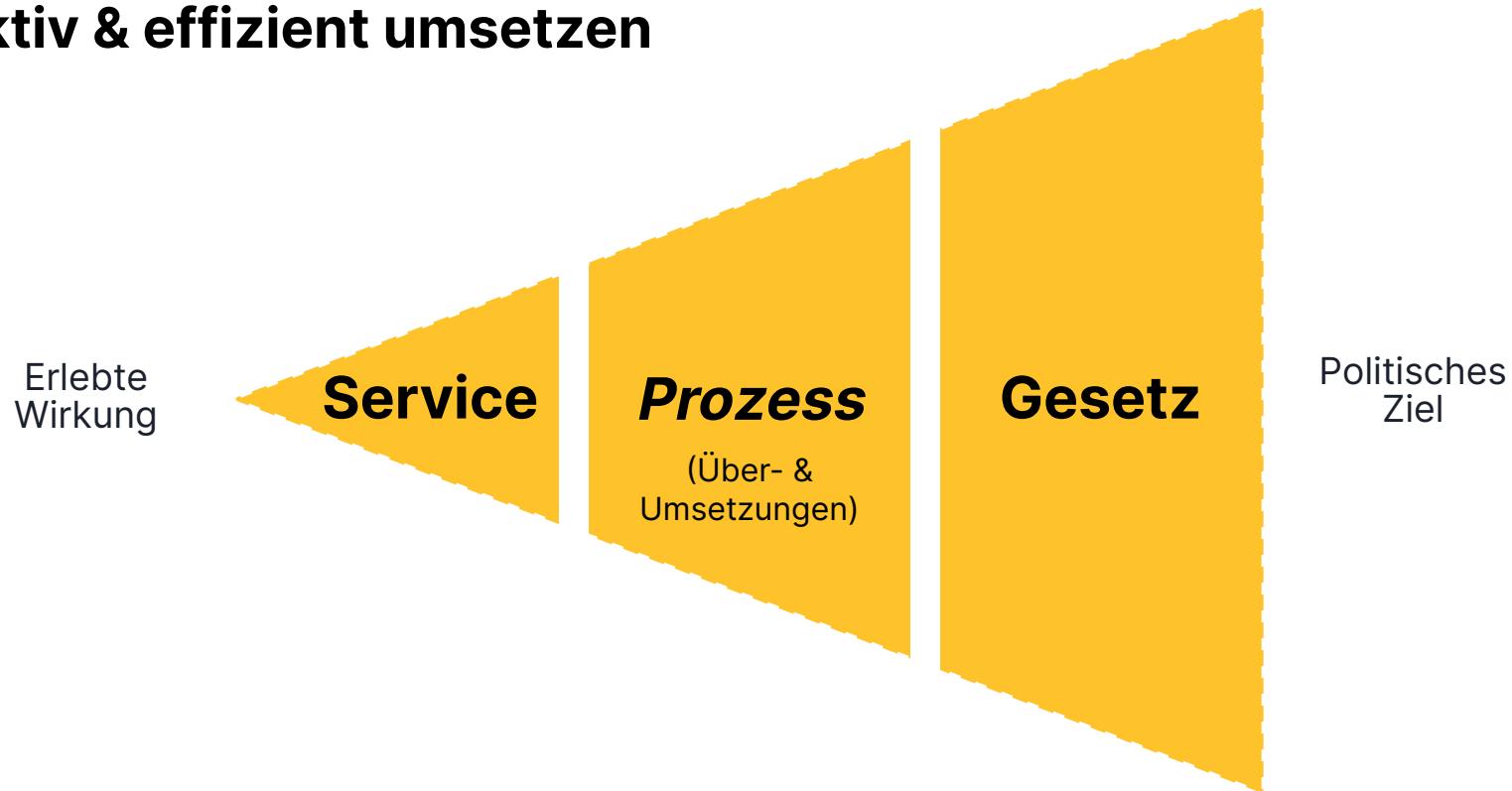
Service

**Das Ziel einer digitaltauglichen Gesetzgebung:
Nutzerfreundliche digitale Services, die politische Ziele
effektiv & effizient umsetzen**

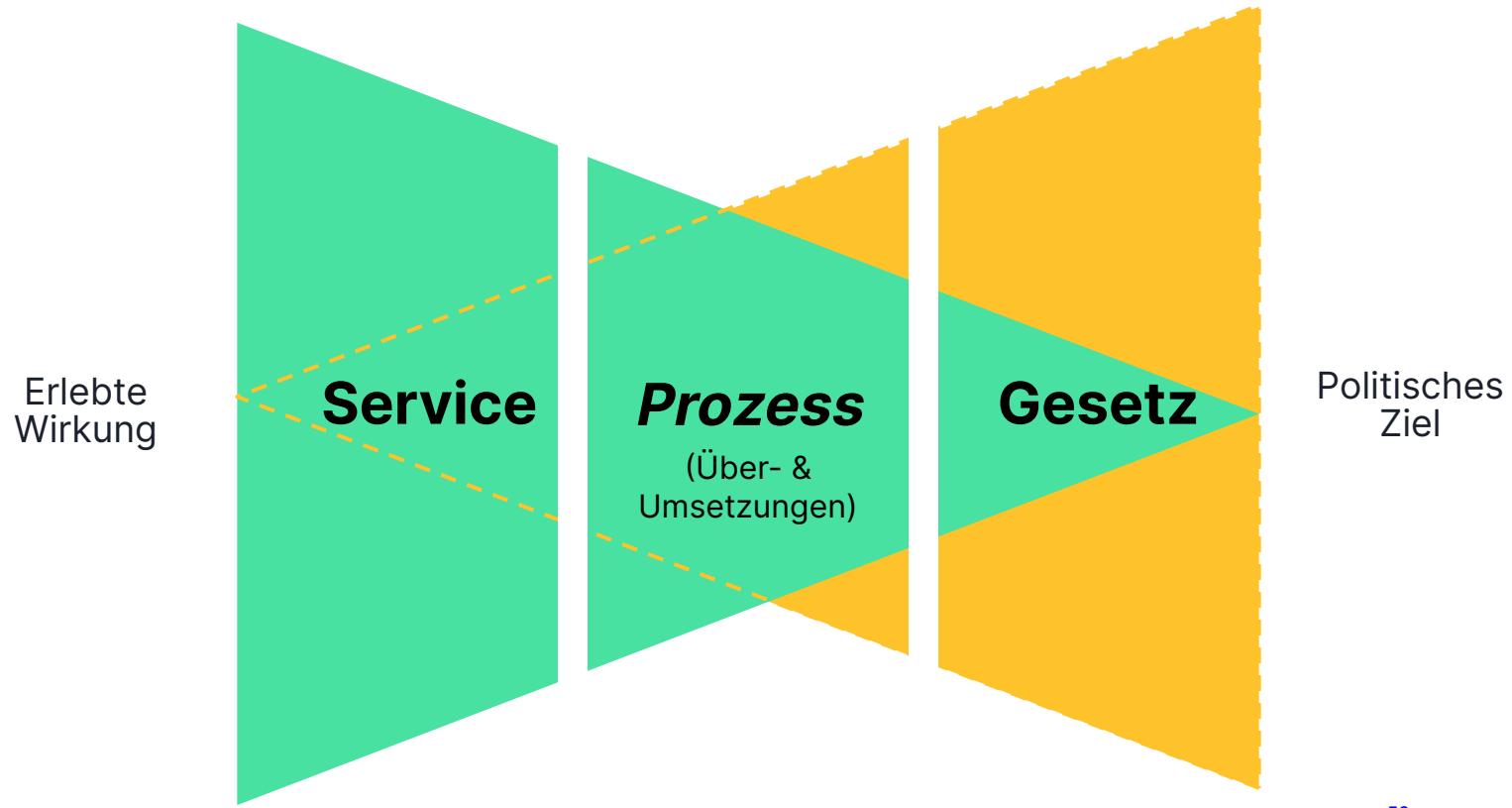
Service

Gesetz

Das Ziel einer digitauglichen Gesetzgebung: Nutzerfreundliche digitale Services, die politische Ziele effektiv & effizient umsetzen



Eine digitaltaugliche Gesetzgebung schafft die notwendigen Voraussetzungen für gute digitale Services





**Ich muss die
Einmalzahlung
200 beantragen.**

**(Studierenden-Energiepreis-
pauschalengesetz - EPPSG)**

(BMBF)

**Ich muss meine
Grundsteuererklärung
abgeben.**



**Gesetz zur Reform des
Grundsteuer- und
Bewertungsrechts
(BMF)**

Digitaltaugliche Gesetze

Digitaltaugliche Gesetze

>

Digitaltaugliche Gesetze

>

analoges Recht

Digitaltaugliche Gesetze

>

analoges Recht – Schriftform

Digitaltaugliche Gesetze

>

analoges Recht – Schriftform*

*andere analoge Kommunikationswege

Voraussetzungen für gute digitale Prozesse sind

Voraussetzungen für gute digitale Prozesse sind
möglichst einfache, klare Regelungen

Voraussetzungen für gute digitale Prozesse sind möglichst einfache, klare Regelungen, die die **Bedarfe von Normadressaten & die Anforderungen des Vollzugs** in den Mittelpunkt stellen

Voraussetzungen für gute digitale Prozesse sind möglichst einfache, klare Regelungen, die die Bedarfe von Normadressaten & die Anforderungen des Vollzugs in den Mittelpunkt stellen und **das angrenzende Recht berücksichtigen.**

Gesetze schreiben...

Unsere Annahme



Gesetzgebung ist ein klarer, linearer Prozess und am Ende entsteht ein gutes, wirksames Gesetz.

