

# Hello!

#SDNGC23



OPEN STUDIO  
NIGHT

**Get a name tag,  
write your name,  
talk to someone.**



**Charlotte Vorbeck**  
Senior UX Designerin  
@CharlotteVorbe9

Previously:  
ShareNow, Wooga



**Martin Jordan**  
Head of Design & User Research  
@Martin\_Jordan

Previously:  
Government Digital Service, Nokia

# Agenda

07:00 pm — Arrival and introductions

07:25 pm — Insight into DigitalService's work

08:00 pm — Questions and answers

08:15 pm — Collection of good public  
service experiences and  
discussing design principles

08:30 pm — Chats

# Changing German government through design and delivery for better public services

# **Stating the obvious**

**As public servants,  
we serve the public**

The public is everyone in the country and people with German passports abroad

Very slowly German  
administration is moving  
to a service mindset

# Fig. 1

The screenshot shows the homepage of the Hamburg Service portal. At the top left is the Hamburg logo with the text "Hamburg Service". Below it is a red header bar. The main content area has a dark blue background. On the left, there's a section titled "Moin. Wie können wir helfen?" with text about digital offers and administrative services. On the right, there's a section titled "Ihr Servicekonto" with text about service accounts and two buttons: "Anmelden" and "Registrieren". At the bottom, there's a search bar with a location input ("21149 Hamburg, Freie und Hansestadt") and a search button ("Suchen").

**!** Neue Version

Am Mittwoch (15.06.2022) führen wir von 14:00 Uhr bis 19:30 Uhr einen Versionswechsel durch. Es kann zu kurzzeitigen Störungen kommen.

## Das Serviceportal der Stadt Hamburg

Ihre Startseite zu digitalen Diensten und hilfreichen Informationen über Verwaltungsdienste der Hamburger Behörden,

Beitrag von: Michael Schäfer

Online services portal of the state capital Munich

# Fig. 2

The screenshot shows the official website of the city of Munich. At the top left is the logo "muenchen.de" with the tagline "Das offizielle Stadtportal". To the right is a search bar with a magnifying glass icon. Below the header is a blue navigation bar with links: Rathaus, Veranstaltungen, Freizeit, Sehenswertes, Hotels, Verkehr, Jobs, Leben, Bürgerservice, and Deutsch. A red banner at the bottom of the header area contains the text "Unterstützung für Geflüchtete aus der Ukraine - [www.muenchen.de/ukraine](http://www.muenchen.de/ukraine)". Below the header, the main content area has a white background. It features a breadcrumb navigation "Home > Stadtverwaltung > IT-Referat > Online-Services-Portal". To the right is the coat of arms of Munich with the text "Landeshauptstadt München".

The screenshot shows the "Online-Services-Portal" page. The title "Online-Services-Portal" is centered at the top in a large, bold font. Below it is a sub-headline "Finden Sie den Online-Dienst, den Sie suchen." (Find the online service you are looking for.).

The screenshot shows the "Online-Services" section. The title "Online-Services" is at the top. Below it is a paragraph: "Hier erhalten Sie einen Überblick über die meistgenutzten Online-Services der Stadt München." (Here you will receive an overview of the most frequently used online services of the city of Munich.) To the right is a dark blue sidebar with the text "Seiteninhalt" and a downward arrow.

The screenshot shows a service detail page. The title "Parkausweis für Anwohner beantragen oder verlängern" is at the top. Below it is a paragraph: "Wer in einem Parklizenzgebiet wohnt und nicht über eine private".

# Fig. 3



The image shows a screenshot of a website titled "Online-Services-Frankfurt (Oder)". The left sidebar has a blue header "Verwaltung" and a list of links including "Aktuelles", "Grußwort des Oberbürgermeisters", "Stadtporträt", "Online-Services", "Bürgerservice A-Z", "Bürgerservice Telefon", "Ämterverzeichnis", "Karriere", "Ausbildung & Studium & Praktika", "Stadtentwicklung", "Frankfurt-Słubicer Kooperationszentrum", "Internationale Zusammenarbeit", and "Sprechzeiten der Ämter". The main content area features a heading "Online-Services-Frankfurt (Oder)" with a subtext about online services for citizens. Below are six service categories with icons:

- Online-Terminvergabe Impfzentrum und Bürgerservice** (clock icon)
- Bürgerdienste & Politik** (person icon)
- Zeugnisse & Wartezeit** (envelope icon)
- Dienste rund um Ihr Kfz** (car icon)
- Ordnungs- und Straßenverkehrsangelegenheiten** (bell icon)
- Steuer & Abgaben & Gewerbe** (euro symbol icon)

# Fig. 4

FRANKFURT.DE - DAS OFFIZIELLE STADTPORTAL

SOCIAL MEDIA ▾ SERVICES ▾ JOBS & KARRIERE PRESSE ENGLISH | LEICHTE SPRACHE ▾ KONTAKT

☰ MENU

STADT FRANKFURT AM MAIN

SERVICE & RATHAUS FRANKFURT THEMEN FRANKFURT ENTDECKEN & ERLEBEN SUCHE

CORONAVIRUS FAQ >  Informationen, Fragen und Antworten zum Thema Coronavirus SARS-CoV-2 auf einen Blick

HOME / SERVICE & RATHAUS / SERVICE / ONLINE-SERVICES

**SERVICE**

## Online-Services

Hier finden Sie alle Onlineformulare und Onlineanträge der Stadt Frankfurt am Main.

Service

- > Anträge und Formulare
- > Online-Services
- > Neu in Frankfurt

# Fig. 5

Bundesministerium des Innern und für Heimat  English 

 Bundesministerium  
des Innern  
und für Heimat

 OZG  
Onlinezugangsgesetz

Grundlagen Umsetzung Aktuelles Service 

Startseite > Der Servicestandard für Deutschlands digitalisierte Verwaltung ist da

# Servicestandard für die OZG-Umsetzung

 Bundesministerium  
des Innern, für Bau  
und Heimat

## 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.

## 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 (Eigenentwicklung) wird als Open Source, d.h. in nachnutzbarer Form mit kostenfreier, einer Veränderung gestattender Lizenzierung zur Verfügung gestellt.

14 Die Wiederverwendung von vorhandenen digitalen Angeboten oder ihren Bestandteilen wird geprüft, bevor eine neue Komponente entworfen und realisiert wird.



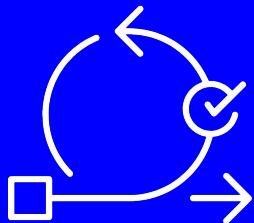
„User centricity is the top principle in administrative digitalisation because, after all, [...] implementation is only successful if both citizens and businesses actually use the online services.“

– **Federal Ministry of the Interior and Community , 2020**

Digital  
Service



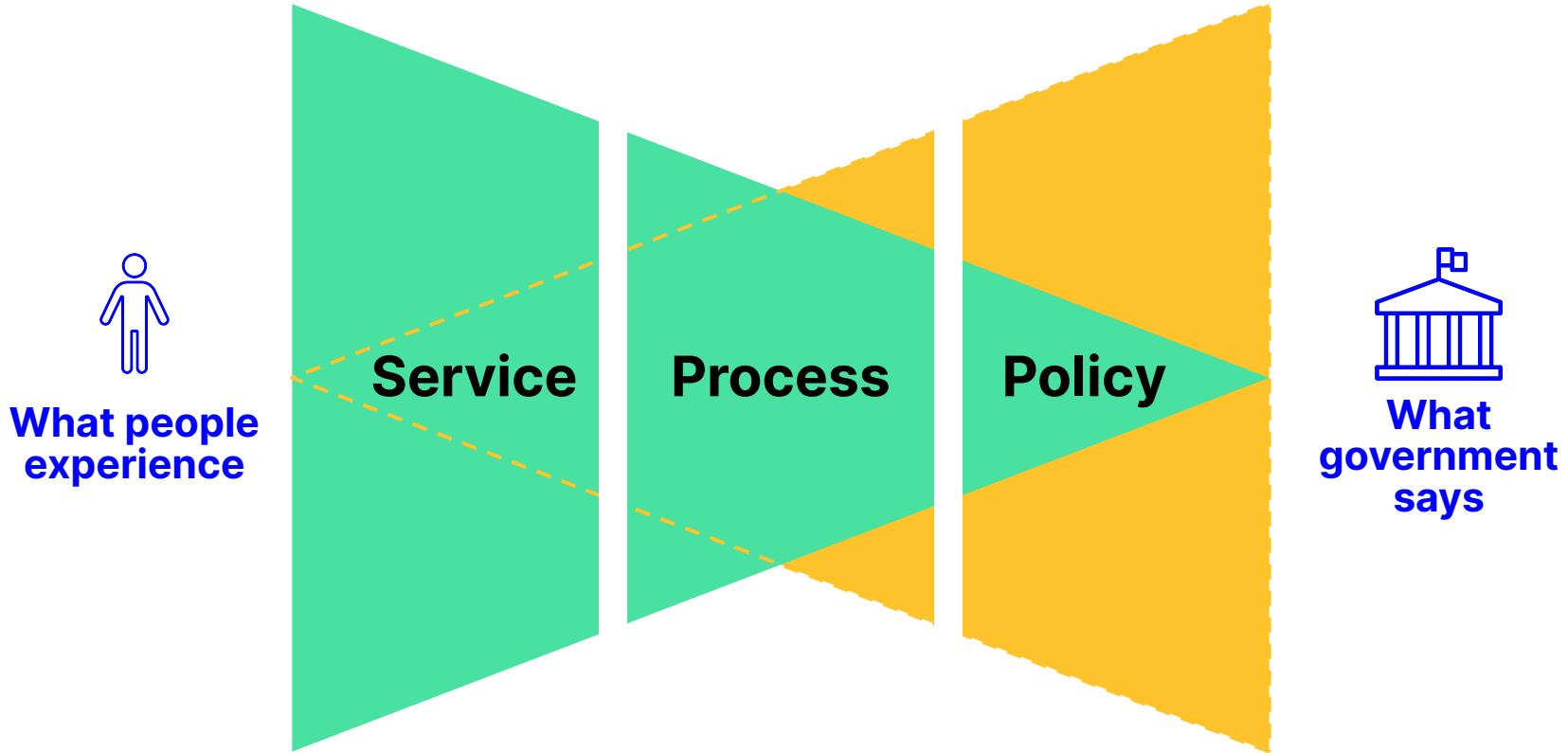
# There are 2 parts to DigitalService:



