

Klare Sprache im Projekt **Digitale Rechtsantragstelle**

Ein Projekt in Zusammenarbeit von DigitalService
und Bundesministerium der Justiz

Agenda

1. Die Digitale Rechtsantragstelle und Beratungshilfe
2. Stand des Projektes
3. Wie wir vorgegangen sind
4. Warum wir so vorgehen konnten

Amtsgericht



```
graph TD; A[Amtsgericht] -- contains --> B[Rechtsantragstelle]; B -- contains --> C[Beratungshilfe];
```

Rechtsantragstelle

Beratungshilfe

Heute geht es um Beratungshilfe

Beratungshilfe:
Bürger:innen mit wenig
Geld bekommen eine
Rechtsberatung bei dem
oder der Anwält:in ihrer
Wahl

Die Anwält:innen bekommen
eine Entschädigung dafür

**Bürger:in beantragt
Beratungshilfe**

**Bekommt den
Beratungshilfeschein**

Geht zum Anwalt

**Gericht bezahlt
Anwalt**

Es ist ein komplizierter Prozess
für $\approx 45\text{€}$

Es ist ein wichtiger Service
der Justiz

Idealerweise führt
Beratungshilfe zu mehr
außergerichtlichen
Einigungen

Aber unser Research hat gezeigt, dass
viele an dem Prozess nicht gut
funktioniert

Vor allem: was Beratungshilfe
eigentlich ist und wer sie bekommen
kann

Drei besondere
Herausforderungen (wenn
man Beratungshilfe
erklären muss)

1. Barrieren der Nutzenden (die sich häufig gegenseitig bedingen)
 - a. ökonomisch (höheres Risiko von existenziellen Verlusten)
 - b. sozial (geringer Bildungsstand, schlechte Deutschkenntnisse)
 - c. geringe Digitalkompetenz (und schlechte technische Ausstattung)

2. Nutzende haben unterschiedlich viel Vorwissen

- 3. Kein standardisierter Prozess
 - a. Ermessensspielräume für die Beantragung sind groß
 - b. Es gibt 3 Möglichkeiten den Antrag zu stellen
 - c. Man kann den Antrag vor- oder nach der Beratung stellen
 - d. Beratung kann Vertretung bedeuten (muss es aber nicht)

Projektstart in 9/2022

Research mit
Rechtsuchenden
Bürger:innen,
Justizmitarbeiter:innen,
Anwält:innen, Sozialen
Einrichtungen

Probleme auf die wir gestoßen sind

Nutzende wissen nicht:

- was Beratungshilfe ist
- ob sie berechtigt sind
- welches Amtsgericht für sie zuständig ist

Einfach ein Antragstool zu bauen,
hätte diese Probleme nicht gelöst

Live-Gang August 2023

Justiz-Services

 / Beratungshilfe

Beratungshilfe

Wenn Sie wenig Geld haben, kann der Staat die Kosten für eine Beratung bei einer Anwältin Ihrer Wahl übernehmen.

Inhalt

- ↓ [So funktioniert Beratungshilfe](#)
- ↓ [Voraussetzungen im Vorab-Check prüfen](#)
- ↓ [Andere Beratungsmöglichkeiten](#)

Landingpage

Wie viel zahlen Sie monatlich für Ihre Wohnung?

Wie viel zahlen Sie im Monat für Miete, Heizung und Nebenkosten (ohne Strom und Internet)?

Wohnkosten in Euro


0,00	€
------	---

Übernehmen & weiter


[Zurück](#)

Vorab-Check für Beratungshilfe

Justiz-Services

 / [Beratungshilfe](#) / Vorab-Check

Ergebnis: Sie würden wahrscheinlich Beratungshilfe erhalten.

