

Servicedesign in der Verwaltung

Martin Jordan
Head of Design & User Research

Was ist das Ziel vom
Onlinezugangsgesetz und
seinem Nachfolger?

„Es muss effizient sein. Es muss vor allem kundenorientiert sein. Wie kann ich dem Menschen das Leben erleichtern? Und nicht: Wie kann ich etwas so kompliziert machen, dass davon möglichst selten Gebrauch gemacht wird?“

— Angela Merkel, Oktober 2015

„Alle Verwaltungsleistungen, die der Bürger erledigen muss [...] werden wir [...] so digital anbieten, dass es auch Spaß macht, sie online zu erledigen.“

— Helge Braun, November 2018

„Die Verwaltung soll agiler und digitaler werden. Sie muss auf interdisziplinäre und kreative Problemlösungen setzen. Wir werden sie konsequent aus der Nutzungsperspektive heraus denken.“

— Koalitionsvertrag, Dezember 2021

Was machen gute Erlebnisse mit
der Verwaltung aus?



Ärger über Elster

■ Wie die digitale Grundsteuererklärung die Bürger verzweifeln lässt

Millionen Deutsche versuchen gerade, ihre Grundsteuererklärung abzugeben. Manche verzagen an Beamtendeutsch, verwirrenden Formularen und Technikhürden. Warum manche Anrufer weinen.

Von Markus Böhm und Jörg Breithut

06.08.2022, 10.08 Uhr





☰ Menü

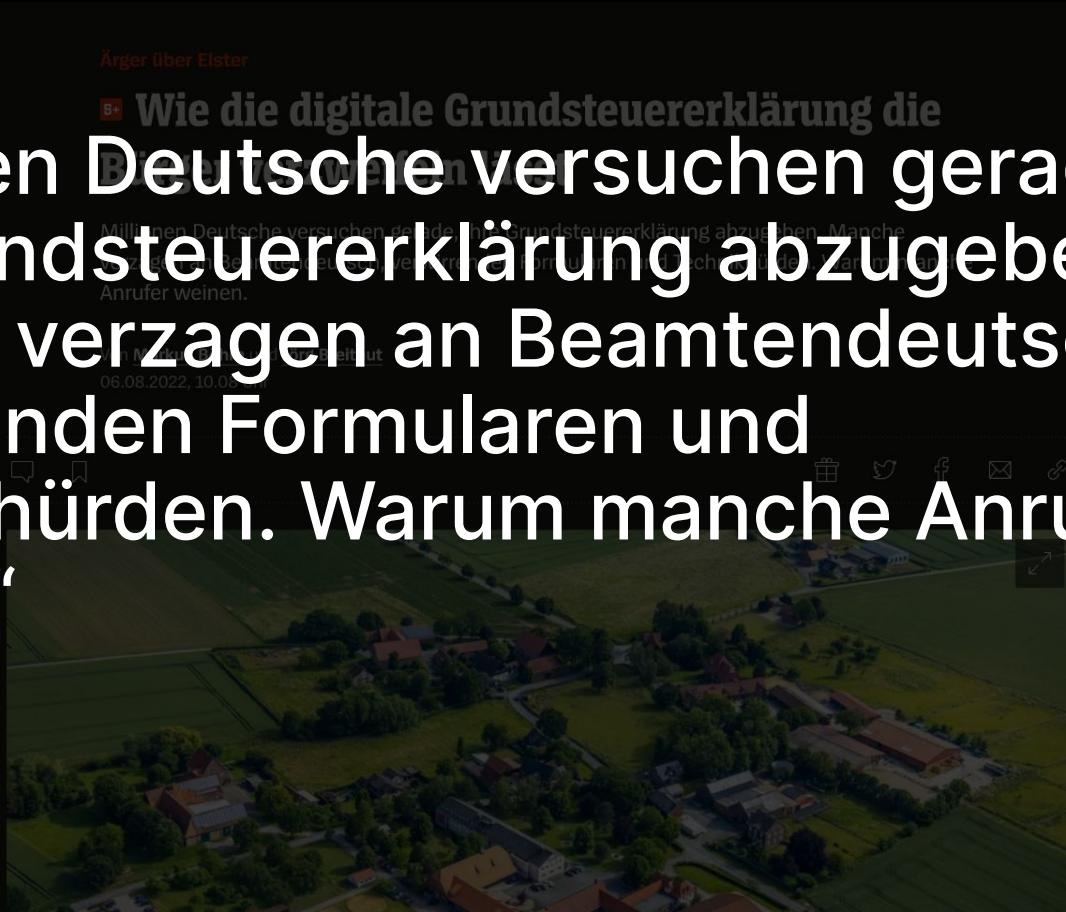
Startseite > Netzwelt > Web > Steuern > Elster.de: So treibt die digitale Grundsteuererklärung die Bürger zur Verzweiflung



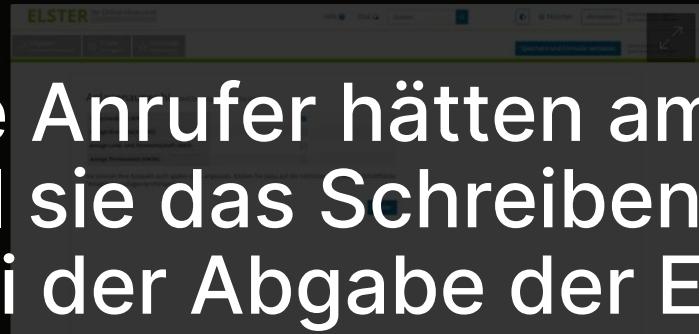
Ärger über Elster

Wie die digitale Grundsteuererklärung die

„Millionen Deutsche versuchen gerade, ihre Grundsteuererklärung abzugeben. Manche verzagen an Beamtendeutsch, verwirrenden Formularen und Technikhürden. Warum manche Anrufer weinen.“



auszufüllen. Diese Anlage muss in Elster händisch hinzugefügt werden – dabei ist sie für einen Großteil der Formular-Ausfüllenden relevant.



„Einige ältere Anrufer hätten am Telefon geweint, weil sie das Schreiben, das eigentlich bei der Abgabe der Erklärung helfen soll, nicht verstanden hätten.“