Die Realität



*verschiedenste
Abläufe...*

**Gesetzgebung ist ein klarer, linearer
Prozess und am Ende entsteht ein
gutes, wirksames Gesetz.**

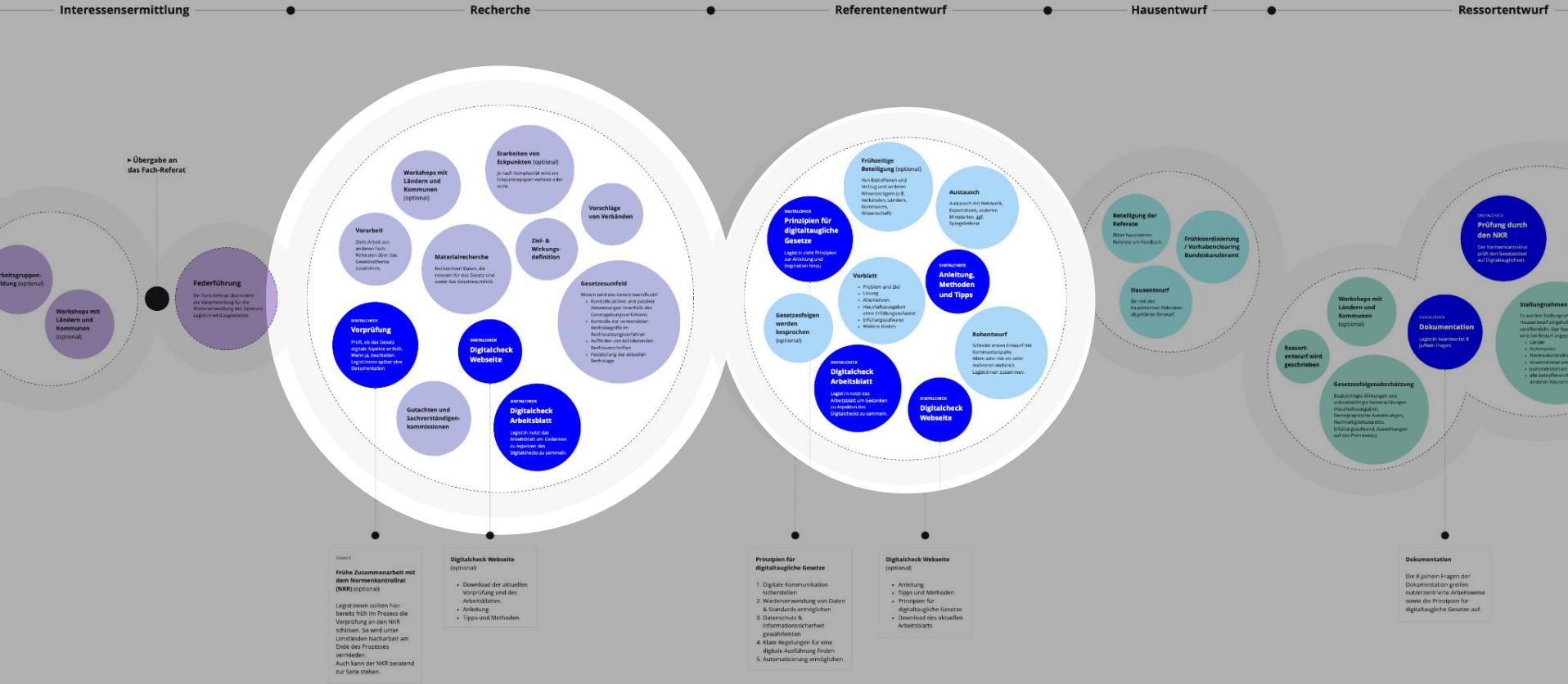
|

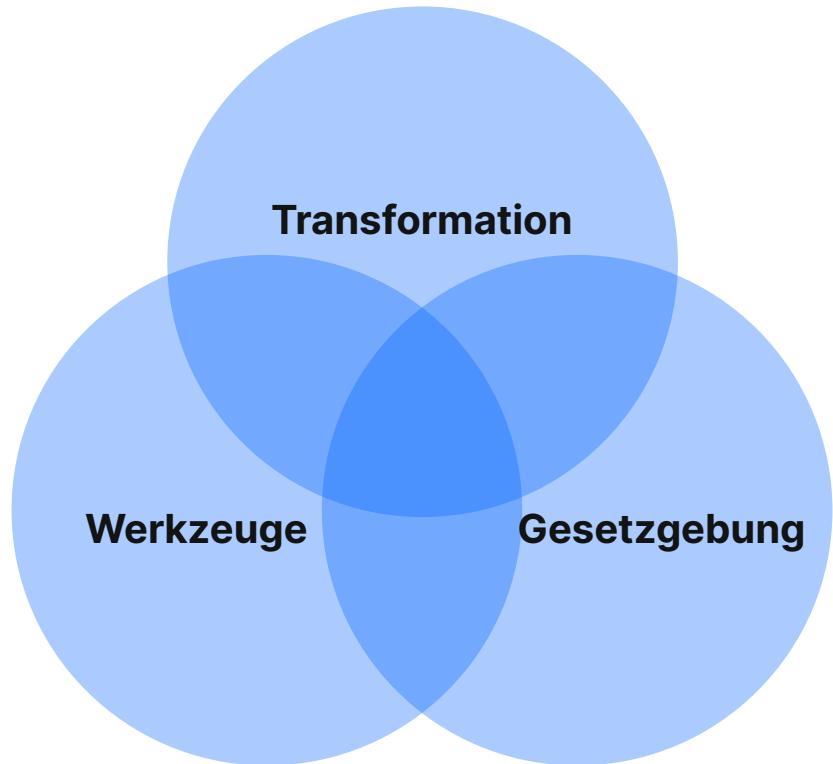
oder nicht wirksames Gesetz

Die Gesetzgebungslandschaft

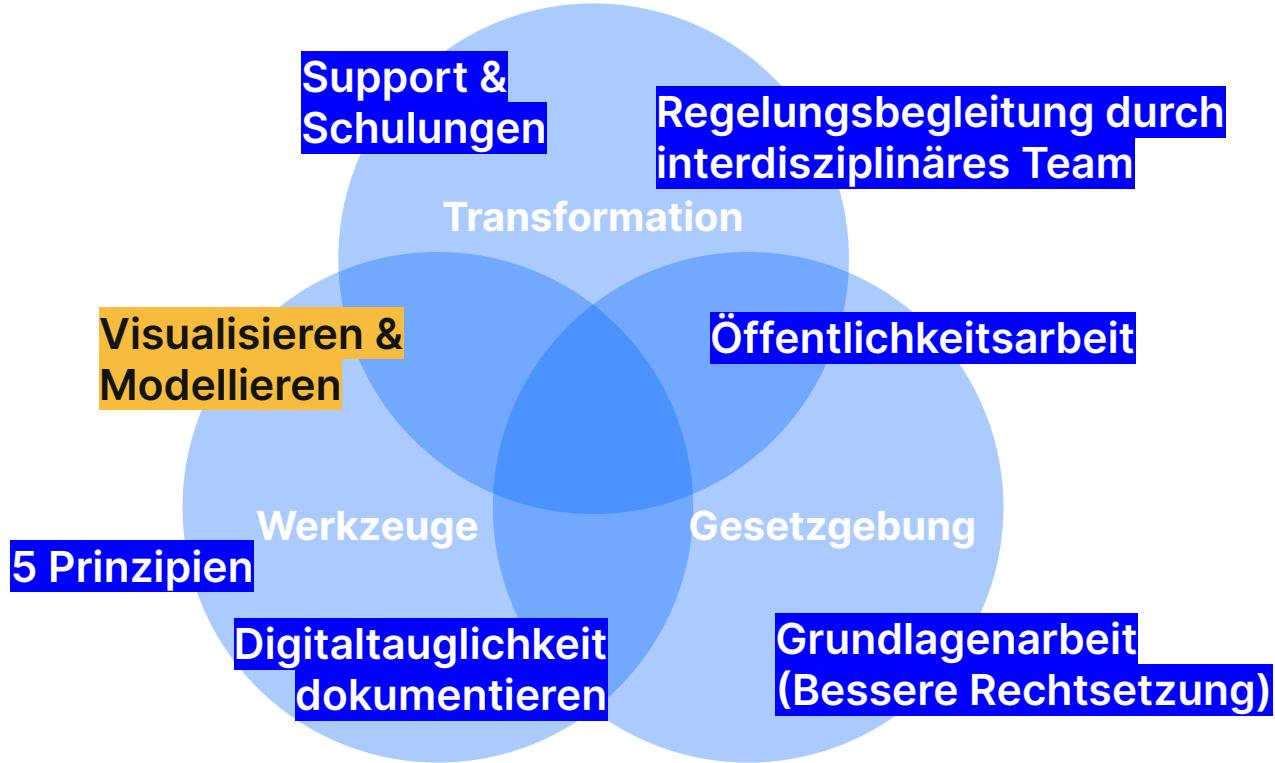


**Wie befähigen wir
Legist:innen
digitaltaugliche Gesetze in
dieser Landschaft zu
erarbeiten?**









Status Quo?

Gesetzentwurf der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Onlinezugangsgesetzes sowie weiterer Vorschriften zur Digitalisierung der Verwaltung (OZG-Änderungsgesetz – OZGÄndG)

A. Problem und Ziel

Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) hat die Weichen für eine moderne Verwaltung gestellt. Es handelt sich um das bis dato größte Projekt zur Modernisierung der Verwaltung.

Doch trotz erkennbarer Erfolge bleiben der Digitalisierungsgrad der Verwaltungsleistungen und die Zufriedenheit mit der Verwaltung hinter den Erwartungen der Bevölkerung und der Wirtschaft zurück.

Die Umsetzung des OZG ist immer dort erfolgreich, wo Bund und Länder gemeinsam und arbeitsteilig vorgegangen sind und auf einheitliche, übergreifende Lösungen gesetzt haben. Die dabei geschaffenen neuen Strukturen der Bund-Länder-Zusammenarbeit sollen verstetigt werden; dafür soll das arbeitsteilige Zusammenwirken bei der Umsetzung des OZG erleichtert werden.

Zugleich soll der Blick auf das Ziel einer einfachen, modernen und digitalen Verfahrensabwicklung im übergreifenden Portalverbund gerichtet werden.

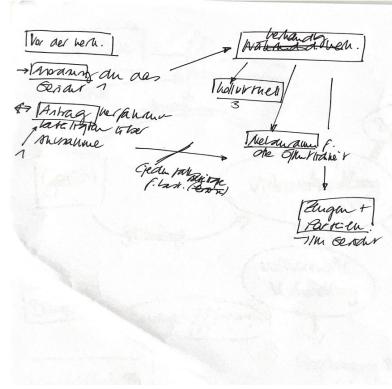
B. Lösung

Der Gesetzentwurf sieht folgende Maßnahmen vor:

- Streichung der OZG-Umsetzungsfrist und Einführung eines begleitenden Monitors der Regelungen des OZG (§ 12 OZG)
- Bereitstellung zentraler Basisdienste durch den Bund und infolgedessen Ersatz landeseigener Entwicklungen für das Bürgerkonto und das Postfach (§§ 3 und 13 OZG)
- Regelung zum Verwaltungsverfahrensrecht zur einfachen und einheitlichen elektronischen Ersetzung der Schriftform, zudem Einführung eines schriftformersetzen qualifizierten elektronischen Siegels (§ 9a OZG)
- Sicherstellung der Voraussetzungen für die Anbindung der K

Wo wollen wir hin?

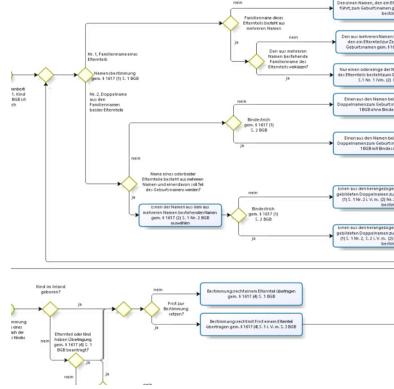
Zivilprozeßordnung
§ 253 Klageschrift
(1) Die Erhebung der Klage erfolgt durch Zustellung eines Schriftsatzes (Klageschrift).
(2) Die Klageschrift muss enthalten:
1. die bestreiteten Gegenstände und des Gründes des erhobenen Anspruchs, sowie einen bestimmten Antrag.
(3) Die Klageschrift soll ferner enthalten:
1. die Angabe, ob der Klageerhebung der Versuch einer Mediation oder eines anderen Verfahrens der außergerichtlichen Konfliktlösung vorausgegangen ist; eine Absehung dazu, ob einem solchen Verfahren Gründe entgegenstehen;
2. die Angabe des Wertes des Streitgegenstandes, wenn hiervon die Zuständigkeit des Gerichts abhängt und der Streitgegenstand nicht in einer bestimmten Geldsumme besteht;
3. eine Auflösung dazu, ob einer Entscheidung der Sach durch den Ehemaligtert Gründe entgegenstehen.
(4) Außerdem sind die allgemeinen Vorschriften über die vorherzustellenden Schriftsätze auch auf die Klageschrift anzuwenden.
(5) Die Klageschrift sowie sonstige Anträge und Erklärungen einer Partei, die zugestellt werden sollen, sind bei dem Gericht schriftlich unter Beifügung der für ihre Zustellung oder Mitteilung erforderlichen Zahl von Abschriften einzureichen. Eine Beifügung von Abschriften bedarf es nicht, soweit die Klageschrift elektronisch eingereicht wird.



Textform

Scribble

Flussdiagramm,
Rulemap



Digitaltauglichkeit herstellen

Kommunikation

Welche Maßnahmen ergreifen wir dafür?

Sensibilisieren,
dass und wann
visualisiert wird.

Welche Maßnahmen ergreifen wir dafür?

Sensibilisieren,
dass und wann
visualisiert wird.

Informieren,
wie für welchen
Fall visualisiert
wird.

Welche Maßnahmen ergreifen wir dafür?

Sensibilisieren, dass und wann visualisiert wird.

Informieren, wie für welchen Fall visualisiert wird.

Trainieren, wie Visualisieren funktioniert und wie Digital-tauglichkeit daraus abgeleitet wird.

Welche Maßnahmen ergreifen wir dafür?