Software  
development

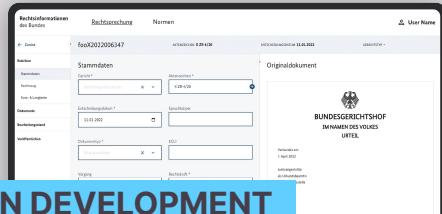


Fellowship  
programms



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

# DigitalService's work



IN DEVELOPMENT

**NeuRIS**  
Open information system  
for legal information



BETA

Digital access to legal  
application offices



IN DEVELOPMENT

Understanding and filing  
civil claims online

HANDED OVER TO PARTNER

**Agora**  
Information and  
collaboration platform for  
public health offices

FINISHED

**BundesIdent** digital identity

LIVE

Digital check for laws

COMPLETED

Property tax declaration  
for private owners

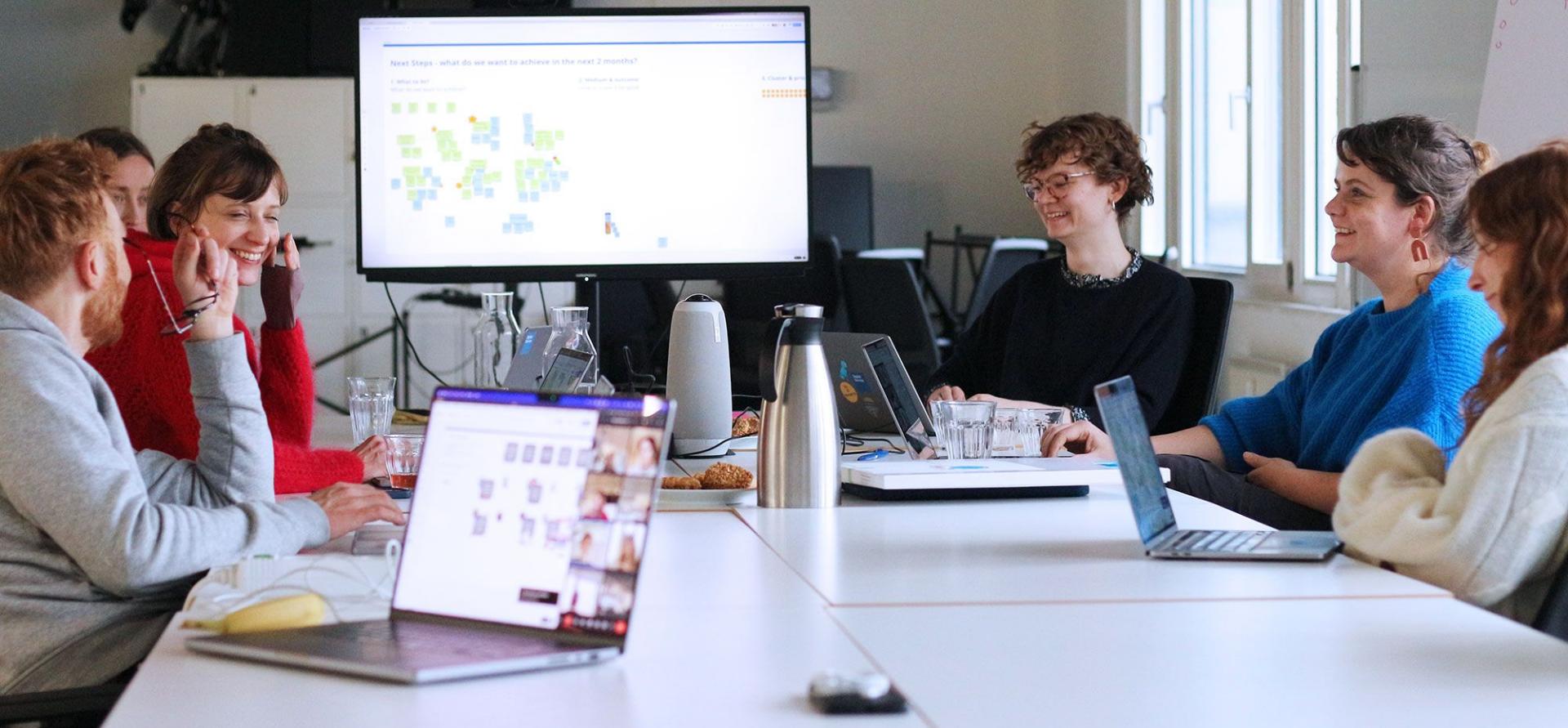
COMPLETED

Simplified tax filing for  
retirees and pensioners

# Team



# Team



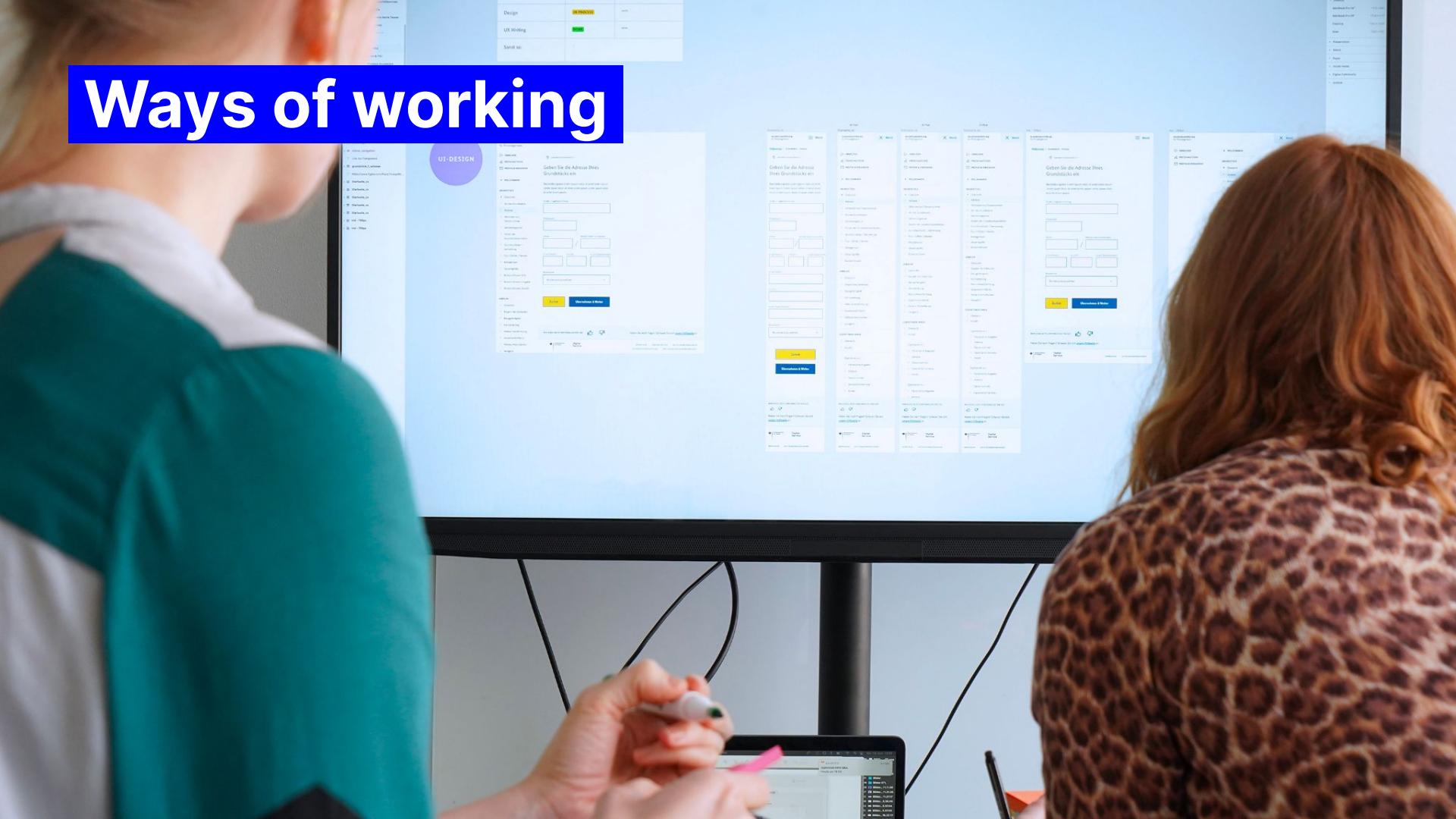
**The easy,  
the difficult,  
and the strange**

The easy,  
**the difficult,**  
**and the strange**

# Ways of working



# Ways of working



# Ways of working



# Ways of learning

## Service goals speed dating

Choose one of the 3 points you have marked and gather with others around that point. Think about the resistance, barriers or challenges to that goal on your services.

3x

1 min - silence to write your thoughts on post-its and read what others have written  
4 mins - to discuss with others  
After the 5 min bell, move to a different point

3x5 minutes



# Ways of learning

## Introduction to accessibility

Create services that work better for everyone

Digital  
Service

# Ways of learning



The image displays six separate infographics, each titled with a disability and providing guidelines for accessible design:

- Gestalten für Benutzer mit Leseschwäche (Dyslexie):** Compares "Richtig" (correct) and "Falsch" (incorrect) design practices. Examples include using short, simple sentences and avoiding horizontal scrolls.
- Gestalten für Benutzer mit Schwerhörigkeit oder Gehörlosigkeit:** Compares "Richtig" and "Falsch". Examples include using clear speech and providing captions for videos.
- Gestalten für Benutzer von Screenreadern:** Compares "Richtig" and "Falsch". Examples include using semantic HTML and ARIA labels.
- Gestalten für Benutzer mit Autismus:** Compares "Richtig" and "Falsch". Examples include using clear visual structures and avoiding sudden changes.
- Gestalten für Benutzer mit Sehschwäche:** Compares "Richtig" and "Falsch". Examples include using large fonts and high contrast colors.
- Gestalten für Benutzer mit motorischen Einschränkungen:** Compares "Richtig" and "Falsch". Examples include using large buttons and clear navigation.

Each infographic includes icons and small text descriptions for each point.

**Bottom right poster text:**

Das Ziel des Home Office Digital ist es, herausragende Dienste für jeden anzubieten.  
Barrierefreiheit zu verstehen, bedeutet Lösungen erstellen zu können, die ohne Einschränkungen für jeden funktionieren.  
Diese Poster zeigen, wie Onlinedienste für verschiedene Hilfsmittel und Bedürfnisse für zugänglich gemacht werden können.  
Um sich einzubringen, Dienste...

