



HESSISCHER LANDTAG

22. 03. 2024

Kleine Anfrage

Oliver Stirböck (Freie Demokraten) vom 16.02.2024

Hessen App

und

Antwort

Ministerin für Digitalisierung und Innovation

Vorbemerkung Fragesteller:

Viele Bürgerinnen und Bürger nutzen Apps als Zugang zu digitalen Diensten. Mit der Hessen App soll ein Zugang zu den digitalen Verwaltungsleistungen des Landes generiert werden.

Die Vorbemerkung des Fragestellers vorangestellt beantworte ich die Kleine Anfrage im Einvernehmen mit dem Minister der Finanzen wie folgt:

Frage 1 Wie hat sich die Nutzung der Hessen App seit ihrer Einführung Anfang Februar 2023 entwickelt, insbesondere im Vergleich zur Nutzung der vorherigen Online-Dienste?

Die Nutzerzahlen der Hessen App wachsen kontinuierlich an, inzwischen liegen sie bei rund 7.200 Apple-Nutzerinnen und -Nutzern sowie 550 Android-Nutzerinnen und -Nutzern.

Da die App Online-Dienste nicht ersetzt, sondern diese auf einem weiteren Kanal anbietet, kann kein Vergleich gezogen werden. Die im Browser nutzbaren Webformulare sind weiter verfügbar.

Frage 2 Welche konkreten Verbesserungen wurden seit der Einführung der Hessen App umgesetzt?

Gestartet wurde die Hessen App mit den zwei Hauptthemen „News“ und „Suche“ von OZG Leistungen, zunächst noch ohne Personalisierung. Seit der ersten Version wurden mit der Anmeldung beim Bürgerkonto mit einfacher (E-Mail, Passwort) und starker Authentifizierung (elektronischer Personalausweis) sowie dem Zugriff auf das Bürgerpostfach weitere Funktionalitäten hinzugefügt. Damit verbunden ist die Personalisierung der App, z. B. über Favoriten, Einstellung der Gemeinde und des Bildschirmmodus. Ferner wurde eine Verlinkung zu den Ministerien und wesentlichen Partner-Apps des Landes implementiert. Zudem hat eine Verbesserung der Suchfunktionen und der Themengliederung nach Lebenslagen stattgefunden.

Frage 3 Welche Maßnahmen wurden ergriffen, um sicherzustellen, dass die Hessen App auch von Menschen mit Behinderungen problemlos genutzt werden kann?

Die Barrierefreiheit wurde bei der Entwicklung der Hessen App von Beginn an berücksichtigt. Das Landeskompetenzzentrum für Barrierefreie IT war bei der Entwicklung beteiligt, führte vor Produktionsstart einen Test auf Barrierefreiheit durch und erteilte die Freigabe.

Weiterentwicklungen berücksichtigen die Vorgaben des Landeskompetenzzentrums bzgl. der Barrierefreiheit.

Frage 4 Inwiefern hat die Integration von Funktionen wie Leistungsinformationen, Antrags-Assistenten und Identifikationskomponenten die Nutzererfahrung mit der Hessen App verbessert?

In der Startphase war die Hessen App vorzugsweise zur Visualisierung von Informationen aus dem Newsfeed von Hessen.de, von Leistungsdaten zu Verwaltungsprozessen aus www.verwaltungsportal.hessen.de und von Informationen aus dem OZG-Dashboard ausgelegt. Die Ergänzung mit der Funktion zur Integration des Nutzerpostfachs erlaubt nunmehr die durchgängige Antragstellung mit mobilen Endgeräten. Im nächsten Entwicklungsschritt ist die Einbindung der

sog. EU-Brieftasche nach e-IDAS 2.0, nach Bereitstellung dieser Funktion in der BundID, geplant. Die Partnerseite der Hessen App ermöglicht den Aufruf weiterer ergänzender Angebote aus anderen Ressorts der Hessischen Landesregierung und mittelfristig auch aus der kommunalen Ebene.

Frage 5 Wie plant die Landesregierung, die Hessen App weiter zu entwickeln und welche neuen Funktionen können die Nutzerinnen und Nutzer in Zukunft erwarten?

Die Hessen App unterliegt der laufenden Verbesserung. Dabei wird das nächste Schwerpunktthema eine Verbindung mit geolokalisierten App-Angeboten, z. B. auf kommunaler Ebene, sein. Die Anbindung weiterer App-Angebote wird über den bestehenden Menüpunkt der Partnerseite in enger Abstimmung mit den Anbietern erfolgen sowie entsprechend der Nutzer-Feedbacks.

Frage 6 Wie soll die Identifikation bei der Nutzung und die digitale Zustellung von Nachrichten in der Hessen App umgesetzt werden?

