



Dezernat II

Personal- und Organisationsamt

Datum 01.02.2026

Gz. 10.5-15.20.09-
1/2021-89/2025-
45137/2026

Telefon 56-1054

Behandlung	Gremium	Datum	Status
Vorberatung	Verwaltungsausschuss	20.04.2026	nicht öffentlich
Entscheidung	Gemeinderat	30.04.2026	öffentlich

Anlagen

Antrag FWGH vom 24.11.2025

Betreff

Konzeption, Einführung und den Betrieb einer SuperApp (Antrag FWGH vom 24.11.2025)

I. Antrag

I.1 Die Gemeinderatsfraktion FWGH - Freie Wähler gemeinsam für Heilbronn beantragt:

1. die **Konzeption, Einführung und den Betrieb einer SuperApp für die Stadt Heilbronn** zu prüfen und vorzubereiten,
2. dabei bestehende digitale Angebote der Stadt (z. B. myHN, SWHN-App, Abfall-App) sowie externe städtische und regionale Services (z. B. Verkehrsverbund, Kultur- und Veranstaltungskalender, lokale Wirtschaft) zu integrieren,
3. ein **Stufenmodell** für die technische Umsetzung, Finanzierung und Kommunikation vorzulegen,
4. mögliche **Kooperationspartner** (z. B. Stadtwerke Heilbronn, Heilbronn Marketing GmbH, lokale Wirtschaft, Stadtinitiative, Hochschulen, Smart City-Initiativen) einzubeziehen,
5. dem Gemeinderat innerhalb von **6 Monaten** ein Konzept einschließlich Kosten-, Zeit- und Ressourcenplanung vorzulegen.

I.2 Antrag der Verwaltung

Die **Verwaltung** beantragt die **Ablehnung** des Antrages, weil der beschriebene Nutzen der SuperApp bereits durch bestehende Systeme erreicht ist.

II. Sachverhalt

Ziel einer SuperApp wäre es, städtische Dienste, Informationen und Angebote diverser Partner – etwa Stadtwerke, Hochschulen oder der lokale Handel – in einer einzigen mobilen Anwendung zu bündeln. Die Antragsteller versprechen sich davon einen zentralen digitalen Zugang („One-Stop-App“) für Bürgerinnen und Bürger, der verschiedene bisher getrennte Apps,

Websites und Plattformen ersetzt. Diese Stellungnahme prüft sachlich die Machbarkeit und den Nutzen einer SuperApp unter den vor Ort gegebenen Rahmenbedingungen.

Beurteilung der Machbarkeit und Notwendigkeit

Für die Bewertung ist entscheidend, ob die angestrebten Ziele nicht bereits durch bestehende Systeme erfüllt sind.

Inhaltliche Bewertung:

Es ist gewünscht, digital bestehende Angebote in eine zu entwickelnde App zu integrieren:

- myHN: Eine verwaltungsinterne Kommunikationsplattform – „Social Intranet“ – deren Inhalte nicht für die Öffentlichkeit vorgesehen sind.
- SWHN App: Die SWHN-App verfolgt den modernen „Mobility-as-a-Service“-Ansatz, verschiedene Verkehrsmittel und Angebote nahtlos zu vernetzen. Auf diesem Gebiet ist Heilbronn bereits Vorreiter; die elektronischen Ticket- und Abo-Funktionen der App finden sogar überregional Anklang. Eine städtische SuperApp müsste all diese komplexen Funktionen zunächst einmal erreichen, um überhaupt einen gleichwertigen Stand zu haben – ein erheblicher Aufwand, der Doppelstrukturen schaffen würde, da die SWHN-App ja weiterhin existiert.
- Abfall-App: Verwaltungs-App für die Bürgerschaft. Inhalte über den Website-Chatbot Kilian abrufbar.
- ÖPNV Informationen: Etablierte Informationskanäle erfüllen dieses Bedürfnis von Bürgerinnen und Bürgern vollumfänglich. Die Angebote sind etabliert und werden angenommen. Der Website-Chatbot Kilian hat als „Chatbot-Skill“ ÖPNV Auskunft und einen Abfahrtsmonitor inkludiert.
- Kultur- und Veranstaltungskalender: Der umfangreiche HMG-Veranstaltungskalender ist ein etabliertes Instrument. Der Website-Chatbot Kilian kann auf diese Inhalte zugreifen und gibt Auskunft darüber.
- Lokale Wirtschaft: Der HMG Shopping- und Gastroguide ist ein etablierter Informationskanal. Der Website-Chatbot Kilian kann auf diese Inhalte zugreifen und gibt Auskunft darüber.
- Kilian als für Heilbronn zentraler Website-Chatbot leistet diese Arbeit bereits heute und er wird sukzessive ausgebaut. So hat er beispielsweise über das Jahr 2025 folgende Anwendungen als Erweiterung erhalten: Anbindung der städtischen Bibliothek, Anbindung ÖPNV, Anbindung des Stadtarchives.

