

Oktober 2020

LEITFADEN

zur nutzerorientierten und einheitlichen
Formulargestaltung für die bayerischen Landkreise

Projektpartner



Vorwort Judith Gerlach, MdL

Bayerische Staatsministerin für Digitales



Alle Verwaltungsleistungen müssen nach dem Onlinezugangsgesetz bis Ende 2020 auch digital verfügbar sein. In Bayern gehen wir sogar noch einen Schritt weiter und bieten bereits bis Ende 2020 die wichtigsten Dienstleistungen, unsere TOP-Leistungen, online an.

Der direkteste Kontakt, den Bürgerinnen und Bürger mit der Verwaltung haben, sind dabei oft die Rathäuser und Landratsämter. Daher ist es entscheidend für die Zufriedenheit, dass deren digitale Verwaltungsangebote einfach, schnell und einheitlich zu erreichen sind.

Um die Landratsämter bei der Digitalisierung ihrer Leistungen tatkräftig zu unterstützen, hat das Bayerische Staatsministerium für Digitales zusammen mit dem Innovationsring des Bayerischen Landkreistags den Leitfaden zur Gestaltung nutzerfreundlicher, digitaler Online-Formulare erstellt. Wenige Mausclicks können zukünftig Papierkram und Behördenbesuche ersetzen – und das natürlich rund um die Uhr, von zu Hause oder unterwegs. Die digitalen Angebote stimmen wir dadurch noch konsequenter auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen ab.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Judith Gerlach'.

Judith Gerlach, MdL

Bayerische Staatsministerin für Digitales

Vorwort Bayerischer Landkreistag —



Der notwendige Ausbau des Angebots an digitalen Verwaltungsleistungen fordert die Landratsämter mit ihren zahlreichen Bürger- und Unternehmenskontakten sind ganz besonderer Weise. Die gute Nachricht ist: Das Rad muss nicht jedes Mal neu erfunden werden! Der Innovationsring des Bayerischen Landkreistags unterstützt die Landratsämter bei ihrer Digitalisierung mit praxisgerechten Handlungsempfehlungen, Veranstaltungen für den gegenseitigen Informations- und Erfahrungsaustausch sowie mit ganz konkreten Digitalisierungsvorhaben.

Mit dem Projekt „digitaler Werkzeugkasten“ stellen wir zusammen mit dem Staatsministerium für Digitales und sieben Pilotlandratsämtern aus allen Regierungsbezirken wichtige Verwaltungsleistungen der Landratsämter online bereit. Die Online-Formulare stehen zudem allen Landkreisen kostenlos zur weiteren Nachnutzung zur Verfügung. Mit dem Leitfaden zur nutzerorientierten Formulargestaltung schaffen wir darüber hinaus die Voraussetzungen, damit die Online-Angebote von den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen bestmöglich genutzt werden können. Gemeinsam werden wir auch diese Herausforderung meistern.

Christian Bernreiter
Landrat | Präsident des
Bayerischen Landkreistags

Josef Niedermaier
Landrat | Leiter des
Bayerischen Innovationsrings

Einleitung

Der Leitfaden soll die einheitliche Erarbeitung von Online-Formularen in den bayerischen Landkreisen fördern und erleichtern. Er speist sich aus den Erkenntnissen einer Nutzerevaluation zum gemeinsamen Pilotprojekt „digitaler Werkzeugkasten“ des Bayerischen Staatsministerium für Digitales und dem Innovationsring des Bayerischen Landkreistages sowie dem aktuellen Forschungsstand über Interaktionsprinzipien zwischen Nutzern eines Systems.

Der Leitfaden soll in erster Linie einen Rahmen setzen und Empfehlungen geben, macht aber auch konkrete Vorschläge, wie eine Umsetzung gestaltet sein kann. Die Vorschläge orientieren sich insbesondere an den Online-Formularen, die im Rahmen des Pilotprojekts umgesetzt worden sind, und berücksichtigen zudem die technischen Umsetzungsmöglichkeiten.

Für die konkreten Vorschläge verwendet der Leitfaden den Antrag auf Erteilung eines Jagdscheins als Beispielformular, da es ein kurzes Online-Formular ist, das aber gleichzeitig viele Fälle abdeckt. Inhaltlich ist der Leitfaden grob in Formularstruktur, Gestaltung einzelner Elemente und in Hilfestellungen strukturiert. Unter Hilfestellungen subsumiert der Leitfaden jede Form von Unterstützung, die der Bürger z. B. mit Erklärungen, Hinweistexten, Auswahlfeldern, Tooltips,

Validierungen erfahren kann. Darüber hinaus geht der Leitfaden auch auf die verwendete Sprache bzw. Ansprache ein.

Zum Abschluss bietet der Leitfaden eine Checkliste an, in der die einzelnen Empfehlungen ohne Begründung und Erklärung in Kurzform aufgelistet sind.

Inhalt

Struktur einheitlicher Online-Formulare

Gestaltung der Formulare

Hilfestellungen für die Bürger

Sprache und Ansprache

Musterformular

Checkliste

Struktur einheitlicher Online-Formulare

#1 Frage den Bürger als erstes, was er möchte.

und stelle für dich relevante, aber für den Kunden irrelevante Fragen erst danach.

Das ist die Voraussetzung für kontextsensitives Verhalten des Formulars. Hinweise, notwendige Dokumente und viele Abfragen für die anderen Optionen kannst du dir nun einsparen. Passe diese auf die Auswahl der Bürger an und frage nur noch relevante Daten ab.

Dies verhindert Irritationen bei deinen Bürgern und gibt ihnen Sicherheit, das richtige Formular für ihr Anliegen gewählt zu haben. Es erhöht auch ihre Bereitschaft, Daten preiszugeben und Hürden zu überwinden.

Was möchten Sie beantragen?

Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

Ich beantrage hiermit *

nach Bestehen der Jägerprüfung die erstmalige Erteilung eines

die Verlängerung des

eine Zweltschrift meines Jagdscheins

Auswahl des Jagdscheins *

Jahres - Jagdscheins

Falkner - Jagdscheins

Tages - Jagdscheins

Jugend - Jagdscheins

Geltungsdauer *

Geltungsdauer (1 Jahr)

Geltungsdauer (3 Jahr)

Die für den Bürger relevanteste Frage wird zuerst gestellt. Nutzung einer dialogischen direkten Sprache auf Augenhöhe.

auf die Auswahl angepasste Hinweise

Hinweis:

Diesem Antrag sind folgende Unterlagen beizufügen:

- Zeugnis über die bestandene Jägerprüfung / Falknerprüfung
- Nachweis über ausreichende Jagdhaftpflichtversicherung

Das Formular kann nur abgeschickt werden, sofern die entsprechenden Unterlagen am Ende des Formulars hochgeladen wurden.

#2 Unterteile dein Formular in sinnvolle Prozessschritte und gebe Orientierung

Mache den Fortschritt sichtbar und verlinke die Schritte.

Eine in Schritten unterteilter Prozessbalken schafft Transparenz, so dass deine Bürger verstehen, wie umfangreich das Formular ist und wie viel noch vor ihnen liegt. Sind die Schritte (= Seiten) verlinkt, können deine Bürger auch schneller navigieren. Auch müssen deine Bürger nicht endlos auf nur einer Seite scrollen, denn der Inhalt wird im sichtbaren Bereich der Endgeräte gehalten. Oben, unterhalb der Kopfzeile ist die richtige Position für deinen Prozessbalken.

In Seiten unterteilte Formulare fühlen sich für deine Bürger auch kognitiv leichter an, weil sich einer hohen Komplexität Schritt für Schritt nähern und erledigte Seiten als Erfolgserlebnisse verbuchen.

Seite 2 von 6

Ihr Anliegen Ihre Angaben Überprüfen & Absenden

Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

Ihre Bürgerkontodaten

- Sichtbarer Fortschritt
- Klickbar zur Navigation
- Sinnvolle inhaltliche Unterteilung

Struktur einheitlicher Online-Formulare

#3 Gib dem Bürger eine Übersicht über seine Angaben und verlinke zu den Seiten

Gib ihnen die Chance ihre Angaben zu überprüfen und zu nötigen Änderungen zu navigieren.

Eine Übersicht am Ende über alle Angaben ist ein gelernter Mechanismus und viele Bürger erwarten sie. Für sie schafft es Vertrauen keine falschen Angaben gegeben oder Tippfehler gemacht zu haben. Jeder vermiedene Fehler erspart dir und deinen Bürgern viele E-Mails und Arbeit.

Ihre Angaben im Überblick ← Übersicht über alle Angaben
Bitte überprüfen Sie ihre Angaben. Sie können zu jeder Seite zurückgehen und noch Änderungen vornehmen.

Ihr Anliegen	Angaben ändern
Antrag:	Erstmalige Erteilung nach bestandener Jägerprüfung
	Jahres-Jagdschein
Geltungsdauer:	3 Jahre


Bürgerkontodaten	Angaben ändern
Name:	Herr Max Mustermann
Adresse:	Kirchstraße 11, 90584 Allersberg
E-mail:	Max.mustermann@gmail.com
Staatsangehörigkeit:	Deutsch

 ← Verlinkungen zu den entsprechenden Seiten

#4 Biete jederzeit die Möglichkeit an Kontakt aufzunehmen

Kläre den Bürger über Kontaktmöglichkeiten auf und mache sie sichtbar.

Auch wenn du nicht jederzeit über jeden Kanal verfügbar bist, mache das Mögliche sichtbar. Verstecke diese wichtigen Angaben nicht in untergeordneten Bereichen des Formulars. Du verhinderst dadurch, dass deine Bürger Webseiten durchsuchen oder sich durchtelefonieren und ständig verbinden lassen müssen. Das erspart deinen Bürgern viel Arbeit, Zeit und Nerven.

 Landratsamt Aschaffenburg	0 60 21 / 3 94 - 0 von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr hilfe@lra-ab.bayern.de
--	---

 ← Kontaktdaten mit Angaben zur Verfügbarkeit

#5 Gib dem Bürger die Möglichkeit sich zu erklären

Manchmal möchten deine Bürger ihrem Anliegen persönliche Anmerkungen anfügen.

Vielleicht denken deine Bürger, dass ihr Anliegen eine Ermessenentscheidung ist, vielleicht sind sie spät dran oder sie haben ihrer Meinung nach unzureichende Angaben gemacht. Diese und viele weitere Gründe können dazu führen, dass dir deine Bürger noch etwas zum Antrag mitteilen wollen. Damit sie deswegen nicht vor Ort erscheinen oder anrufen müssen, kannst du ihnen diese Möglichkeit durch ein weiteres Eingabefeld geben.

Möchten Sie noch etwas hinzufügen?

Ihre persönlichen Anmerkungen

 ← Freifeld für persönliche Anmerkungen jeder Art

Struktur einheitlicher Online-Formulare

#6 Komme den Fragen deiner Bürger zuvor

und liefere auf alles Antworten, was deine Bürger interessieren könnte.

Deine Bürger möchten noch vor dem Absenden wissen, wie es weiter geht, was es kostet und wann sie eine Antwort erwarten können. Manche Bürger haben Sorgen, sich ungewollte Kosten einzuhandeln. Vielleicht müssen sie auch noch etwas Nachreichen oder vor Ort unterschreiben. Versuche die Perspektive deiner Bürger für das jeweilige Formular einzunehmen und antworte auf alle Fragen, die sie haben könnten. Sei dabei transparent und informiere noch vor dem Absenden.

Wenn du auf all diese möglichen Fragen Antworten gibst, dann gibst du deinen Bürgern die Sicherheit, dass alles in die Wege geleitet ist und es verhindert Anrufe, Mails und damit Arbeit für alle Seiten.

Wie geht es weiter?

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit sind etwa 4 Wochen. Wenn noch Angaben oder Dokumente nötig sein sollten, werden wir uns bei ihnen per E-Mail melden.

**Der Jagdschein wird ihnen postalisch an die angegebene Adresse zugeschickt.
Es fallen für Sie keine Kosten an.**

Hier könnte auch stehen, dass es etwas kostet und welche Möglichkeiten der Bürger hat, diese zu begleichen. Du könntest den Bürger auch wählen lassen, ob der den z.B. Jagdschein zugeschickt bekommen oder abholen möchte.

Gestaltung der Formulare

#7 Positioniere die Feldbezeichnungen oberhalb des Feldes

und lasse genügend Abstand zu anderen Eingabefeldern.

Diese Platzierung erlaubt es deinen Bürgern, ohne Augenbewegung sowohl Bezeichnung als auch das Feld selbst zu erfassen. Genügend Abstand verhindert, dass deine Bürger die Felder verwechseln. So verhinderst du, dass sie Eingaben in das falsche Feld tätigen.

The screenshot shows a form titled "Ihre Bürgerkontodaten". It contains five input fields arranged in two columns. The first column has "Anrede" (with a dropdown menu showing "Herr"), "Vorname" (with the text "Max"), and "Adresse" (with the text "Kirchstraße, 11"). The second column has "Titel" (with a dropdown menu showing "keine"), "Nachname" (with the text "Mustermann"), and a small question mark icon. Each field has a blue checkmark to its right, indicating it is filled. A blue arrow points from the text "Feldbezeichnung oberhalb des Eingabefeldes mit genügend Platz zu anderen Eingabefeldern" to the "Nachname" label.

Feldbezeichnung oberhalb des Eingabefeldes mit genügend Platz zu anderen Eingabefeldern

#8 Bilde sinnvolle visuelle Hierarchien

und helfe deinen Bürgern besonders wichtige Elemente wahrzunehmen.

Farben, Umrandungen, Auszeichnungen, Schriftgrößen, Fettschreibungen helfen deinen Bürgern dabei Strukturen und Abschnitte zu erkennen und besonders wichtige Elemente wahrzunehmen. Daher sollte dahinter stets eine sinnvolle und einheitliche Logik stehen, die die Bürger intuitiv und schnell erlernen.

Dadurch wird das Formular schneller erfasst, besser verstanden und es wirkt für deine Bürger leichter zu bearbeiten.

Was möchten Sie beantragen?

Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

The screenshot shows a form titled "Was möchten Sie beantragen?". It has a sub-header "Ich beantrage hiermit*" and a question mark icon. Below are three radio button options: "nach Bestehen der Jägerprüfung die erstmalige Erstellung eines", "die Verlängerung des", and "eine Zweitschrift meines Jagdscheins". The first option is selected. Below this is the section "Auswahl des Jagdscheins*" with four radio button options: "Jahres - Jagdscheins", "Falkner - Jagdscheins", "Tages - Jagdscheins", and "Jugend - Jagdscheins". The first option is selected. Below this is the section "Geltungsdauer*" with two radio button options: "Geltungsdauer (1-Jahr)" and "Geltungsdauer (3 Jahr)". The first option is selected. A blue arrow points from the text "Umrandungen um Abfragen sinnvoll zu gruppieren" to the first radio button option. Another blue arrow points from the text "Fettschreibungen (Auszeichnungen) für z.B. Überschriften" to the "Auswahl des Jagdscheins*" label. A third blue arrow points from the text "Farbliche Hervorhebungen für z.B. Hinweise und getroffene Auswahl" to the "Geltungsdauer*" label. A fourth blue arrow points from the text "Farbliche Hinterlegungen für besonders wichtige Elemente, wie z.B. Hinweise" to the "Hinweis:" section. A fifth blue arrow points from the text "Farbliche Hervorhebungen für Schaltflächen" to the "weiter" button.

Umrandungen um Abfragen sinnvoll zu gruppieren

Fettschreibungen (Auszeichnungen) für z.B. Überschriften

Farbliche Hervorhebungen für z.B. Hinweise und getroffene Auswahl

Farbliche Hinterlegungen für besonders wichtige Elemente, wie z.B. Hinweise

Farbliche Hervorhebungen für Schaltflächen

Gestaltung der Formulare

#9 Weise deinen Bürgern den Weg

hebe aktive Felder hervor und stelle erledigte Felder visuell zurück.

Gerade wenn deine Bürger mit der Tastatur navigieren oder wenn sie nicht mehr so gut sehen ist es wichtig, dass du ihnen hilfst zu erkennen, wo sie sich befinden, was sie noch zu erledigen haben und was ihnen noch bevorsteht. Es hilft ihnen auch, noch zu bearbeitende Felder zu erkennen und auch Felder, die nicht Pflicht sind, nicht zu vergessen.

#10 Gib deinen Bürgern auch Rückmeldungen

und ermutige deine Bürger Hürden zu überwinden.

Jeder Bürger kennt das rote Aufleuchten, wenn etwas nicht richtig war oder vergessen wurde. Umgekehrt kannst du aber auch richtige und vollständige Angaben optisch belohnen. Das ermutigt deine Bürger auch komplexere Teile des Formulars zu bearbeiten, nicht aufzugeben und vollständige Angaben zu treffen.

Das führt nicht nur zu einem besseren Ergebnis, sondern auch zu einem besseren Erlebnis und kann in der Folge Arbeit einsparen.

#11 Wähle sinnvolle Feldgrößen

und vermeide Irritationen.

Überlege, wie viel Platz ein Feld benötigen könnte und wähle eine passende und sinnvolle Feldgröße. Es kann deine Bürger irritieren, wenn sie nur sehr wenig einzugeben haben, obwohl das Feld sehr groß ist und umgekehrt können Sie sich genötigt fühlen, ihrer Meinung nach Wichtiges weglassen zu müssen, wenn das Feld die Eingabe scheinbar nicht erlaubt.

Felder zur Eingabe von längerem Text könnten sich der Eingabemenge entsprechend vergrößern, damit deine Bürger jederzeit ihre Eingabe überblicken können. Dies trägt zusätzlich zur Übersichtlichkeit bei.

The image shows a form titled "Ihre Bürgerkontodaten" with several input fields. Annotations with arrows point to specific features:

- Anrede ***: A dropdown menu with "Herr" selected and a blue checkmark. Annotation: "Sinnvolle Feldgrößen für den erwarteten Inhalt".
- Vorname ***: A text input field with "Max" and a blue checkmark. Annotation: "Bereits erledigte Angaben sind farblich markiert".
- Nachname ***: A text input field with "Mustermann" and a blue checkmark. Annotation: "Bereits erledigte Angaben sind farblich markiert".
- Adresse ***: A text input field with "Kirchstraße, 11" and a blue checkmark. Annotation: "Positives Feedback für richtig getroffene Angaben in Form von Bestätigungen".
- PLZ ***: A text input field with "52249" and a blue checkmark. Annotation: "Positives Feedback für richtig getroffene Angaben in Form von Bestätigungen".
- Ort**: A text input field with "Eschweiler" and a blue checkmark. Annotation: "Positives Feedback für richtig getroffene Angaben in Form von Bestätigungen".
- E-Mail ***: A text input field with "ihre E-Mail Adresse" and a blue checkmark. Annotation: "Das aktive Feld ist farblich hervorgehoben".
- Titel**: A dropdown menu with "keine" selected and a blue checkmark. Annotation: "Sinnvolle Feldgrößen für den erwarteten Inhalt".

Gestaltung der Formulare

#12 Gehe sorgsam mit Auszeichnungen für Schrift um

und halte dein Formular stets lesbar und schnell erfassbar.

Fettschrift, Großschreibungen und Kursivschrift sind Möglichkeiten, um Wortkombinationen auszuzeichnen bzw. hervorzuheben. Wenn du alles hervorheben würdest, dann ist nichts mehr hervorgehoben. Gleichzeitig können längere fett, kursiv oder großgeschriebene Texte nicht so gut gelesen werden.

Gehe deshalb sorgsam mit Auszeichnungen um und hebe nur für den Bürger Wichtiges hervor.

#13 Mache Pflichtfelder in jeder Situation deutlich sichtbar

auch bei längeren Hinweistexten, Feldern und Uploads.

Alle deine Bürger kennen die Kennzeichnung per hochgestelltem Stern-Symbol. Doch sind sie zu klein oder befinden sie sich abseits des z.B. anzuhakenden Kästchens, dann werden sie regelmäßig übersehen. Vor allem, wenn sich deine Bürger mitten im Formular befinden und sich auf Inhaltliches konzentrieren.

The image shows a form titled "Ihre Erklärung gemäß §17 BJagdG:". The form contains three sections, each starting with a label and a red asterisk: "Ich bin *", "Ich habe *", and "Ich leide *". Each section has a list of checkboxes with associated text. At the bottom of the form are two buttons: "zurück" and "weiter". Blue arrows point from text annotations on the right to specific elements in the form: "Überschriften in Fettschrift" points to the title; "Texte sind hinter einer Einleitung abgesetzt; Pflichtfeldkennzeichnung hinter der Einleitung deutlich sichtbar" points to the "Ich habe *" section; "Größeres Stern-Symbol" points to the "Ich leide *" section; "Fließtexte in normaler Schrift für optimale Lesbarkeit" points to the text in the "Ich leide *" section; and "Buttons in Fettschrift" points to the "weiter" button.