# Ways of contributing

Gestalten für Nutzer*innen mit Dyskalkulie oder Rechenschwäche	
Richtig	Falsch
Zahlen auf ganze Zahlen runden 	Dezimalzahlen verwenden, es sei denn, es geht um Geld 
Reichlich Platz um Zahlen lassen 	Menschen mit zu vielen Inhalten überfordern 
Daten vorausfüllen, die bereits vorliegen 	Erwarten, dass Nutzer*innen Zahlen wiederholen oder sich merken 
Sätze verwenden, um Zahlen einen Kontext zu geben 1 von 20 Personen haben Dyskalkulie 	Tabellen und Felder verwenden, ohne zu erklären, was die Zahlen bedeuten 2231 2578 11 
Leerzeichen bei der Eingabe von Zahlen zulassen 12 34 56 	Nutzer*innen drängen, eine Zahl genau anzugeben 
Nutzerforschung mit Menschen, die sich mit Zahlen schwer tun 	Menschen zwingen, eine Zahl einzugeben oder eine Summe zu bilden, um sich zu verifizieren 

# Maturing practices

A screenshot of a computer monitor showing a website's sidebar menu. The menu is titled "Links" and includes the following items:

- Datenschutzbestimmung
- Barrierefreiheit
- Open Source Code
- Pressekontakt
- Justiz-Services
- Startseite
- ↓ So funktioniert Beratungshilfe
- ↓ Voraussetzungen im Vorab-Check prüfen
- ↓ Alternativen zur Beratungshilfe
- Informationen zur Anwaltssuche
- Informationen zur Beratung
- Vorab-Check starten
- Kostengünstige Beratungsstellen
- Prozesskostenhilfe
- In Hamburg und Bremen: Die ÖRA (öffentliche Recht...)
- DigitalService GmbH des Bundes
- Bundesministerium der Justiz
- Impressum
- Nutzungsbedingungen

The item "↓ Voraussetzungen im Vorab-Check prüfen" is highlighted with a blue border. A tooltip or callout bubble is visible below it, containing the text "Link, ↓ Voraussetzungen im Vorab-Check prüfen".

# Maturing practices



## Claudia Nutzerin mit einer Sehbehinderung

Mit der Zoom-Funktion für den Bildschirm kann ich das Internet wieder nutzen. Ich wünschte nur mehr Unternehmen würden ihre Websites einfacher halten.

### Info

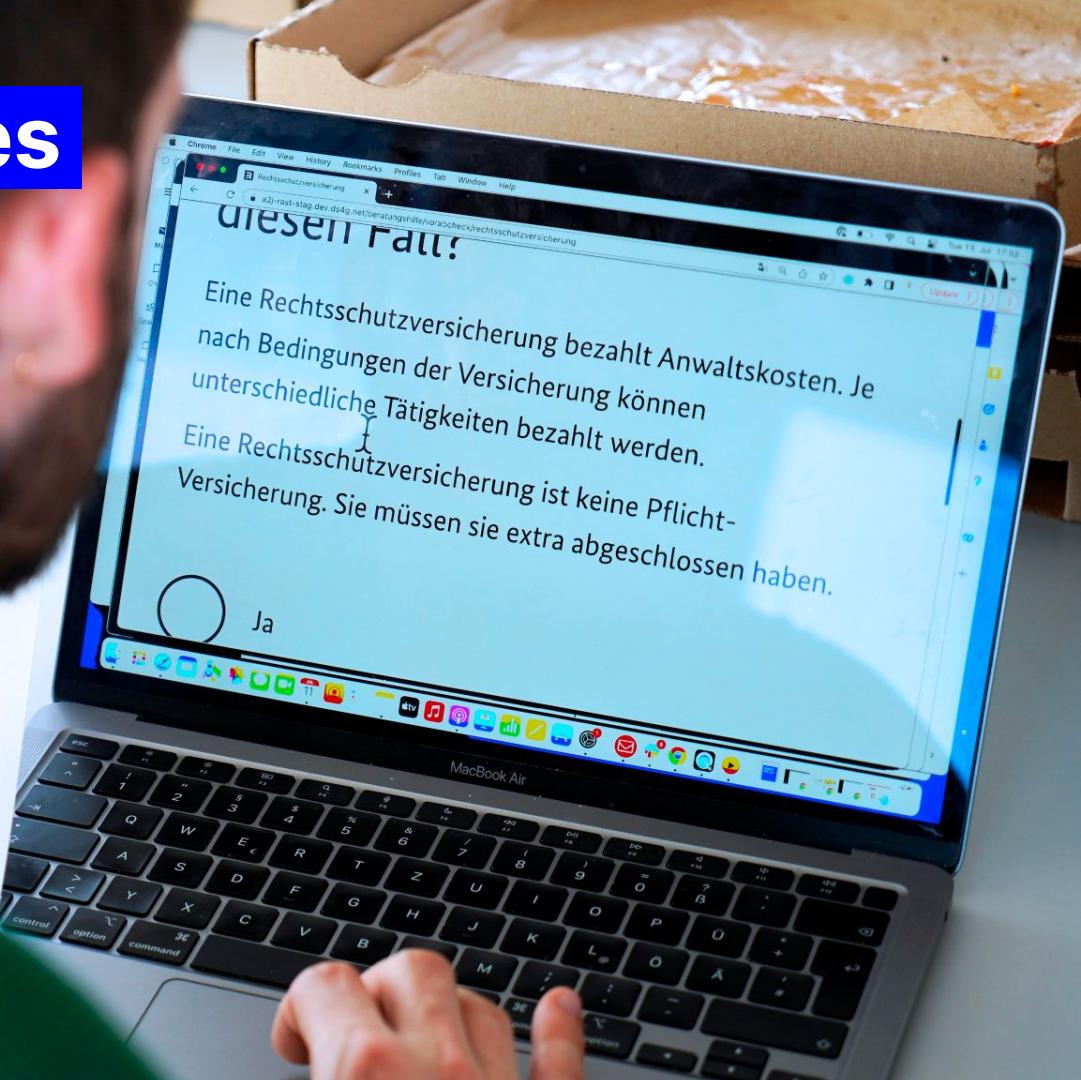
Claudia ist 54 und lebt mit ihrem Mann Daid und ihrer 12-jährigen Tochter Daria in Detmold. Ihre beiden anderen Kinder studieren an der Universität. Sie arbeitet in Teilzeit als Auszubildende auf 1520 Euro-Basis für die Personalausstattung eines Pflegeheims. Claudia ist sehbehindert, eine Glaukoma und durch Diabetes betroffen.

### Gesetz und Technologie

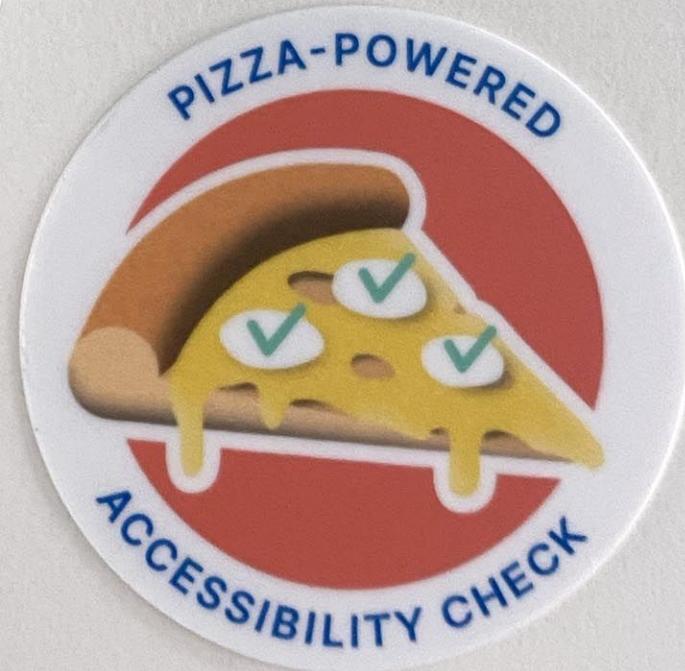
Claudia arbeitet mit ZoomText (einer Software mit der man den Bildschirm vergrößern kann), einem großen Monitor und einer All-in-One-Station (Vierfacharbeitsplatz). Zu Hause hat sie eine zusätzliche Seite.



# Maturing practices

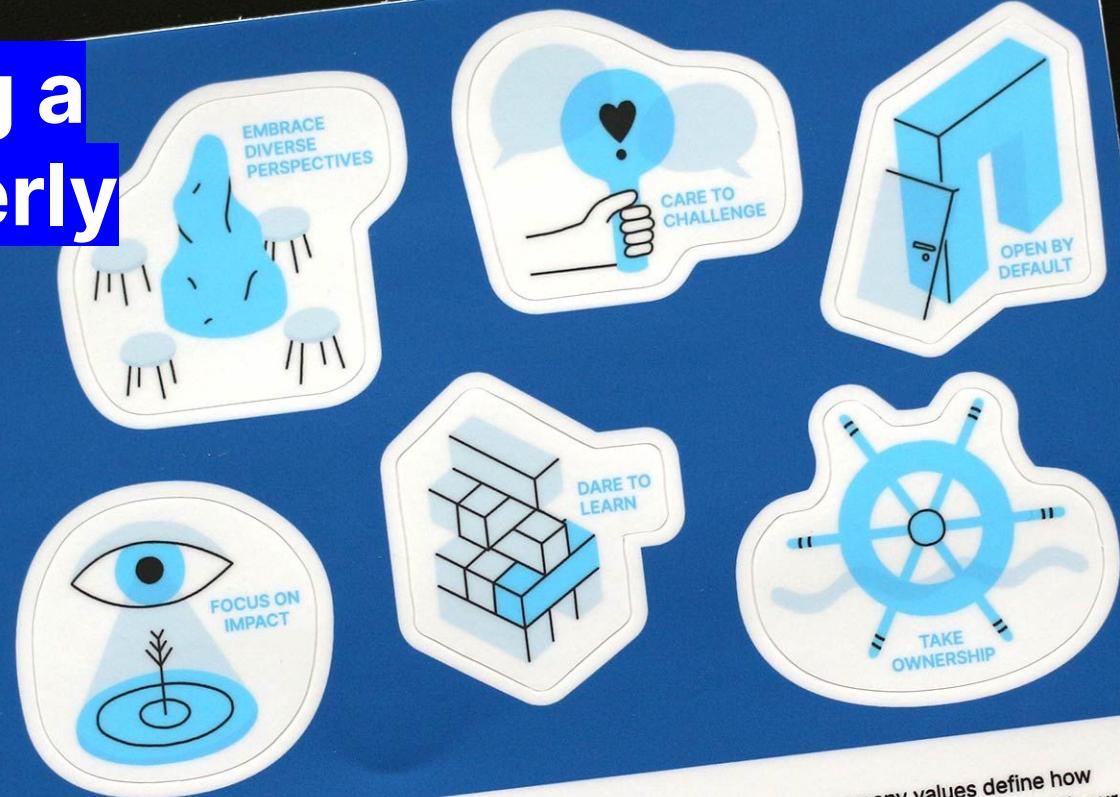


# Building a designerly culture



# Building a designerly culture

**OUR VALUES**  
Stick it  
to make  
it stick



Values make it easier for us to make decisions in our everyday lives. They provide an orientation allowing us to guide our actions and decision-making and at the same time to reject other possible options.