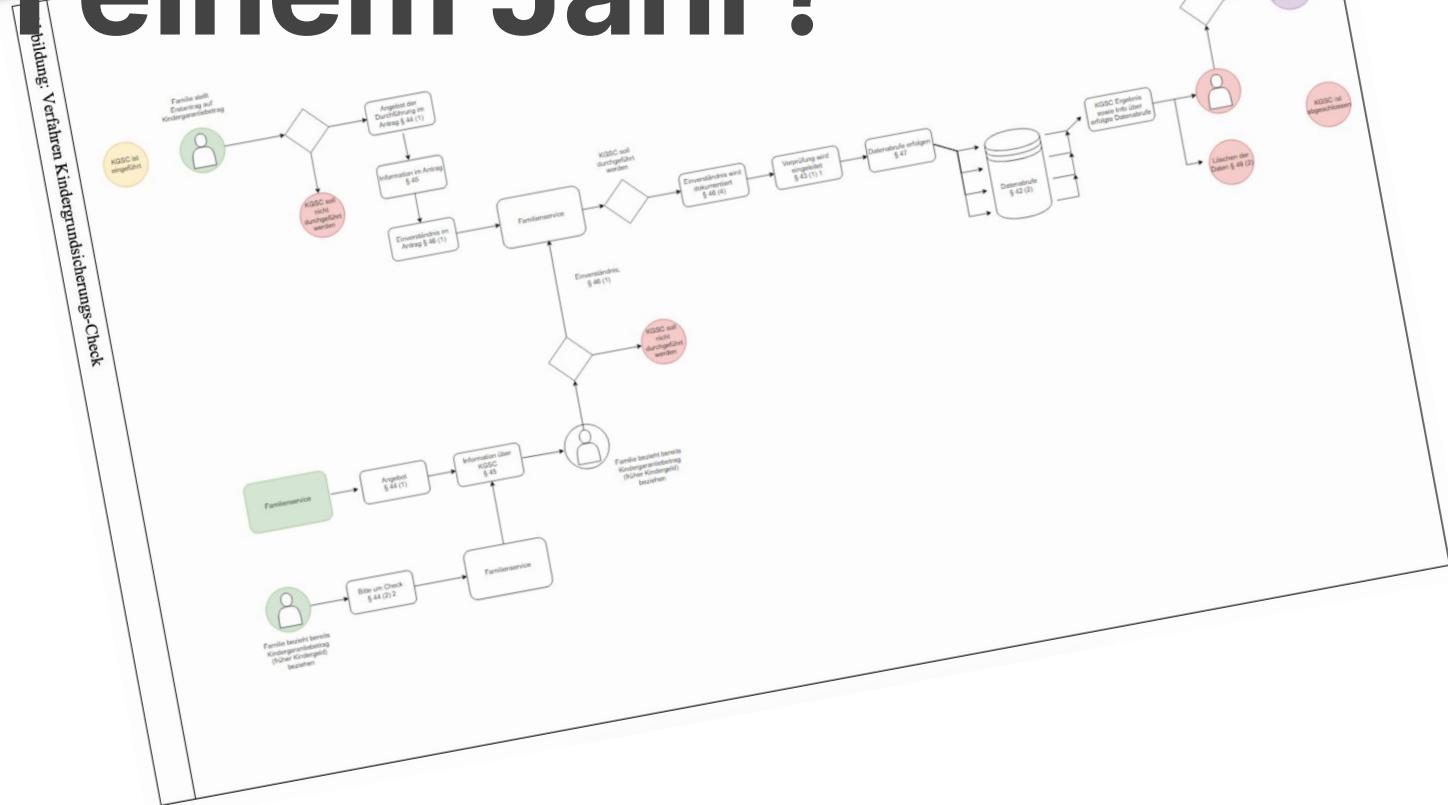
Sensibilisieren, dass und wann visualisiert wird.

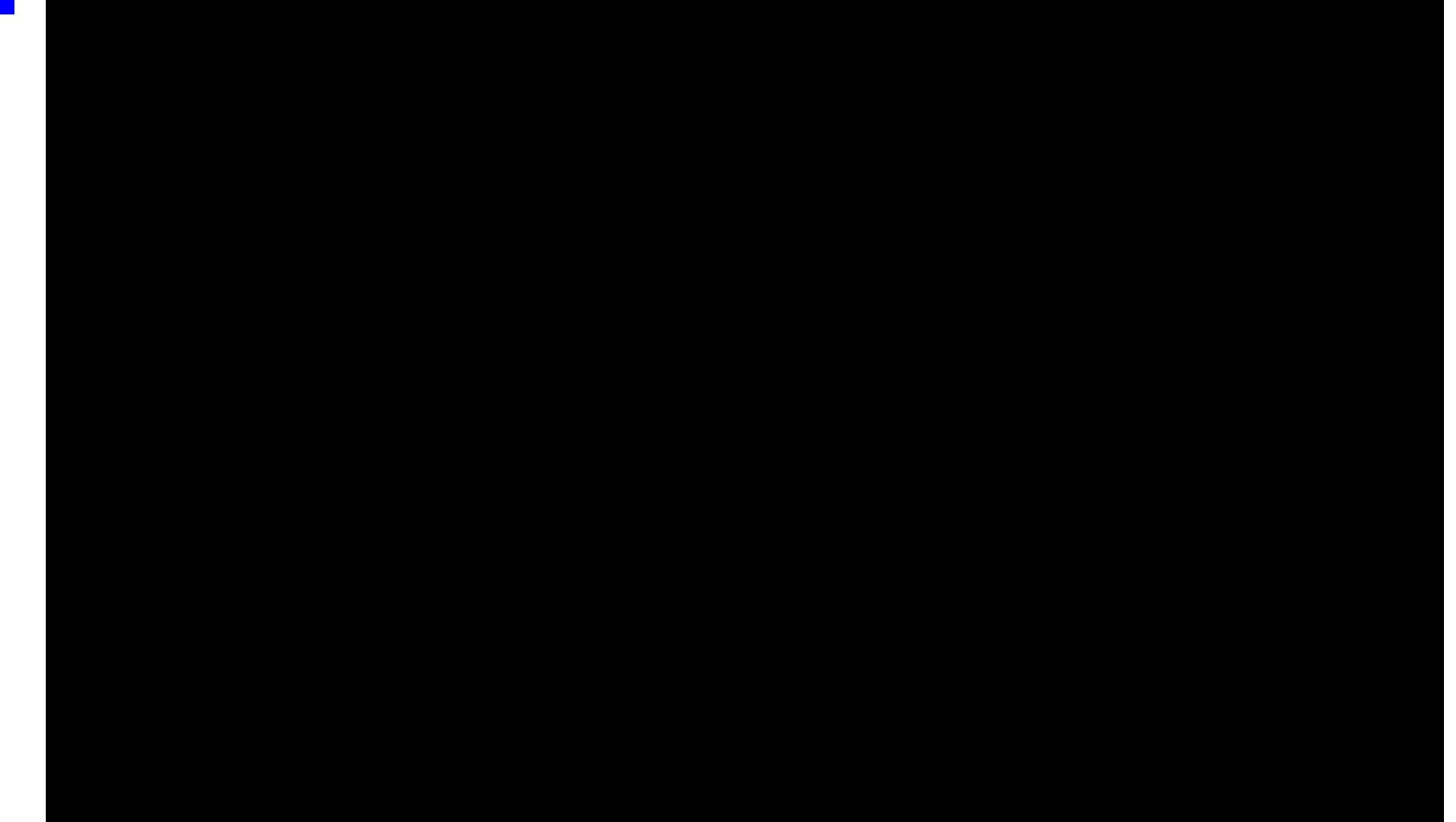
Informieren, wie für welchen Fall visualisiert wird.

Trainieren, wie Visualisieren funktioniert und wie Digital-tauglichkeit daraus abgeleitet wird.

Strukturieren, wie sich Visualisierungen in die Arbeitsrealität integriert.

Nach einem Jahr?







A large, stylized number '5' is positioned on the left side of the slide. It is composed of several overlapping geometric shapes in shades of blue and white, creating a 3D effect. The '5' is oriented vertically.

Eine gemeinsame
Sprache:
**5 Prinzipien für
digitaltaugliche
Gesetze**

**Digitale
Kommunikation
sicherstellen**

**Wiederverwendung
von Daten &
Standards
ermöglichen**

**Datenschutz &
Informations-
sicherheit
gewährleisten**

**Klare Regelungen
für eine digitale
Ausführung finden**

**Automatisierung
ermöglichen**

**Digitalisierung des Rechts
fängt bei einer
digitaltauglichen
Gesetzgebung an.**

**Gesetz und Service stehen
nicht alleine, sondern
müssen gemeinsam
gedacht werden.**

**Für eine digitaltaugliche
Rechtsetzungspraxis braucht
es einen Wandel:
Neue Methoden, Werkzeuge
und Kompetenzen. Wir arbeiten
daran mit dem Digitalcheck.**

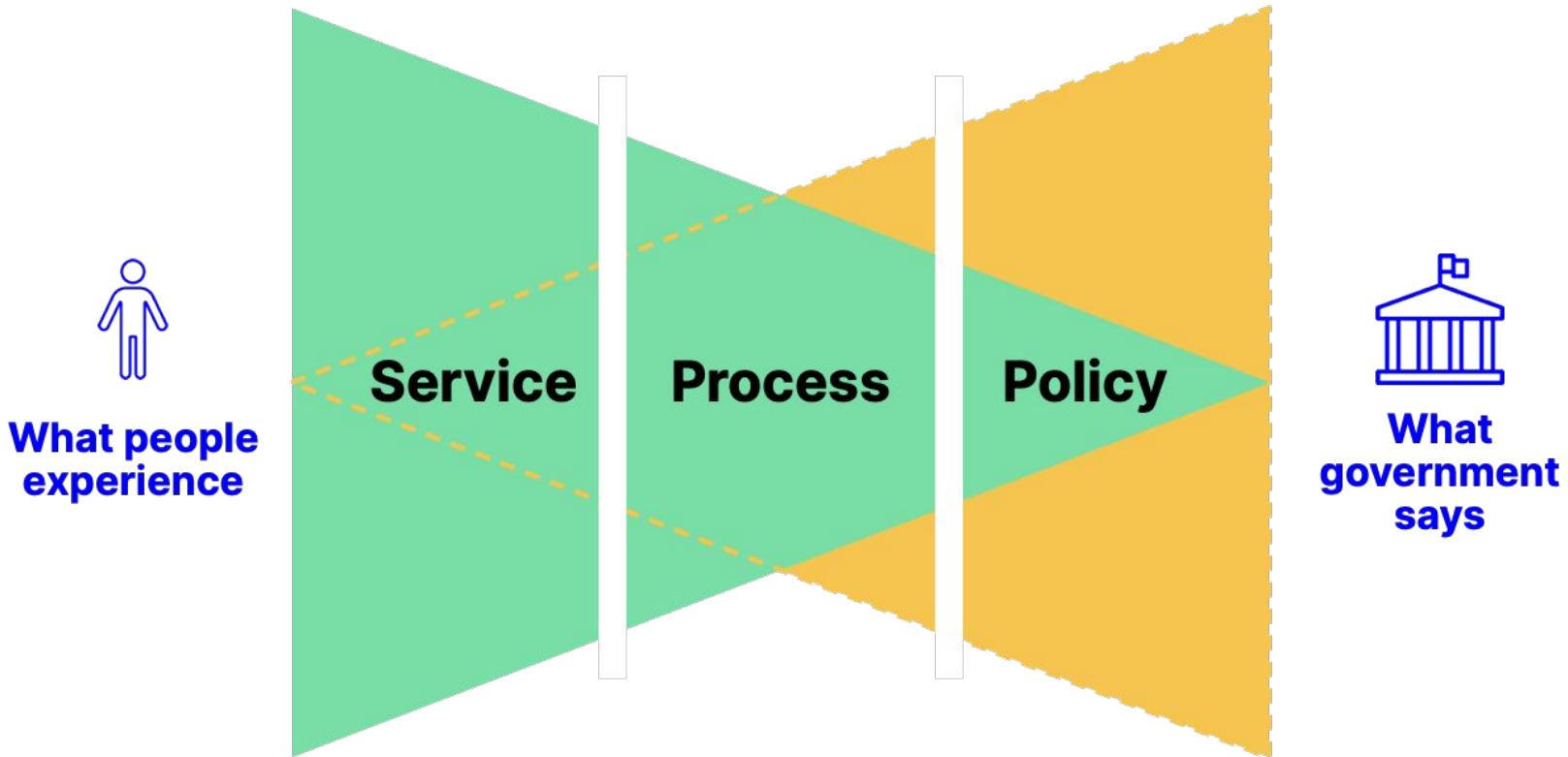
Introducing digital into the  public sector.