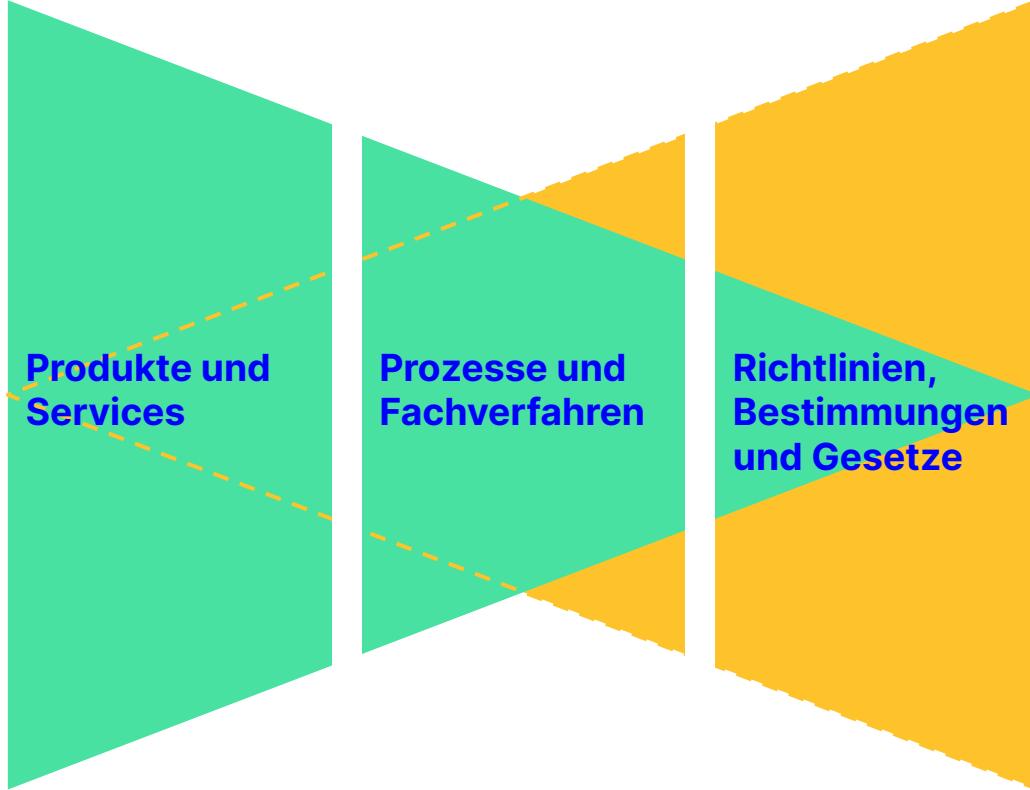
Wie hoch die Hürde ist, die das Beamtendeutsch darstellt, erlebt Willenz in Nordrhein-Westfalen auch anhand der Informationsbriefe der dortigen Finanzämter. Einige ältere Anrufer hätten am Telefon geweint, weil sie das Schreiben, das eigentlich bei der Abgabe der Erklärung helfen soll, nicht verstanden hätten. »Die dachten, da kommt jetzt eine Riesenrechnung«, sagt er.

Willenz wundert es, dass in dem Schreiben nicht erwähnt wird, welche Unterlagen beim Ausfüllen des Online-Formulars helfen, vom Grundbuchauszug bis zum Kaufvertrag einer Immobilie. Ähnlich ist es direkt in Elster: Auch dort findet sich eingangs kein Hinweis darauf, welche Daten man idealerweise zur Hand hat und wo man sie üblicherweise findet.

Bessere Verwaltungs- services gestalten



Was Nutzende erleben



Was Staat und Verwaltung festlegen



Grundsteuererklärung abgeben



**Gesetz zur Reform
des Grundsteuer-
und Bewertungsrechts**



Studienkredit beantragen

Studieren
gehen

Bundesgesetz
über
individuelle Förde
rung
der Ausbildung

A photograph of a man with dark hair and a beard holding a baby. The man is looking down at the baby with a gentle expression. The baby has light-colored hair and is looking towards the camera. They are outdoors, with trees visible in the background.

Elterngeld erhalten

Eltern werden

Gesetz zum Elterngeld und zur Elternzeit

Bessere Verwaltungs- services gestalten



Was Nutzende erleben



**Produkte und
Services**



**Prozesse und
Fachverfahren**



**Richtlinien,
Bestimmungen
und Gesetze**

Was Staat und Verwaltung festlegen





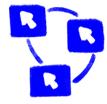
„Ein Service hilft jemandem, etwas zu tun oder zu erledigen, wobei eine Organisation ein gewünschtes Ergebnis erzielen möchte.“

– Kate Tarling in ‚The Service Organization‘



Ein Formular ist kein Service

<p>An das Landratsamt</p>	<p>Eingangsstempel</p>	<p>Erstantrag nach § 152 Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch - (SGB IX)</p> <p>Az.: _____</p> <p>Schwerbehindertenrecht</p> <p>I. Angaben zur Person - Bitte in Blockschrift ausfüllen -</p> <p>1 Name / surname / nom / nome / nombre / alle ismi <input type="text"/> Vorname / name / prénom / nombre de battezimo / nome de pila / isim <input type="text"/></p> <p>2 Geburtsdatum Geschlecht männlich <input type="checkbox"/> ggf. Geburtsname erwerbstätig: ja <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> weiblich <input type="checkbox"/></p> <p>3 Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt: Straße, Hausnummer: <input type="text"/> Postleitzahl, Ort: <input type="text"/> Tel. tagsüber zu erreichen unter: <input type="text"/></p> <p>Sie können selbst zur Verfahrensbeseitigung beitragen, wenn Sie vorhandene aktuelle Arztbriefe und Untersuchungsunterlagen wie z.B. Facharztbriefe und Krankenhausberichte beifügen.</p> <p>4 Bei Minderjährigen unter 15 Jahren und Personen, für die ein Betreuer bestellt ist, bitte Name, Vorname und Anschrift des gesetzlichen Vertreters oder Betreuers angeben und Bestallungsurkunde/Betreuerausweis (in Kopie) beifügen. <input type="text"/> Tel.-Nr. _____</p> <p>5 Staatsangehörigkeit: _____</p> <p>6 ausländische Antragsteller: bitte Pass (Kopie) vorlegen</p> <p>Bitte eine schriftliche Bescheinigung über die Aufenthaltsberechtigung/Niederlassungserlaubnis/Erlaubnis zum Daueraufenthalt-EG/ Aufenthaltsgestattung/ Duldung oder beglaubigte Kopie beifügen oder die nebenstehende Bescheinigung durch die zuständige Ausländerbehörde ausfüllen lassen.</p> <p>Für Unionsbürger reicht die Vorlage des Passes oder Personalausweises (Kopie) aus.</p> <p>7 Grenzarbeitnehmer: Bitte fügen Sie eine Bescheinigung ihres derzeitigen Arbeitgebers mit Angabe der wöchentlichen Arbeitszeit und ggf. eine Arbeitseraubnis bei.</p> <p>RPS Fbi. Nr. 28 090/3 (Antrag - SGB IX) 2/74 - Neuauflage 06/18</p>	<p>angegebene Gesundheits-, Verkehrs-, häusl.-Berufskrankheit, Kriegs-, Zivildienstbeschädigung, Gewalttat, Impfschäden, etc.</p> <p>II. angegebene Ge- gen- (bitte ankreuzen)</p> <p>Behandlungszeitraum von - bis <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>Behandlungszeitraum von - bis <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>III. angegebene Ge- gen- (bitte ankreuzen)</p> <p>Behandlungszeitraum von - bis <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> ambulant</p> <p>sie unter II.1 von Ihnen nicht zu berücksichtigenden <input type="checkbox"/></p> <p>abenen Gesundheitsstö- g: bitte Spalte unbedingt ausfüllen <input type="checkbox"/> ↓</p> <p>Der/die Antragsteller/in hält sich rechtlich in der Bundesrepublik Deutschland auf: Ihr/Ihr wurde am _____ eine <input type="checkbox"/> Aufenthaltsberechtigung gültig bis _____ <input type="checkbox"/> Niederlassungserlaubnis <input type="checkbox"/> Erlaubnis zum Daueraufenthalt-EG <input type="checkbox"/> Aufenthaltsgestattung gültig bis _____ <input type="checkbox"/> erteilt. Sein/Ihr Aufenthalt wurde letztmalig am _____ gültig bis _____ geduldet. Die korrekte Schreibweise des Namens wird ausdrücklich bestätigt. Im Auftrag _____ (Datum, Stempel, Unterschrift)</p> <p>spgebühnis) oder einem liegen von Schädigungsfol- der darauf benuhenden ergeber: häftszeichen des Vorgangs haben Sie dort einen An- untersuchung: _____</p> <p>Bestallers bzw. des Bestallungsurkunde/ tte Kopie - vorliegen)</p>
-------------------------------	------------------------	---	---



