



HESSISCHER LANDTAG

17. 06. 2024

Kleine Anfrage

Oliver Stirböck (Freie Demokraten) vom 25.03.2024

Defizite der Hessen-App

und

Antwort

Ministerin für Digitalisierung und Innovation

Vorbemerkung Fragesteller:

Bezüglich der Antwort der Landesregierung auf die Kleine Anfrage „Hessen-App“ (Drucks. 21/142) ergeben sich neue Fragen, insbesondere bezüglich der weiteren Vermarktung und Kostenentwicklung der Hessen-App. Die Landesregierung weist darauf hin, dass potentiell alle Einwohner Hessens Nutzerinnen und Nutzer der App sein könnten. Tatsächlich liegt die Zahl der Nutzer mit Android-Handys bei nur 550 landesweit. Die Zahl der Nutzerinnen und Nutzer mit Apple-Geräten wird mit 7.200 angegeben. Zum Vergleich, über 80 % der Einwohner Hessens verfügen über ein Smartphone, etwa fünf Millionen Menschen. Der Nutzungsgrad der App liegt damit bei etwa 0,1 %. Neben der Hessen-App gibt es ein Sammelsurium an lokalen und regionalen Apps von Gemeinden und Landkreisen mit unterschiedlichen Funktionalitäten und Angeboten. Im Interesse eines einheitlichen und verständlichen Angebotes mit hoher Reichweite und Nutzung wäre ein besser abgestimmtes Vorgehen von Land und Kommunen wünschenswert.

Vorbemerkung Ministerin für Digitalisierung und Innovation:

Die Hessen-App bildet die Auftritte von → Hessen.de und dem → Verwaltungsportal.hessen.de aus der Web-Welt in der mobilen Welt ab. Sie ist seit einigen Monaten in den Plattformen von Apple und Google verfügbar. Derzeit befindet sich die App noch in einem sogenannten „leisen“ Produktivbetrieb, d. h. ohne aktive Bewerbung. In dieser Phase wurden in Hessen die Einbindung des Nutzerpostfachs der BundID ergänzt und einzelne Verbesserungen im Bereich der Barrierefreiheit vorgenommen.

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

Frage 1 Was will die Landesregierung konkret tun, um die Bekanntheit der Hessen-App und die Zahl der Nutzer zu erhöhen?

Den mobilen Zugang zu Verwaltungsleistungen wird die Landesregierung über die Hessen-App, die für alle Verwaltungsleistungen kostenlos zur Verfügung gestellt wird, noch weiter ausbauen. Dies wird durch weitere Funktionen wie eine App-interne Feedbackfunktion, eine Benachrichtigungsfunktion bei Favoritenleistungen und eine engere Verzahnung mit Angeboten des Landes und der Kommunen erfüllt. Darüber hinaus ist eine mediale Begleitung zur „offiziellen“ Produktivsetzung in Vorbereitung.

Frage 2 Bis wann sollen welche Zwischenziele auf dem Weg zur Steigerung der Nutzerzahlen erreicht sein?

Frage 3 Von welchen Funktionen und Diensten verspricht sich die Landesregierung die häufigsten Zugriffe durch Nutzer?

Die Fragen 2 und 3 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Im Jahr 2024 ist neben der bisher geplanten direkten Feedbackkomponente in der App zusätzlich zu der Feedbackoption in den jeweiligen App-Stores eine verbesserte Verknüpfung der App mit der kommunalen Ebene vorgesehen. Damit ermöglicht die Hessen-App zukünftig die Nutzung vielfältiger regionaler und überregionaler Dienste mobil und an bzw. von einer Stelle.

Darüber hinaus wird die Funktion „Mein Hessen“ (Favoriten Verwaltungsleistungen) um eine Benachrichtigungsoption bei Änderungen der Verwaltungsleistungen ergänzt. Dadurch wird eine bessere Personalisierung und somit eine komfortablere Nutzung der Anwendung ermöglicht.

Frage 4 Wie hoch (in €) waren die Gesamtkosten für die Entwicklung, Wartung und Vermarktung der Hessen-App seit ihrer Einführung?

Für die App wurden Entwicklungskosten in Höhe von 1.187.660 € verausgabt. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass bei Anwendungen dieser Art ein großer Teil der Aufwendungen in der Entwicklungsphase anfällt. Der hoch erscheinende Betrag ist auch ein Zeichen der Erfüllung eines hohen Sicherheitsniveaus. Für Betriebskosten und Support wurden bislang 289.890 € aufgewendet.