Our company values define how we want to work together with our colleagues and others. They describe the standards we continuously want to hold ourselves accountable to.

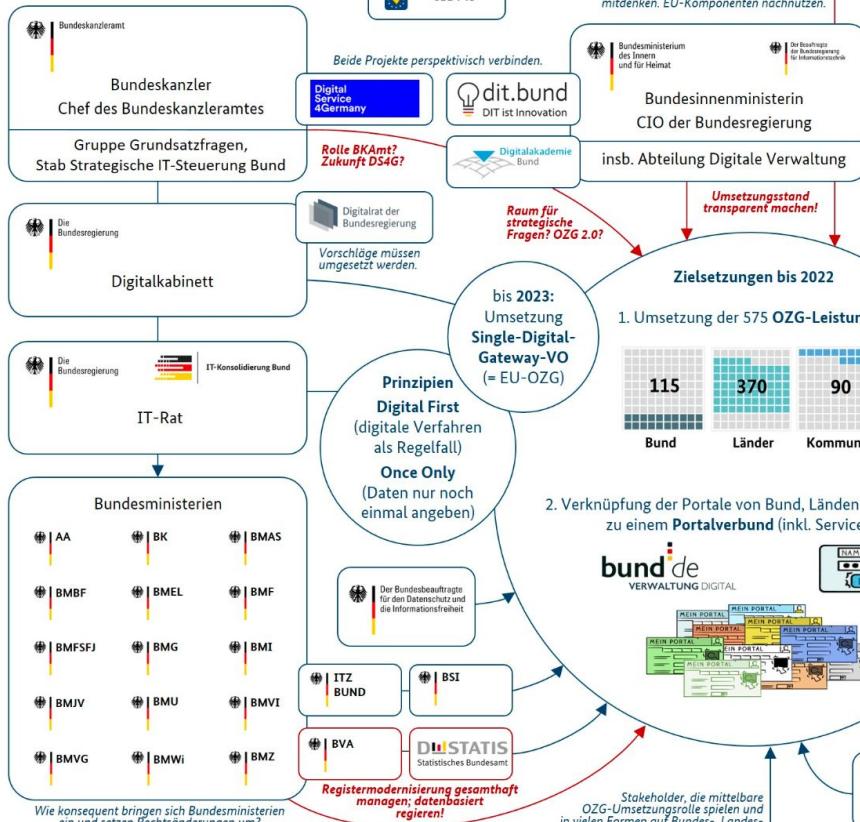
# Building a designerly culture



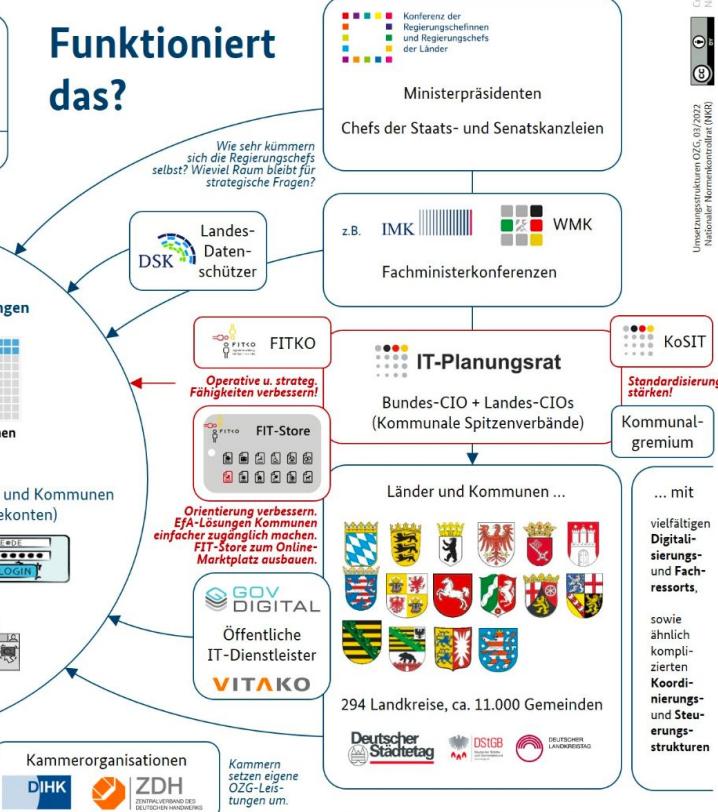
# Building a designerly culture



The easy,  
the difficult,  
and the strange



## Funktioniert das?



Digital  
Service

MJ

CV

App

Device

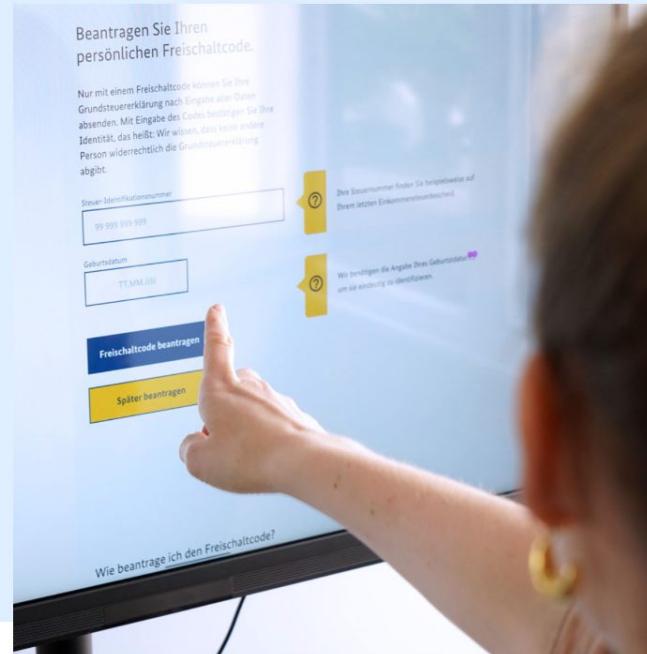
IP

IP

Veranstaltung - Nutzerzentriertes Design

# Treffen der NExTcommunity Nutzerzentriertes Design

Die NExTcommunity Nutzerzentriertes Design trifft sich  
am Donnerstag 21. September um 10:00 Uhr



## Treffen zu ›Design-Systeme und Komponentenbibliotheken‹

Staatliche Leistungen müssen weiterhin zu hunderten in digitale Services verwandelt werden. Diese müssen für ihre Nutzer\*innen nützlich, nutzbar und zugänglich sein. Um das effektiv und effizient zu erreichen, benötigen wir robuste, getestete wiederverwendbare Stile, Komponenten und Muster, auf die wir als Bausteine zurückgreifen können. Daher spielen Design-Systeme und Komponentenbibliotheken sowie zugrundeliegende Prinzipien eine zunehmend große Rolle in Organisationen der öffentlichen Hand.

## Event Details

21.09.23

10:00 Uhr

virtuell





# **Covering 6 areas:**

User-centricity

Approach

Collaboration

Openness

Technical operation

Measuring success

**Point 2:**  
**Simple and intuitive use**

Digital services are simple and intuitive so that users adopt them. They guide users to their goal through a clear structure and, if necessary, with additional digital support.

## **2. Agile Arbeitsweise in der Projektarbeit**

Die Parteien sind sich einig, dass die erfolgreiche Entwicklung von Software-Produkten und digitalen Justizangeboten eines **agilen, iterativen und nutzerzentrierten Ansatzes** bedarf. Die Arbeit im Projekt erfolgt **schrittweise, in inkrementellen Prozessen** – stets orientiert am

2

# Contractual agreements

gemeinsamen **Projektziel** und mit dem Ziel, Hypothesen zu testen, zu validieren und dabei kontinuierlich zu lernen und **erkenntnis-getriebene** Entscheidungen zu treffen.

Die Parteien fördern die Idee einheitlicher Servicestandards. Die [Prinzipien des OZG-Servicestandards des Bundesministeriums des Innern und für Heimat \(BMI\)](#) dienen den Parteien als **Leitlinien** in der gemeinsamen Projektarbeit, soweit diese auf die – projektrelevanten – Gegebenheiten des Justiz-Ökosystems übertragbar sind.

## **3. Leistungen des DigitalService**

### **a. Erstrebte Ziele des Einzelvertrags Nr. 2**

the Bigger Picture

## ALISATION OF THE STANDARD

What you can do: Digital Services can consider the following when they are working with users. More detailed information about these activities, processes and methods can be found in the Servicestandard.

### Create Awareness

#### SILENT READING

⌚ 15'

##### What to do?

Please take the time given (15') to read carefully through all the principles of the Servicestandard. Make yourself familiar with all 6 clusters and all 19 principles. If you want to dive deeper in one certain principle, just click on the principles, it is linked to the official BMU website.

### Take Ownership

#### VOTING

⌚ 5'

##### What to do?

What principles of the Servicestandard resonate with you personally? Please take the voting dots below and drag them next to these principles.

#### DISCIPLINES PRIORITIZE PRINCIPLES

⌚ 30'

##### What to do?

Please come together as discipline teams in the available rooms:  
1. What 3 principles from the Servicestandard can most easily be implemented in your discipline?  
2. What is the most interesting principle that needs to be implemented in your discipline? How would it need to change?  
3. What principle needs attention in the next Servicestandard?