Um ein bestimmtes Ergebnis zu erreichen, interagieren Nutzende mit einer Reihe an Produkten, Formularen und Informationen.

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten

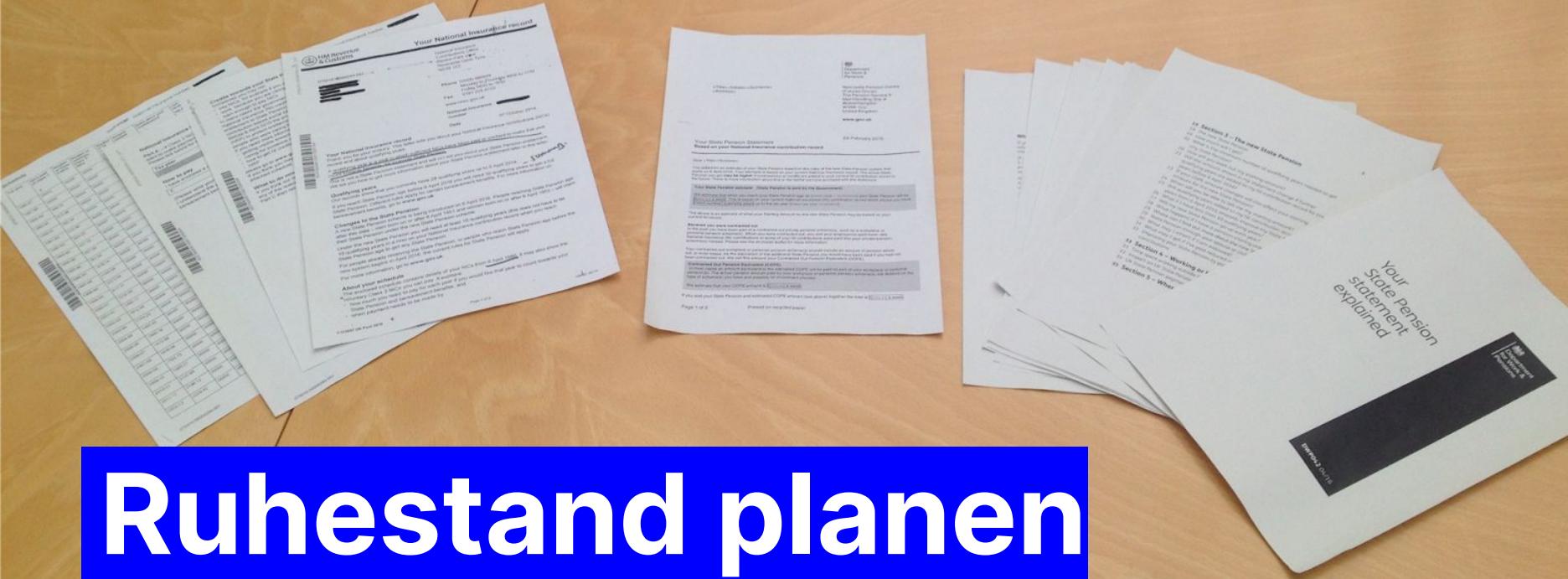


medien-
übergreifend

Ein Beispiel aus Großbritannien



Ruhestand planen





Alles, was Menschen wissen wollen:
Wie viel staatliche Rente kann ich
erwarten?

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 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)

£110 a week

which is £476 a month, £5,720 a year

Amount you may get to if you continue to contribute

£131 a week

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

£130 a week

Forecast if you contribute another 5 years before 5 April 2025

£155.65 a week

£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](#)

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten



medien-
übergreifend

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten



medien-
übergreifend

[Home](#)[◀ Back](#)**QQ123456C**[Overview](#)[Filling gaps](#)[**National Insurance summary**](#)**Shortfalls in record**

4 years can be filled

2017-18 This year is not available yet

2016-17 £733.20 shortfall

Pre 2016

2015-16 £733.20 shortfall

2014-15 £722.80 shortfall

Full years and shortfalls

29 qualifying years

8 years to contribute before 05 April 2025

4 years with a shortfall

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich



von vorn
nach hinten



medien-
übergreifend

<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:
CYSP3 and your National Insurance number



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

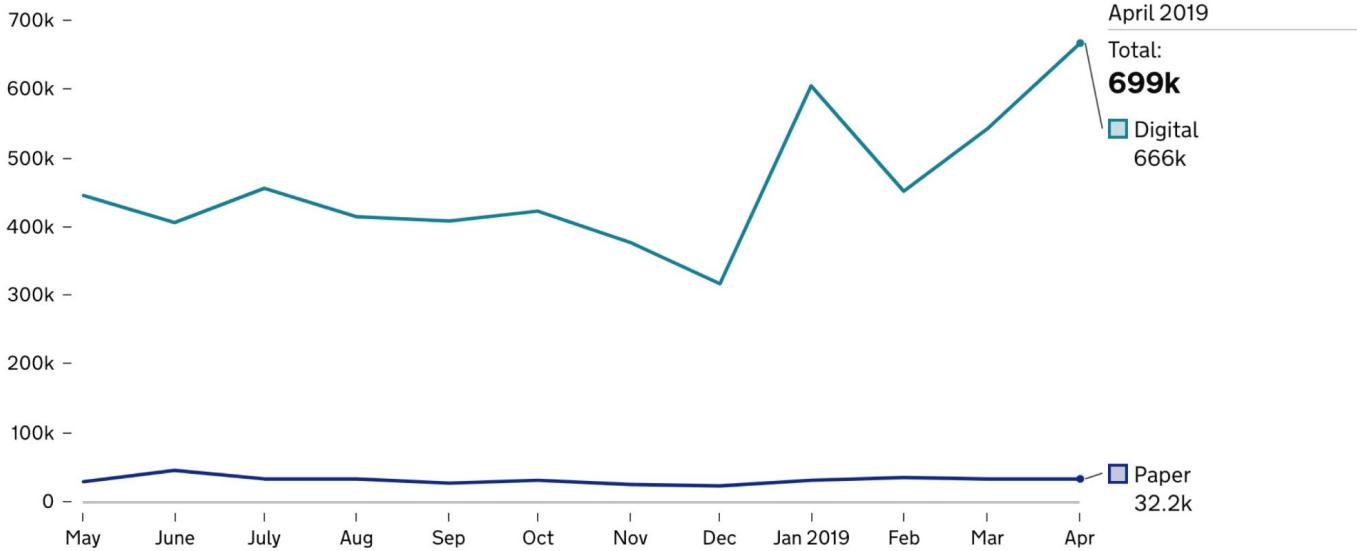
£159.55 a week is the most you can get

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.

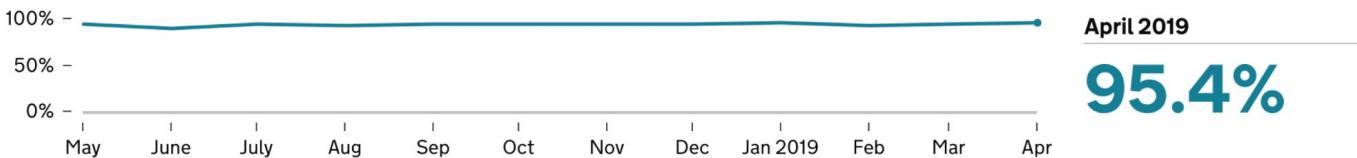
Transactions by channel

Volume of transactions broken down by digital and paper channels.



Digital take-up

The percentage of pension forecasts viewed through a digital channel versus non-digital channels



April 2019

95.4%

Wie gute Services gestaltet sind



ganzheitlich

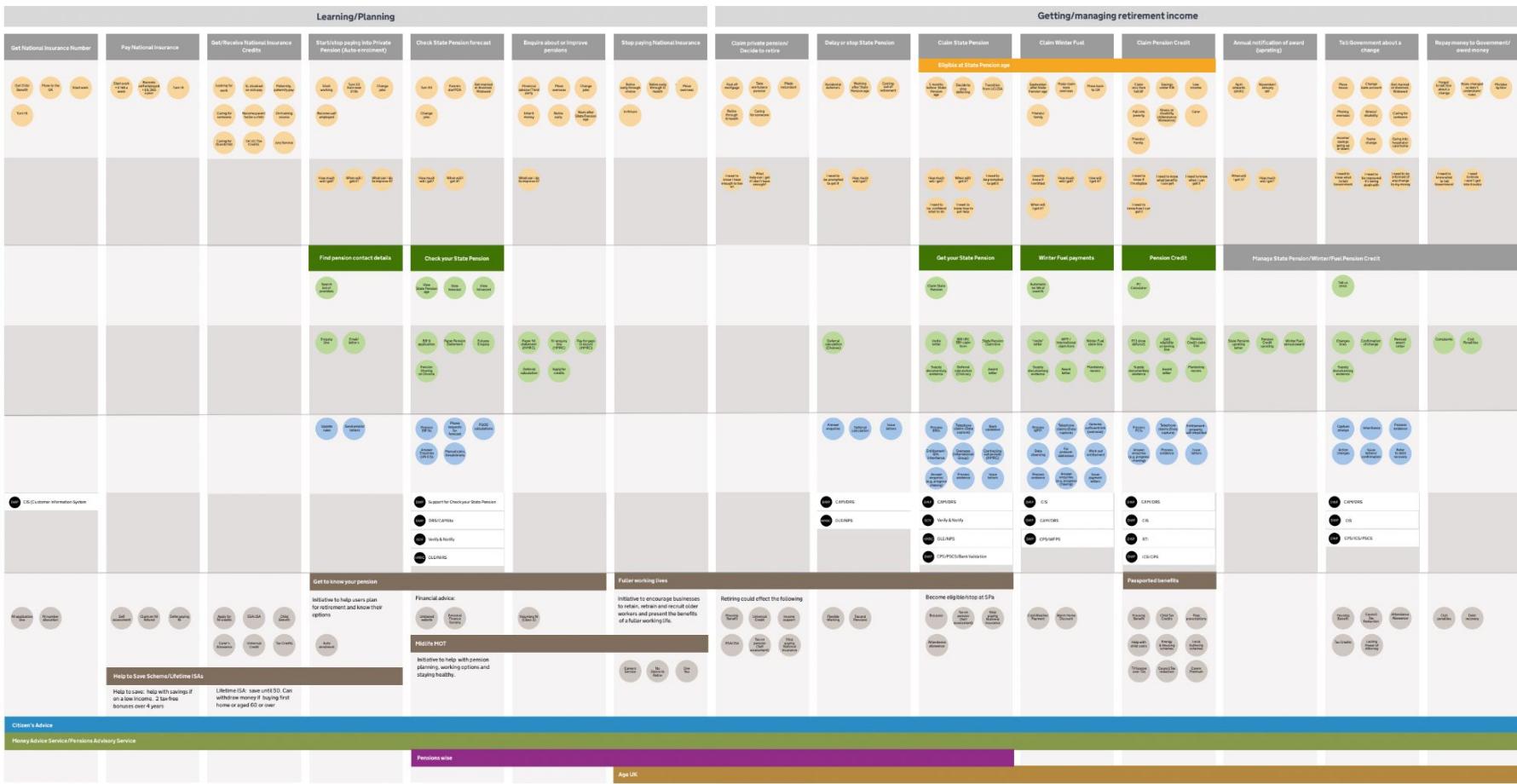


von vorn
nach hinten

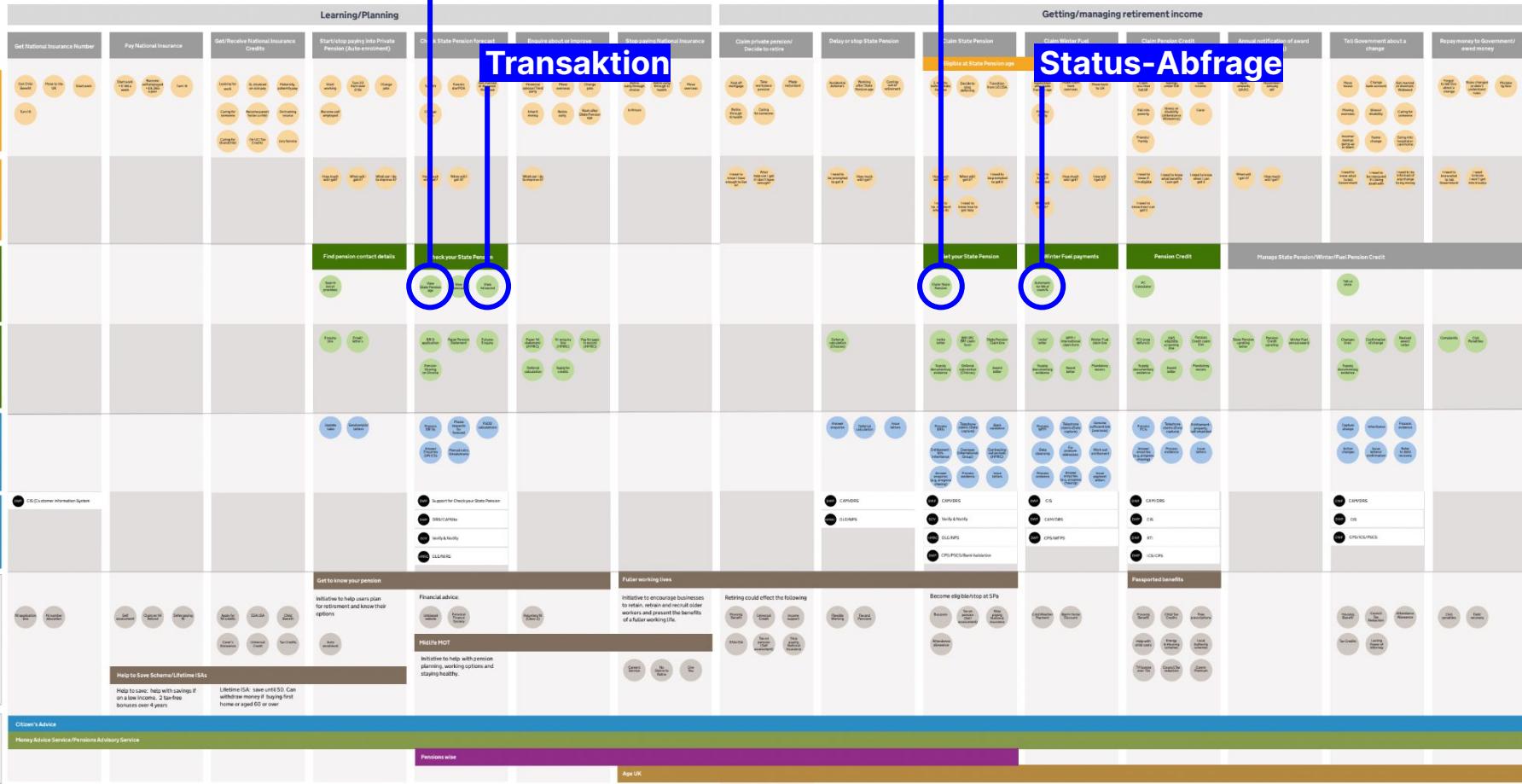


medien-
übergreifend

Retirement Journey



Retirement Journey



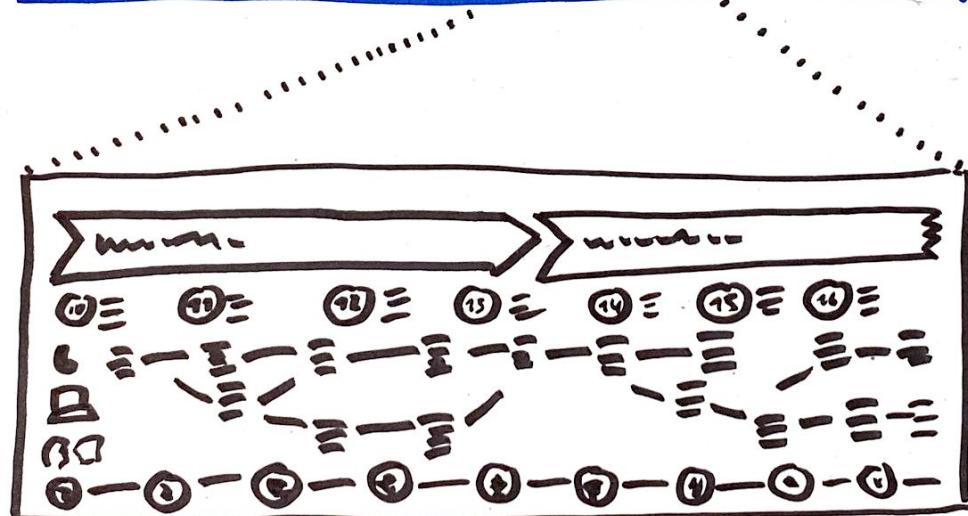
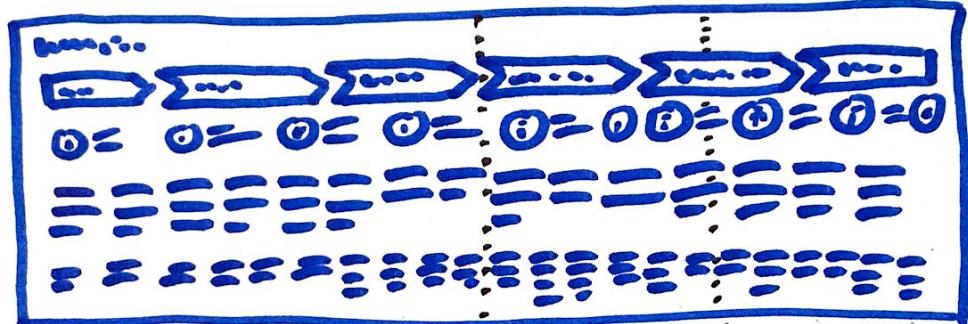


„Entwerfe eine Sache immer in ihrem nächsten größeren Kontext – ein Stuhl in einem Raum, ein Raum in einem Haus, ein Haus in einer Nachbarschaft, eine Nachbarschaft in einem Stadtplan.“

– **Eliel Saarinen, Architekt**



Reinzoomen, rauszoomen



Plan your retirement income: step by step

Check what pensions and financial support you can get, and decide when to retire.

 [Show all steps](#)

1

Check when you can retire

 [Show](#)

and

Check how much pension you could get

 [Show](#)

2

Increase your pension

 [Show](#)

3

Check what other financial support you could get

 [Show](#)

4

Decide when to retire

 [Show](#)

Zurück nach Deutschland



Grundsteuererklärung für Privateigentum

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

Im Auftrag des



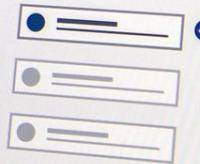
Grundsteuerreform

Grundsteuererklärung für Privateigentum.

Schnell. Unkompliziert. Kostenlos.



Wann kann ich die
Grundsteuererklärung abgeben?



Wie kann ich mich
vorbereiten?



Wer kann die Grundsteuer
erklären?

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.

