

## Auszug aus der Niederschrift zur Sitzung des Seniorenbeirates vom 03.09.2025

---

### Öffentlicher Teil

#### TOP 7. Antrag der Vorsitzenden des Seniorenbeirates

**Hier: Mobile Unterstützung bei digitalen Dienstleistungen**

**0687/2025**

**Vorberatung**

**ungeändert beschlossen**

Frau Sauerwein ruft den Tagesordnungspunkt auf und erläutert hierzu, dass sich aus dem Senioren-Info-Treff bei der Wohn- und Pflegeberatung ein Gespräch mit einem Mitbürger ergeben habe. Hintergrund sei, dass seine psychisch kranke Ehefrau einen Personalausweise benötige, um die Rente zu beantragen. Leider sei sie durch ihre Krankheit jedoch an den privaten Haushalt gebunden und verlasse diesen nicht.

In diesem Zusammenhang sei man durch Herrn Lohmann auf den Bürgerkoffer gekommen, denn grundsätzlich sei es für viele Seniorinnen und Senioren, die nicht alle technikaffin seien, immer schwieriger durch die fortschreitenden digitalen Möglichkeiten – auch einer Stadtverwaltung – mitzukommen.

Es sei eine große Hilfe für viele Menschen, wenn ein solcher Bürgerkoffer eingeführt werde, denn bei aller technischer Entwicklung, könne man diejenigen, die Schwierigkeiten mit der Technik haben, nicht ausschließen, abhängen oder vergessen.

Über die genauen Eckdaten – wie z. B. Ausstattung, Personal, Kosten – müsse dann gesprochen werden, wenn man sich grundsätzlich für die Unterstützung durch einen solchen Bürgerkoffer entscheide.

Es wird die Frage gestellt, wie bisher mit solchen Fällen umgegangen werde.

Frau Sauerwein bittet in dieser Sache um Abstimmung über das Rederecht im Seniorenbeirat für Herrn Udo Dreher, dem Ehemann der Betroffenen.

Dem wird einstimmig zugestimmt.

Frau Sauerwein erteilt Herrn Dreher das Wort.

Herr Dreher berichtet von der Problematik, die sich aufgrund der Erkrankung seiner Ehefrau im Zusammenhang mit fehlenden gültigen bzw. neuen Ausweispapieren ergeben habe. Sie ist nicht in der Lage das Haus zu verlassen, um einen neuen Personalausweis zu beantragen, da die Geräte für die Fingerprints im Bürgeramt der Stadtverwaltung stehen. Seine Frau könne sich zwar von der Ausweispflicht befreien lassen, dies habe jedoch schwerwiegende Folgen.

Eine vollgeschäftsfähige Person könne keinerlei Geschäfte im Internet machen, die Tochter, die ins Ausland reisen werde, könne im Notfall nicht unterstützt werden, die Rente könne nicht beantragt werden, da der Rententräger eine Farbkopie des Personalausweises verlange. Die Liste ließe sich immer weiter fortführen.

Zurzeit sei die Stadt Hagen nicht in der Lage Bürgerinnen und Bürger in einer solchen Situation zu unterstützen.

Frau Sauerwein empfiehlt aufgrund dieser Fallschilderung auch den Beirat für Menschen mit Behinderung sowie den Sozialausschuss (SID) zu informieren. Sie bittet insoweit um Abstimmung.

**Beschluss:**

Der Seniorenbeirat empfiehlt der Stadtverwaltung die Anschaffung mobiler Möglichkeiten, um Menschen, die aus körperlichen, seelischen und/oder kognitiven Gründen daran gehindert sind, ihr häusliches Umfeld zu verlassen, zu Hause bei der Nutzung digitaler Dienstleistungen der Stadt zu unterstützen (Beantragung eines Personalausweises, Ausfüllen von Anträgen usw.). Hierzu braucht es u.a. die barrierefreie Möglichkeit, einen vorläufigen oder neuen Personalausweis zu beantragen, wenn das alte Dokument abgelaufen ist, um als geschäftsfähige Person auch weiterhin Rechtsgeschäfte von zu Hause aus tätigen und auch weiterhin an einem möglichst selbstbestimmten Leben gemäß Bundes-Teilhabe-Gesetz (BTHG) teilhaben zu können.

**Abstimmungsergebnis:**

Einstimmig beschlossen

Dafür: 17  
Dagegen: ./.  
Enthaltungen: ./.