Grundsätzlich wurde die städtische Website www.heilbronn.de als zentrale Informations- und Serviceplattform ausgebaut und strategisch gestärkt. Sie ist responsiv aufgebaut. Dementsprechend funktioniert sie vergleichbar mit einer App mobil, aber auch am Desktop gleichwertig.

Der Antrag verweist auf das Konzept der Stadt Ahaus, welche eine integrierte Lösung durch ein IT-Systemhaus, augenscheinlich im Auftrag der privatrechtlichen Stadtmarketinggesellschaft beauftragt hat. In Unterscheidung dazu ist Heilbronn durch die zuvor geschilderte

Struktur als inhaltlich und technisch mindestens gleichwertig wie Ahaus anzusehen. Tatsächlich sind die Heilbronner Angebote tiefer integriert und umfangreicher als es die zentralisierte Herangehensweise in Ahaus erlaubt.

Das Risiko eines sogenannten „Vendor-Lock-Ins“, also vom technischen Bereitsteller einer App abhängig zu sein, liegt für Heilbronn gegenwärtig nicht vor.

Über oben genannte Angebote hinaus existieren weitere digitale Angebote (z. B. der Bürgerservice-Online auf der Website, der regionale Radroutenplaner, Apps privater Anbieter für Tourismus usw.), die hier nicht alle im Detail aufgeführt sind. Wichtig ist: Heilbronn verfügt bereits über spezialisierte Lösungen, die jeweils von zuständigen Stellen gepflegt und weiterentwickelt werden. Diese dezentralen Angebote haben den Vorteil, dass sie zielgruppengerecht und technisch fokussiert sind. Eine sogenannte SuperApp würde diese bestehenden Systeme entweder ersetzen (was die bisherigen Investitionen entwerten und neue Risiken einführen würde) oder parallel weiterführen müssen (wodurch Bürger letztlich noch eine App zusätzlich hätten, anstatt weniger). Es bestünde die Gefahr von Doppelarbeit in der Datenpflege und der Notwendigkeit, bei jeder Änderung alle integrierten Teilbereiche synchron zu halten. Stattdessen erscheint es sinnvoller, die bereits eingeführten Systeme zu stärken und weiter miteinander zu verzahnen, anstatt ein völlig neues Konstrukt zu entwickeln.

Es verbliebe die technische Möglichkeit, ein „Heilbronn-Layer“ über alle diese Angebote „aufzuspannen“ um einen zentralen Ort der Verfügbarkeit zu schaffen. Dieser Schritt erzeugt Implementierungskosten (es müssten zahlreiche Schnittstellen gebaut werden), laufende Kosten (Hosting, Updates, Servicekosten) und Pflegeaufwand (inhaltliche Aktualität erfordert verantwortliches Personal). Das kann die Verwaltung deshalb nicht empfehlen.

Die CIMA.digital Deutschlandstudie zu City Apps befragte 2023 1069 Bürger als potenzielle App Nutzer und 22 App anbietende Städte. Zentrale Erkenntnisse:

- Stadt Apps beginnen oft als stark geförderte Smart-City Projekte – unterliegen aber dann einem starken Risiko da die Finanzierung ab der Initialisierung über die städtischen Haushalte abgebildet werden muss.
- Ohne Strategische Einbettung der Ziele einer App-Einführung scheitert der Betrieb von Apps
- Mangelnde Vermarktung: Viele Bürger erfahren nicht, dass es Stadt-Apps gibt. Die Nutzerzahlen bleiben dann gering.

In Anbetracht der bestehenden, markterprobten Angebote; der technisch komplizierten Umsetzung, der zu erwartenden laufenden Aufwände und der kommunalen Haushaltslage empfiehlt die Verwaltung von der Einführung einer städtischen SuperApp abzusehen. Es ist nicht die Aufgabe der Heilbronner Stadtverwaltung, die (werbliche) Koordination von Angeboten privatrechtlich organisierten Institutionen/ Dritten zu übernehmen.

Die städtischen Homepage ist die zentrale Stelle, über die sämtliche Informationen abrufbar sind. Unseren Chatbot „Kilian“ hilft dabei, diese Informationen besonders einfach zugänglich zu machen. Dies wird die Verwaltung im Rahmen der Sitzung präsentieren.

III. Finanzwirtschaft

Keine unmittelbaren finanziellen Auswirkungen

IV. Bürgerbeteiligung/Vorhaben

Es handelt sich um kein städtisches Vorhaben im Sinne der Leitlinien für eine freiwillig mitgestaltende Bürgerbeteiligung.

V. Klimarelevante Auswirkungen

Keine relevanten Auswirkungen auf das Klima.

Begründung: