



**Vorlagennummer:** 0687/2025-1  
**Vorlageart:** Stellungnahme  
**Status:** öffentlich

## Antrag der Vorsitzenden des Seniorenbeirates

### Hier: Mobile Unterstützung bei digitalen Dienstleistungen

---

**Datum:** 16.12.2025  
**Freigabe durch:**  
**Federführung:** FB32 - Öffentliche Sicherheit und Ordnung  
**Beteiligt:**

#### Beratungsfolge

Gremium	Geplante Sitzungstermine	Öffentlichkeitsstatus
Ausschuss für Soziales, Integration und Demographie (Kenntnisnahme)		Ö

#### Sachverhalt

Hier: Stellungnahme des Fachbereichs 32

In der Niederschrift der Sitzung des Ausschusses vom 17.09.2025 hat Herr Klein dargestellt, dass die Bundesdruckerei einen Bürgerkoffer für etwa 8.000 Euro anbietet, der alle notwendigen technischen Geräte für eine mobile Beratung von Kunden enthält.

Aus Sicht des Ministeriums bleibt es jeder Behörde selbst überlassen, ob sie einen solchen Koffer anschafft. Aktuell ist dieser Koffer nicht lieferbar.

Die Stadt Hagen hat sich bisher gegen die Anschaffung eines solchen Koffers aus Kostengründen entschieden. Zu den Kosten des Koffer müssen zusätzlich die Personalkosten der Mitarbeitenden und die entsprechenden Fahrtkosten berücksichtigt werden.

Bei fast allen Dienstleistungen im Bürgeramt kann sich der Kunde durch einen Dritten vertreten lassen. Lediglich die Beantragung von Ausweispapieren muss persönlich erfolgen.

Die Beantragung eines neuen Personalausweises ist keine Dienstleistung, die auf digitalem Weg wahrzunehmen ist. Für die Beantragung muss derzeit noch immer jeder Kunde ein Bürgeramt aufsuchen um vor Ort seine Fingerabdrücke abzugeben und eine Unterschrift zu leisten.

Personen, die in Heimen untergebracht sind, können jederzeit von der Personalausweispflicht befreit werden. Hier besteht ein gesetzlicher Anspruch. Für Personen, die nicht in der Lage sind, das Haus zu verlassen und in Privathaushalten leben, kann ebenfalls eine Personalausweispflichtbefreiung ausgesprochen werden, wenn dies beantragt und begründet wird. Somit verstößt kein Kunde gegen die Pflicht, einen Personalausweis zu besitzen.

Sollte es notwendig sein, einen aktuellen Ausweis vorzulegen, beispielweise bei einem

Notar, so kann ein vorläufiger Ausweis ausgestellt werden. Hierzu muss der Kunde einen Fotografen beauftragen zu ihm nach Hause zu kommen und ein Bild zu machen. Der Außendienst der Stadt Hagen kommt anschließend um die Unterschrift einzuholen.

Mit dem vorläufigen Ausweis ist es allerdings nicht möglich, digitale Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Außerdem ist dieser nur für drei Monate gültig.

Würde die Stadt Hagen einen Bürgerkoffer anschaffen, so müssen beim Einsatz des Bürgerkoffers aus Sicherheitsgründen immer zwei Mitarbeiter mit diesem Koffer im Einsatz sein. Personal steht für solche Aufgaben leider nicht zur Verfügung. Das Personal müsste somit ausgeweitet werden.

Nach Recherche bei den Kommunen im Umkreis wurde festgestellt, dass fast keine der anderen Städte, die in einen Bürgerkoffer einsetzen, in Privathaushalte geht, sondern diese Dienstleistung lediglich in Seniorenresidenzen und Pflegeeinrichtungen anbietet. Hier besteht aber schon der gesetzliche Anspruch auf eine Ausweispflichtbefreiung, so dass aus Sicht der Verwaltung diese Notwendigkeit nicht besteht.

Auch aufgrund der aktuellen Haushaltslage hält der Fachbereich den Einsatz eines Bürgerkoffers für nicht sinnvoll.

**Anlage/n**

Keine