**By enabling policy
drafters to draft
digital-ready policy.**

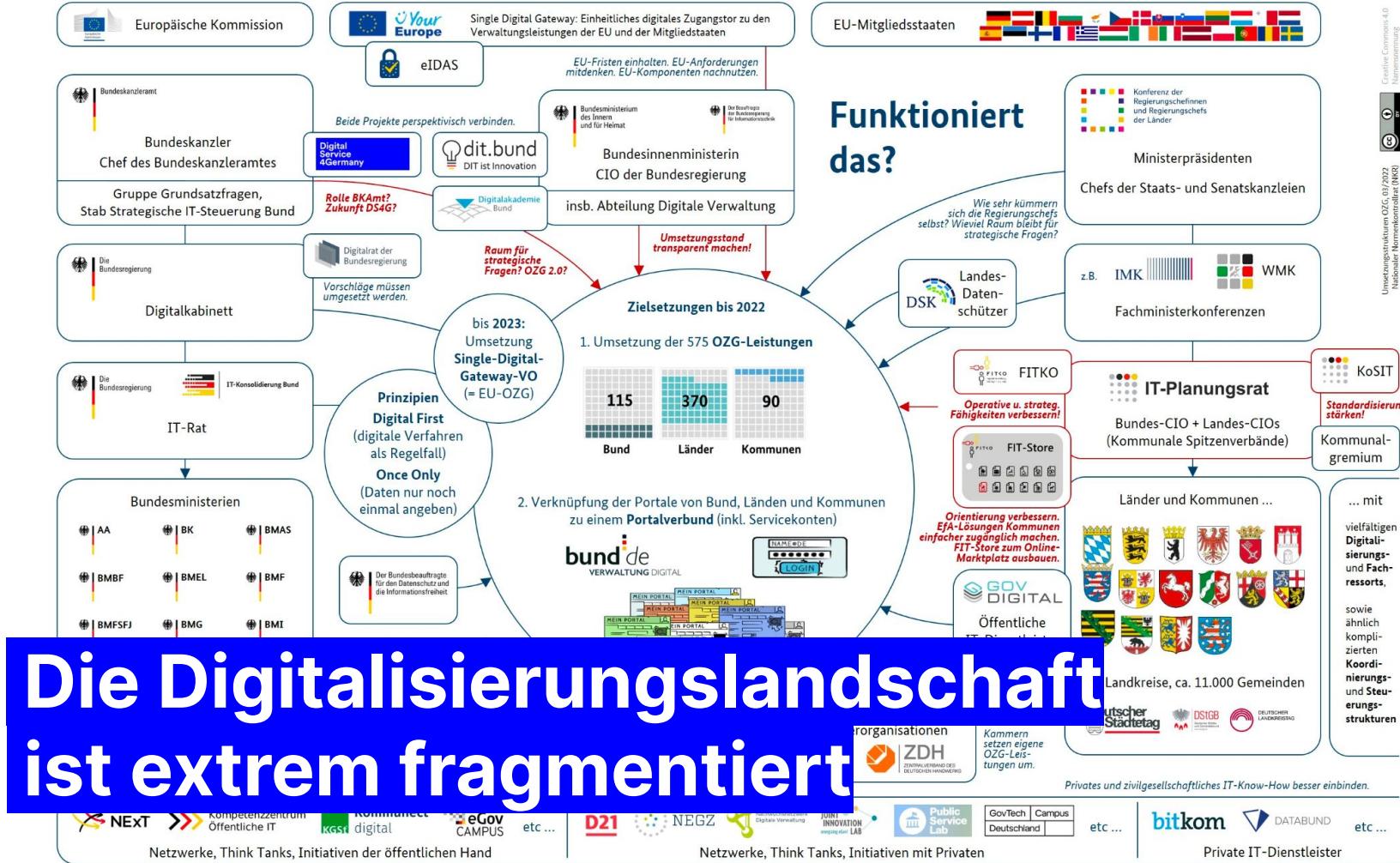
**Introducing digital
into the  public
sector.**

UX-Design mit der deutschen Verwaltung

Dirk Heider



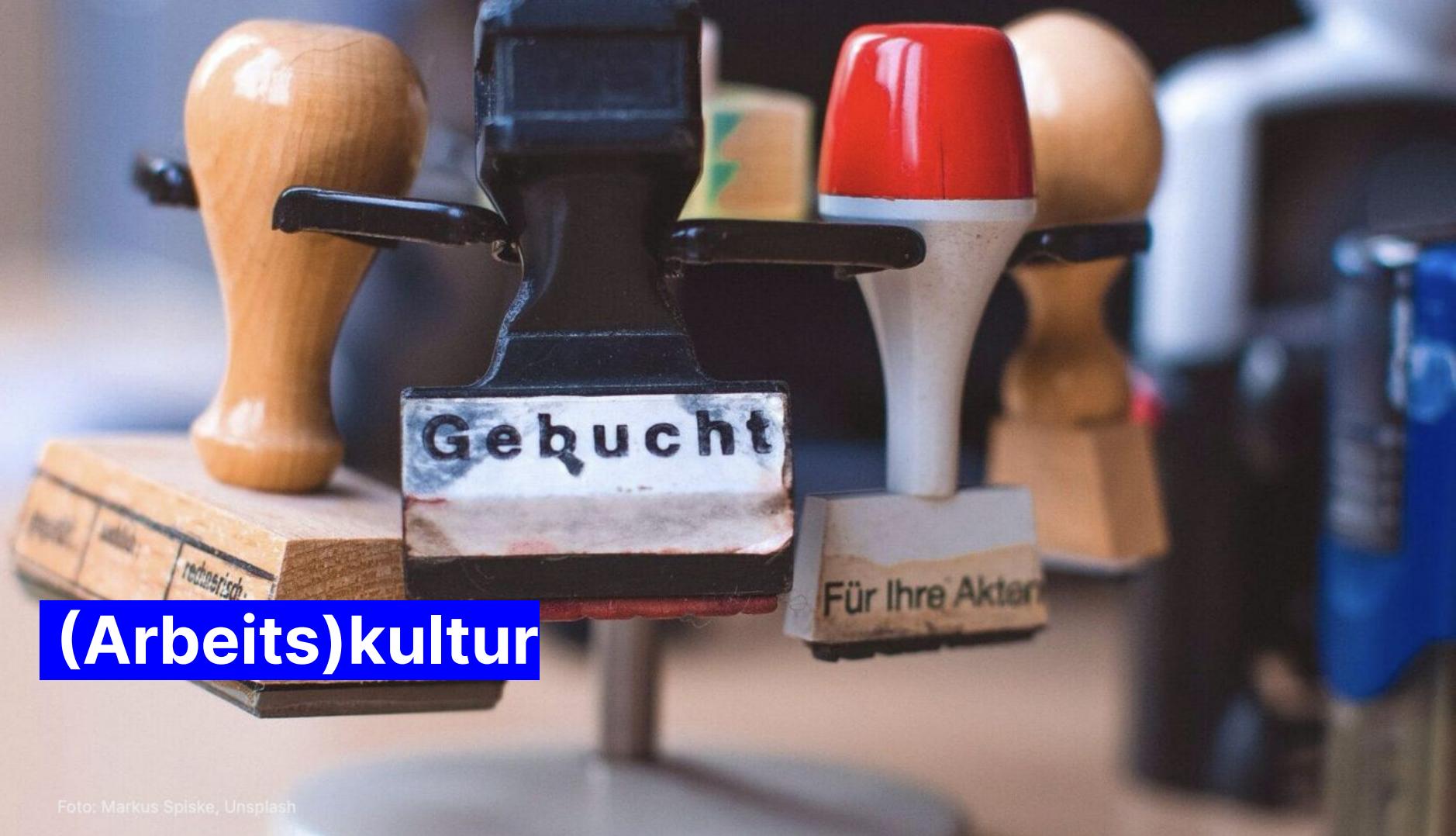
Adapted from 'Designing for Public Services'
by Nesta, Design For Europe, IDEO





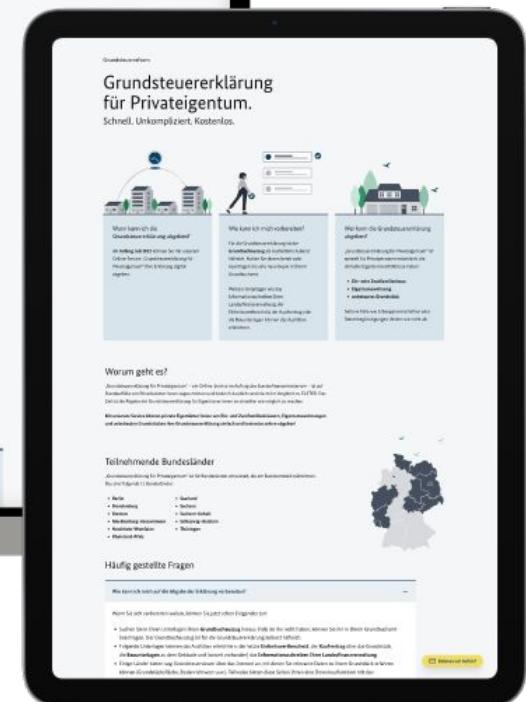
**Vergabeprozesse machen es schwer,
mit dem Problem zu beginnen**

(Arbeits)kultur



Was machen wir damit?

Mit Beispielprojekten überzeugen



A photograph of two women outdoors. The woman on the left, wearing a grey hoodie and glasses, is smiling and holding a clipboard, engaged in a conversation with the woman on the right. The woman on the right is seen from behind, wearing a red jacket. They are standing in front of a modern building with many windows. The scene is bright and sunny.

Nutzerzentrierung

Kommunikation und Wiederholung



Beim Problem beginnen

2

Solution second

1

Problem first

Once we have gained a thorough understanding of the problem and opportunity areas, we can develop solutions incrementally considering actual constraints and addressing the real needs of people. Then, with a distilled picture of the business state, we can think broader and more divergently, explore various options and test hypotheses. At steps, we work towards solutions that work.

Before making a thing, committing to a particular path or using a specific technology, we must understand the problem we are trying to solve. We do that by gathering all kinds of data – through various ways and methods. We use qualitative and quantitative data, observe and talk to users and experts, trace journeys and map systems.

Digital
Service

digitalservice.bund.de/en/how-we-work

Für interne und für externe User gestalten





**Verbündete finden
und zu Co-Creation einladen**

Arbeitskultur

Be the change you want to see



**Was mache ich als
UX-Designer beim
DigitalService?**

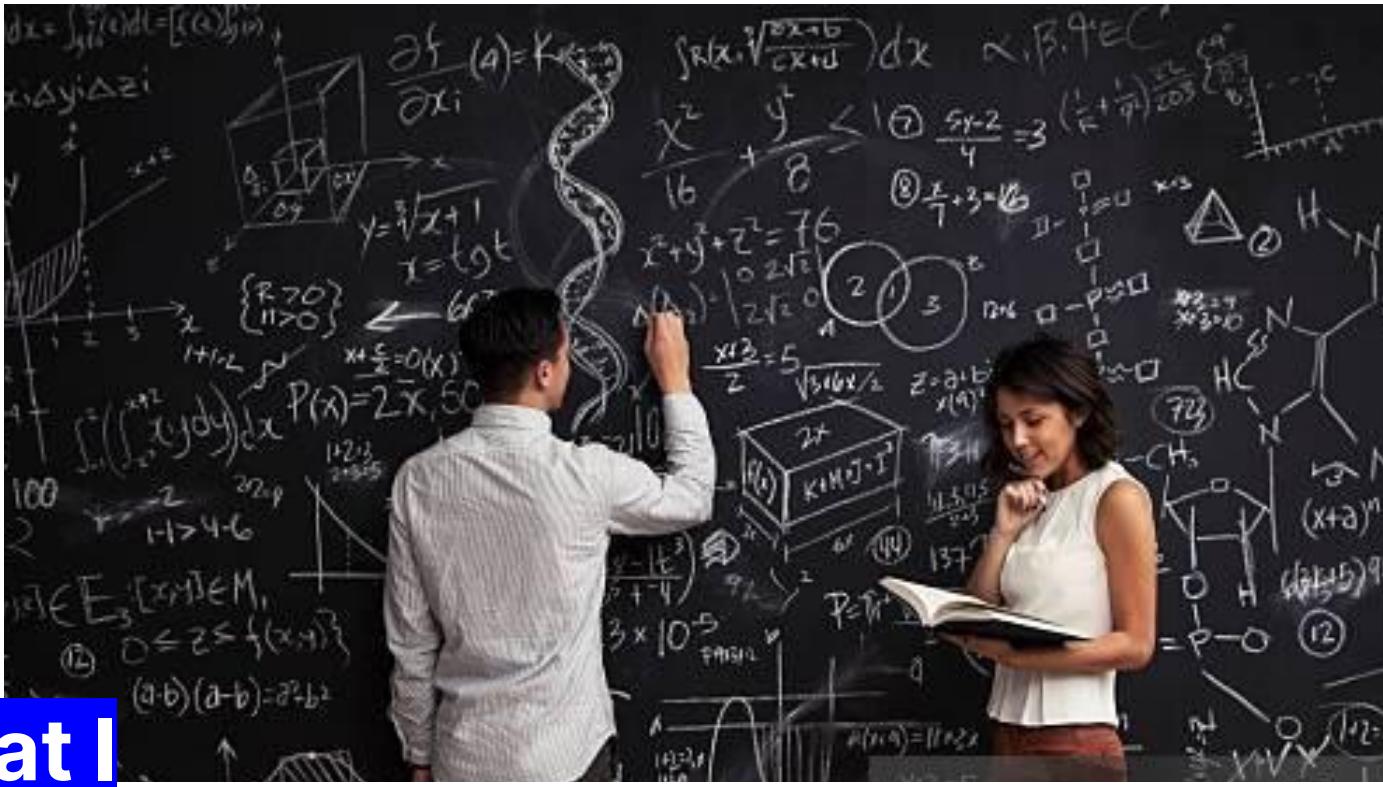


**What my parents
think I do**



**What society
thinks I do**

What I think I do



Webex Meeting info

12:40

Participants (7)

