

Serie Digitalstädte

Mit Super-App unterwegs

[07.01.2026] In einer losen Serie stellt Kommune21 Digitalstädte mit Vorbildcharakter vor. Den Anfang macht Ahaus: Die nordrhein-westfälische Stadt ist ein Reallabor für digitale Anwendungen – mit einer Super-App als Schlüssel.

Beim bundesweiten Wettbewerb „Digitale Orte“ wurde 2024 das nordrhein-westfälische [Ahaus](#) ausgewählt. Die Kleinstadt im westlichen Münsterland hat 40.000 Einwohner und grenzt an die Niederlande. Die saubere Fußgängerzone in der Innenstadt weist eine große Zahl inhabergeführter Geschäfte auf. Das Rathaus mit dreifachem Stufengiebel stammt aus den modernen 1930er-Jahren.

In Ahaus wird schon seit Langem der digitale Ernstfall geprobt: mit Hotels ohne Personal, Kneipen ohne Kassen und einer elektronischen ID für Alle. Fragt man auf der Website von [ahaus.de](#), was eine digitale Stadt ausmacht, antwortet der Chatbot: „Eine digitale Stadt zeichnet sich grundsätzlich durch die Verbindung von allem und allen aus – das ist der Kern einer Smart City! In Ahaus, das deutschlandweit als DIE Digitalstadt bekannt ist, können wir dir das perfekt zeigen.“ Klar ist nun: Chatbot und Stadtmarketing gehen eine enge Verbindung ein. Der gut aufgelegte elektronische Assistent erteilt weitere Ratschläge, wo man in der Stadt essen und übernachten kann, was abends an Unterhaltung geboten wird und wo das Parken kostenfrei ist. Und er macht auf die [Super-App](#) aufmerksam, ohne die in der Digitalstadt nichts läuft.

Die Super-App ist der Schlüssel zu Ahaus. Wie jede City-App ist sie in der Lage, örtliche Veranstaltungen anzuzeigen oder auf Baustellen hinzuweisen, man kann Mängel melden, das digitale Rathaus betreten und dort Online-Bürgerservices nutzen. Ein Chatbot ist ebenfalls integriert. Um die Super-App jedoch richtig nutzen zu können, müssen die Bürger sich registrieren. Und dann wird die App zur elektronischen ID und Teil eines umfassenden digitalen Ökosystems. 80 Prozent der Bürgerinnen und Bürger in Ahaus sind schon dabei, viele Auswärtige ebenfalls. Sie können mit der App Speisen bestellen und bezahlen, Hotelzimmer buchen, Fahrräder und Boote ausleihen, ein kleines Kino mieten, im Supermarkt shoppen und vieles mehr. Zudem wird eine Alternativwährung mittels Gutscheinen über die App verwaltet.

Digital oder gar nicht

Entwickelt hat die Super-App das ortsansässige Softwareunternehmen [Tobit](#), auf das die meisten Smart-City-Aktivitäten in Ahaus zurückgehen. „Wir haben eine Plattform geschaffen, wo alles miteinander verbunden ist. Dort kommen alle digitalen Angebote der Stadt zusammen: Shops, Sharing und Payment von Unternehmen, Vereinen, Organisationen oder auch der Kommune. Sie alle sind in der Ahaus Super-App versammelt“, erklärt Dieter van Acken, Smart-City-Botschafter des Unternehmens. Für van Acken ist Effizienz oberstes Gebot. Obschon gut situiert, fehlt es in Ahaus besonders bei den Dienstleistungen an Personal. Gute Leute zu finden, ist schwierig und teuer – es steigen die Preise, Kunden bleiben aus, Geschäfte müssen schließen, sichtbarer Leerstand entsteht. An dieser Stelle trat vor vielen Jahren Tobit auf den Plan und begann, Ahaus als Reallabor für digitale Anwendungen zu nutzen. Van Acken sagt: „Die Alternative war: entweder digital oder gar nicht.“

So geschieht etwa das Einchecken im Smartel, einem Hotel ohne Personal, über die Super-App. Der Hotelgast klickt sich durch das Menü, öffnet Eingangs- und Zimmertür, steuert Licht, Fernseher und Vorhänge per Smartphone oder Touchdisplay an der Wand. Man kann mit der Super-App zudem im angrenzenden Pub The Unbrexit Essen bestellen oder in anderen Innenstadt-Lokalen reservieren. Dafür muss die Zahlfunktion mit dem eigenen Bankkonto verknüpft sein. Sofort lässt sich der rund um die Uhr geöffnete Supermarkt TKWY (Take-away) betreten, wo Lebensmittel mit QR-Code erfasst und bezahlt werden. Zum TKWY-Konzept gehört auch eine Zentralküche, die umliegende Restaurants mit Speisen versorgt. Die Gerichte können aber auch direkt bestellt und abgeholt werden. Praktischerweise ist hier auch gleich ein Paketshop untergebracht.

Smartes Parkraummanagement

Auf der Stadttour mit Dieter van Acken gelangt man an viele Örtlichkeiten, die einst leer standen und nun von Tobit betrieben werden. Das Softwareunternehmen hat die einzelnen Betriebe durchdigitalisiert – immer nach der Maxime: so digital wie möglich mit so wenig Personal wie nötig. Im Zuge dessen ist Tobit in die Ahauser Gastronomie, Hotellerie, ins Veranstaltungs- und Verleihgeschäft eingestiegen.

Durchs Zentrum von Ahaus führt die breite Wallstraße, wegen aufwendiger Umgestaltung zurzeit gesperrt. Der geplante Wegfall der Hälfte von ursprünglich 200 Parkplätzen sorgte für politische und öffentliche Diskussionen. Also versuchte die Stadt, die Bürger mittels eines ausgeklügelten Parkraummanagements wieder einzufangen. Man stattete mehr als 1.000 innerstädtische Parkplätze mit Bodensensoren aus, die über die Super-App ganztägig angezeigt werden. Gleichzeitig verteuerte man die Parkgebühren auf der Straße und schaffte kostenlose Tiefgaragenplätze. Der Lenkungseffekt war enorm: Fast 40 Prozent mehr Auslastung in der Tiefgarage und entsprechend weniger oberirdischer Parksuchverkehr. Dass die Autos dabei mit Kameras erfasst und die Parkgebühren automatisch abgerechnet werden, versteht sich von selbst.

Ebenfalls an der Wallstraße liegt der Veranstaltungsort Wallst. In der multifunktionalen Finanz-Bar finden regelmäßig Start-up-Pitches, Brainshare-Sessions zu Finanzthemen und ein interaktives Börsenspiel statt. Beim Stock Market Game erhalten die Teilnehmenden pro Monat 1.000 virtuelle Dollar, die sie an der New Yorker Wallstreet in Aktien, Rohstoffe und Kryptowährungen anlegen. Die amerikanische Realbörse wird in Echtzeit gespiegelt, und wer sich am Ende des Monats am besten bewährt, erhält Gutscheine für die Wallet seiner Super-App.

Vorversion entstand in der Coronazeit

Das Ahauser Gutschein-System – auch Stattgeld genannt – fungiert als alternatives Zahlungsmittel. Man kann Gutscheine von fünf bis 100 Euro erwerben und an Freunde verschenken, erhält sie von der eigenen Firma als Mitarbeiterbonus oder eben beim Börsenspiel als Gewinn. Mit den Gutscheinen kann dann wieder eingekauft werden oder man löst sie beim Rad- oder Bootsverleih ein. „Die Stadtgutscheine sind echte Zahlungsmittel und werden an über 180 Stellen in der Stadt akzeptiert. So wird Kaufkraft gebunden, und die Menschen geben ihr Geld hier aus“, sagt Dieter van Acken. Gleichzeitig stärke dies das soziale Miteinander.

[caption id="attachment_126791" align="alignleft" width="270"]

Image not found or type unknown

Die Super-App ist der Schlüssel zur Digitalstadt Ahaus.

(Bildquelle: Ahaus Marketing & Touristik GmbH)[/caption]

Überall in Ahaus stößt man zudem auf QR-Codes – auf Restauranttischen, vor Hotel Türen, Booten, beim Fahrradverleih oder in den Regalen des TKWY-Supermarkts. Man scannt sie mit der Super-App und dann öffnen sich Türen, Dinge werden freigeschaltet, gebucht, gekauft, geliehen und bezahlt. Auf dem Bouleplatz erfährt man, wenn man den QR-Code nutzt, die Spielregeln des französischen Pétanque-Spiels, der Code auf dem Spieleschrank gibt ein Set Kugeln frei und registriert dabei, wer sie ausgeliehen hat. Das gesamte System von Codes, Gutscheinen und Super-App geht auf die Coronapandemie zurück, als über eine Vorversion die Impftermine organisiert wurden und sich allmählich eine Eingewöhnung und Akzeptanz unter den Ahausern einstellte.

Daten helfen der Stadt

Die vielen Daten, die in einer Smart City anfallen, können analysiert und zur Optimierung verwendet werden. Dabei legen die geltenden Gesetze im Datenschutz einer Verwaltung allerdings engere Grenzen auf als einem Unternehmen. Wo ein Gastronom mittels Datenanalyse die Geschmäcker und Gewohnheiten seiner Gäste kennt und so beim nächsten Besuch Angebote und Empfehlungen aussprechen kann, sind der Verwaltung bei personenbezogenen Daten die Hände gebunden. Im Rahmen des Machbaren bemüht man sich im Ahauser Rathaus dennoch, mittels Daten zu effizienterem Handeln zu gelangen.

Der Ahauser Chief Digital Officer (CDO), Thomas Spieker, nennt ein Beispiel: Im Bürgerservice des Rathauses sind seit Längerem Online-Terminvereinbarungen möglich. Anhand der Daten kann präzise ermittelt werden, wann die Menschen besonders häufig Termine buchen. Infolgedessen wurde die Zahl der verfügbaren Onlinetermine daran angepasst. Nun ist der Bürgerservice in Ahaus an drei Tagen nur noch mit Termin erreichbar; lediglich dienstags und donnerstags gelten die gewohnten Öffnungszeiten. Zu beobachten war ebenso, dass die Menschen selten Termine nach Feierabend wählen, sodass lange Öffnungszeiten bis 18 Uhr hier nicht mehr gängig sind. „Wir brauchen ein anderes Verhältnis zu Daten“, erklärt CDO Spieker. „Die Verwaltung kann durch datengestützte Analysen zu besseren Entscheidungen finden – besser für die Verwaltung und besser für die Bürger.“

Neben Terminen und Onlineservices, die sich über die Super-App organisieren lassen, unterstützt die Stadt auch zivilgesellschaftliches Engagement. So ist die städtische Bibliothek zum „Dritten Ort“ geworden – betrieben von mehr als 30 Ehrenämtern, die sich über die Super-App die Schichten untereinander aufteilen und Öffnungszeiten bis 21 Uhr ermöglichen. Im Rathaus ist man froh über die technologischen Möglichkeiten, welche die Firma Tobit mit der Super-App ermöglicht. „Interessant an einem Unternehmen wie Tobit ist, dass sie sehr stark aus Kundensicht denken“, sagt Spieker. „Davon können Stadtverwaltungen viel lernen. Wir haben im Rathaus zwar keinen direkten marktwirtschaftlichen Druck, stehen jedoch unter Benutzungszwang. Wir wollen ja, dass die Bürger unsere Angebote nutzen.“

BundID statt Personalausweis

Seit zwei Jahren kann auch die BundID in die Ahauser Super-App integriert werden, was bei der Identifizierung für viele Onlineservices der Verwaltung eine Voraussetzung ist. Mit sechs bis acht Prozent der Log-ins via BundID beim Serviceportal liegt der Wert zwar über dem bundesdeutschen Durchschnitt, doch unterhalb der Erwartungen. Die digitalaffinen Ahauser zeigen sich hier noch konventionell und suchen das Rathaus gerne persönlich auf. Bei der Verwaltungsdigitalisierung ist die Stadt zwar auf einem guten Weg, doch die Erfahrungen aus der Smart City lassen sich offenbar nicht ohne Weiteres übertragen. Denn digitale Mehrwerte sind in der Smart City einfach sichtbarer als in der Verwaltung.

Gleichwohl zeigt sich hier im Kleinen, wie es im Großen laufen könnte. Mit nur wenig Vorstellungskraft ist die lokale App-Lösung ein gutes Vorbild für eine bundesweite Identifikationstechnologie auf der Basis von BundID und Online-Personalausweis, mit der sich alle Dinge verrichten lassen, die schon heute in Ahaus möglich sind. „Wir haben in der Super-App eine eindeutige Identifikation“, erklärt Thomas Spieker, „und sowas brauchen wir in ganz Deutschland: ein möglichst einheitliches Identifikationsverfahren für alle digitalen Anwendungen, vom Fahrradverleih bis zur Altersverifikation. Im analogen Leben gibt es dafür den Personalausweis.“ Und den benötigen die Ahauser nur noch selten.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Januar 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Smart City, Tobit Software, Ahaus, Serie Digitalstädte