

Hamburg, 3. Juli 2026

Landes-Seniorenbeirat Hamburg (LSB) fordert gleichberechtigten Zugang zu Behördendienstleistungen

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung bietet viele Vorteile. „Behördengänge“ lassen sich einfacher von zu Hause erledigen, Anträge schneller bearbeiten und Wartezeiten verkürzen. Der Landes-Seniorenbeirat Hamburg (LSB) begrüßt diese Entwicklung ausdrücklich.

Mit Sorge betrachtet die Seniorenvertretung jedoch Pläne des Hamburger Senats, künftig digitale Anträge teilweise günstiger anzubieten, während persönliche Antragstellungen vor Ort teurer werden sollen. Dies hatte Bürgermeister Peter Tschentscher am 24. Juni bei der Vorstellung des Haushaltsentwurfs für das Jahr 2027/28 angekündigt.

Für viele ältere Menschen ist der persönliche Kontakt zur Verwaltung weiterhin unverzichtbar. Zwar nutzen immer mehr Seniorinnen und Senioren digitale Angebote, dennoch verfügen längst nicht alle über die notwendige technische Ausstattung oder die erforderlichen digitalen Kompetenzen. Hinzu kommen Menschen mit körperlichen Einschränkungen, Sehbeeinträchtigungen oder fehlendem Internetzugang. Zwar teilt der Senat mit, dass Digital-Lotsen dauerhaft Hilfestellung in den Standorten des Hamburg Service vor Ort, also in den Kundenzentren, leisten würden, nur leider wird dieser Service nicht in allen Bezirken angeboten.

Ältere Menschen dürfen durch Digitalisierung nicht benachteiligt werden

Der Landes-Seniorenbeirat warnt deshalb davor, den analogen Zugang zu Behördendienstleistungen finanziell oder organisatorisch zu benachteiligen. „Digitalisierung muss ein zusätzliches Angebot sein. Sie darf nicht dazu führen, dass Menschen für den persönlichen Behördenkontakt einen höheren Preis zahlen oder längere Wege in Kauf nehmen müssen“, sagt Sabine Illing, Vorsitzende des Landes-Seniorenbeirats Hamburg. Aus Sicht des LSB gehört der gleichberechtigte Zugang zu staatlichen Dienstleistungen zur öffentlichen Daseinsvorsorge. „Es ist nicht nachzuvollziehen, dass die Kosten für staatliche Dienstleistungen auf besonders vulnerable Gruppen abgewälzt werden“, so Sabine Illing.

Der Landes-Seniorenbeirat fordert deshalb:

- gleiche Gebühren für digitale und persönliche Antragstellungen,
- einen wohnortnahen Zugang zu Bürgerdiensten in allen Bezirken,
- eine konsequente Barrierefreiheit sowohl digitaler als auch analoger Angebote,
- den weiteren Ausbau digitaler Services, ohne bestehende analoge Angebote abzubauen.

Digitalisierung und Bürgernähe dürfen kein Widerspruch sein. Eine moderne Verwaltung muss allen Menschen offenstehen – unabhängig von Alter, technischen Kenntnissen oder individuellen Voraussetzungen.

DIE UNABHÄNGIGE INTERESSENVERTRETUNG DER ÄLTEREN GENERATION

Landes-Seniorenbeirat Hamburg | PRESSEKONTAKT: Anke Fischer-Limbach
Brandstwiete 1 | 20457 Hamburg | TELEFON: 040-42837-1934
E-MAIL: lsb@lsb-hamburg.de | INTERNET: www.lsb-hamburg.de