



HESSISCHER LANDTAG

20. 03. 2025

Kleine Anfrage

Defizite der Hessen-App – Stand Ende 2024

Oliver Stirböck (Freie Demokraten) vom 10.12.2024**und**

Antwort

Ministerin für Digitalisierung und Innovation

Vorbemerkung Fragesteller:

„Die Hessen-App weist laut der Antwort der Landesregierung auf die Kleine Anfrage (Drucksache 21/395) nur eine sehr geringe Nutzung auf (550 Android-Nutzer, 7.200 Apple-Nutzer, entspricht circa 0,1 Prozent der Smartphone-Nutzer in Hessen). Laut Landesregierung befindet sich die App im „leisen“ Produktivbetrieb ohne aktive Bewerbung. Die Entwicklungskosten betrugen bisher 1,19 Millionen Euro, Betriebskosten 290.000 Euro. Für 2024 sind weitere 440.000 Euro eingeplant. Geplant sind neue Funktionen wie App-internes Feedback, Benachrichtigungen und bessere Verzahnung mit kommunalen Angeboten.“

Vorbemerkung Ministerin für Digitalisierung und Innovation:

Das Ziel der Landesregierung ist es weiterhin, Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft das Suchen und Finden von Onlinediensten der Verwaltungen so leicht wie möglich zu machen. Neben dem hessischen Verwaltungsportal stellt die Hessen-App ein weiteres Instrument dar, um dieses Ziel zu erreichen. Die App berücksichtigt auch ein verändertes Nutzungsverhalten, insoweit als auf digitale Dienste zunehmend über Smartphones und Apps zugegriffen wird. Die Hessen-App ist die zentrale mobile Anwendung für digitale Verwaltungsleistungen des Landes. Sie ermöglicht eine sichere, digitale Identifikation und Authentifizierung mittels BundID oder Personalausweis für die Beantragung und rechtskräftige Zustellung von Verwaltungsleistungen. Die App erfüllt höchste Standards in IT-Sicherheit, Datenschutz und Barrierefreiheit und bietet personalisierbare Funktionen (Sprache, Ortseingabe, Favoriten). Neben Verwaltungsdiensten bietet die App auch aktuelle Nachrichten des Landes Hessen, Verlinkungen zu Ministerien sowie eine einfache Navigation zu weiteren digitalen Angeboten der Verwaltung. Sie ist eng verknüpft mit den Verwaltungsportalen und Quellen wie dem Hessenfinder und dem Onlinezugangsgesetz-Formularsystem.

Diese Vorbemerkungen vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage wie folgt:

Frage 1 Welche konkreten Maßnahmen wurden seit Mai 2024 ergriffen, um die angekündigte „offizielle“ Produktivsetzung und aktive Bewerbung der Hessen-App umzusetzen?

Frage 3 Wurde die angekündigte direkte Feedback-Komponente in der App integriert?

Die Fragen 1 und 3 werden aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Seit Mai 2024 wurden mehrere Maßnahmen ergriffen, um die Produktivsetzung der Hessen-App voranzutreiben:

- Anzeige der Newstexte in der App (kein direkter Absprung mehr auf die Website),
- Erweiterung der Links zu den Partnern,
- Nutzerfeedback (Formular eingebunden),
- Anpassung bei der Abwicklung der Onlinezugangsgesetz-Leistungen mit Favoritenfunktion und verbesserten Suchmöglichkeiten,
- Änderungen bei der Anmeldung an das BundID-Konto (technische Änderungen),
- Weitergehende Anforderungen an die Barrierefreiheit.

Diese Maßnahmen zielen darauf ab, die Nutzung der Hessen-App zu steigern und ihre Integration in die digitalen Angebote des Landes zu fördern.

Frage 2 Wie haben sich die Nutzerzahlen seit März 2024 entwickelt? Bitte aufgeschlüsselt nach Android und iOS.

Seit März 2024 verzeichnete die Hessen-App einen Zuwachs von circa 7.200 Nutzern (siehe auch Antwort auf die Kleine Anfrage vom 22.03.2024 mit der Drucksache 21/142) auf insgesamt circa 38.000 Nutzer im März 2025. Diese teilen sich auf circa 35.000 iOS-Nutzer und circa 3.000 Android-Nutzer.

Frage 4 Wie ist der aktuelle Stand bei der Integration kommunaler Apps über die „Partnerseite“?

Mit Blick auf die Vorgaben des Datenschutzes, der IT-Sicherheit und der Barrierefreiheit wurden bisher keine kommunalen Apps in die Hessen-App integriert.

Frage 5 Wie viele lokale Angebote sind bereits angebunden?

Aus den vorgenannten Gründen wurden bislang keine lokalen Angebote an die Hessen-App angebunden.

Frage 6 Wurden die für 2024 veranschlagten Mittel von 440.000 Euro vollständig verwendet?

In 2024 wurden rund 300.000 Euro für den Betrieb und den Support verwendet.

Frage 7 Welche konkreten Entwicklungen wurden damit realisiert?

Siehe hierzu Beantwortung der Fragen 1 und 3.

Frage 8 Wie hoch (in Euro) sind die Gesamtkosten für die Entwicklung, Wartung und Vermarktung der Hessen-App seit ihrer Einführung?

Bis Ende 2024 entstanden Gesamtkosten in Höhe von 1.880.000 Euro

Frage 9 Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind aktuell mit der Wartung, Weiterentwicklung und dem Support der Hessen-App betraut?

Aktuell ist bei der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung eine Vollzeitäquivalent-Stelle mit diesen Tätigkeiten betraut.

Frage 10 Welche konkreten Marketingmaßnahmen sind aktuell geplant?

Wie in den Vorbemerkungen erwähnt, ist es Ziel der Landesregierung den Bürgern und der Wirtschaft den Zugriff auf Verwaltungsdienstleistungen zu erleichtern. Hier stellt die Hessen-App nur ein Instrument dar. Geeignete Maßnahmen zur Zielerreichung, zum Beispiel im Bereich des Marketings, werden derzeit weiterhin geprüft.

Darüber hinaus bleibt die weitere Entwicklung auf Seiten des Bundes abzuwarten, ob es in absehbarer Zeit zu einer parallelen Entwicklung zentraler Lösung für digitale Verwaltungsleistungen kommt.

Wiesbaden, 28. Februar 2025

Prof. Dr. Kristina Sinemus