 **Ergebnis: Sie würden wahrscheinlich Beratungshilfe erhalten.**

Hinweis

Das Ergebnis ist eine Wahrscheinlichkeit. Es bedeutet nicht, dass ihr Antrag in jedem Fall

Ergebnis Vorab-Check

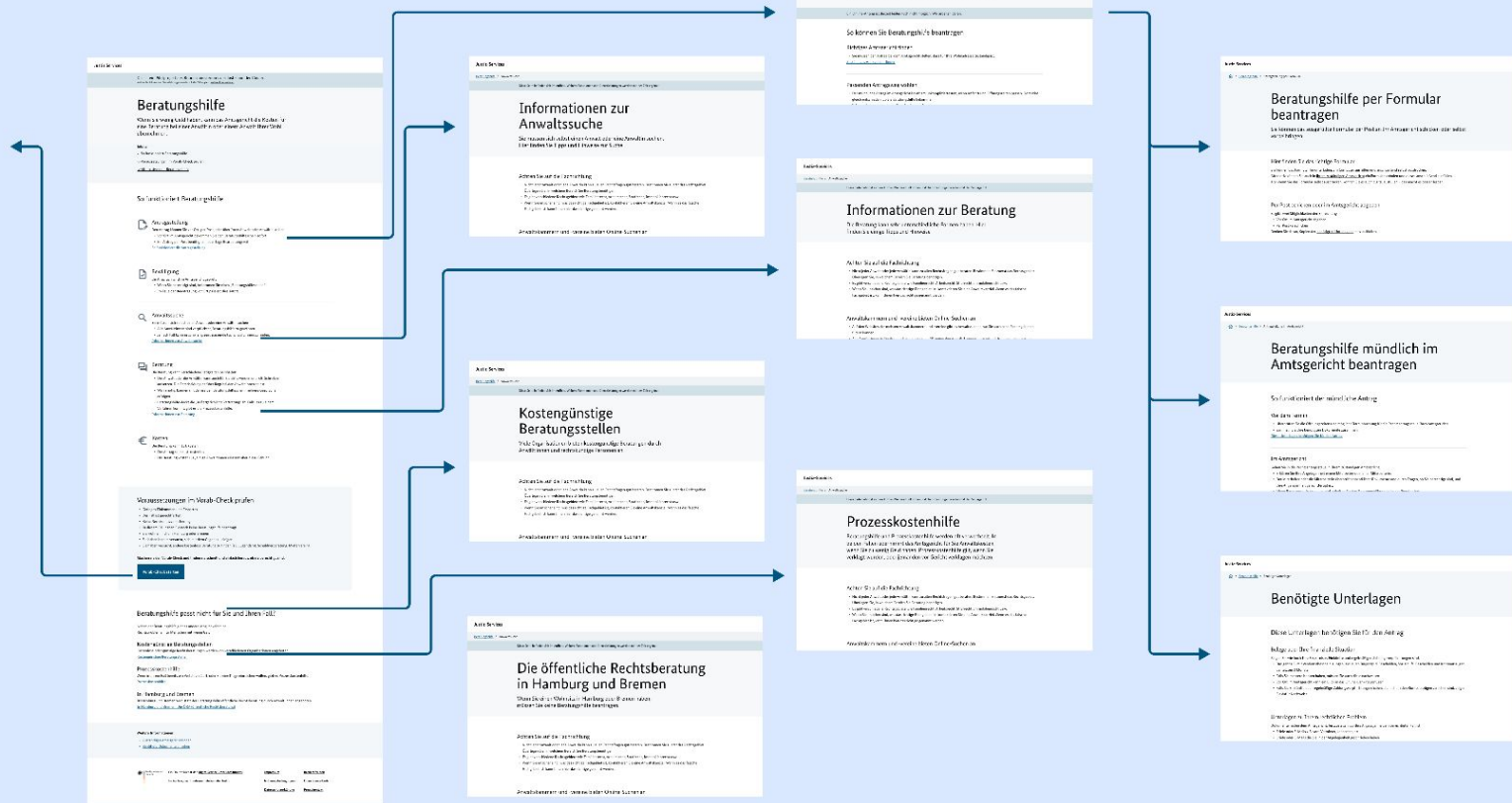
Amtsgericht finden

Wie ist Ihre Postleitzahl?