# Workshops

- 13 Die Qualität des Betreibers liegt nicht nur darin, dass er die Anforderungen und Bedürfnisse der Nutzer erkennt und erfüllt, sondern auch darin, dass er die Nutzerbedürfnisse mit den eigenen geschäftlichen Zielen verbindet.
- 14 Die Beurteilung von Qualitätskriterien ist kein geschlossenes System, sondern ein Prozess, der sich ständig weiterentwickelt und optimiert.
- 15 Die Qualität ist nicht nur eine technische Angelegenheit, sondern auch eine soziale und kulturelle Erfahrung.
- 16 Die Beurteilung der Qualität ist nicht nur eine technische Angelegenheit, sondern auch eine soziale und kulturelle Erfahrung.
- 17 Die Qualität ist nicht nur eine technische Angelegenheit, sondern auch eine soziale und kulturelle Erfahrung.

#### TECHNISCHER BETRIEB

- 18 Die Qualität ist nicht nur eine technische Angelegenheit, sondern auch eine soziale und kulturelle Erfahrung.
- 19 Die Qualität ist nicht nur eine technische Angelegenheit, sondern auch eine soziale und kulturelle Erfahrung.

#### VORGEHEN

- 7 Nach Anfragen der Nutzer wird die Qualität des Betreibers bestimmt und verbessert.
- 8 Die Qualität der Leistung wird bestimmt und verbessert.
- 9 Die Qualität der Leistung wird bestimmt und verbessert.

#### WIRKUNGSCONTROLLING

- 18 Die Nutzer sind die wichtigsten Akteure, denn sie bestimmen die Qualität des Betreibers.
- 19 Die Qualität des Betreibers ist nicht nur eine technische Angelegenheit, sondern auch eine soziale und kulturelle Erfahrung.

### Product

### Trans-formation

#### What to do?

Please come together as discipline teams in the available rooms:  
1. What 3 principles from the Servicestandard can most easily be implemented in your discipline?  
2. What is the most interesting principle that needs to be implemented in your discipline? How would it need to change?  
3. What principle needs attention in the next Servicestandard?

-  [Zivilgerichtliches Online-Verfahren Einzelvertrag Nr. 1](#)
-  [Digitale Rechtsantragstelle Einzelvertrag Nr. 2](#)
-  [Zivilgerichtliches Online-Verfahren Einzelvertrag Nr. 2](#)

## Servicestandard-Selbstaudits

# Public reporting

Ministerium des  
Bundes  
nehmen dessen  
auf und über die Erfüllung

- [Servicestandard-Selbstaudit zum Online-Dienst „Steuerlotse für Rente und Pension“](#)
- [Servicestandard-Selbstaudit zum Online-Dienst „Grundsteuererklärung für Privateigentum“](#)

## Übernahmedokumente

Der DigitalService wurde im Oktober 2020 als bundeseigene GmbH aufgesetzt. Er ging hervor aus dem Non-Profit-Start-up 4Germany UG.

-  [Kaufvertrag 4Germany UG](#)

# Peer reviews





Ein Laptop-Bildschirm zeigt den "Servicestandard-Bericht" der Bundesagentur für Arbeit. Der Titel "Servicestandard-Bericht" ist in blau hervorgehoben. Darunter steht "Servicekomponente „Bundesident“". Ein Smartphone-Icon zeigt die Benutzeroberfläche des Dienstes.

Ein Mann mit grauem Haar und einem weißen Hemd schaut auf einen Computerbildschirm, der eine Zusammenfassung des Servicestandard-Selbstaudits anzeigt. Die Seite ist in verschiedene Abschnitte unterteilt:

- Zusammenfassung des Servicestandard-Selbstaudits**:  
Bundesident erfüllt in 15 von 19 Punkten den Servicestandard. Zwei Punkte wurden teilweise erfüllt, während zwei weitere nicht zutreffend waren.
- Prinzip**:  
**Nutzerzentrierung**:  
1. Erhebung und Bewertung von Nutzenanforderungen → Erfüllt  
2. Einfache und intuitive Nutzung → Erfüllt  
3. Barrierefreiheit, Bürgernahe und Genderneutralität → Teilweise erfüllt  
4. Once-Only-Prinzip → nicht zutreffend  
5. Datenschutz → Erfüllt  
6. Förderung digitaler Nutzung → Teilweise erfüllt
- Erfüllungsgrad**
- Vorgehen**:  
7. Rechtliche Änderungsbedarfe → Erfüllt  
8. Agiles Vorgehen → Erfüllt  
9. Integration Portalverbund → nicht zutreffend
- Zusammenarbeit**:  
10. Ebenenübergreifende Zusammenarbeit → Erfüllt  
11. Entwicklungsgemeinschaften → Erfüllt
- Offenheit**:  
12. Offene Standards → Erfüllt  
13. Open Source → Erfüllt  
14. Wiederverwendung und Nachnutzung → Erfüllt
- Technischer Betrieb**:  
15. IT-Sicherheit und Support → Erfüllt  
16. Interoperabilität → Erfüllt  
17. Technologische Evaluation → Erfüllt
- Wirkungscontrolling**:  
18. Evaluation der Nutzerzufriedenheit → Erfüllt

11. September 2023

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

Zwischenreport

# 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



**The usual,  
the unusual,  
and the strange**

No single domain

No overarching brand

No open design system

No governance models

No quality assurance

# Willkommen im Corporate Design Styleguide der Bundesregierung

Suchbegriff eingeben



## Das Corporate Design der Bundesregierung

Die Kommunikation der Bundesregierung wird medienübergreifend geprägt durch das Corporate Design. Es bestimmt ihr visuelles Profil und schafft damit eine Basis für eine erfolgreiche und konsistente Kommunikation. Es ist verbindlicher Ausdruck der Corporate Identity der Bundesregierung nach innen und außen.

Der Styleguide der Bundesregierung beinhaltet alle Vorgaben für das visuelle Erscheinungsbild der Bundesregierung: Office-, Print- und digitale Medien sowie Kampagnen-Medien.

-  *Das Corporate Design der Bundesregierung basiert auf dem Beschluss des Bundeskabinetts vom 2. Juni 1999. Die Pflege, Entwicklung und Umsetzung des Corporate Design obliegt dem Presse- und Informationsamt der*

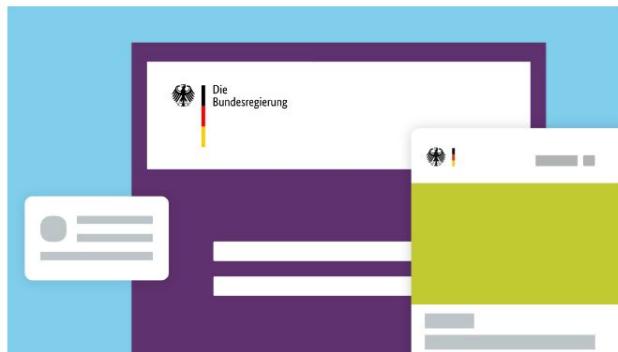


## Basiselemente

Der einheitliche visuelle Auftritt der Bundesregierung beruht auf spezifischen Zeichen, Formen, Farben und Schriften. Diese Basiselemente sind überall gültig, unabhängig vom jeweiligen Medium.

## Medien

Jedes Medium erfordert eine angemessene Gestaltung um Inhalt und Absender adäquat und effektiv kommunizieren zu können. Hinweise Beispiele und Vorlagen dazu finden sich hier.

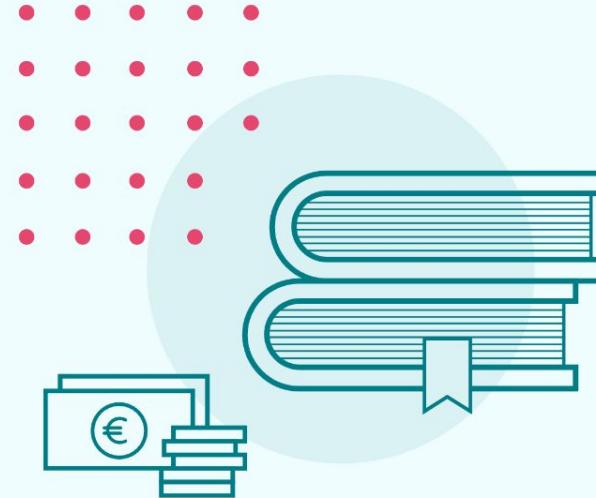


## Der BAföG-Antrag

Beantragen Sie jetzt kostenlos Ihre  
Ausbildungsförderung – offiziell, sicher und schnell.

[Jetzt BAföG beantragen](#)

- [Anmelden](#)
- [Häufige Fragen](#)
- [BundID anlegen](#)
- [Zur Einkommenserklärung für Eltern & Partner](#)



## Neuigkeiten

01.08.2023

13.06.2023

08.02.2023





# Elterngeld digital beantragen

Das Elterngeld unterstützt Eltern, die nach der Geburt weniger oder gar nicht arbeiten, um ihr Kind zu betreuen. Elterngeld gibt es für alle Mütter und Väter.

[Jetzt Elterngeld beantragen](#)



**Einmalzahlung** 200

Hotline

BundID anlegen

FAQ

**Ausgezahlte Anträge****2.814.851**

(02.10.2023, 18:00 Uhr)

**Auszahlungen****562.970.200 Euro**

(02.10.2023, 18:00 Uhr)

**Bewilligung/Geldeingang****2 Min.\*/2 Tage\***

\*in der Regel

## Keine Antragstellung mehr möglich

Bitte beachten Sie: Die gesetzliche Frist zur Antragstellung auf Zahlung einer einmaligen Energiepreispauschale ist abgelaufen.

Im Zeitraum vom 28. Februar bis zum 02. Oktober 2023 wurden insgesamt 2,8 Millionen Anträge ausgezahlt. Mit rund 563 Millionen Euro konnte die Bundesregierung so in den letzten Monaten Studierende und (Berufs-)Fachschülerinnen und -Fachschüler unterstützen.



## Was benötige ich für den Antrag?

Sie benötigen einen Zugangscode, den Sie von Ihrer Ausbildungsstätte erhalten.

Bringing things together where  
we can, as much as we can

# Justiz-Services

Rechtsinformationen und digitale Anwendungen, die bei der Lösung von  
Rechtsproblemen helfen

Diese Seite befindet sich im Aufbau.

IM AUFTRAG DES



**Ein Pilotprojekt des Bundesministeriums der Justiz und der Justizministerien der  
Länder.**

In diesem Projekt geht es darum, den Zugang zum Recht zu verbessern.  
Beratungshilfe ist der erste Service, weitere Funktionen und Services werden mit der  
Zeit ergänzt.

## Beratungshilfe

Wenn Sie wenig Geld haben, kann das Amtsgericht die Kosten für eine Beratung bei  
einer Anwältin oder einem Anwalt Ihrer Wahl übernehmen.