Ihre Erklärung gemäß §17 BJagdG: ← Überschriften in Fettschrift

Ich bin *

- nicht vorbestraft.
- kein Mitglied in einem Verein, der unanfechtbar verboten wurde oder der einem unanfechtbaren Betätigungsverbot unterliegt.
- kein Mitglied in einer Partei, deren Verfassungswidrigkeit das Bundesverfassungsgericht festgestellt hat.
- nicht innerhalb der letzten 5 Jahre mehr als einmal wegen Gewalttätigkeit mit richterlicher Genehmigung in polizeilichem Präventivgewahrsam gewesen.
- nicht in meiner Geschäftsfähigkeit beschränkt oder geschäftsunfähig.
- nicht abhängig von Alkohol oder anderen berauschenden Mitteln.
- nicht psychisch krank oder debil.
- wegen folgender Straftaten rechtskräftig verurteilt worden (innerhalb der letzten 5 Jahre):

Ich habe * ← Texte sind hinter einer Einleitung abgesetzt; Pflichtfeldkennzeichnung hinter der Einleitung deutlich sichtbar

- in den letzten 5 Jahren keine Bestrebungen verfolgt, die gegen die verfassungsmäßige Ordnung oder den Gedanken der Völkerverständigung gerichtet sind oder die durch Anwendung von Gewalt oder darauf gerichtete Vorbereitungshandlungen auswärtige Belange der Bundesrepublik Deutschland gefährden. Ich war auch kein Mitglied einer Vereinigung, die solche Bestrebungen verfolgt oder verfolgt hat und habe eine solche Vereinigung auch nicht unterstützt.

Ich leide * ← Größeres Stern-Symbol

- an schwerer Sehschwäche, Nachtblindheit, Farbuntüchtigkeit, Hirnverletzungen, schwerer Herz-Kreislauf-Erkrankung, Diabetes, Anfallsleiden, Geisteskrankheiten, Schwerhörigkeit oder Taubheit, Lähmungen oder anderen schweren Erkrankungen. ← Fließtexte in normaler Schrift für optimale Lesbarkeit
- an keiner der genannten Krankheiten.

zurück **weiter** ← Buttons in Fettschrift

Gestaltung der Formulare

#14 Hebe Schaltflächen hervor und beschrifte sie

und überlasse es nicht dem Bürger herauszufinden, was ein Button genau tut.

Schaltflächen (Buttons) sollen sich einheitlich visuell abheben, damit die Bürger sie schnell finden und verstehen können. Dazu solltest du sie beschriften, denn allein Icons können missverstanden werden. Farben kannst du nutzen werden, um Funktionsweisen sinnvoll zu unterstützen.

Möchten Sie uns weitere Unterlagen zur Verfügung stellen?

Weitere Unterlagen sind **nicht zwingend** erforderlich, können uns aber ggf. helfen, Ihr Anliegen schneller zu bearbeiten. Bitte geben Sie zusätzlich zur Datei an, um welche Art von Unterlage es sich handelt.

The screenshot shows a form titled "Möchten Sie uns weitere Unterlagen zur Verfügung stellen?". It features a dropdown menu for "Art der Unterlage" with the selected option "aktuelles Passbild". To the right of the dropdown is a red minus icon labeled "Anlage entfernen" and a blue question mark icon. Below the dropdown is a "Datei ändern" button and the filename "Mustermann_Passbild.jpg" with a green checkmark. At the bottom left of the form, there is a green plus icon and the text "Anlage hinzufügen".

Farbliche Auszeichnungen können die Funktion visuell unterstützen

Beschriftungen von Schaltflächen

Hilfestellungen für deine Bürger

#15 Vermeide doppelte Eingaben

und gib den Bürger die Möglichkeit vorangegangene Eingaben zu übernehmen.

Manchmal ist die Adresse des Bürgers gleich der Adresse des Objekts, um das es geht. Manchmal lebt es das eigene Kind, um das es geht, auch im eigenen Haushalt. Manchmal auch nicht. Daher solltest du deinen Bürgern in jeder denkbaren Situation die Möglichkeit geben, vorangegangene Eingaben zu übernehmen.

Du könntest z.B. ein Auswahlfeld voranstellen und abfragen, ob die Adresse von der vorherigen Adresse abweicht oder nicht. Das hält das Formular zusätzlich übersichtlich.

The screenshot shows a form section with the following elements:

- A question: "Weicht die Adresse von der des Antragstellers ab? *". Below it are two radio buttons: "Ja" (selected) and "Nein".
- A label "Adresse *" above a text input field containing the placeholder text "Straße, Hausnummer".
- Two labels, "PLZ *" and "Ort *", above their respective input fields. The "PLZ" field contains the placeholder "5-stellig" and the "Ort" field contains "Ort".

Two blue arrows point from text annotations to the form:

- The first arrow points to the "Ja" radio button and is accompanied by the text: "Vorangestellte Frage, ob eine Adresse von der vorherigen abweicht".
- The second arrow points to the "PLZ" and "Ort" input fields and is accompanied by the text: "Nur eingeblendet, wenn auch notwendig".

#16 Verwende vorausgefüllte Standardtexte als Beispielangabe

und gib den Bürger einen wertvollen Hinweis, in welcher Form die Eingabe erwartet wird.

Ein leeres Feld kann für deine Bürger schon eine Hürde sein. Sie wissen vielleicht nicht auf Anhieb, was gemeint oder in welcher Form oder Format die Eingabe erfolgen soll. Selbst bei einer einfachen Angabe wie der Adresse fragen sich deine Bürger, wie sie es genau eingeben sollen.

Ein Beispielangabe von dir wirkt daher gleich in doppelter Weise: Sie kann inhaltlich beim Verstehen der Frage helfen und sie kann das erwartete Format erklären.

This screenshot is identical to the one above, but with blue arrows pointing to the placeholder text in the input fields:

- An arrow points from the text "„Straße, Hausnummer“ erklärt hier inhaltlich, was mit Adresse genau gemeint ist" to the "Straße, Hausnummer" placeholder in the "Adresse" field.
- Another arrow points from the text "Der Standardtext gibt das Format vor, wie die Eingabe erfolgen soll" to the "5-stellig" placeholder in the "PLZ" field.

Hilfestellungen für deine Bürger

#17 Gib proaktiv hilfreiche Hinweise und Erklärungen

und begründe wofür du sensible Eingaben benötigst.

Wenn Bürger nicht weiterwissen, solltest du es nicht ihnen überlassen, Hinweise im Formular zu suchen und zu klicken. Die Bürger haben außerdem schlechte Erfahrungen mit Hinweistexten im Internet gemacht und finden sie nicht immer hilfreich. Achte daher darauf, dass deine Hinweise und Erklärungen in verständlicher Sprache formuliert sind. Nutze die Möglichkeit, auf weitere Erklärungen per Link zu verweisen.

Den Bürgern ist nicht immer klar, warum er Daten angeben muss. Sie haben auch nicht für alle Abfragen Verständnis. Wenn du ihnen erklärst, warum du fragst und warum es auch in ihrem Interesse ist, so erhöht es die Motivation vollständige Angaben zu treffen. Du schaffst Vertrauen durch Transparenz.

Möchten Sie uns weitere Unterlagen zur Verfügung stellen?
Weitere Unterlagen sind nicht zwingend erforderlich, können uns aber ggf. helfen, Ihr Anliegen schneller zu bearbeiten. Bitte geben Sie zusätzlich zur Datei an, um welche Art von Unterlage es sich handelt.