Der Austausch digitaler Nachrichten, Anträge, Bescheide, etc. erfolgt über die BundID, ein zentrales Konto für Bürgerinnen und Bürger samt Identifizierung, welches vom Bundesministerium des Innern und für Heimat zur Verfügung gestellt wird.

Alle Bürgerinnen und Bürger können sich ein BundID-Konto einrichten. Die Identifikation bei der Anmeldung kann über Benutzername und Passwort, Online-Ausweis, ELSTER-Zertifikat und Europäische ID erfolgen, je nach verwendeter Methode ändert sich das Vertrauensniveau, welches bei der folgenden Bearbeitung zu Grunde gelegt wird.

Die Hessen App ermöglicht über die AusweisApp2 und die NFC-Schnittstelle die digitale Identifikation (eID-Funktion) zur sicheren Identifikation des Nutzers und erlaubt auf diesem Weg den Zugriff auf das spezifische Postfach des jeweiligen Nutzerkontos mit den dort verfügbaren Nachrichten. Daten werden nicht auf dem Mobilgerät durch die Hessen App gespeichert.

Frage 7 Welche Rolle spielt das OZG-Dashboard in der Hessen App und wie unterstützt es die Bürgerinnen und Bürger bei der Nutzung von Online-Diensten?

Das OZG-Dashboard dient in der Hessen App, analog dem Webauftritt, der Information bzgl. der verfügbaren OZG-Leistungen.

Frage 8 Welche Maßnahmen wurden ergriffen, um sicherzustellen, dass die Informationen in der Hessen App stets aktuell und umfassend sind?

Aktuelle Informationen liefert die Hessen App an zwei Stellen:

- Newsfeed „Neues aus Hessen“: Hier werden die aktuellen Meldungen von hessen.de angezeigt, die direkt vom RSS-Feed der Seite eingelesen werden. Die Aktualität der Daten entspricht automatisch derer auf der Homepage → www.hessen.de.
- Für die Suche nach OZG-Leistungen werden die Infodienste eines bundesweiten Dienstleisters genutzt. Die Verwaltungsinformationen werden von Behörden aller Verwaltungsebenen (Bund, Länder, Kommunen) gemeinsam in das System eingepflegt und zur Verfügung gestellt. Die Hessen App ist per Schnittstelle direkt an das System der Landesredaktion (Hessenfinder) angeschlossen. Alle dort von den Redaktionen freigegebenen Inhalte stehen in der Hessen App zeitnah zur Verfügung. Die Landesredaktion umfasst in diesem Kontext auch die kommunalen Redaktionen sowie die Bundesredaktion.

Frage 9 Inwiefern wurden die Nutzerinnen und Nutzer in die Entwicklung der Hessen App einbezogen, insbesondere hinsichtlich der arrondierenden Funktionen zur Personalisierung?

Es gibt mehrere Stellen, an denen Nutzerinnen und Nutzer in die Ausgestaltung der App einbezogen werden:

- Da alle Bürgerinnen und Bürger potentielle Nutzer der Hessen App sind, wurden und werden Kolleginnen und Kollegen (behördenintern als auch behördenübergreifend) zum Testen der App ermutigt und gebeten, ihre Ideen zur Weiterentwicklung einzubringen.
- Weiterhin werden Anregungen von Nutzerinnen und Nutzern berücksichtigt, die über die Kommentarfunktion im Apple App Store und im Google Play Store eingetragen werden.

- In der nächsten Version der Hessen App wird ein Feedback-Formular integriert sein, welches den Nutzerinnen und Nutzern eine einfache Form des Feedbacks ermöglicht.

Frage 10 Welche Erfahrungen und Rückmeldungen haben die Nutzerinnen und Nutzer der Hessen App bisher geäußert und wie werden diese in die zukünftige Entwicklung einfließen?

Von Kolleginnen und Kollegen (behördenintern als auch behördenübergreifend) wurde überwiegend positives Feedback geäußert. Insbesondere der Zugang zu Verwaltungsleistungen über eine App wurde als komfortabel herausgestellt. Schriftliche Rückmeldungen aus den App Stores wurden bei der Weiterentwicklung berücksichtigt. Dabei wurde Nachfragen zu unmittelbar erreichbaren Inhalten über die Hessen App, also ohne eine Weiterleitung auf Web-Formulare, entsprochen. So wurde beispielsweise die OZG-Leistung „Führen von ausländischen akademischen Graden, Titeln und Bezeichnungen“ in die Hessen App integriert.

Hinsichtlich der Berücksichtigung der Erfahrungen wie auch der Rückmeldungen von Nutzerinnen und Nutzern wird auf die Antwort zu Frage 9 verwiesen.

Wiesbaden, 18. März 2024

Prof. Dr. Kristina Sinemus