Call in User 1 Call in User 2

Call in User 3 Call in User 4

Call in User 5 Call in User 6

Mute all Unmute all

Participants:

- Clarissa Smith Me, host
- Kevin Woo Presenter + example.com
- Henry Riggs Unverified
- Isabella Brennan
- Marise Torres Unverified
- Umar Patel example.com
- Great Wall

Mute Stop video Share Record Apps Participants Layout

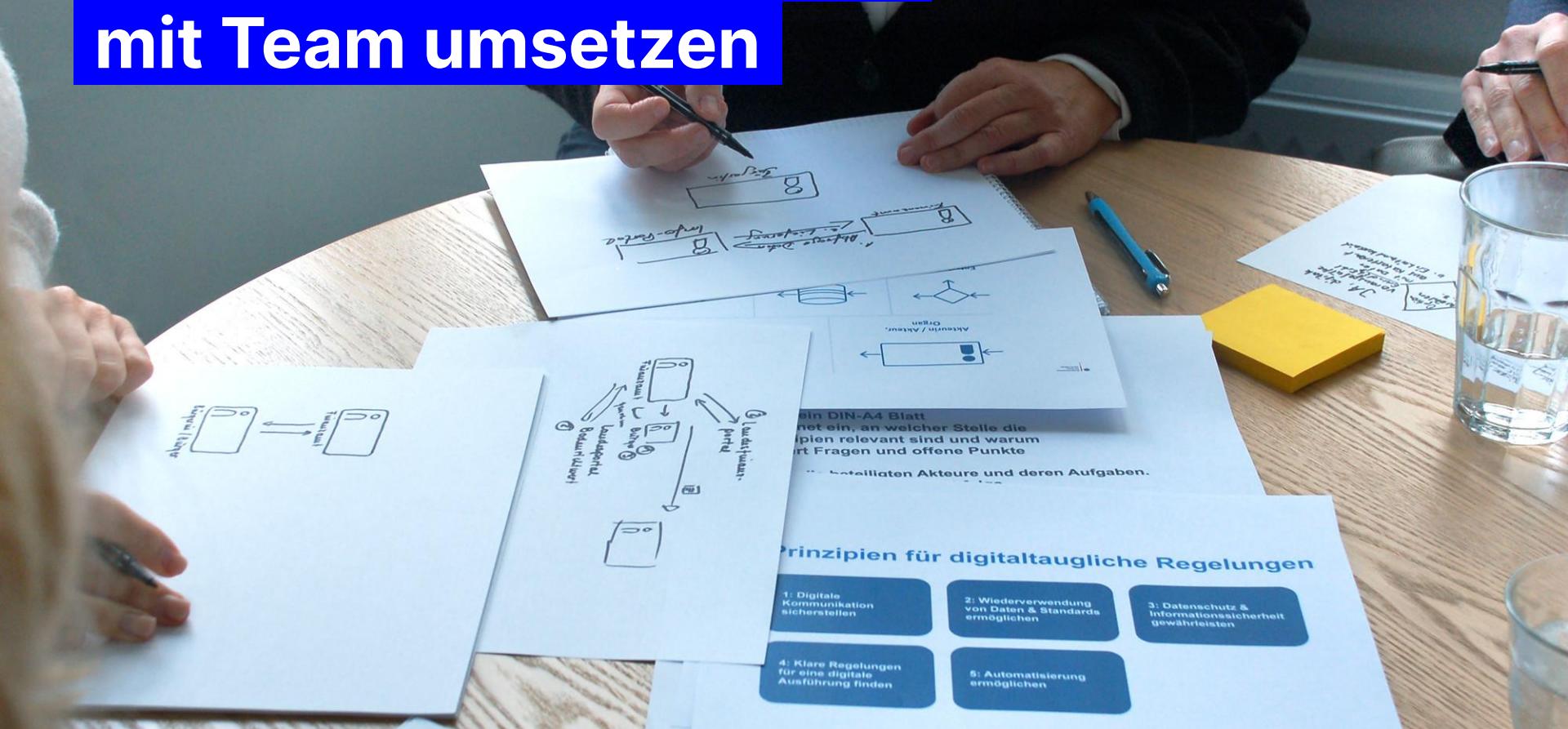
What I actually do

**UX-Design im
DigitalService
ist vielfältig**

Discovery



Konzepte erarbeiten und mit Team umsetzen



Prototyping

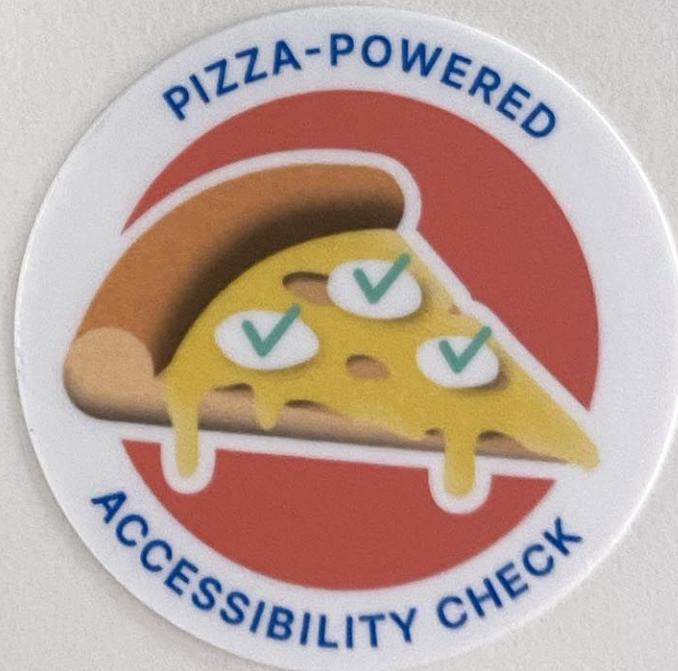


Usability Tests



Observer
room

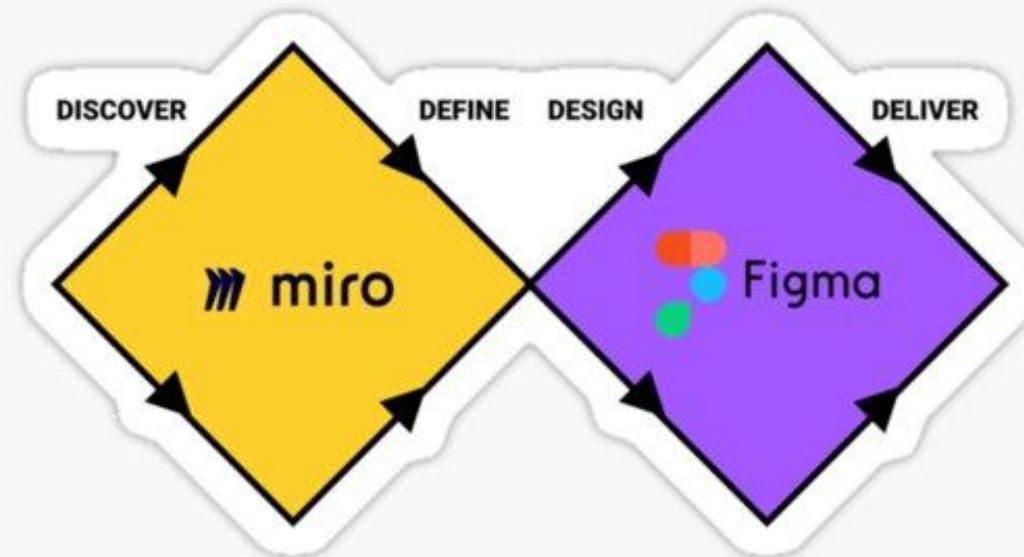
Pizza powered accessibility tests



Workshops und Stakeholder-Kommunikation



Tools?



Tools

Following tools are currently in use.

If you require a new tool or license for your work, please reach out to [@Martin Jordan](#) and we'll align with you on the possibilities and next steps.

Figma



[Figma: The Collaborative Interface Design Tool](#)

Figma is the main design tool to create product designs, design systems, and prototypes

Admin

@Charlotte Vorbeck

Google Material Symbols and Icons



[Material Symbols and Icons - Google Fonts](#)

Google Material Symbols consolidate over 2,500 glyphs in a wide range of design variants. It's free and creative commons. Please refer to [DigitalService styleguide](#) for consistent line weight etc.

Miro



[Miro | The Visual Workspace for Innovation](#)

Miro is an online collaborative whiteboard platform to bring teams together virtually.

Admin

@Nathaniel Henderson

NounProject



[Noun Project: Free Icons & Stock Photos for Everything](#)

Your subscription has been cancelled. You have access to royalty-free icons until 27.04.2024.

We now have a custom icon set [here](#).

Webflow



[Webflow: Create a custom website | Visual website builder](#)

Webflow is an online visual editor platform allows designers to design, build, and launch websites.

Admin

@José Ernesto Rodríguez

Around



[Around | Video calls loved by extraordinary teams](#)

Around is a lightweight video collaboration tool that floats on your desktop on top of other tools, and comes with EchoTerminator for hybrid meetings.

Admin

Quickstart

Layers Assets ✓ Text I... ^

Pages

+

Cover

Checklists

✓ Text Input

✓ Top & Side Navigation

✓ Dropdown

T 3 Größen festlegen Als Beispiele h...