Art der Unterlage: **aktuelles Passbild** Anlage entfernen

Datei ändern **Mustermann_Passbild.jpg** ✓

Erlaubte Formate: **JPG und PDF**
Maximal mögliche Dateigröße: **10 MB**

Passbild
Ein Passbild ist eine Fotografie, die für ein amtliches Personaldokument verwendet wird. Genaue Richtlinien, wie ein Passbild gestaltet sein muss, finden Sie hier: [Das biometrische Passbild](#)

Warum fragen wir das?
Wenn wir Nachfragen haben sollten, würden wir Sie per E-Mail kontaktieren, damit Sie die Möglichkeit haben in Ruhe und zu einer Zeit Ihrer Wahl zu antworten.

Ausführliche und hilfreiche Hinweise erscheinen automatisch sobald das Feld aktiv ist und verdecken nicht den Inhalt

Verständliche Sprache und weiterführende Verlinkungen

Erklärungen für die Abfrage und Angabe des Nutzens für die Bürger

#18 Biete so oft wie möglich Auswahlfelder an

und vermeide unnötige Arbeit für die Bürger.

Die Bürger sind Auswahlfelder durch viele andere Formulare im Internet gewöhnt. Sie sind jedoch nicht nur zusätzlicher Komfort, sondern jedes Auswahlfeld verhindert fehlerhafte Angaben, z.B. durch Tippfehler. Biete daher Auswahlfelder (Dropdowns), wo immer möglich an und setze die naheliegendste Auswahl an den Beginn der Aufzählung.

Beachte, dass bei Auswahlfeldern auch alle möglichen Optionen verfügbar und sinnvoll sortiert sind (z.B. alphabetisch).

Staatsangehörigkeit *

Deutsch

Sonstige

türkisch
polnisch
syrisch
italienisch
rumänisch
griechisch

afghanisch
ägyptisch
albanisch
algerisch
andorranisch
angolanisch

Die Staatsbürgerschaft wird in einem auf die Person ausgestellten Dokument, beispielsweise dem **Personalausweis oder **Reisepass**, dokumentiert. Sollten Sie in **mehrere Staatsangehörigkeiten** besitzen reicht die Angabe von nur einer Angehörigkeit.**

Häufigste Auswahl am Beginn

Alphabetische Sortierung

Hilfestellungen für deine Bürger

#19 Hilf deinen Bürgern Dokumente anzuhängen

und erkläre, was du genau brauchst und was nicht.

Auch mit Online-Diensten unerfahrene Bürger möchten deinen Service nutzen und sie benötigen Hilfe, um Dokumente hochzuladen. Manche verstehen grundsätzlich nicht, was mit „Durchsuchen“ überhaupt gemeint ist. Auch sehr vertraute Menschen erwarten eine Bestätigung für einen erfolgreichen Upload und Informationen über erlaubte Dateiformate und Größen. Deine Bürger haben auch viele Fragen zu den Dokumenten an sich: wo man sie findet, was davon genau alles gebraucht wird, ob sie ggf. unterschrieben und in welcher Qualität sie vorliegen müssen.

Gib deshalb alle relevanten Informationen an und unterscheide deutlich zwischen Dokumenten, die unbedingt gebraucht werden und solchen, die vielleicht helfen können. Mache deutlich, wenn ein Upload funktioniert und begründe und helfe, wenn es nicht funktioniert hat.

Die Hinweise kannst du nutzen, um zu erklären, wo man solche Dokumente evtl. findet, ob dir ein einfacher Scan reicht, ob du vielleicht nur bestimmte Seiten benötigst und ob sie vielleicht unterschrieben, signiert oder gar beglaubigt sein müssen.

The screenshot shows a web form titled "Ihre nötigen Unterlagen beifügen". It contains two main sections for document uploads. The first section is for a "Zeugnis über die bestandene Jägerprüfung" (hunting certificate), which has a "Datei auswählen" button and a "Jägerprüfung.pdf" file with a checkmark. The second section is for a "Nachweis über ausreichende Jagdhaftpflichtversicherung" (proof of hunting liability insurance), which has a "Datei auswählen" button and the text "keine Datei ausgewählt". Below these are instructions on file formats (JPG and PDF) and sizes (25 MB). A second section asks "Möchten Sie uns weitere Unterlagen zur Verfügung stellen?" (Do you want to provide us with further documents?). It has a dropdown menu set to "aktuelles Passbild" (current passport photo) and a "Datei ändern" button next to "Wustermann_Passbild.jpg" with a checkmark. A tooltip explains that the document should be scanned in color. Annotations on the right side of the image point to these elements with the following text:

- Erklärung mit Beispiel und Information über nötige Qualität (points to the tooltip)
- Bestätigung über erfolgreichen Upload (points to the checkmark on the first document)
- Informationen über Größe und Format (points to the file size and format information)
- kontextsensitiver Button (points to the "Datei ändern" button)

Hilfestellungen für deine Bürger

#20 Überprüfe die Angaben deiner Bürger

und betrachte auch den Kontext.

Deine Bürger sind auch nur Menschen. Sie vertippen sich, wählen im Kalender aus Versehen den falschen Monat aus, vergessen etwas oder verstehen ein Feld nicht richtig. Ihre Angaben technisch zu überprüfen („Inline-Validierung“) ist die Voraussetzung dafür, Fehler zu entdecken und diese zu erklären. Es gibt viele öffentlich zugängliche Datenbanken für Auswahlfelder, die du nutzen kannst.

Untersuchungen haben gezeigt, dass sogar der Spaß der Nutzer steigt, wenn sie während des Ausfüllens Feedback bekommen. Und: Jeder vermiedene Fehler erspart dir und deinen Bürgern in der Folge jede Menge Arbeit.

Betrachte auch den Kontext: Wenn man einen Zeitraum (von bis) anzugeben hat, dann sollte es nur möglich sein, dass „bis“ auch zeitlich nach „von“ liegt. Für deine Bürger wäre es auch einfacher, wenn die Kalenderfunktion sich entsprechend der Eingabe für „von“ anpasst. Auch Altersangaben können auf den Kontext geprüft werden. Antragssteller dürfen meistens beispielsweise nicht unter 18 und anzugebende Kinder nicht über 18 sein. Das sind nur zwei einfache Beispiele für kontextuelle Prüfungen und beschreiben zwei Fälle von unbemerkten falschen Angaben der Bürger in den Nutzertests.

#21 Mache Fehler sichtbar und erkläre sie

und helfe deinen Bürgern, es richtig zu machen.

Fehlermeldungen helfen vor allem dann, wenn deine Bürger auch verstehen, was genau das Problem ist. Die Ausgabe „Fehlerhafte Angabe“ ist oft nicht genug. Vor allem bei komplizierteren Vorgängen, wie das Hochladen einer Datei, ist es für die Bürger wichtig zu verstehen, warum es nicht erfolgreich war.

Hebe Fehler deutlich hervor und erkläre sie so gut wie möglich.

The screenshot shows a form titled "Ihre nötigen Unterlagen beifügen". It contains a text input field with the value "Jägerprüfung.pdf" and a red 'X' icon next to it. Below the input field, there is a red error message: "Diese Datei ist zu groß. Reduzieren Sie die Qualität um die Dateigröße zu verringern." To the right of the form, there are two blue arrows pointing to the error message and the file name, with corresponding text: "deutliche Kennzeichnung in Rot" and "Erklärung und Lösungsansatz".

Ihre nötigen Unterlagen beifügen
Bitte fügen Sie die genannten Unterlagen als Datei an. Über die Schaltfläche „Datei auswählen“ können Sie Ihren Computer nach Ihren Unterlagen durchsuchen und auswählen.

Zeugnis über die bestandene Jägerprüfung *

Datei ändern Jägerprüfung.pdf X

Diese Datei ist zu groß. Reduzieren Sie die Qualität um die Dateigröße zu verringern.

Erlaubte Formate: JPG und PDF
Maximal mögliche Dateigröße: 25 MB

Direkte Validierung / Überprüfung nach der Eingabe

deutliche Kennzeichnung in Rot

Erklärung und Lösungsansatz

#22 Unterstütze die AutoFill-Funktion der Browser

und formatiere entsprechend deine Felder.

Viele deiner Bürger nutzen die AutoFill-Funktion ihres Browsers, um Arbeit einzusparen. Umso ärgerlicher ist es dann, wenn sie anschließend falsch ausgefüllte Felder wieder korrigieren müssen.

Nutze daher für die gewöhnlichen Felder das „autocomplete“ Attribut, um den Browsern zu verraten, um was für ein Feld es sich handelt. Einen Artikel, der das genau erklärt findest du [hier](#) und den zugehörigen internationalen Standard [hier](#).

Sprache und Ansprache – vom anonymen Antragsstellern zu Kunden auf Augenhöhe

#23 Kommuniziere mit deinen Bürgern auf Augenhöhe

stelle direkte Fragen, biete Hilfe an, sei höflich.

Verwaltungsdienstleistungen in Form von Online-Formularen sind förmlich und standardisiert. Dennoch können Kleinigkeiten in der (An-)Sprache viel bei deinen Bürgern bewirken und ihnen auch helfen zu verstehen, was genau gefordert ist.

Besonders bei Überschriften von Formularabschnitten kann eine direkte Frage und eine kurze höfliche Erklärung sehr helfen. Auch kann nicht jede Formulierung vom Papierformular übernommen werden, wie z.B. beim Thema Uploads.

Sprich deine Bürger direkt an. Stelle Formularabschnitten eine direkte Frage oder Bitte voran. Füge bei nicht selbsterklärenden Sachverhalten eine kurze Erklärung an. Verwende dabei eine höfliche und direkte Sprache, die Optionen anbietet oder den Sachverhalt näher erläutert. Achte auf Formulierungen, die auf dem Papier Sinn ergeben, online aber nicht.

Was möchten Sie beantragen?

Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

← Direkte Fragen

Bitte fügen Sie hier nötige Unterlagen an

Bitte fügen Sie die genannten Unterlagen als Datei an. Über die Schaltfläche „Datei auswählen“ können Sie Ihren Computer nach Ihren Unterlagen durchsuchen und auswählen.

← Höfliche Sprache statt: „Dem Antrag sind folgende Unterlagen beizufügen:“

Möchten Sie uns weitere Unterlagen zur Verfügung stellen?

Weitere Unterlagen sind **nicht zwingend** erforderlich, können uns aber ggf. helfen, Ihr Anliegen schneller zu bearbeiten. Bitte geben Sie zusätzlich zur Datei an, um welche Art von Unterlage es sich handelt.

← Erklärung auf Augenhöhe; den Vorteil für den Bürger erläutert

Ihre Angaben im Überblick

Bitte überprüfen Sie ihre Angaben. Sie können zu jeder Seite zurückgehen und noch Änderungen vornehmen.

← Direkte Sprache: „Ihre“ Angaben

Sprache und Ansprache – vom anonymen Antragstellern zu Kunden auf Augenhöhe

#24 Halte deine Bürger auf dem Laufenden

und gib ihnen die Sicherheit, dass ihr Anliegen in guten Händen liegt.

Die Kommunikation mit deinen Bürgern endet nicht mit dem Versand des Online-Formulars. Spätestens nach 2 Wochen ohne Rückmeldung fragen sie sich, ob denn noch alles in Ordnung ist, ob noch jemand daran arbeitet oder vielleicht etwas nachgereicht werden muss und sie vielleicht einen Anruf verpasst oder eine E-Mail übersehen haben. Das alles sorgt für Unsicherheiten bei deinen Bürgern und bringt sie dazu, dich anzurufen oder dir zu schreiben, um nachzufragen.

Komme diesen Unsicherheiten zuvor. Richte automatische Antwort-E-Mails ein und halte deine Bürger alle 7 bis 10 Tage auf dem Laufenden. Informiere sie, wenn sie noch etwas tun können, sich etwas ändert oder das Ergebnis vorhanden ist.

Beispiel für eine automatische Antwort per E-Mail nach dem Absenden eines Online-Formulars

Sehr geehrte Sandra Mustermann,

Ihr „Antrag auf Erteilung des Jagdscheines“ ist bei uns am 06.10.2020 eingegangen und wird unter der Vorgangsnummer NJG34 geführt. Ihren ausgefüllten Antrag liegt dieser E-Mail als PDF für Ihre Ablage bei.

- ←• Bestätigung des Erhalts
- ←• Nummer oder ggf. Link zur Nachverfolgung

Wie geht es nun weiter?

Ihr Antrag wird schnellstmöglich durch uns bearbeitet. Die Bearbeitungsdauer beträgt voraussichtlich 3 bis 4 Wochen. Sollten wir mehr Zeit benötigen oder noch Informationen von Ihnen benötigen, werden wir uns selbstverständlich bei Ihnen per E-Mail melden.

- ←• Beschreibung der nächsten Schritte
- ←• Übliche Bearbeitungszeit
- ←• Art der weiteren Kommunikation (E-Mail, Telefon, etc.)

Wir geben Ihnen auch Bescheid, wenn der Jagschein ausgestellt und an Sie versandt wurde.

Wenn Sie Rückfragen zu Ihrem Anliegen haben, dann wenden Sie sich gerne mit Ihrer Vorgangsnummer an uns:

- ←• Kontakt für Rückfragen

Ansprechpartner: Herr Schmidt
Telefon: 01234/39485 – 12
Email: m.schmidt@bad-toelz-wolfratshausen.de
Öffnungszeiten: Mo-Fr 08:00 - 12:30 Uhr

Mit freundlichen Grüßen,
Ihr Landratsamt Bad Tölz-Wolfratshausen



Antrag als PDF im Anhang

Checkliste

Struktur einheitlicher Online-Formulare

- #1 **Frage den Bürger als erstes, was er möchte**
und stelle für dich relevante, aber für den Kunden irrelevante Fragen erst danach.
- #2 **Unterteile dein Formular in sinnvolle Prozessschritte und gebe Orientierung**
Mache den Fortschritt sichtbar und verlinke die Schritte.
- #3 **Gib dem Bürger eine Übersicht über seine Angaben und verlinke zu den Seiten**
Gib ihnen die Chance ihre Angaben zu überprüfen und zu nötigen Änderungen zu navigieren.
- #4 **Biete jederzeit die Möglichkeit an Kontakt aufzunehmen**
Kläre den Bürger über Kontaktmöglichkeiten auf und mache sie sichtbar.
- #5 **Gib dem Bürger die Möglichkeit sich zu erklären**
Biete ein Feld an damit deine Bürger persönliche Anmerkungen anfügen können.
- #6 **Komme den Fragen deiner Bürger zuvor**
und liefere auf alles Antworten, was deine Bürger interessieren könnte.