Postleitzahl

Übernehmen & Weiter

Gerichtsfinder

[illegible]

<https://service.justiz.de/beratungshilfe>

Seit August arbeiten wir
am Online-Antrag für
Beratungshilfe

☒ Grundvoraussetzungen

☐ **Das Rechtsproblem**

☐ Finanzielle Angaben

☐ Persönliche Daten

☐ Antrag abgeben

Warum möchten Sie Beratungshilfe beantragen?

In welchem Bereich liegt Ihr Rechtsproblem?

Behörden

z.B. ein falscher Bescheid von
Jobcenter, Rentenkasse,
Sozialamt, etc.

Wohnen

z.B. Mieterhöhung, Kündigung,
Nebenkostenabrechnung,
Schaden in der Wohnung

Arbeit

z.B. nicht gezahlter Lohn,
Kündigung, Abmahnung,
Freistellung, Mobbing

Trennung & Unterhalt

z.B. rechtliche Folgen einer
Scheidung, Gütertrennung,
Sorgerecht, Unterhalt

Handel & Verträge

z.B. Online-Kauf, Handyvertrag,
Kaufvertrag, Garantie-Fall,
Abonnements

Schulden & Forderungen

z.B. Schulden, Mahnung, Inkasso-
Unternehmen, jemand schuldet
mir Geld

Erben


z.B. Streit mit anderen Erben,

Strafverfahren

z.B. Beratung vor

**Wie wir mit
Content gearbeitet
haben – und was
wir jetzt ändern**

Unsere Vorgehensweise
ist wie sonst auch beim
DigitalService

Research
Test
Iterate
 Repeat

4 Prototyp-Iterationen

Justiz Informations- und Antragstelle

Menü

... / [finanzielle Hilfen](#) / Beratungshilfe

Beratungshilfe - finanzielle Unterstützung für eine Beratung durch eine:n Anwält:in erhalten

Sie haben ein Problem, aber kein Geld, um sich eine:n Anwält:in zu leisten?
Dafür gibt es die Beratungshilfe.

[Was ist Beratungshilfe?](#)

So bekommen Sie Beratungshilfe

- 1 Vorab-Check
- 2 Antrag stellen

Erste Version

Justiz Informations- und Antragstelle

Menü

... / [finanzielle Hilfen](#) / Beratungshilfe

Beratungshilfe

Wenn Sie zu wenig Geld haben, kann der Staat die Kosten für Beratung und außergerichtliche Vertretung durch eine Anwältin oder einem Anwalt Ihrer Wahl übernehmen.



Voraussetzungen

Die wichtigsten Voraussetzungen:

- Geringes Einkommen und Ersparnis
- Der Fall ist gerechtfertigt

Erste Iteration

Justiz Services des Bundes und der Länder

Beratungshilfe

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

Antragstellung

Den Antrag können Sie vor Ort, online oder per Post stellen

- Vor Ort im Amtsgericht bekommen Sie

Zweite Iteration

Justiz-Services

🏠 / Beratungshilfe

Beratungshilfe

Wenn Sie wenig Geld haben, kann der Staat die Kosten für eine Beratung bei eine:r Anwält:in Ihrer Wahl übernehmen.