- Überprüfen Sie im Vorab-Check, ob Sie für Beratungshilfe berechtigt sind
- Erfahren Sie, welche Unterlagen Sie für einen Antrag benötigen

[Zur Beratungshilfe](#)

---

## Haben Sie eine Rechtsschutzversicherung für diese Angelegenheit?

Eine Rechtsschutzversicherung bezahlt Anwaltskosten. Je nach Bedingungen der Versicherung können unterschiedliche Tätigkeiten bezahlt werden.

Eine Rechtsschutzversicherung ist keine Pflicht-Versicherung. Sie müssen sie extra abgeschlossen haben.

**Hinweis:** Sie können den Vorab-Check unterbrechen und später fortsetzen. Ihre Daten werden 24 Stunden lang gespeichert.



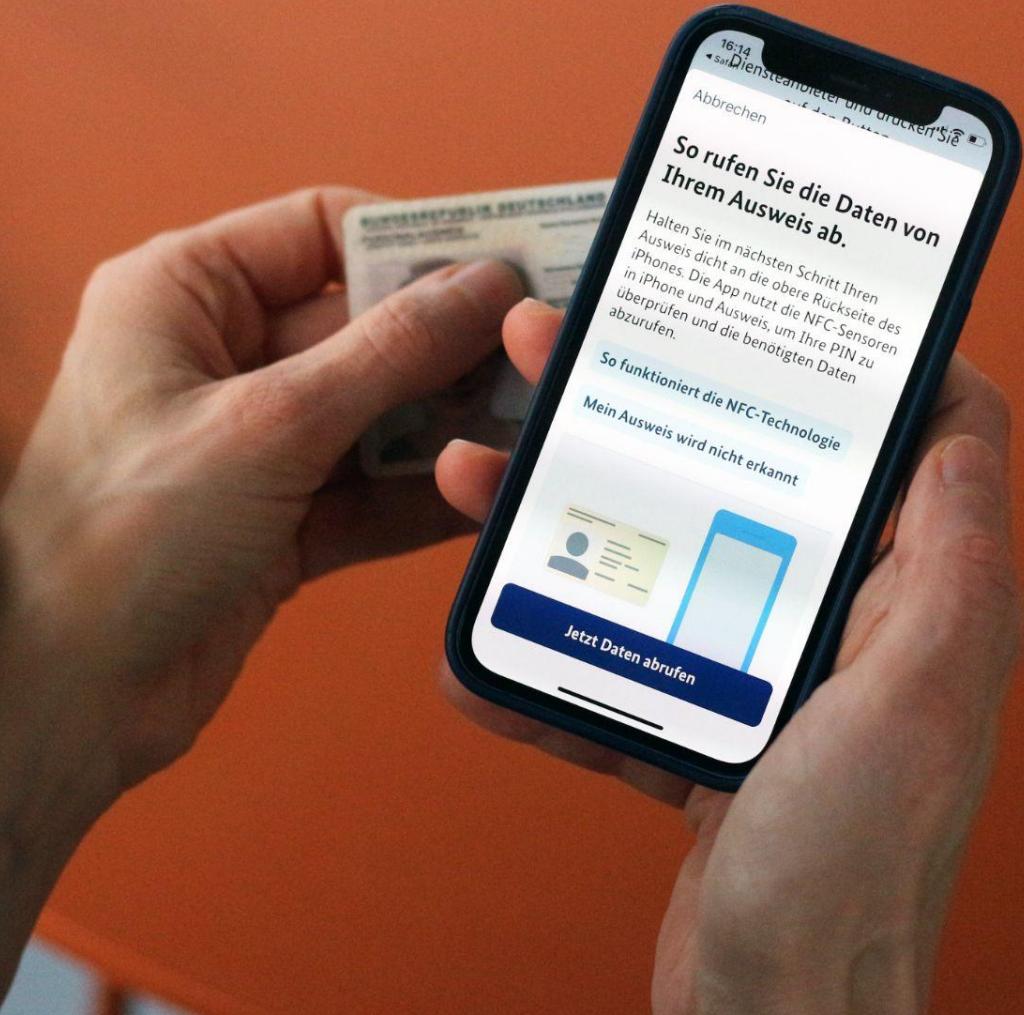
Ja



Nein

**Übernehmen & weiter**

**Doing service  
design when  
doing service  
design is very  
hard**



16:14  
Diensteanbieter und drucken Sie  
Abbrechen

## So rufen Sie die Daten von Ihrem Ausweis ab.

Halten Sie im nächsten Schritt Ihren  
Ausweis dicht an die obere Rückseite des  
iPhones. Die App nutzt die NFC-Sensoren  
in iPhone und Ausweis, um Ihre PIN zu  
überprüfen und die benötigten Daten  
abzurufen.

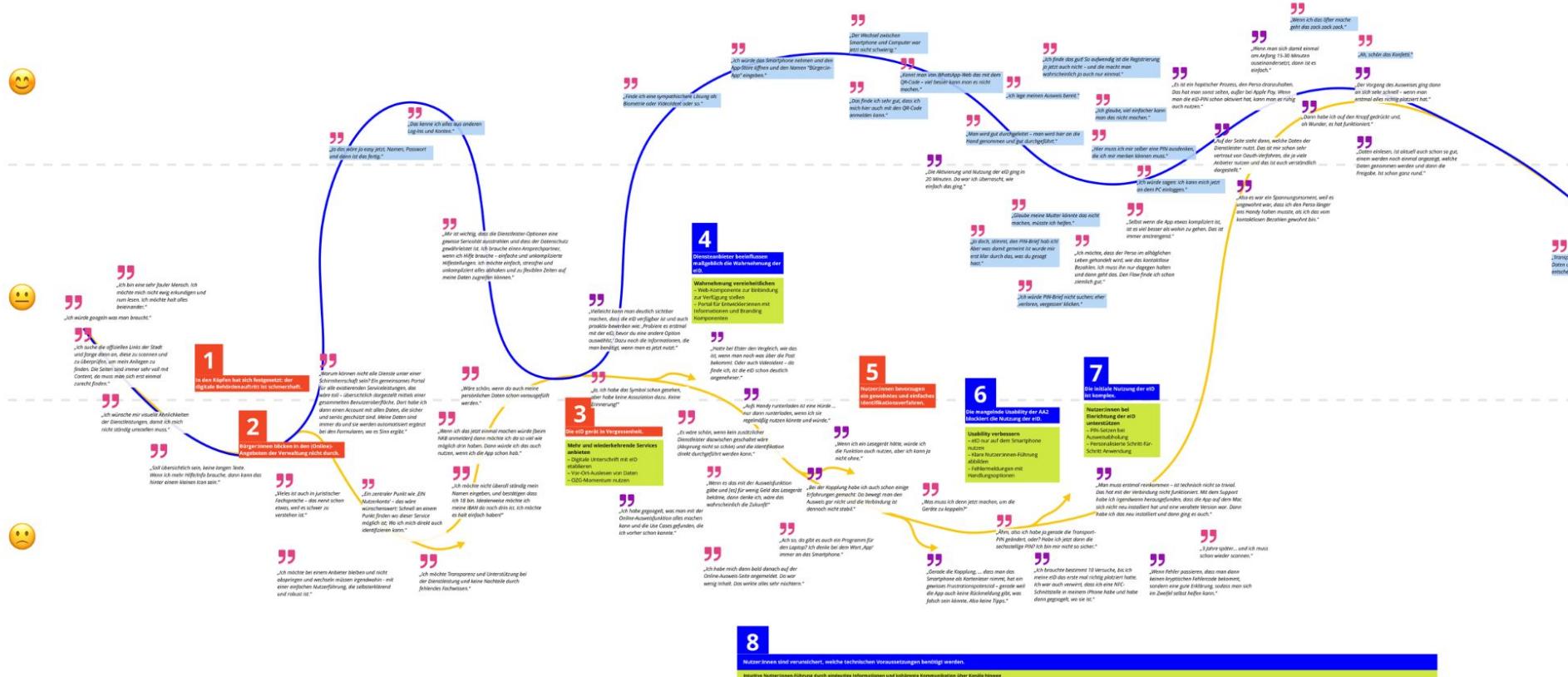
So funktioniert die NFC-Technologie  
Mein Ausweis wird nicht erkannt

