

## **Auszug aus der Niederschrift zur Sitzung des Ausschusses für Soziales, Integration und Demographie vom 17.09.2025**

---

### **Öffentlicher Teil**

**TOP 5.1.     Antrag der Vorsitzenden des Seniorenbeirates**  
**Hier: Mobile Unterstützung bei digitalen Dienstleistungen**  
**0687/2025**  
**Entscheidung**  
**vertagt**

Frau Janorschke-Weber erläutert den Antrag von Frau Sauerwein.

Herr Klein ergänzt die Ausführungen.

Er berichtet, dass Ausgangspunkt gewesen sei, dass ein Hagener Bürger an den Seniorenbeirat herangetreten sei und berichtet habe, dass seine Frau auf Grund einer schweren psychischen Störung ihre Wohnung nicht verlassen könne. Jetzt benötige sie einen neuen Personalausweis, um ihre Rente zu beantragen. Dieser Ausweis müsse einen Fingerabdruck haben. Dafür müsse sie ins Bürgerbüro gehen, was sie aber aufgrund ihrer Erkrankung nicht könne. Der Seniorenbeirat habe sich diesen Themas angenommen und herausgefunden, dass in einigen Städten in NRW der Bürgerkoffer der Bundesdruckerei eingeführt worden sei. Unter dem Motto „Das Bürgerbüro wird mobil“ hätten u.a. Städte wie Dortmund, Bochum, Essen, Recklinghausen, Gladbeck und Dormagen diesen Koffer eingeführt. Der Koffer koste rund 8.000 € und bestehe aus einem

- Laptop,
- Flachbettscanner
- Tintenstrahldrucker
- Fingerdruckscanner
- Unterschriftenpad
- Router
- und Kamera mit Stativ und einem Trolley.

Er erfülle die höchsten Sicherheitsanforderungen und sei mit der neusten Software ausgestattet und wiege rund 20 kg.

Die Vorteile eines Bürgerkoffers seien:

Es sei ein wichtiges Element einer modernen, kunden- und serviceorientierten Verwaltung. Er ermögliche die standortunabhängige, flexible und niederschwellige Beantragung von Dienstleistungen der Verwaltung, wie zum Beispiel die Beantragung von Ausweisdokumenten, die Durchführung von An-, Ab- und Ummeldungen und die Ausstellung von Melde- und Lebensbescheinigungen.

Er könne z. B. schwerpunktmäßig in Einrichtungen mit nicht oder nur eingeschränkt mobilen Personen zum Einsatz kommen oder ein Mitarbeiter der Verwaltung besuche die Person zu Hause.

Der Seniorenbeirat bitte den Ausschuss, die Verwaltung zu beauftragen, diesen Service in ihr Angebot für eine bürgerfreundliche Stadt aufzunehmen.

Frau Soddemann erklärt, dass jetzt mit den gemachten Ausführungen deutlich geworden sei

,worum es genau gehe. Der SID sei zwar nicht der zuständige Ausschuss für dieses Anliegen, aber man werde jetzt eine Stellungnahme des Bürgerservices dazu einholen und eine interne Klärung herbeiführen.

Die Ausschussmitglieder einigen sich auf eine 1. Lesung.

#### **Empfehlungsbeschluss:**

Die Stadtverwaltung schafft mobile 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:**

☒ Der Antrag wurde einstimmig auf die nächste Sitzung des SID vertagt.