Gestaltung der Formulare

- #7 **Positioniere die Feldbezeichnungen oberhalb des Feldes**
und lasse genügend Abstand zu anderen Eingabefeldern.
- #8 **Bilde sinnvolle visuelle Hierarchien**
und helfe deinen Bürgern besonders wichtige Elemente wahrzunehmen.
- #9 **Weise deinen Bürgern den Weg**
Hebe aktive hervor und stelle erledigte Felder visuell zurück.
- #10 **Gib deinen Bürgern positive Rückmeldungen**
und ermutige deine Bürger Hürden zu überwinden.
- #11 **Wähle sinnvolle Feldgrößen**
und vermeide Irritationen.
- #12 **Gehe sorgsam mit Auszeichnungen für Schrift um**
und halte dein Formular stets lesbar und schnell erfassbar.
- #13 **Mache Pflichtfelder in jeder Situation deutlich sichtbar**
auch bei längeren Hinweistexten, Feldern und Uploads.
- #14 **Hebe Schaltflächen hervor und beschrifte sie**
und überlasse es nicht dem Bürger herauszufinden, was ein Button genau tut.

Checkliste

Hilfestellungen für deine Bürger

- #15 **Vermeide doppelte Eingaben**
und gib den Bürger die Möglichkeit vorangegangene Eingaben zu übernehmen.
- #16 **Verwende vorausgefüllte Standardtexte als Beispielangabe**
und gib den Bürger einen wertvollen Hinweis, in welcher Form die Eingabe erwartet wird.
- #17 **Gib proaktiv hilfreiche Hinweise und Erklärungen**
und begründe wofür du sensible Eingaben benötigst.
- #18 **Biete so oft wie möglich Auswahlfelder an**
und vermeide unnötige Arbeit für die Bürger.
- #19 **Hilf deinen Bürgern Dokumente anzuhängen**
und erkläre, was du genau brauchst und was nicht.
- #20 **Überprüfe die Angaben deiner Bürger**
und betrachte auch den Kontext.
- #21 **Mache Fehler sichtbar und erkläre sie**
und helfe deinen Bürgern, es richtig zu machen.
- #22 **Unterstütze die AutoFill-Funktion der Browser**
und formatiere entsprechend deine Felder.

Sprache und Ansprache – vom anonymen Antragsstellern zu Kunden auf Augenhöhe

- #23 **Kommuniziere mit deinen Bürgern auf Augenhöhe**
Stelle direkte Fragen, biete Hilfe an, sei höflich.
- #24 **Halte deine Bürger auf dem Laufenden**
und gib ihnen die Sicherheit, dass ihr Anliegen in guten Händen liegt.

Musterformular



Antrag auf Erteilung eines Jagdscheines

Seite 1 von 6

Ihr Anliegen

Ihre Angaben

Überprüfen & Absenden

Was möchten Sie beantragen?

Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

Ich beantrage hiermit *



- nach Bestehen der Jägerprüfung die erstmalige Erteilung eines
- die Verlängerung des
- eine Zweitschrift meines Jagdscheins

Auswahl des Jagdscheins *



- Jahres – Jagdscheins
- Falkner - Jagdscheins
- Tages – Jagdscheins
- Jugend - Jagdscheins

Geltungsdauer *



- Geltungsdauer (1 Jahr)
- Geltungsdauer (3 Jahr)

Der Jagdschein wird als Jahresjagdschein mit einer **Geltungsdauer** von einem oder drei Jagdjahren erteilt. Ein **Jagdjahr** geht stets vom 01.04. bis zum 31.01. eines Jahres.

Hinweis:

Diesem Antrag sind folgende Unterlagen beizufügen:
- Zeugnis über die bestandene Jägerprüfung / Falknerprüfung
- Nachweis über ausreichende Jagdhaftpflichtversicherung

Das Formular kann nur abgeschickt werden, sofern die entsprechenden Unterlagen am Ende des Formulars hochgeladen wurden.

weiter



Seite 2 von 6

Ihr Anliegen

Ihre Angaben

Überprüfen & Absenden

Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

Ihre Bürgerkontodaten

Anrede *

Herr



Titel

keine



Vorname *

Max



Nachname *

Mustermann



Adresse *

Kirchstraße, 11



PLZ *

52249



Ort *

Eschweiler



E-Mail *

Ihre E-Mail Adresse



Warum fragen wir das?

Wenn wir Nachfragen haben sollten, würden wir Sie per E-Mail kontaktieren, damit Sie die Möglichkeit haben in Ruhe und zu einer Zeit Ihrer Wahl zu antworten.

Weitere Angaben zur Person

Geburtsname *

Geburtsname



Telefon *

xxxx xxxxxxxx



Staatsangehörigkeit *



Deutsch



Sonstige

afghanisch



zurück

weiter



Seite 3 von 6

Ihr Anliegen

Ihre Angaben

Überprüfen & Absenden

Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

Bitte fügen Sie hier nötige Unterlagen an

Bitte fügen Sie die genannten Unterlagen als Datei an. Über die Schaltfläche „Datei auswählen“ können Sie Ihren Computer nach Ihren Unterlagen durchsuchen und auswählen.

Zeugnis über die bestandene Jägerprüfung *

Datei ändern

Jägerprüfung.pdf ✓

?

Erlaubte Formate: **JPG und PDF**
Maximal mögliche Dateigröße: **25 MB**

Nachweis über ausreichende Jagdhaftpflichtversicherung *

Datei auswählen

keine Datei ausgewählt

?

Erlaubte Formate: **JPG und PDF**
Maximal mögliche Dateigröße: **25 MB**

Möchten Sie uns weitere Unterlagen zur Verfügung stellen?

Weitere Unterlagen sind **nicht zwingend** erforderlich, können uns aber ggf. helfen, Ihr Anliegen schneller zu bearbeiten. Bitte geben Sie zusätzlich zur Datei an, um welche Art von Unterlage es sich handelt.

Art der Unterlage

Anlage entfernen

aktuelles Passbild

?

Datei ändern

Mustermann_Passbild.jpg ✓

Erlaubte Formate: **JPG und PDF**
Maximal mögliche Dateigröße: **10 MB**

Anlage hinzufügen

Passbild

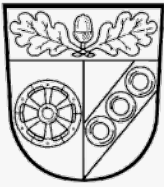
Ein Passbild ist eine Fotografie, die für ein amtliches Personal-dokument verwendet wird.

Genauere Richtlinien, wie ein Passbild gestaltet sein muss, finden Sie hier:

[Das biometrische Passbild](#)

zurück

weiter



Seite 4 von 6

Ihr Anliegen

Ihre Angaben

Überprüfen & Absenden

Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

Haben Sie eine Jagdfläche anzugeben?