Jetzt Daten abrufen

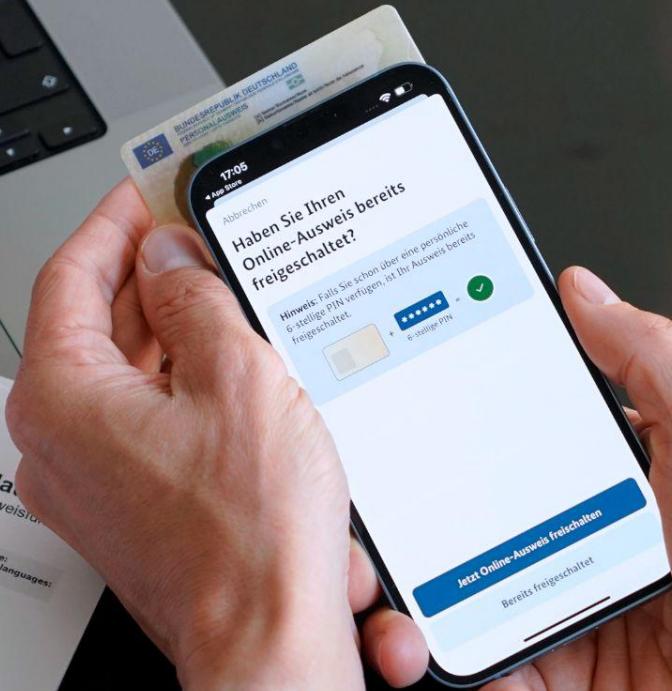
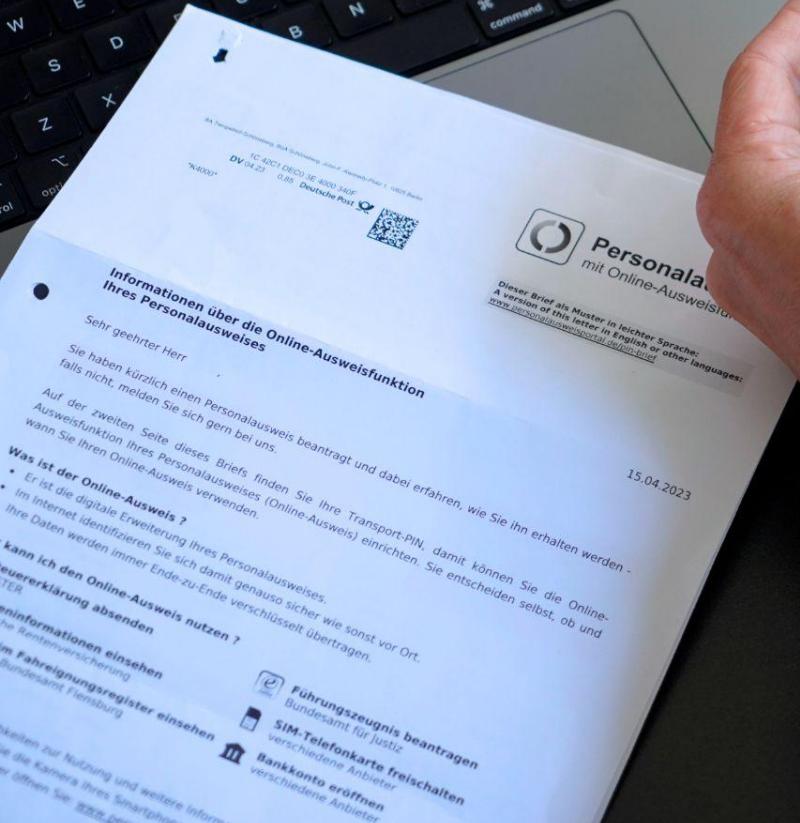
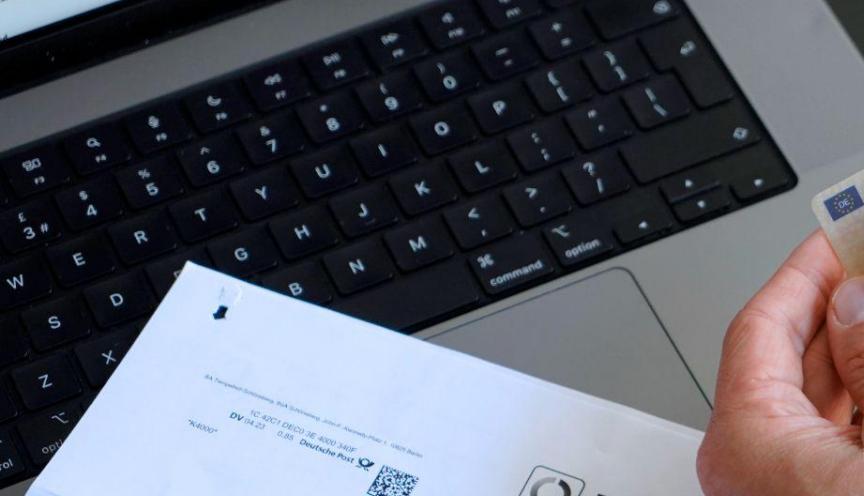
Phasen

#### **Verwaltungsleistung nutzen [überwiegend am Computer]**

Schritte









# Property tax declaration service

**Grundsteuererklärung**  
für Privateigentum

IDENTIFIKATION  
 ÜBERSICHT & ABGEBEN

WILLKOMMEN

**GRUNDSTÜCK**

- Übersicht
- Grundstücksart
- Adresse
- Innerhalb einer Gemeinde?
- Bodenrichtwert-Info
- Bodenrichtwert-Anzahl
- Bodenrichtwert-Eingabe

## Grundstück

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
- Steuernummer / Aktenzeichen
- Art des Grundstücks
- Gemeindezugehörigkeit
- Grundbuchblattdaten
- Bodenrichtwert



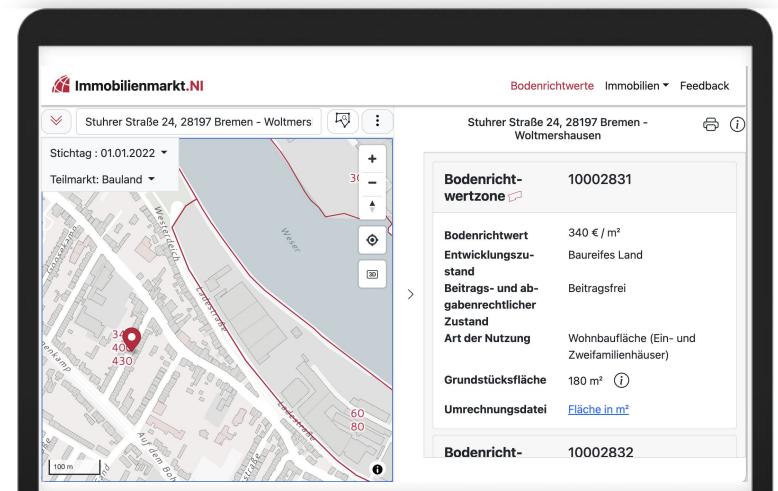
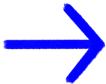
[Zurück](#) [Los geht's](#)

# System integration takes time and requires collaboration

**Angaben zum Grund und Boden**

Fläche des Grundstücks in m <sup>2</sup>	Bodenrichtwert je m <sup>2</sup>
10	11
20	21

EUR      EUR



# Building bridges

Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung:

1 Das Datenstammbrett  
Sie haben kürzlich ein Informationsschreiben von Ihrer Landesfinanzverwaltung erhalten. Diesem ist ein Datenstammbrett beigelegt. Darin finden Sie alle Angaben zu Ihrem Grundstück.

2 Bodenrichtwert ablesen  
Gehen Sie in die Tabelle des Datenstammbretts. Dort können Sie den Bodenrichtwert in Euro pro Quadratmeter ablesen.

Zurück Verstanden & Weiter



Find value

Geben Sie den Bodenrichtwert für Ihr Grundstück ein

Den Wert haben Sie dem Informationsportal Grundstücksdaten entnommen. Wenn noch nicht geschehen, nutzen Sie dafür den Link auf der Seite Bodenrichtwert-Info.

Bodenrichtwert in € / m<sup>2</sup>

Zurück

Übernehmen & Weiter

In der vorletzten Zeile der PDF mit Detailangaben zu Ihrem Flurstück, finden Sie den Bodenrichtwert.

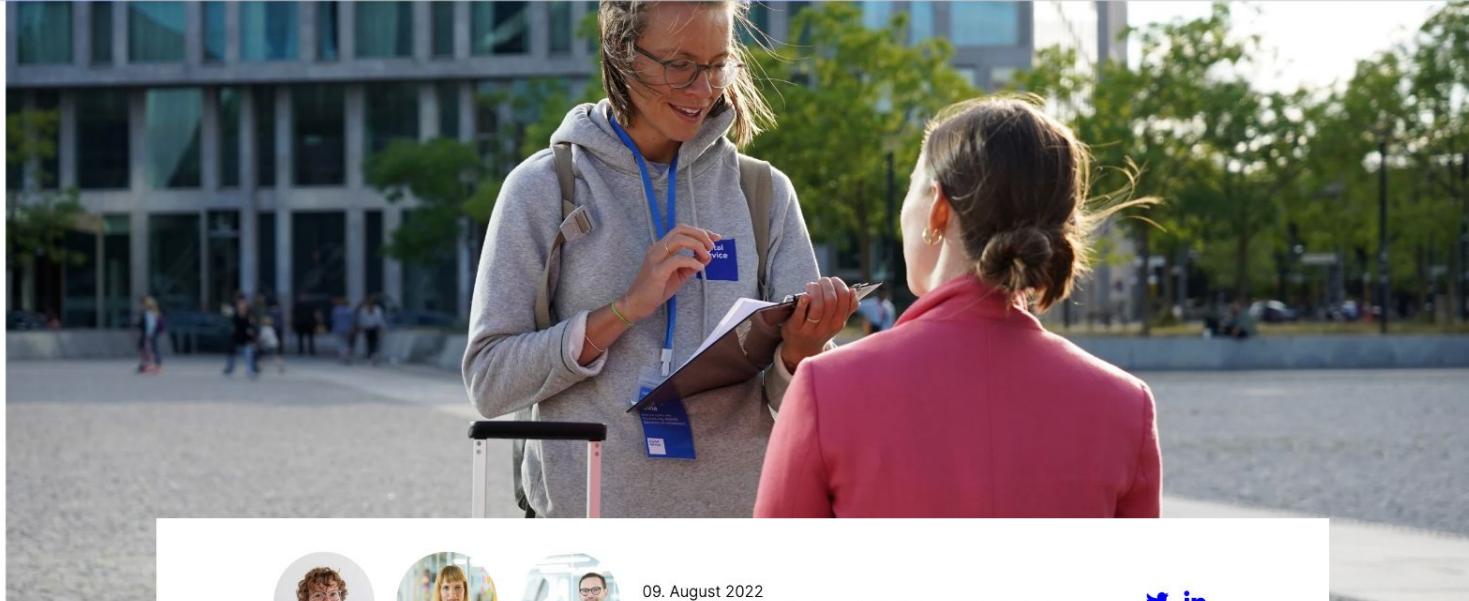
Flurstück AFT-Flur 4, Gemarkung Potsdam

Grundstücksdaten  
Flurstücknummer: 10001  
Grundstücksfläche: 1000 m<sup>2</sup>  
Bodenrichtwert: 10000 €/m<sup>2</sup>  
Bemerkung: Das Flurstück liegt ganz oder teilweise in der Zone mit dem Bodenrichtwert 10000 €/m<sup>2</sup>.  
Quelle: www.grundstueckdaten.de