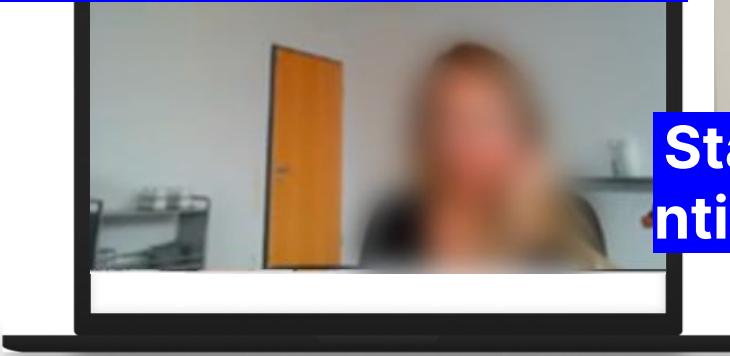
[Translate Tweet](#)

7:09 am · 1 Feb 2023 · 41 Views



Discovery im Team

Ziele, Bedürfnisse, Hürden der Nutzenden verstehen



Stakeholder identifizieren

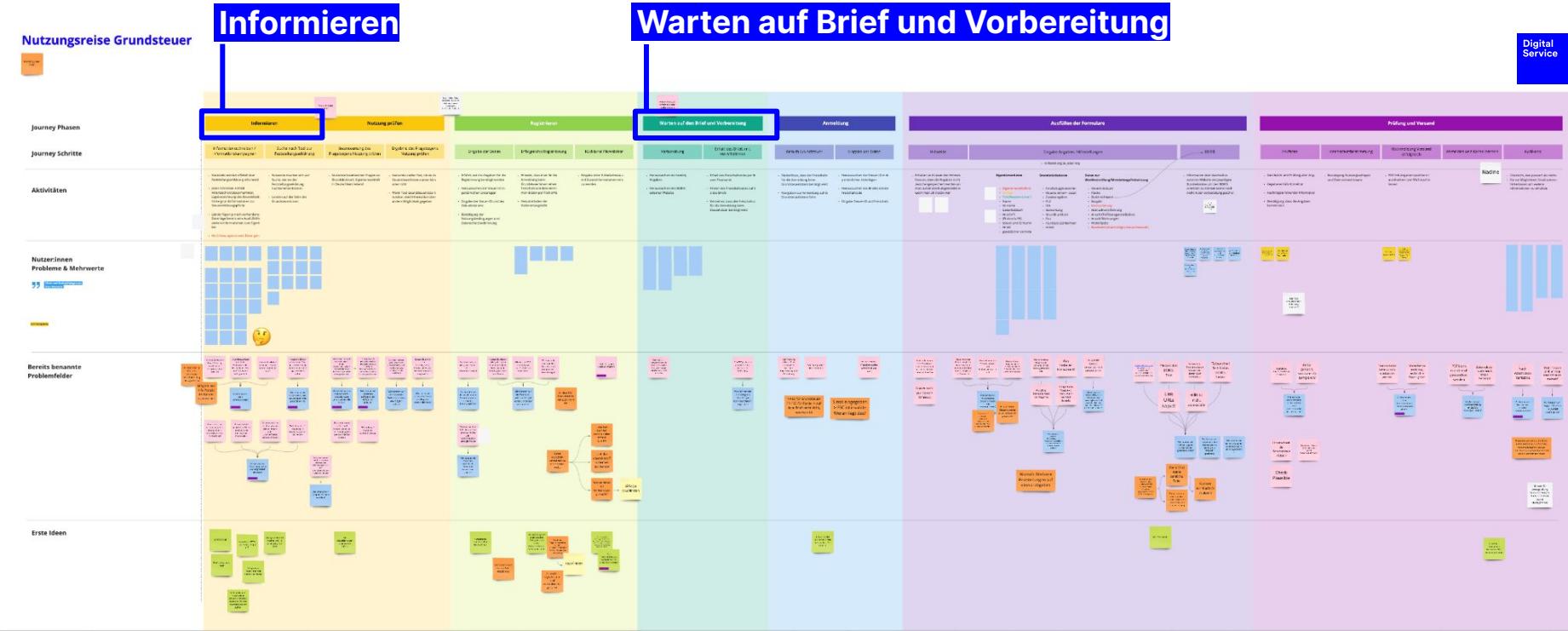
Erklärung zur Feststellung des Grundsteuerwerts		-- Eingangsnummer --
1 auf den 1. Januar 2 0		
3 Auskunftserfordernis		
4 Fristigkeit		
		2022B1AUGW0101
Angaben zur Feststellung		
Grund der Feststellung		
11	11	11
11	11	11
11	11	11
An der wirtschaftlichen Einheit		
11	11	11
11	11	11
11	11	11
11		
Lage des Grundstücks/Betriebs der Land- und Forstwirtschaft		
Straß/Lagebeschreibung		
24	24	24
Hausr Nummer:	Hausr Nummer:	Zusatzzeichen:
25	25	25