Frage 5 Wie hoch (in €) sind die weiteren geplanten Kosten für die Entwicklung, Wartung und Vermarktung der Hessen-App?

Derzeit sind für Weiterentwicklung in 2024 Mittel in Höhe von 58.500 € verplant. Insgesamt stehen in 2024 Mittel in Höhe von 440.000 € zur Verfügung.

Frage 6 Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind aktuell mit der Wartung, Weiterentwicklung und dem Support der Hessen-App betraut?

Für den Betrieb der App-Plattform (Hessen-App und App-Online-Anträge) sind ein Beschäftigungsumfang von einem Vollzeitäquivalent (VZÄ) und für die Weiterentwicklung je nach Bedarf ein bis zwei VZÄ in der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung (HZD) vorgesehen.

Frage 7 Welche konkreten Marketingmaßnahmen sind aktuell geplant?

Die Marketingmaßnahmen befinden sich derzeit in der Konzeption. Daher sind noch keine abschließenden Angaben möglich. Es besteht eine enge Verzahnung mit den Entwicklungen auf Seiten des Bundes (OZG mit Portalverbund und BundID ff.) und den Entwicklungen zur Kommunalisierung der Hessen-App.

Frage 8 Wie sieht die Zusammenarbeit mit den kommunalen Behörden in Bezug auf die Hessen-App aus und welche Rolle spielen sie bei der Weiterentwicklung und Verbreitung der App?

Die Zusammenarbeit mit den kommunalen Behörden bezieht sich insbesondere auf die Verknüpfung der Hessen-App mit den relevanten Apps der Kommunen bzw. der kommunalen Anbieter. Vorgesehen ist die Anbindung von kommunalen Apps, z. B. in Form einer „Partnerseite“ innerhalb der Hessen-App, sowie eine Geolokation der Nutzerinnen und Nutzer zur Anzeige der regionalen Angebote. Über die Partnerseite sind zukünftig lokale Apps aufrufbar. Darüber könnten z. B. Apps von Entsorgungsbetrieben, Park-Apps oder lokale Apps zum Stadtgeschehen direkt über die Hessen-App verfügbar gemacht werden.

Frage 9 Welche hessischen Gemeinden und Landkreise betreiben nach Erkenntnissen der Landesregierung eine eigene App?

Eine umfassende Information, welche hessischen Gemeinden oder Landkreise eigene Apps betreiben, liegt nicht vor und wird aufgrund der Vielgestaltigkeit und Entwicklungsdynamik der unterschiedlichen Angebote auch nicht vorgehalten.

Frage 10 Warum stellt die Landesregierung keine „Muster App“ für die hessischen Kommunen zur Verfügung, die freiwillig genutzt und auf die lokalen Gegebenheiten angepasst werden kann?

Die Hessen-App ist an die technischen und fachlichen Rahmenbedingungen des Online-Zugangsgesetzes mit dem Portalverbund und „Your-Europe“ gebunden und umfasst daher die im OZG beschriebenen Verwaltungsleistungen der Kommunen. Darüber hinaus können die Kommunen in ihrer eigenen Zuständigkeit ihre Angebote in mobil zugänglichen Kanälen abbilden. Mobile Angebote der Kommunen sind in verschiedenen mobilen Technologien verfügbar. Hier sind unterschiedliche native Apps, dynamische Web-Apps oder auch responsive Anwendungen vorhanden.

Kommunale Lösungen zielen auf lokale Leistungen unterschiedlichster Angebote ab. Die Bandbreite reicht vom Mängelmelder bis hin zu Angeboten von Ver- und Entsorgern. Durch die Anbindung lokaler Angebote in der Hessen-App wird die Reichweite und Zugänglichkeit dieser Angebote erhöht sowie der Zugriff vereinfacht, ohne in die Verantwortung und die Zuständigkeiten der Kommunen einzugreifen.

Die technischen Hintergründe der Hessen-App, wie bspw. die genutzte Software zur Erstellung der App, die entsprechende Umsetzung der Anbindung an die BundID und das Postfach, ebenso wie die Schnittstelle zum HessenFinder und die erstellten Dokumentationen zu den Themen IT-Sicherheit, Datenschutz und Barrierefreiheit können den Kommunen bei der Erstellung eigener Apps zur Verfügung gestellt werden.

Wiesbaden, 24. Mai 2024

Prof. Dr. Kristina Sinemus