# Changing how government works by working in the open



Connecting  
Writing  
Speaking  
Publishing



09. August 2022

Von: Carina Haumering | Charlotte Vorbeck | Martin Jordan



# Wie wir Nutzer:innen verstehen und in den Entwicklungsprozess

# Co-written with other disciplines

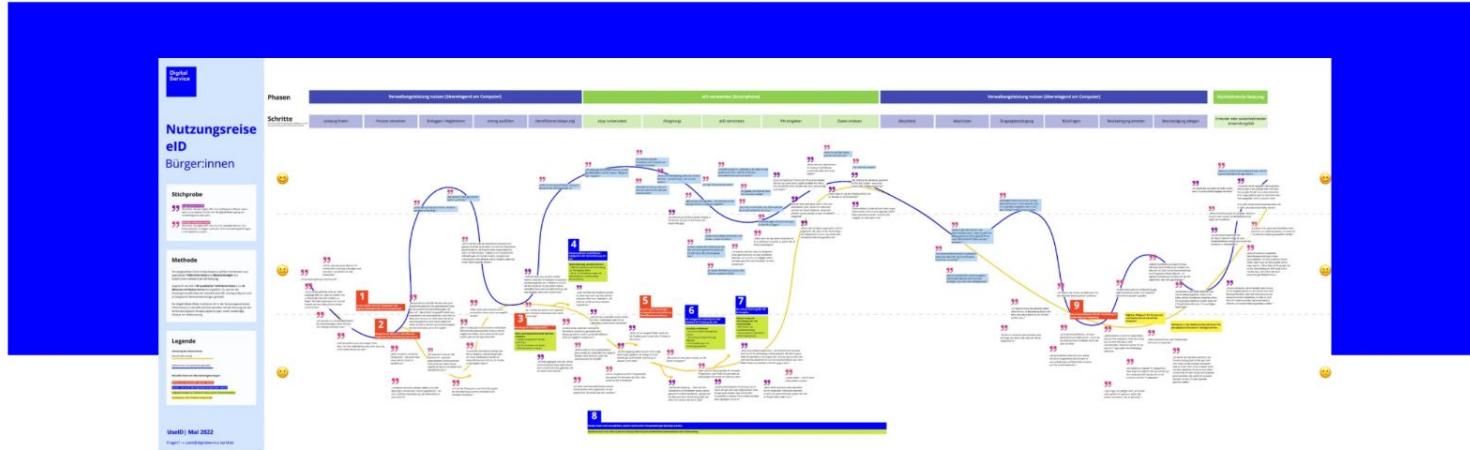


02. August 2022  
author: Ann-Kristin Ohlau | Christian Kaatz



**Magic Links: Secure and password-free use of our service for property tax**

- Die initiale Nutzung der eID ist komplex, es fehlt an Übung und Erklärung.
- Es ist unklar, wie genau die eID genutzt wird.



Die Nutzungsreise als PDF kann [hier](#) heruntergeladen werden.

Einige der aufgedeckten Probleme konnten kurzfristig im laufenden Projekt adressiert werden. So haben wir beispielsweise den PIN-Brief bereits neu designt, um digitale Komponenten ergänzt und so adressatenfreundlicher und verständlicher gestaltet. Doch um nachhaltige Veränderungen zu erzielen und zu einer tatsächlich verbreiteten Nutzung der staatlichen digitalen Identität beizutragen, muss das Nutzungserlebnis ganzheitlich betrachtet werden. Und da fällt auf, dass dabei derzeit die Bedarfe der Nutzer:innen noch

Back

## My one year anniversary at the DigitalService, time to look back.

May 5, 2023

This week marks the one-year anniversary of my time as product manager at the DigitalService. Not a weeknote, but more of a list of what happened during this year, so to say, a moment of looking back and recalling the things that happened as I tempt to forget to do this. So watch out, this is a rather long one, but also a glance into how the Digitalcheck got created.

### Creating a Digitalcheck for Germany's legislation:

The majority of my last year was spent setting up, structuring, drafting, shipping, supporting, and iterating the **Digitalcheck** with the goal to enable policymakers to draft digital-ready legislation that work better for everyone:

### Setting up a project service:

*End of May 2022 Stephanie approached me with the topic, back then we did not have a team, or any idea about the policy process. At the beginning, there was just the thought, that this could offer a great leverage point for a more digital Germany, and the ministry of the interior that entrusted us with this task.*

- Starting out, I build up and lobbied strongly for a "product/service logic" in a project that was not supposed to ship software. I did so as I strongly believe in the power of starting small, working user-centered, and iterating fast. After almost a year, this bet holds up, we are one of the first initiatives in the whole German administration that approaches a non software subject with a different, not project centric mindset (I wrote a bit about project vs. product in this weeknote). #DareToLearn #TakingOwnership
- Entrusted with a topic that spans the entire German administration, the power to influence everyone's everyday life, and also gets close to the core tasks of every ministry, called for an interdepartmental working group. To mitigate negative decision and coordination effects that are the norm for such groups, I focused on creating a safe environment. This enabled the participants to work without thinking about their level of hierarchy, personal, or leader's agenda, but rather towards a common goal. Today, we look back on facilitating over 14 meetings, still having a strong participation rate, and more importantly having informed different parts of the service through a multidisciplinary perspective, ensuring its viability. I contribute much of our success to this group of people - investing and setting something like this up is untypical in the normal product building

# Week #74 at the Digital Service: Notes for 25–29 September 2023





**Afternoon  
community  
gathering**

INTERNATIONAL DESIGN IN GOVERNMENT





2

Nachdem wir verstanden haben, wer das Problem hat und wieso, entdecken wir Möglichkeiten das Problem zu lösen. Dann können wir schrittweise Lösungen entwickeln, die die Umstände der Menschen berücksichtigen und auf ihre Bedürfnisse eingenhen. Mit einem guten Verständnis können wir breiter und vielfältiger denken, verschiedene Optionen erproben und unsere Hypothesen testen. So erarbeiten wir schrittweise Lösungen, die funktionieren.

# Dann die Lösung

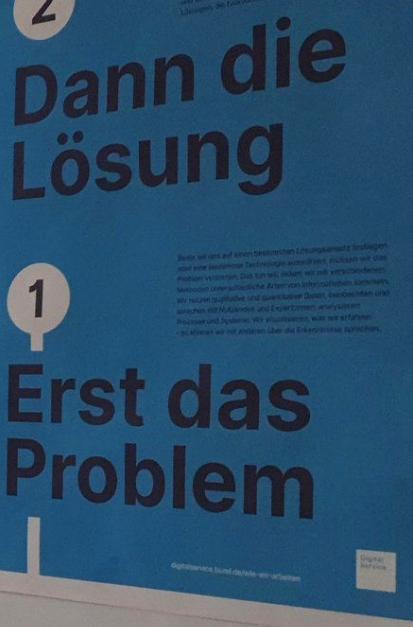
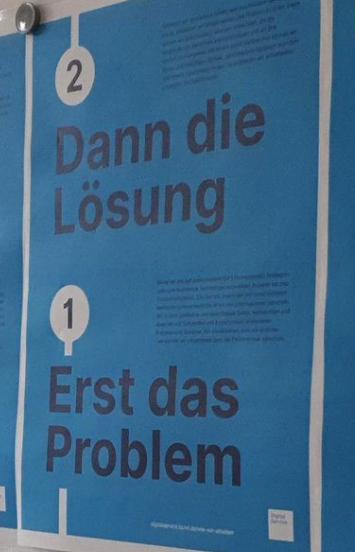
1

Bevor wir uns auf einen bestimmten Lösungsansatz festlegen oder eine bestimmte Technologie auswählen, müssen wir das Problem verstehen. Das tun wir, indem wir mit verschiedenen Methoden unterschiedliche Arten von Informationen sammeln. Wir nutzen qualitative und quantitative Daten, beobachten und sprechen mit Nutzenden und ExpertInnen, analysieren Prozesse und Systeme. Wir visualisieren, was wir erfahren – so können wir mit anderen über die Erkenntnisse sprechen.

# Erst das Problem

[digitalservice.bund.de/wie-wir-arbeiten](https://digitalservice.bund.de/wie-wir-arbeiten)

Digital  
Service



**There is plenty to do.**

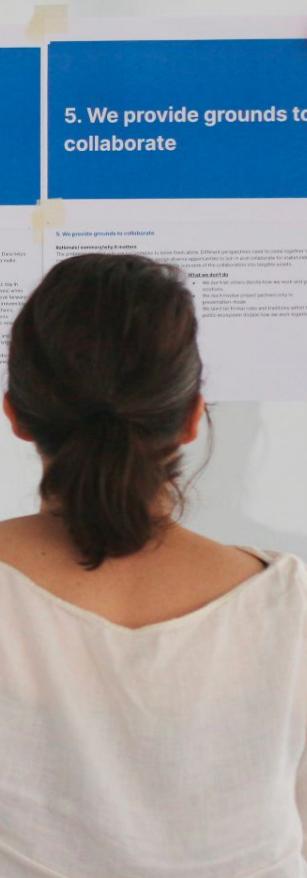
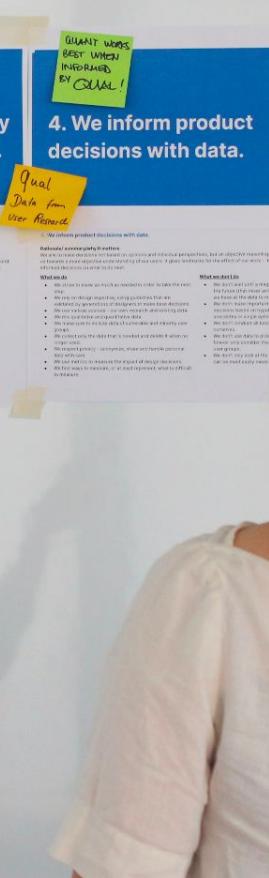
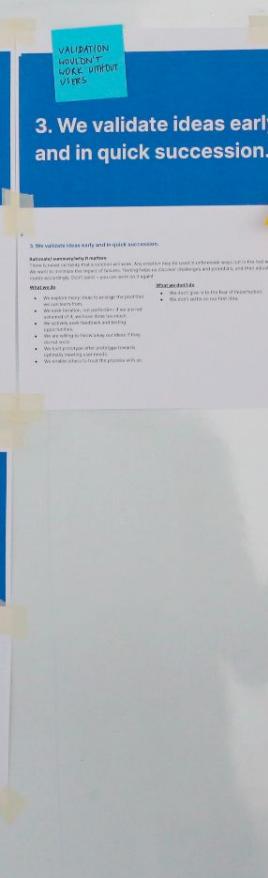
**Please share any tips.**

**Questions?**  
**Thoughts?**  
**Suggestions?**

# Design principles

# Work in progress

Design principles are  
cornerstones that help  
decision-making, guide actions  
and state values





DigitalService Value

## Focus Fokus

We solve re...  
the problem  
developing step  
have an imp...  
"What are we  
counts is the  
we create.

We validate ideas  
early and in quick  
succession

We are the users'  
advocates

We recycle  
resources

We inform  
product decisions  
with data

We provide  
grounds to  
collaborate

We design  
for diverse  
perspectives

We aim  
for simplicity

Take a look

Leave a note

Give feedback

# Let's keep in touch!

**DigitalService**

[digitalservice.bund.de](http://digitalservice.bund.de)  
Prinzessinnenstraße 8-14,  
10969 Berlin

**Martin Jordan**

Head of Design &  
User Research  
[martin.jordan@digitalservice.bund.de](mailto:martin.jordan@digitalservice.bund.de)