Inhalt

- ↓ [So funktioniert Beratungshilfe](#)
- ↓ [Voraussetzungen im Vorab-Check prüfen](#)
- ↓ [Andere Beratungsmöglichkeiten](#)

Diese Seite ist im Aufbau. Ein Online-

Aktuelle Iteration

Wir behandeln Content wie Design

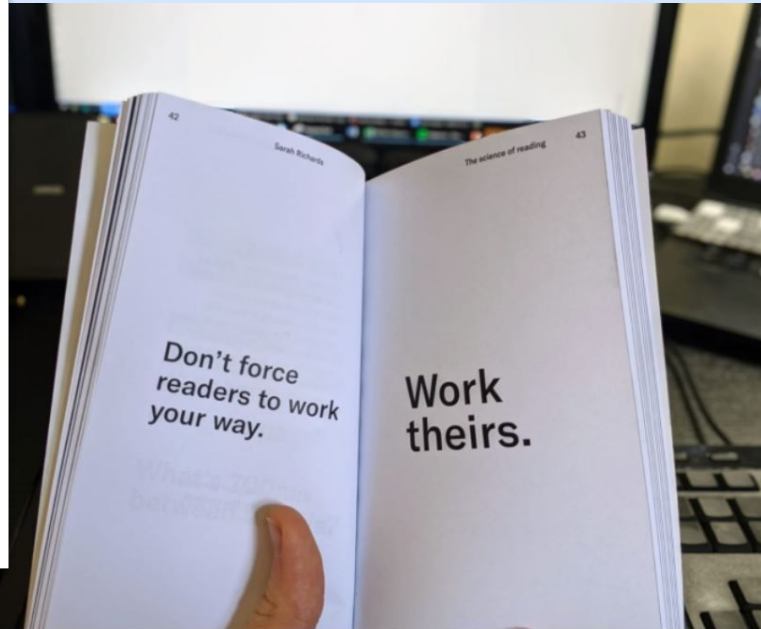
Die Grundidee ist, die Informationen auf die Seite zu stellen, die die Nutzenden suchen (und nicht was wir für wichtig halten)

Das ist natürlich alles nur geklaut

Content Design

“As someone who writes for the web
I want to learn what content
design is, and how to start doing it
So that I can communicate in the
most user-centred and efficient
way for my audience”