03 Rechtsprechung - Fehlermeld...

image 1

□ Rectangle 2

□ Rectangle 1

▷ ◇ text-input

▷ ◇ text-input

▷ ✧ text-input

T :focus

T :hover

T :success

T :error

T :disabled

T :read only

T :filled

T 40px Small

T 48px Medium

T Label = 14px Input = 16px

Primary

button/primary

:default :hover :focus :pressed/active :disabled

64px Large



48px Medium



40px Small



Design Prototype

Page

E5E5E5 100%

Local variables

Local styles

Text styles

Ag label-02-reg-italic · 16/26

Ag label-01-reg-italic · 18/26

Color styles

input placeholder

Export

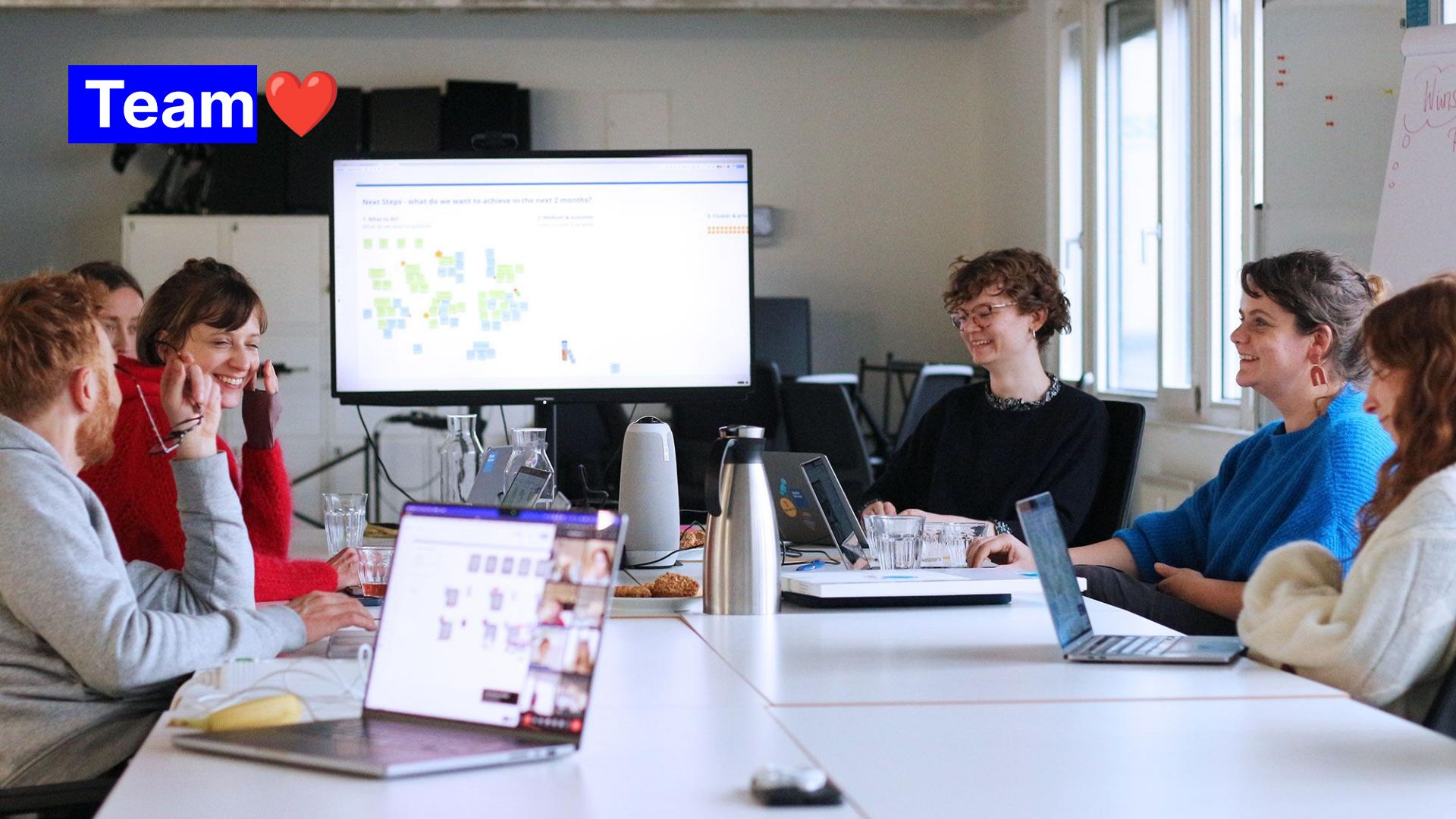
Plugin

Find and Replace Colors

Bulk update colors

**Mein wichtigstes
Learning im
letzten halben
Jahr**

Team ❤



Fragen?



Pause



Inclusive design in public sector

Marion Couesnon

Index

- 1. What is accessibility?**
- 2. Public sector & accessibility**
- 3. The good, the bad, the ugly**

Getting started

Hello, my name is Marion.

To become more inclusive,
the tech industry must go
through **a radical change**.

My work is all about making
this happen.



**What comes first to
your mind when hearing
the term “disability”?**

What is accessibility?

Often, people think of...

- Wheelchair
- White cane
- Inability
- Blindness

[-> International Symbol of Access](#)



What is accessibility?

But we rarely think of...

- Colorblindness
- Neurodiversity
- Chronical diseases

Image: [Neurodiversity Crowd 2](#) by Miss Luna Rose 12



What is accessibility?

Impairments affect all of us

Speaking

Permanent Temporary Situational



Non-verbal



Laryngitis



Heavy accent

Hearing

Permanent Temporary Situational



Deaf



Ear infection



Bartender

[→ Microsoft Inclusive Design](#)

What is accessibility?

Disability is an umbrella term

Impairment

A problem in body function or structure (including cognitive functions).

“I have difficulties hearing.”

Activity limitation

A difficulty encountered by an individual in executing a task or action.

“Long meeting in German are hard for me to follow.”

Participation restriction

A problem experienced by an individual in involvement in life situations.

“I don’t go to movie theater unless it has subtitles.”

What is accessibility?

Barriers everywhere...

Stairs and steps are one of the biggest accessibility issues in the built environment.

Wheelchairs users, people with strollers or devices on wheels are the most affected.

Image: Überweg by onnola



What is accessibility?

Who creates barriers?

In our society, disability often comes with a stigma.

As a result, it is commonly made invisible, and the topic can be taboo.

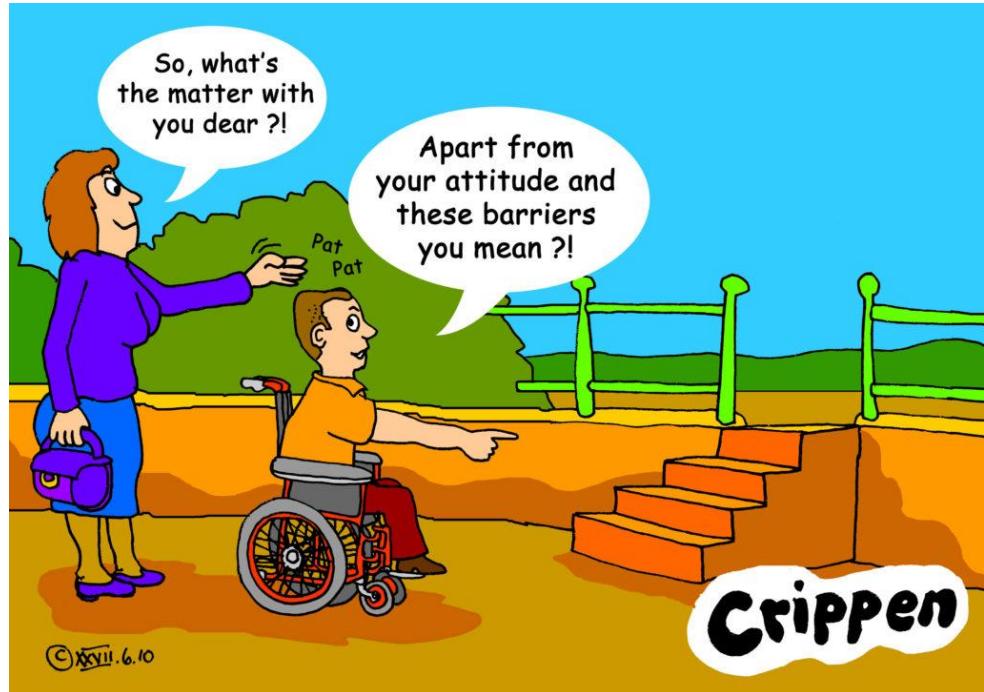


Image: [34 wrong](#) by Crippen

HELP THE ABLE BODIED



Committees are formed. Many people
are worried about what becomes known

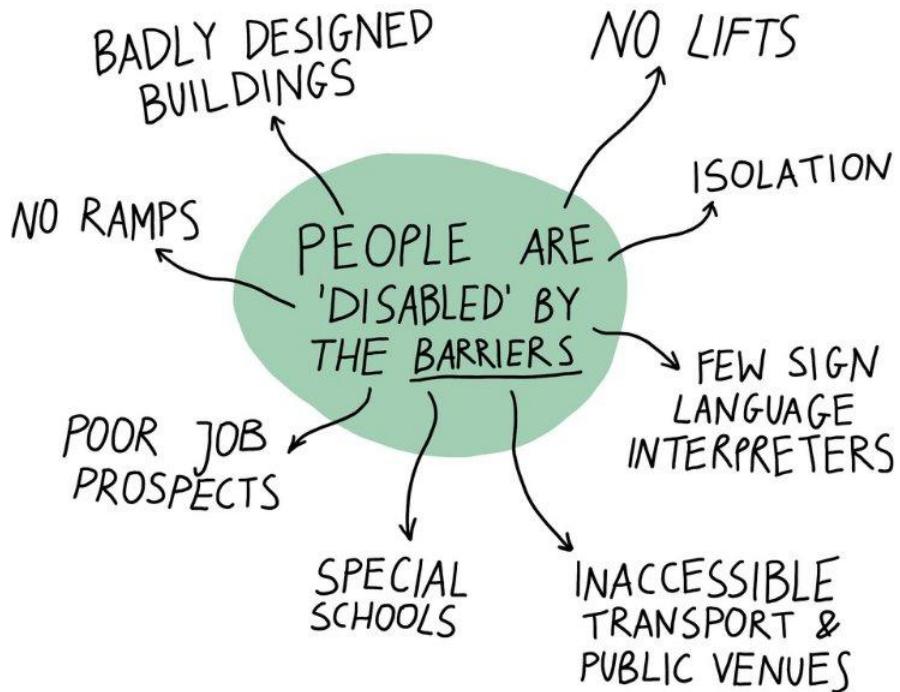
What is accessibility?

**“Disability”
is a permanent
impairment
that people need
to deal with.**



What is accessibility?

**“Disability”
is an avoidable
condition
caused by poor
design.**



**Accessibility increases
the chances that everyone
is able to use a product**

regardless of situational, permanent
or temporary disabilities.

**Accessibility
is your
responsibility!**

**Why does this matters
when designing for public
sector specifically?**

Public sector & accessibility



7.8 million

9.4% of the population

[-> Destatis Statistisches Bundesamt, 2022](#)

Public sector & accessibility



> 101 million
27% of the population

[-> European Council, 2022](#)

What is accessibility?

Access is a right

Between the 60's & 70's in the U.S., people with disabilities have been fighting fiercely to obtain equal rights to access.

Today, laws in many countries have been passed to reflect this effort.

[→ 99% invisible: Curb cuts](#)



According to Germany's Basic Constitutional Law (Grundgesetz) and the Disability Equality Act (Behindertengleichstellungsgesetz), **no one may be discriminated against on the grounds of disability.**

NUTZERZENTRIERUNG

1 Nutzeranforderungen und -bedürfnisse werden erhoben, verstanden und bewertet. Sie bilden die Grundlage für die Konzeption und Gestaltung, die Realisierung und den Betrieb von digitalen Angeboten der Verwaltung. Nutzerinnen und Nutzer sollten dabei wenn möglich direkt beteiligt werden.

2 Digitale Angebote sind einfach und intuitiv, so dass die Nutzerinnen und Nutzer sie akzeptieren. Sie führen die Nutzerinnen und Nutzer durch eine klare Struktur und ggf. mit zusätzlichen digitalen Hilfestellungen zum Ziel.

3 Digitale Angebote sind barrierefrei konzipiert und gestaltet. Sie verwenden weitestgehend einfache, bürgernahe sowie genderneutrale Sprache.

4 Bürgerinnen und Bürger sollten ihre Daten und Dokumente nur einmal mitteilen müssen. Nachweisdokumente werden schrittweise durch Registerabfragen und zwischenbehördliche Datenaustausche ersetzt.

5 Werden Daten und Informationen der Nutzerinnen und Nutzer in digitalen Angeboten verarbeitet, werden Sicherheitsvorkehrungen zu ihrem Schutz getroffen und transparent gemacht. Datenaustausche zwischen Behörden werden durch zwischengeschaltete

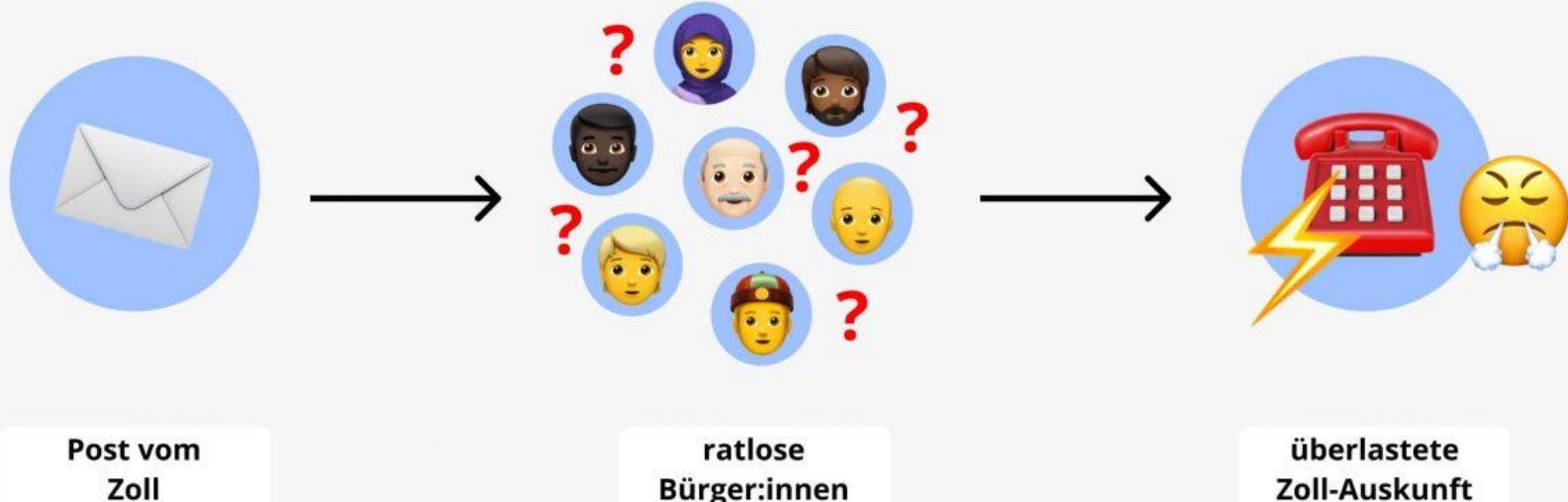
ZUSAMMENARBEIT

10 Eine vertrauensvolle, Ebenen übergreifende und interdisziplinäre Zusammenarbeit, auch mit Akteuren außerhalb der Verwaltung, ist die Grundlage für nutzerorientierte und durchgängige digitale Angebote der Verwaltung unabhängig von Zuständigkeiten.

11 Zusammenschlüsse für Entwicklungsgemeinschaften werden proaktiv angestrebt. Unterstützungsangebote für deren Zusammenstellung und Finanzierung werden auf ihre Anwendbarkeit für die Erstellung digitaler Angebote geprüft.

OFFENHEIT

12 Offene Standards müssen bei der Realisierung und dem Betrieb der digitalen Angebote genutzt werden.



[→ Barrierefreie Bürgerkommunikation Project Summary \(in German\)](#)

Bundeskasse in Kiel

HZA FRANKFURT/ODER KOPERNIKUSSTR. 25 15236 FRANKFURT/ODER

Frau
Maxi Mustermann
Musterring 24
12345 Musterfeld

Mahnung für Kraftfahrzeugsteuer

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Kraftfahrzeugsteuer für das Fahrzeug mit dem amtlichen Kennzeichen ABC DE 123 und der Steuernummer K123 4567 8900 ist bisher noch nicht bei der Bundeskasse eingegangen. Als kontoführende Stelle für das Hauptzollamt FRANKFURT/ODER habe ich festgestellt, dass folgende bis zum 13.01.2021 fällig gewordene Beträge noch offen sind.

Kfz-Steuer für ABC DE 123 für die Zeit vom 11.01.2021 bis	EUR	126,00
zum 10.01.2022		
Rücklastschriftgebühr	EUR	3,00

- Insgesamt o. f. r. t zu zahlen EUR 129,00

Bitte überweisen Sie den Gesamtbetrag unter Angabe Ihrer Steuernummer auf das Konto des Hauptzollamts FRANKFURT/ODER (Empfänger) bei der Bundesbank - Filiale Hamburg, IBAN: DE14 2000 0000 0020 0010 41, BIC: MARKDEF1200.

Vorsichtig weise ich darauf hin, dass bis zu einem Zahlungseingang noch Säumniszuschläge gemäß §240 Abgabenordnung anfallen können. Die gesetzlichen Säumniszuschläge betragen für jeden angefangenen Monat der Säumnis 1 Prozent des auf den nächsten durch 50 Euro teilbaren, abgerundeten rückständigen Steuerbetrages.

Falls die Steuerschuld nicht ausgleichen wird, ist die Verwaltung außerdem gesetzlich dazu verpflichtet Vollstreckungsmaßnahmen gegen Sie einzuleiten. Um Ihnen diese Unannehmlichkeiten zu ersparen, sollten Sie Ihre Steuerschuld umgehend begleichen.

Die Zulassung von Fahrzeugen wird Ihnen bis zur Zahlung nicht möglich sein (§13 Absatz 2 Kraftfahrzeugsteuergesetz). Weiterhin kann die Verwaltung bei der Zulassungsbehörde die Abmeldung von Ämtern wegen beantragen (§14 Kraftfahrzeugsteuergesetz), d.h. Einzug des Fahrzeugscheines und Entstempelung der Kennzeichen.

Sofern Sie Ihre fällige Steuer bereits vor Erhalt dieser Mahnung gezahlt haben, sollten Sie dies der Auskunft Kraftfahrzeugsteuer umgehend unter Angabe Ihrer Bankverbindung, dem Zahlungsdatum und der Steuernummer telefonisch oder per E-Mail bei der oben genannten Kontaktinformation anzeigen. Berücksichtigt wurden Einzahlungen, die bis 13.01.2021 eingegangen sind.

Informationen zum Datenschutz - insbesondere in Bezug auf die Erhebung, Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne der DSGVO - werden Ihnen im Internetauftritt der Zollverwaltung unter www.zoll.de oder in jeder Zollstellenbüro bereitgestellt.

Die Bundeskasse hat eine Rücklastschrift bei Einzug vom Konto IBAN: DE12 1000 0000 1234 5678 00 erhalten. Für das o.g. Kassenzeichen erfolgen künftig keine weiteren Lastschrifteinzüge. Um Unannehmlichkeiten zu vermeiden, überweisen Sie die fälligen Beträge bitte fristgerecht.

Bankverbindung der Bundeskasse
IBAN: siehe oben
BIC: siehe oben

Steuernummer: **K123 4567 8900**
- bitte bei Zahlungen und sonstigen Schreiben unbedingt angeben -

Datum: 13.01.2021

Rückfragen richten Sie bitte unter Angabe der Steuernummer an die Auskunft Kraftfahrzeugsteuer

Telefon: 0351/44834-550

E-Mail: info.kraftst@zoll.de



Hauptzollamt Frankfurt/Oder
Kopernikusstraße 25
15236 Frankfurt/Oder

Ihre Steuernummer: **K123 4567 8900**

- bitte bei Zahlungen und sonstigen Schreiben unbedingt angeben -

Kontodaten ändern, Fragen klären und das Schreiben auf anderen Sprachen lesen?

Einfach den QR-Code mit dem Handy scannen

Scan to view this letter in a different language.



Frau
Sarah Heimburger
Berliner Str. 46
10155 Berlin

Mahnung für Ihre Kraftfahrzeugsteuer

Datum: 24.10.2021

Sehr geehrte Frau Heimburger,

wir konnten die Kfz-Steuer nicht von Ihrem Konto mit der IBAN: DE12 0000 0000 0000 1234 34 bei der Stadtsparkasse Grunewald abuchen. Vielleicht war Ihr Konto nicht gedeckt oder Sie nutzen dieses Konto nicht mehr aktiv?

- Am 08.11.2021 versuchen wir die Beträge erneut abzubuchen. Bitte stellen Sie unbedingt sicher, dass Ihr Konto zu diesem Zeitpunkt gedeckt ist.
- Achtung! Sie erhalten für die Kfz-Steuer keine jährliche Rechnung. Die Zahlungsaufforderung finden Sie in Ihrem Kfz-Steuerbescheid. In jedem Jahr buchen wir am 18.10. Ihre Kfz-Steuer ab.
- Sie wollen Ihre Kontodaten ändern? Scannen Sie für eine Änderung einfach den QR-Code oben rechts mit Ihrem Handy.

Wir buchen zum 08.11.2021 insgesamt 129,00 € von Ihrem Konto ab.

Die Zusammensetzung der Beträge finden Sie in der Tabelle. Eine Rücklastschriftgebühr entsteht bei einer fehlgeschlagenen Abbuchung und wird von Ihrer Bank erhoben.

Die Kfz-Steuer für ABC DE 123 für die Zeit vom 11.01.2021 bis zum 10.01.2022	EUR 126,00
Rücklastschriftgebühr	EUR 3,00
Insgesamt	EUR 129,00

Dies ist die einzige und letzte Mahnung. Sollten wir am 08.11.2021 erneut nicht abbuchen können, sind wir gesetzlich verpflichtet, eine **Zwangsvollstreckung** gegen Sie einzuleiten.

Mit Freudlichen Grüßen

Ihr Hauptzollamt Frankfurt/Oder

Public sector & accessibility

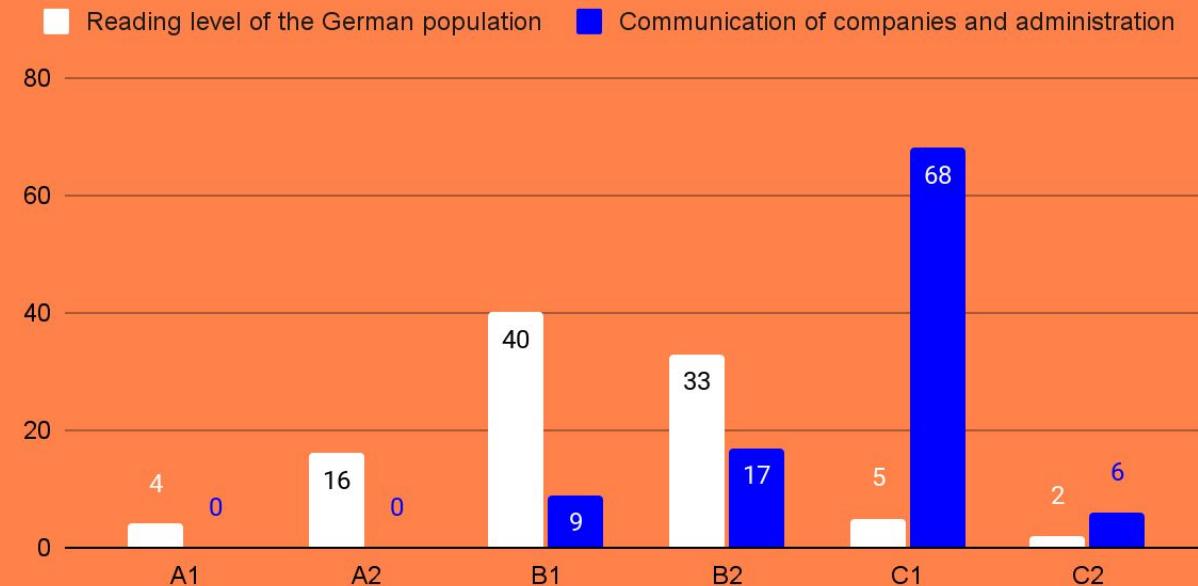


Finding the balance

Between Legal Accuracy and Understandable Copy

Public sector & accessibility

The gap between the reading level of the German people and the communication level of the German administration



→ Spaß am Lesen, Ralf Beekveldt, 2011



1st version

Agreed with law
experts in
the government

Justiz-Services

[Home](#) / [Fluggastrechte](#) / Vorabcheck

?! War der Flug kostenlos?

Dies ist rechtlich nur der Fall, wenn niemand für den Flug bezahlt hat. Die Zahlung muss nicht durch Sie selbst erfolgt sein. Auch bei einer Zahlung durch einen Reiseveranstalter oder durch den Arbeitgeber ist der Flug nicht kostenlos. Das gleiche gilt, wenn Sie den Flug zum Beispiel mit Bonusmeilen bezahlt haben. Kinder können beispielsweise kostenlos reisen, wenn sie keinen eigenen Platz im Flugzeug beanspruchen und für diese weder ein Ticketentgelt noch Gebühren, Steuern oder Abgaben entrichtet wurden.

Ja

Nein

[Zurück](#) [Übernehmen & Weiter](#)

Haben Sie Fragen oder Anmerkungen?

Diese Seite ist im Aufbau. Schreiben Sie uns an feedback-justiz-services@digitalservice.bund.de, wenn Ihnen etwas fehlt, oder etwas nicht funktioniert. Ihr Feedback trägt dazu bei, Informationen und Gestaltung der

2nd version

Iterated from
non-moderated
user feedback

Justiz-Services

[Home](#) / [Fluggastrechte bei Verspätung](#) / Vorabcheck

?!?! Hat jemand für diesen Flug die Flugesellschaft bezahlt?

Dies ist z.B. der Fall wenn:

- Sie mit Bonusmeilen für Ihren Flug bezahlt haben
- Ihr Arbeitgeber den Flug bezahlt hat
- Ein Reiseveranstalter den Flug bezahlt hat

Dies ist z.B. nicht der Fall, wenn Kinder keinen eigenen Platz im Flugzeug haben und für diese weder ein Ticketpreis noch Gebühren, Steuern oder Abgaben bezahlt wurde.

Ja

Nein

[Zurück](#) [Übernehmen & Weiter](#)

Haben Sie Fragen oder Anmerkungen?
Diese Seite ist im Aufbau. Schreiben Sie uns an feedback-justiz-services@digitalservice.bund.de, wenn Ihnen

3rd version

Iterated from
moderated user
feedback and
agreed with law
experts

Justiz-Services

[Home](#) / [Fluggastrechte bei Verspätung](#) / Vorabcheck

War Ihr Ticket kostenlos?

Dies ist rechtlich nur der Fall, wenn **niemand** für den Flug bezahlt hat. Zum Beispiel, wenn Kinder ohne eigenen Sitzplatz mitfliegen und für sie keine Kosten in Form von Tickets, Gebühren, Steuern oder anderen Abgaben anfallen.

→ ▶ Was ist mit Bonusmeilen?
→ ▶ Was ist, wenn jemand anderes für das Ticket bezahlt hat?

Ja
 Nein

[Zurück](#) [Übernehmen & Weiter](#)

Haben Sie Fragen oder Anmerkungen?

Diese Seite ist im Aufbau. Schreiben Sie uns an feedback-justiz-services@digitalservice.bund.de, wenn Ihnen etwas fehlt, oder etwas nicht funktioniert. Ihr Feedback trägt dazu bei, Informationen und Gestaltung der



**Consider the whole
experience**

Antrag auf Elterngeld

für Geburten ab dem 01.04.2024

1. Angaben zum Kind

1.A Name

Vorname(n)

Nachname

Geburtsurkunde des Kindes beifügen: die spezielle Geburtsurkunde zur Beantragung von Elterngeld im Original (**keine Kopie**)

Bei Zwillingen, Drillingen oder Mehrlingen: Wie viele Kinder wurden insgesamt geboren?

insgesamt wurden Kinder geboren
Anzahl

Geburtsurkunden der Kinder beifügen: die spezielle Geburtsurkunde zur Beantragung von Elterngeld im Original (**keine Kopien**)

1.B Geburtsdatum

Geburtsdatum

Tag Monat Jahr



Tipp:

Falls Sie Fragen zu **diesem Antrag** haben, wenden Sie sich bitte an Ihre Elterngeldstelle. Die für Sie zuständige Elterngeldstelle finden Sie im Internet unter www.familienportal.de

Viele Informationen zu diesem Antrag finden Sie auch in der [Broschüre „Elterngeld und Elternzeit“](#). Die Broschüre finden Sie ebenfalls online:



Einige Ihrer Angaben müssen Sie mit Nachweisen belegen. Diese sind an den jeweiligen Stellen mit Nachweis-Symbol markiert.

Bitte reichen Sie die

2

1 Antrag auf Elterngeld

3 Geburten ab dem 01.04.2024

4.1. Angaben zum Kind

5.A Name

6 name(n)

8

7 vorname

9

10 Geburtsurkunde des Kindes beifügen: die spezielle Geburtsurkunde zur Beantragung von Elterngeld

11 Original (keine Kopie)

12 Zwillingen, Drillingen oder Mehrlingen: Wie viele Kinder wurden insgesamt geboren?

14 gesamt wurden

13

16 der geboren

15 zahl

17 Geburtsurkunden der Kinder beifügen: die spezielle Geburtsurkunde zur Beantragung von Elterngeld

18 Original (keine Kopien)

19 B Geburtsdatum

20 urtsdatum

21

22 Monat Jahr



35

Falls Sie Fragen zu diesem Antrag haben, wenden Sie sich bitte an Ihre Elterngeldstelle. Die für Sie zuständige Elterngeldstelle finden Sie im Internet unter www.familienportal.de. Viele Informationen zu diesem Antrag finden Sie auch in der Broschüre „Elterngeld und Elternzeit“. Die Broschüre finden Sie ebenfalls online:



36



37

Ihre Angaben müssen mit Nachweisen belegen. Diese sind an den jeweiligen Stellen mit Nachweis-Symbol markiert.

Bitte reichen Sie die

The good, the bad, the ugly

Your turn!

WCAG and the POUR principles



PERCEIVE



UNDERSTAND



PERCEIVE



UNDERSTAND



PERCEIVE



OPERATE

UNDERSTAND

PERCEIVE

ROBUST

OPERATE



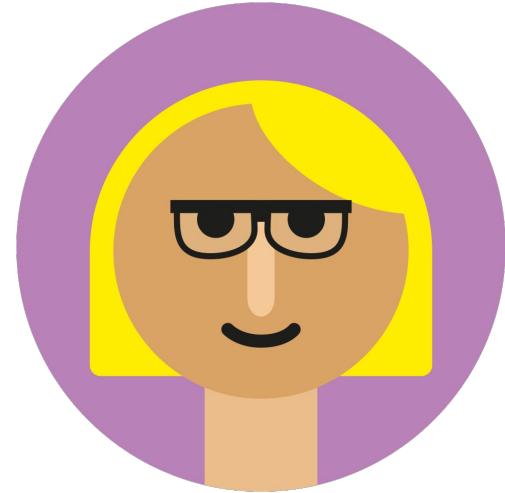
Perceive

Visual and hearing impairments



Claudia

- 54 year old social worker
- sight impaired (partially sighted)
- uses a screen magnifier called ZoomText
- hates it when she's using ZoomText and a pop-up box appears off screen. She then needs to scroll to find and close the pop-up.





Shop by department Your Amazon...

Hello Sign in Your Account

Try Prime

0 Basket

Wish

The World's
Best-Selling
E-readers

Kindle



Kindle Paperwhite



Kindle Voyage



Kindle Bundle for Kids

Show all
device types

Compare Kindles ▾



kindle

Small, light, affordable, with touch



Kindle, 6"
Glare-Free
Touchscreen
Display, Wi-Fi
(Black) - Includes
Special Offers

Share



Yes, I want a
free trial with
**FREE One-Day
Delivery** on this
order.

amazon Prime

Quantity 1



Wer gibt die Grundsteuererklärung ab?



Ich als Eigentümer:in. Ich möchte die Erklärung für mein Grundstück abgeben, bei dem ggf. noch andere Privatpersonen Eigentümer:in sind

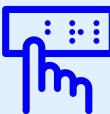


Ich als naher Angehöriger der Eigentümer:in. Ich

To perceive a service, people with visual impairments may rely on:



Screen Readers



Braille Displays



Zoom Function



High Contrast

To perceive a service, people with auditory impairment may rely on:



Captions



Transcripts



Hearing Aids



Sign Language

Understand

Dyslexia, autistic spectrum, learning difficulties



Simone

- 41 year old office manager
- dyslexic
- uses software which highlights text as it reads it out
- struggles when there's a lot of writing to read, or when the language is complicated.



Smione



- 41 year old office manager
- dyslexic
- uses software which highlights text as it reads it out
- struggles when there's a lot of writing to read, or when the language is complex.

START

ALLE DIENSTE

[Start](#) > [Alle Dienste](#)

SCHWBR-ONLINE

Schwerbehindertenantrag

→ Verbleibende Zeit: 19:22

Der Wechsel zum Postfach oder einer anderen Anwendung über das Menü führt zum Verlust der eingegebenen Daten!

Die mit einem * gekennzeichnete Felder müssen Sie ausfüllen sonst können Sie nicht auf die nächste Seite wechseln.

1. Angaben zur Person

2. Vertretung, Betreuung,
Bevollmächtigung

3. Angaben zum Antrag

- 3.1. Art des Antrages
- 3.2. Merkzeichen

4. Angaben zu Gesundheitsstörungen

5. Andere Feststellungen

6. Pflegeversicherung

7. Behandlungen und Maßnahmen

1. Angaben zur Person

Titel:

z.B. Dr., Prof., ...

Vorname:*

Vorname

Namenszusatz:

z.B. von, de, Freiherr, van der ...

Nachname:*

Nachname

People with cognitive disabilities may often require:



Organized and Thoughtful Layout



Clear Direction



Plain Language



Time

Operate Motor impairments



Christopher

- 53 year old management accountant
- rheumatoid arthritis and colour vision deficiency (colour blindness)
- uses keyboard only, no mouse and just started using voice control
- wants more software to work properly with just the keyboard



To operate a service, people with motor impairments may rely on:

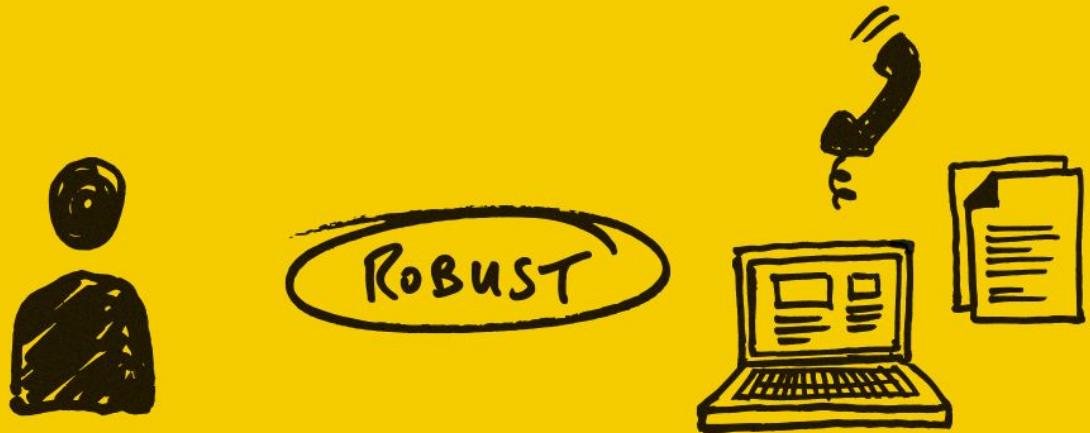


Speech-to-text software



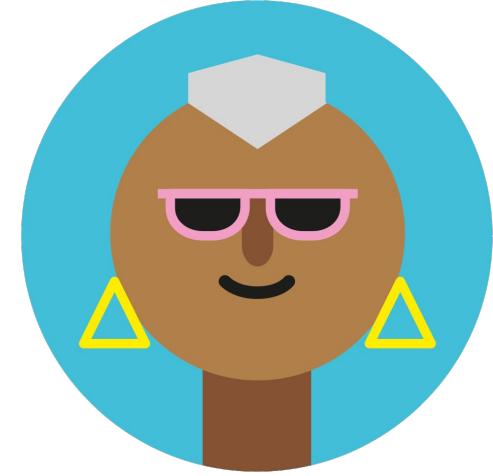
Keyboard-only interactions

Robust



Ashleigh

- 24 year old arts graduate and administrative assistant
- severely sight impaired (blind)
- uses a screen reader
- When something on a website doesn't work with Ashleigh's screen reader, she has to ask someone to help her, which she finds annoying.



ACTIVE | PASSIVE VOICE

Subject

In most English sentences with an active voice, the subject performs the action denoted by the verb.

Please explain how the **verb** changes the verb's action.

The train must have **reached** the station.
The **train** (subject) is **reaching** (verb)

After the train has **arrived**.
The **train** **arrived** (verb) **reaching** (verb)

Look at **current** bus on the platform.
Please **current** bus **reaching** (verb)

Because the subject of "reaching" the path is **not** the subject, the verb needs to be in the **PASSIVE FORM**.

Past tense

You can change the control word (verb) of many active sentences. (Those with a **direct object**) so that the subject is the trigger action, and no, control, being, acted upon the trigger... in passive.

How is this happening from the subject-pred relationship has changed?

A robust service
can be used by
people



**With slow
connections**



**Relying on assistive
technologies**



**With older browser
versions**

Accessibility is a team effort

Thanks for your attention!

Questions?



Benedikt Liebig

Product Manager

[benedikt.liebig@
digitalservice.bund.de](mailto:benedikt.liebig@digitalservice.bund.de)



Dirk Heider

Designer

[dirk.heider@
digitalservice.bund.de](mailto:dirk.heider@digitalservice.bund.de)



Marion Couesnon

Accessibility Designer

[marion.couesnon@
digitalservice.bund.de](mailto:marion.couesnon@digitalservice.bund.de)