

Vorlagennummer: 0286/2026
Vorlageart: Berichtsvorlage
Status: öffentlich

Strategische Konsolidierung des mobilen Digitalangebots – Überführung der HagenApp in die zentrale Web-Plattform

Datum: 30.03.2026
Freigabe durch: Dennis Rehbein (Oberbürgermeister), Bernd Maßmann
(Beigeordneter)
Federführung: FB01 - Oberbürgermeister
Beteiligt: FB15 - Informationstechnologie und Zentrale Dienste

Beratungsfolge

Gremium	Geplante Sitzungstermine	Öffentlichkeitsstatus
Rat der Stadt Hagen (Kenntnisnahme)	21.05.2026	Ö

Sachverhalt

Die fortschreitende Digitalisierung erfordert eine kontinuierliche Überprüfung der eingesetzten Kommunikations- und Servicekanäle hinsichtlich Effizienz, Nutzerakzeptanz und Wirtschaftlichkeit. Auf Grundlage einer detaillierten Analyse der Nutzungszahlen sowie der laufenden Betriebs- und Weiterentwicklungskosten der HagenApp empfiehlt die Verwaltung, das App-Angebot zum 1. Juni 2026 einzustellen. Um ein einheitliches digitales Angebot zu schaffen, werden sämtliche Funktionen vollständig im zentralen Web-Portal hagen.de gebündelt.

Ausgangslage

Die HagenApp wurde eingeführt, um Bürgerinnen und Bürgern einen mobilen Zugang zu städtischen Informationen und Dienstleistungen zu ermöglichen. Seit geraumer Zeit sind die Download- und Nutzungszahlen als äußerst schwach zu bewerten. Zudem hat sich die technologische Entwicklung deutlich verändert. Moderne, responsiv gestaltete Webseiten bieten heute vergleichbare Funktionalitäten wie native Apps, jedoch ohne die damit verbundenen administrativen und finanziellen Aufwände.

Begründung der Konsolidierung

1)Wirtschaftlichkeit und Ressourceneffizienz

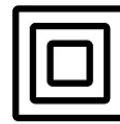
Der Betrieb einer nativen App verursacht fortlaufende zeitliche Aufwände, insbesondere durch notwendige Sicherheitsupdates für verschiedene Betriebssysteme sowie durch regelmäßige technische Weiterentwicklungen. Mit der Einstellung der App entfallen:

- notwendige personelle Betriebsaufwände
- Lizenz- und Gebührenkosten für App-Stores
- Anpassungsaufwände in Abhängigkeit von App Store Guidelines

Die freiwerdenden personellen und finanziellen Ressourcen werden gezielt in den Ausbau und die Verbesserung der digitalen Verwaltungsleistungen (insbesondere im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes) auf den Web-Portalen unter hagen.de investiert.

2)Abbau von Nutzungshürden

Analysen zeigen eine zunehmende Zurückhaltung bei der Nutzung zusätzlicher Apps („App-Müdigkeit“), insbesondere bei Gelegenheitsnutzern. Download, Installation und regelmäßige Updates stellen zusätzliche Hürden dar. Webbasierte Angebote hingegen sind unmittelbar,

**HAGEN**Stadt der FernUniversität
Der Oberbürgermeister

barrierefrei und ohne Installation auf allen Endgeräten verfügbar. Darüber hinaus sind Inhalte über Suchmaschinen deutlich besser auffindbar als innerhalb geschlossener App-Systeme.

3) Fokussierung und Bündelung der Angebote

Die Bündelung der digitalen Angebote auf einer zentralen Plattform stärkt die Übersichtlichkeit und Qualität. Anstatt Inhalte auf mehrere Kanäle zu verteilen, werden diese künftig stärker konzentriert. Fachspezifische Anwendungen – wie beispielsweise die Allris-App – bleiben in eigenständigen Lösungen erhalten, während allgemeine Bürgerdienste (zum Beispiel der Mängelmelder) zentral über die Portale unter hagen.de bereitgestellt werden.

4) Barrierefreiheit und Rechtssicherheit

Die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen zur Barrierefreiheit lässt sich auf einer zentralen Web-Plattform konsistenter und wirtschaftlicher sicherstellen als in einer App-Umgebung, die durch regelmäßige Änderungen der Betriebssysteme zusätzlichen Anpassungsbedarf erzeugt.

Weiteres Vorgehen

Die Nutzerinnen und Nutzer der HagenApp werden frühzeitig über einen Hinweis innerhalb der Anwendung über die bevorstehende Umstellung informiert und gezielt auf die entsprechenden Inhalte im Web-Portal weitergeleitet. Die technische Abschaltung erfolgt schrittweise, um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten.

Die benötigten Dienstleistungen, die bisher durch die Hagen-App bereitgestellt wurden, sind dann über die Web-Portale unter hagen.de erreichbar.

Fazit

Die Einstellung der HagenApp stellt keine Einschränkung des digitalen Serviceangebots dar, sondern ist Teil einer strategischen Weiterentwicklung. Ziel ist eine nachhaltige, wirtschaftliche und qualitativ hochwertige Bereitstellung digitaler Verwaltungsleistungen. Die Stadt Hagen folgt damit dem Ansatz moderner Kommunalverwaltungen, leistungsfähige und wartungsarme Web-Lösungen gegenüber eigenständigen App-Angeboten zu priorisieren.

Auswirkungen

Inklusion von Menschen mit Behinderung

Belange von Menschen mit Behinderung

☒ sind nicht betroffen

Auswirkungen auf den Klimaschutz und die Klimafolgenanpassung

☒ keine Auswirkungen (o)

Finanzielle Auswirkungen

☒ Es entstehen weder finanzielle noch personelle Auswirkungen.

Anlage/n

Keine