- Ich bin in keinem Jagdrevier als Eigentümer, Nießbraucher, Pächter oder aufgrund einer entgeltlichen ständigen (länger als ein Jahr) Jagderlaubnis zur Jagd befugt.
- Ich bin in folgendem(n) Jagdrevier(en) zur Jagd befugt:

Geben Sie hier betreffende Jagdreviere an

Anlage entfernen

Jagdrevier *

Name des Jagdreviers

Größe *

Größe in ha ha

anrechenbare Fläche *

Fläche in ha ha

Beginn *

01 . 04 . xxxx

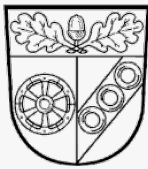
Ende *

31 . 03 . xxxx

Anlage hinzufügen

zurück

weiter



Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein.

Ihre Erklärung gemäß §17 BJagdG:

Ich bin *

- nicht vorbestraft.
- kein Mitglied in einem Verein, der unanfechtbar verboten wurde oder der einem unanfechtbaren Betätigungsverbot unterliegt.
- kein Mitglied in einer Partei, deren Verfassungswidrigkeit das Bundesverfassungsgericht festgestellt hat.
- nicht innerhalb der letzten 5 Jahre mehr als einmal wegen Gewalttätigkeit mit richterlicher Genehmigung in polizeilichem Präventivgewahrsam gewesen.
- nicht in meiner Geschäftsfähigkeit beschränkt oder geschäftsunfähig.
- nicht abhängig von Alkohol oder anderen berauschenden Mitteln.
- nicht psychisch krank oder debil.
- wegen folgender Straftaten rechtskräftig verurteilt worden (innerhalb der letzten 5 Jahre):

Ich habe *

- in den letzten 5 Jahren keine Bestrebungen verfolgt, die gegen die verfassungsmäßige Ordnung oder den Gedanken der Völkerverständigung gerichtet sind oder die durch Anwendung von Gewalt oder darauf gerichtete Vorbereitungshandlungen auswärtige Belange der Bundesrepublik Deutschland gefährden. Ich war auch kein Mitglied einer Vereinigung, die solche Bestrebungen verfolgt oder verfolgt hat und habe eine solche Vereinigung auch nicht unterstützt.

Ich leide *

- an schwerer Sehschwäche, Nachtblindheit, Farbuntüchtigkeit, Hirnverletzungen, schwerer Herz-Kreislauf-Erkrankung, Diabetes, Anfallsleiden, Geisteskrankheiten, Schwerhörigkeit oder Taubheit, Lähmungen oder anderen schweren Erkrankungen.
- an keiner der genannten Krankheiten.

zurück

weiter



Ihre Angaben im Überblick

Bitte überprüfen Sie ihre Angaben. Sie können zu jeder Seite zurückgehen und noch Änderungen vornehmen.

Ihr Anliegen

Angaben ändern

Antrag: Erstmögliche Erteilung nach bestandener Jägerprüfung
Jahres-Jagdschein
Geltungsdauer: 3 Jahre

Bürgerkontodaten

Angaben ändern

Name: Herr Max Mustermann
Adresse: Kirchstraße 11, 90584 Allersberg
E-mail: Max.mustermann@gmail.com
Staatsangehörigkeit: Deutsch

Begefügte Unterlagen

Angaben ändern

Zeugnis über die bestandene Jägerprüfung/Falknerprüfung
[Jägerprüfung.pdf](#)

Nachweis über ausreichende Jagdhaftpflichtversicherung
[Jagd-Haftpflichtversicherung.pdf](#)

Sie sind

Angaben ändern

- nicht vorbestraft.
- kein Mitglied in einem Verein, der unanfechtbar verboten wurde oder der einem unanfechtbaren Betätigungsverbot unterliegt.
- kein Mitglied in einer Partei, deren Verfassungswidrigkeit das Bundesverfassungsgericht festgestellt hat.
- nicht innerhalb der letzten 5 Jahre mehr als einmal wegen Gewalttätigkeit mit richterlicher Genehmigung in polizeilichem Präventivgewahrsam gewesen.
- nicht in meiner Geschäftsfähigkeit beschränkt oder geschäftsunfähig.
- nicht abhängig von Alkohol oder anderen berauschenden Mitteln.
- nicht psychisch krank oder debil.

Sie haben

- in den letzten 5 Jahren keine Bestrebungen verfolgt, die gegen die verfassungsmäßige Ordnung oder den Gedanken der Völkerverständigung gerichtet sind oder die durch Anwendung von Gewalt oder darauf gerichtete Vorbereitungshandlungen auswärtige Belange der Bundesrepublik Deutschland gefährden. Ich war auch kein Mitglied einer Vereinigung, die solche Bestrebungen verfolgt oder verfolgt hat und habe eine solche Vereinigung auch nicht unterstützt.

Sie leiden

- an keiner der genannten Krankheiten.

Ich versichere, dass ich die vorstehenden Angaben vollständig und wahrheitsgemäß gemacht habe. Es liegen keine Tatsachen vor, die die Versagung des Jagdscheins zur Folge haben könnten. Mir ist bekannt, dass unwahre oder falsche Angaben die Einziehung des Jagdscheins und eine strafrechtliche Verfolgung nach sich ziehen können.

Ich bin damit einverstanden, dass das Landratsamt Aschaffenburg sämtliche für die Beurteilung meines Antrages erforderlichen Informationen und Unterlagen einholt. In diesem Zusammenhang befreie ich das Gesundheitsamt insoweit von der ärztlichen Schweigepflicht, dass Auskünfte darüber erteilt werden dürfen, ob Erkenntnisse über mich vorhanden sind.

Möchten Sie noch etwas hinzufügen?

Ihre persönlichen Anmerkungen

Wie geht es weiter?

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit sind etwa 4 Wochen. Wenn noch Angaben oder Dokumente nötig sein sollten, werden wir uns bei ihnen per E-Mail melden.

Der Jagdschein wird Ihnen postalisch an die angegebene Adresse zugeschickt.
Es fallen für Sie keine Kosten an.

zurück

Absenden

Herausgeber

Bayerisches Staatsministerium für Digitales

Oskar-von-Miller-Ring 35

80333 München

Telefon: 089 / 2165-8230

Telefax: 089 / 2165-8242

E-Mail: poststelle@stmd.bayern.de

Internet: <https://www.stmd.bayern.de>

Bayerischer Landkreistag

Kardinal-Döpfner-Straße 8

80333 München

Telefon: 089 / 28 66 15-0

Telefax: 089 / 28 28 21

E-Mail: info@bay-landkreistag.de

Internet: <https://www.bay-landkreistag.de>

Leitfadenerstellung

T-Systems International GmbH

Hahnstraße 43d, D-60528 Frankfurt am Main

E-Mail: info@t-systems.com

Internet: <https://www.t-systems.com>

Ansprechpartner: Jens Weidemann

Telefon: 0151 / 23 507 908

E-Mail: jens.weidemann@t-systems.com

An der Erstellung des Leitfadens beteiligte Landkreise

Aschaffenburg

Bad Tölz-Wolfratshausen

Cham

Fürth

Kulmbach

Neu-Ulm

Passau