Fachwissen sammeln

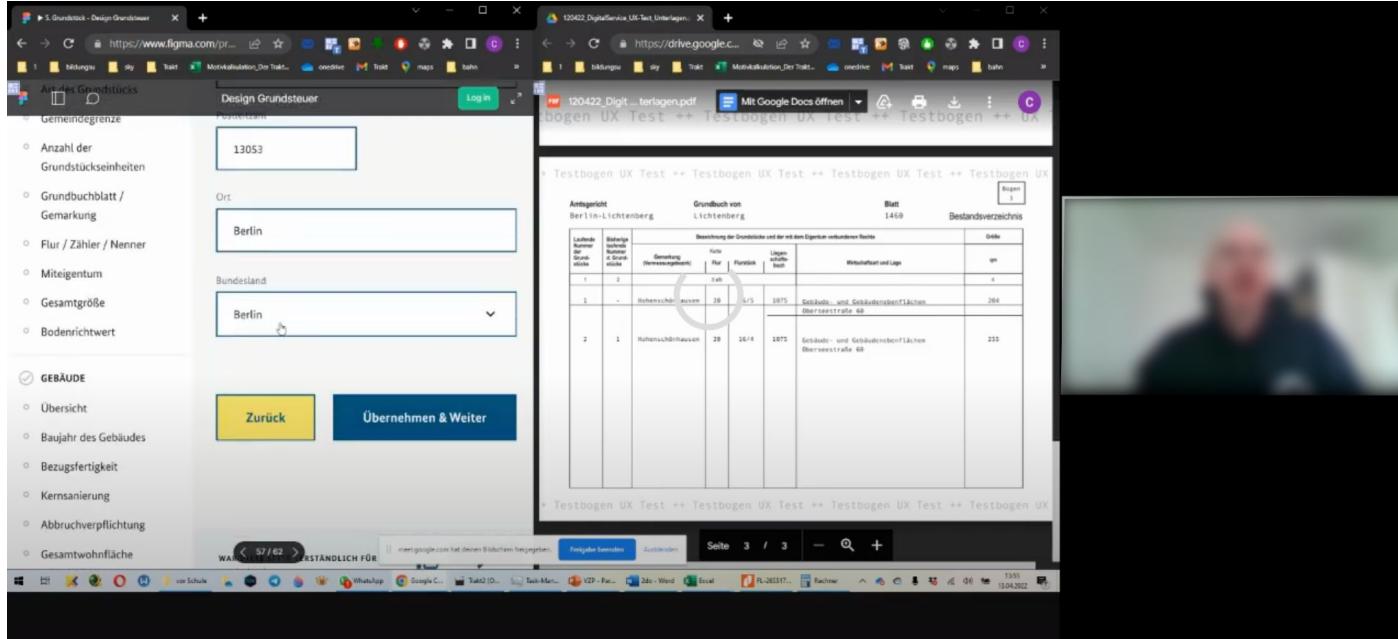


Bestehende Systeme verstehen

Ende-zu-Ende-Erfahrung der Nutzenden im Blick

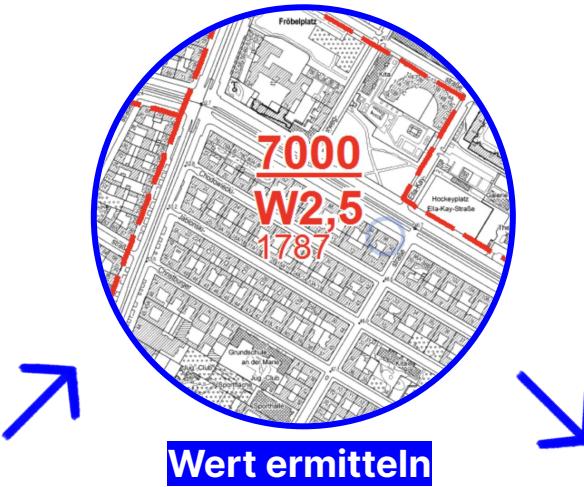
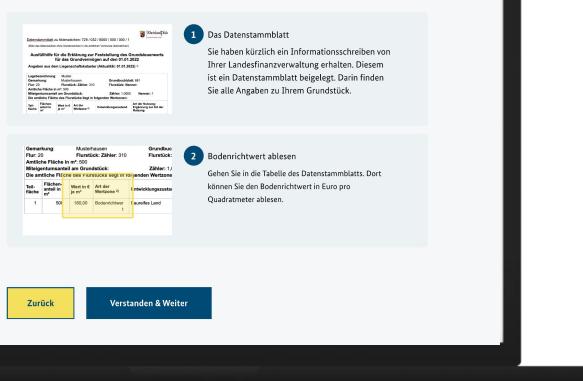


Konstantes Feedback über Tests mit Nutzenden



Brücken bauen

Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung:



**Servicedesign ist eine
mehrjährige Reise, für
die man zahlreiche
Reisegefährten
braucht**

Verwaltungsservices bewusst gestalten, um damit:

- Bürger:innen Zeit zu sparen
- Ressourcen von Staat und Verwaltung zu schonen
- Vertrauen in demokratische Institutionen zu stärken



NUTZERZENTRIERUNG

- 1 Nutzenanforderungen 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 Registralfragen 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 zwischenschaltete Intermediare abgesichert und im Datencockpit der Nutzerinnen und Nutzer protokolliert.
- 6 Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen werden mit geeigneten Maßnahmen und positiven Nutzererfahrungen motiviert, den digitalen Service anstelle des papiergestützten Verfahrens zu nutzen.

VORGEHEN

- 7 Sofern rechtliche Vorgaben der Entwicklung einer nutzerzentrierten einfachen und effizienten digitalen Lösung entgegenstehen, werden diese zugängig angepasst und wird dadurch die Digitaltauglichkeit des Rechts fortwährend erhöht.
- 8 Die digitalen Angebote der Verwaltung werden agil, iterativ und mit nutzerzentrierten Methoden geplant, entworfen, 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.

Servicestandard für die digitale Verwaltung

→ digitale-verwaltung.de/servicestandard

ZUSAMMENARBEIT

- 10 Eine vertraulose, Ebenen übergreifende 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.
- 13 Der Quellcode aus der Realisierung digitaler Angebote der Verwaltung – Eigenentwicklungen – wird als Open Source, d.h. in nachnutzbarer Form mit kostenfreier, eine Veränderung gestattender Lizenzierung zur Verfügung gestellt.
- 14 Die Wiederverwendung von vorhandenen digitalen Angeboten oder ihren Bestandteilen wird geprüft, bevor eine neue Komponente geplant und realisiert wird.

TECHNISCHER BETRIEB

- 15 Die Zuverlässigkeit, Ausfallsicherheit und IT-Sicherheit der digitalen Angebote sind integraler Bestandteil der Entwicklung und im kontinuierlichen Betrieb. Für mögliche Stör- und Ausfälle gibt es Supportkonzepte.
- 16 Die Interoperabilität von Komponenten wird durch gemeinsame Standards, definierte Schnittstellen und kompatible Architekturen gewährleistet.
- 17 Die Evaluation der technologischen Modernität der digitalen Angebote wird zum festen Bestandteil der Betriebsprozesse. Sie ist Grundlage für Weiterentwicklung.

WIRKUNGSCONTROLLING

- 18 Die Wirkamkeit der digitalen Angebote wird anonym anhand von Nutzungsintensität und Nutzerzufriedenheit erhoben. Um die Transparenz zu erhöhen, werden die Ergebnisse veröffentlicht. Diese werden auch in maschinenlesbarer Fassung bereitgestellt.
- 19 Die Evaluation der Nutzerzufriedenheit der digitalen Angebote wird zum festen Bestandteil der Betriebsprozesse, um daraus kontinuierlich und für zukünftige Weiterentwicklungen Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

Der Servicestandard unterstützt Digitalteams und ihre Organisationen dabei, herausragende digitale staatliche Services zu entwickeln und zu betreiben.

„Es muss effizient sein. Es muss vor allem kundenorientiert sein. Wie kann ich dem Menschen das Leben erleichtern? Und nicht: Wie kann ich etwas so kompliziert machen, dass davon möglichst selten Gebrauch gemacht wird?“

— Angela Merkel, O



„Alle Verwaltungsleistungen, die der Bürger erledigen muss [...] werden wir [...] so digital anbieten, dass es auch Spaß macht, sie online zu erledigen.“

— Helge Braun, November 2018



„Die Verwaltung soll agiler und digitaler werden. Sie muss auf interdisziplinäre und kreative Problemlösungen setzen. Wir werden sie konsequent aus der Nutzungsperpektive heraus
— Koalition

Service-
standard
Punkt

#8

Service-
standard
Punkt

#10

ber 2021

11. September 2023

Christian Schumann (Product) | Jutta Kling (Transformation) | Marco Raab (Design) | Merlin Pannowitz (Engineering)

[Zwischenbericht](#)

Servicestandard-Bericht

Online-Dienst „Beratungshilfe beantragen“ (Vorab-Check und Gerichtsfinder)

Interner Peer-Review über die Anwendung des [Servicestandards](#), herausgegeben vom Bundesministerium des Innern und für Heimat.

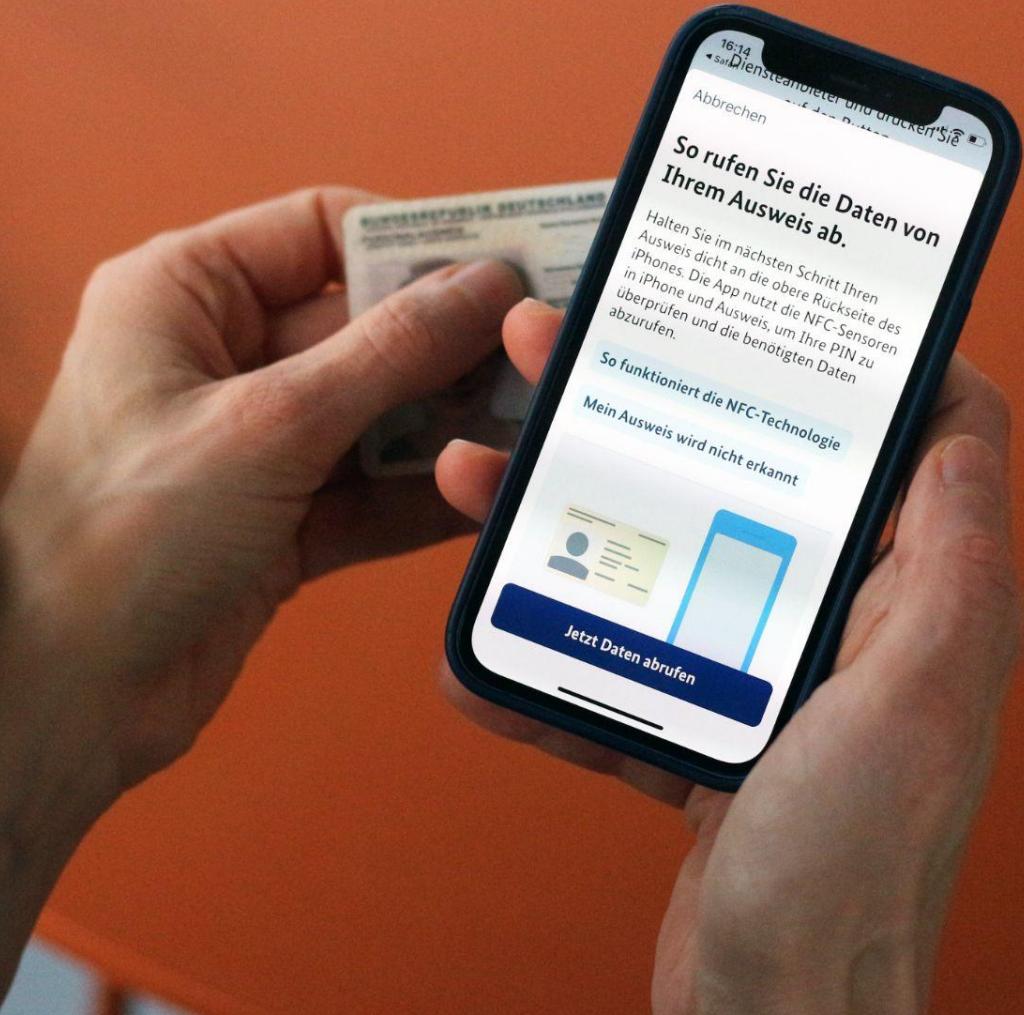
Datum des Reviews: 24. August 2023

Status: vor Public-Beta-Launch



**Ich freue mich auf
einen Austausch!**

Gerne auch per E-Mail:
martin.jordan@digitalservice.bund.de



Phasen

Verwaltungsleistung nutzen (überwiegend am Computer)

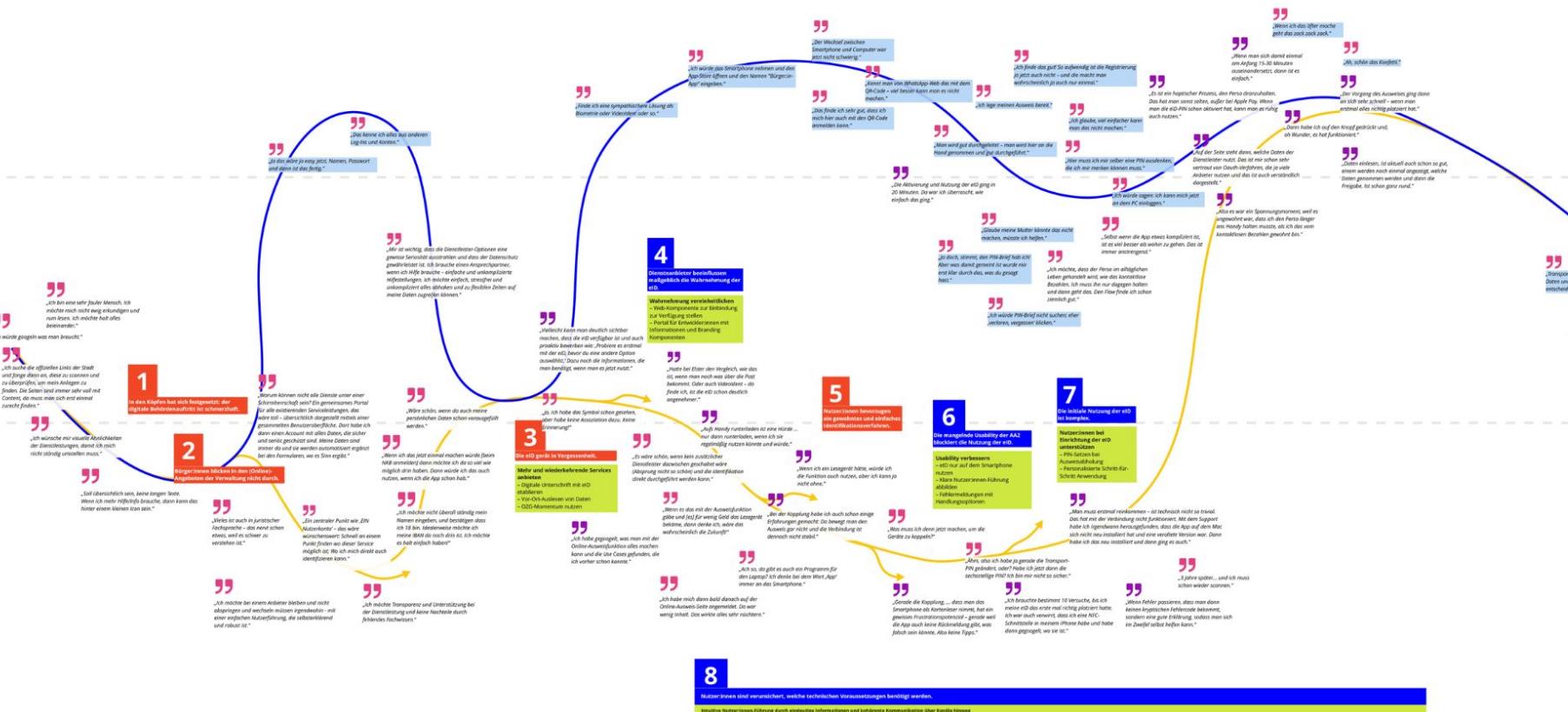
eID verwenden [Smartphone]

Schritte

Leistung finden	Prozess verstehen	Einloggen / Registrieren	Antrag ausfüllen	Identifizieren (Absprung)	(App runterladen)	(Kopplung)	(eID einrichten)	PIN eingeben	Daten einlesen	(Bezahlen)
-----------------	-------------------	--------------------------	------------------	---------------------------	-------------------	------------	------------------	--------------	----------------	------------



Die Grüne Farbe steht für eine unkomplizierte Aktion die zu keinem Gesichtsausdruck führt.



Nutzer können sind verantwortlich, welche technischen Voraussetzungen benötigt werden.
Initiativ-Nutzerservice-Führung durch einseitige Informationen und kontinuierliche Kommunikation über Konditionierung