Sarah Winters

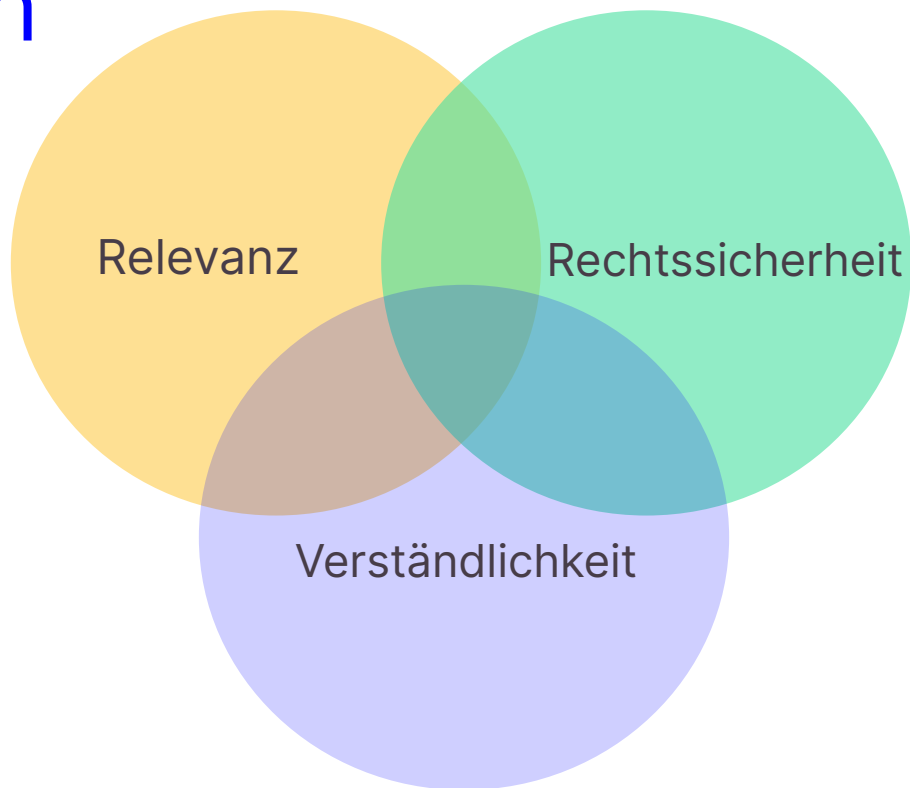


www.contentdesign.london

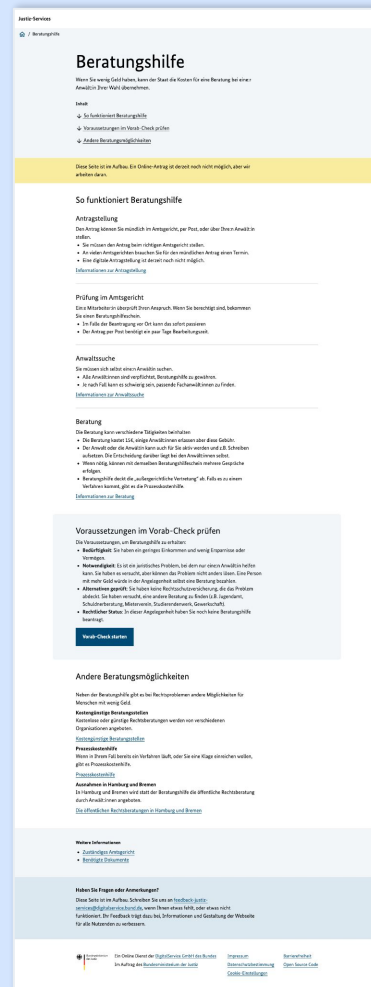
Durch den Research hatten wir ziemlich schnell eine Idee davon, was Rechtsuchende suchen (und was verständlich ist)

Und was sie wissen sollten, auch
wenn sie nicht danach suchen
(schwieriger)

Das Spannungsfeld, in dem wir uns bewegen



Das Ergebnis ist eine seeeeehr lange Seite



Das ist nicht zwangsläufig ein Problem

A long page of content is not the same as “too much content”. If people are confident that the content is going to be useful or interesting, then they are willing to engage with it and to scroll.

“Don't be afraid of the Big Long Page”, amyhupe.co.uk

**Wie konnten wir so
einfach einfache
Sprache nutzen?**

Wir folgen dem Servicestandard

Verwenden Sie bürgerernahe und einfache Sprache. Reduzieren Sie zum Beispiel die Anzahl an Fachbegriffen und verschachtelten Sätzen. Kürzen Sie lange Texte nach Möglichkeit.

Wir sind ein offizielles
Projekt der Länder
und des Bundes

Es ist auf Bundes-, Landes-
und Gerichts-Ebene viel
Arbeit darein geflossen,
uns ein Vertrauen zu
erarbeiten

Wir haben 9 Partnerländer, 16
Partnergerichte und 1 Referat im BMJ

So haben wir gearbeitet:



Es gab sehr viel Feedback

Feedback der
Länder und
Gerichte

Feedback-Status	Jahr/Quartal	Feedback-Status	Feedback-Text	Feedback-Problem	Typ	Status	Priority	Problemlösung
1000000	All-Brexit	1.1.1.1.1.1	Bei der Rechtsaufsicht... kein feste Rechtsprechung...	Rechtsaufsicht...	Rechtsaufsicht	Beantwortet	2	
1000000	All-Brexit	1.1.1.1.1.1	Die Rechtsaufsicht... keine feste Rechtsprechung...	Rechtsaufsicht...	Rechtsaufsicht	Beantwortet	2	
1000000	All-Brexit	1.1.1.1.1.1	Die Rechtsaufsicht... keine feste Rechtsprechung...	Rechtsaufsicht...	Rechtsaufsicht	Beantwortet	2	
1000000	All-Brexit	1.1.1.1.1.1	Die Rechtsaufsicht... keine feste Rechtsprechung...	Rechtsaufsicht...	Rechtsaufsicht	Beantwortet	2	
1000000	All-Brexit	1.1.1.1.1.1	Die Rechtsaufsicht... keine feste Rechtsprechung...	Rechtsaufsicht...	Rechtsaufsicht	Beantwortet	2	
1000000	All-Brexit	1.1.1.1.1.1	Die Rechtsaufsicht... keine feste Rechtsprechung...	Rechtsaufsicht...	Rechtsaufsicht	Beantwortet	2	
1000000	All-Brexit	1.1.1.1.1.1	Die Rechtsaufsicht... keine feste Rechtsprechung...	Rechtsaufsicht...	Rechtsaufsicht	Beantwortet	2	
1000000	All-Brexit	1.1.1.1.1.1	Die Rechtsaufsicht... keine feste Rechtsprechung...	Rechtsaufsicht...	Rechtsaufsicht	Beantwortet	2	
1000000	All-Brexit	1.1.1.1.1.1	Die Rechtsaufsicht... keine feste Rechtsprechung...	Rechtsaufsicht...	Rechtsaufsicht	Beantwortet	2	
1000000	All-Brexit	1.1.1.1.1.1	Die Rechtsaufsicht... keine feste Rechtsprechung...	Rechtsaufsicht...	Rechtsaufsicht	Beantwortet	2	

Das Feedback war oft nicht eindeutig

Beispiel: Nachweise zu Eigenbemühungen

Eigentätigkeit muss nur glaubhaft sein: Es kommt nicht darauf an, die Eigentätigkeit immer nachzuweisen. Sie muss nur glaubhaft gemacht werden [...]

Feedback A

VS

Diesbezüglich ist zumindest bei uns zwingende Voraussetzung für die Gewährung von Beratungshilfe ein Negativattest der Zuständigkeit seitens der jeweiligen kostenfreien Hilfsangebote [...]

Feedback B

Lösung: Information an anderer Stelle unterbringen

Justiz-Services

[Beratungshilfe](#) / Vorab-Check

Haben Sie versucht, die Angelegenheit selbst zu klären?

Haben Sie z.B. die Gegenseite kontaktiert, Beschwerde eingelegt oder sich Hilfe bei einer anderen Beratungsstelle geholt?

☐ Ja

Hinweis im Vorabcheck

Unterlagen zu Ihrem rechtlichen Problem

Diese Dokumente helfen dem Amtsgericht dabei, festzustellen, ob Ihre Angelegenheit ein berechtigter Fall ist:

- Briefe oder E-Mails z.B. vom Vermieter, Jobcenter, etc.
- Briefe oder E-Mails, die Sie in der Angelegenheit geschrieben haben
- Verträge oder andere Unterlagen zum Rechtsverhältnis, wie Mietvertrag, Kaufvertrag, Rechnung oder andere Urkunden
- Briefe, E-Mails oder andere Nachweise über Versuche, das Problem selbst zu lösen oder eine andere rechtliche Beratung zu finden

Neuer Hinweis in Dokumentübersicht

Oder eindeutig, aber nicht einfach

Beispiel: Klage oder Verfahren?

Da Beratungshilfe nicht nur zivilrechtliche Angelegenheiten umfasst, könnte es hier zu falschen Antworten kommen, da der Rechtssuchende trotz bereits anhängigen Verfahrens aufgrund der Beschränkung auf Klagen die Abfrage verneint.

Feedback A

und

*Es kann auch ein „Antrag“ an das Familiengericht sein [...].
„Haben Sie selbst ein Verfahren eingeleitet?“*

Feedback B

Lösung: Andere Formulierung finden

Justiz-Services

[/ Beratungshilfe](#) / Vorab-Check

Wurden Sie verklagt?

Klagen werden immer in gelben Umschlägen verschickt

☐ Ja

☐ Nein

Übernehmen & weiter

Zweite Iteration

Justiz-Services

[/ Beratungshilfe](#) / Vorab-Check

Läuft in dieser Sache ein Gerichtsverfahren gegen Sie?

Wurden Sie beispielsweise verklagt, oder sind Sie in einem Scheidungsverfahren? Klagen werden üblicherweise in gelben Umschlägen verschickt. Sie werden immer von einem Gericht abgesendet. Sie enthalten ein „Aktenzeichen“ mit Zahlen und Buchstaben (zum Beispiel:

Aktuelle Iteration

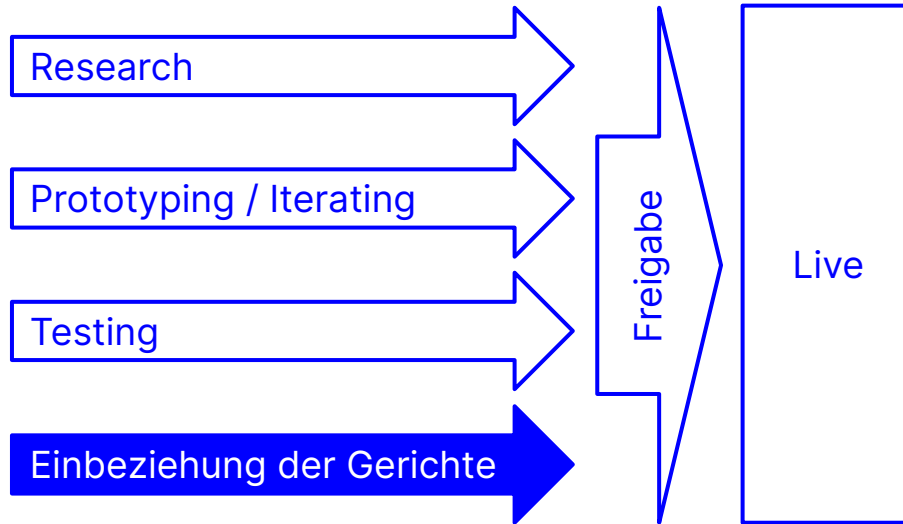
Learning: viele Expert:innen
sitzen in den Gerichten und
wir haben ihr Feedback erst
spät erhalten

Wir wollen jetzt unser
Zusammenarbeitsmodell iterieren

Wir wollen von diesem Modell



Mehr hin zu diesem Modell



3 weitere Learnings

1. Stakeholder Buy-in vor allem anderen

2. Nutzende lesen
nur, was sie
interessiert
(machen Sie sich
keine falschen
Hoffnungen)

Justiz-Services



/ [Beratungshilfe](#) / Vorab-Check

Läuft in dieser Sache ein Gerichtsverfahren gegen Sie?

Wurden Sie beispielsweise verklagt,
oder sind Sie in einem
Scheidungsverfahren? Klagen werden
üblicherweise in gelben Umschlägen
verschickt. Sie werden immer von
einem Gericht abgesendet. Sie
enthalten ein „Aktenzeichen“ mit
Zahlen und Buchstaben (zum Beispiel:
1 F 1/23).

3. Ein falsches Wort kann alles ruinieren

Justiz Informations-
und Antragstelle

≡ Menü

[...](#) / [Beratungshilfe](#) / Antrag stellen

**Wie möchten Sie
Beratungshilfe
beantragen?**

Tipp: Bevor Sie den Antrag stellen, können
Sie im [Vorab-Check](#) überprüfen, ob Sie
wahrscheinlich berechtigt sind, und welche
Unterlagen Sie für den Antrag brauchen!

☐ Vor-Ort-Gerichtstermin vereinbaren

☐ Video-Gerichtstermin vereinbaren

Online Antrag stellen

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt:

paul.pistorius@digitalservice.bund.de

martin.jordan@digitalservice.bund.de

Links

Der Service:
service.justiz.de

Blogpost zu Research Insights
digitalservice.bund.de/blog

Mehr über das Projekt
zugang-zum-recht-projekte.de