Antrag an die Landesseniorenvertretung NRW

Betreff: Sicherstellung eines barrierefreien Zugangs zu Leistungen der Kranken- und Pflegekassen – Benachteiligung älterer und pflegebedürftiger Menschen durch ausschließlich digitale Informations- und Kommunikationswege

Antrag

Die Landesseniorenvertretung NRW wird gebeten, sich des Problems der zunehmenden Digitalisierung von Verwaltungs- und Informationsverfahren bei Kranken- und Pflegekassen anzunehmen und sich gegenüber den Kassen sowie den zuständigen politischen und aufsichtsführenden Stellen dafür einzusetzen, dass ältere und pflegebedürftige Menschen ohne digitale Ausstattung oder digitale Kompetenzen nicht benachteiligt werden.

Insbesondere wird die Landesseniorenvertretung aufgefordert,

1. darauf hinzuwirken, dass bei Bescheiden und Mitteilungen der Kranken- und Pflegekassen, die auf digitale Zugangswege (z. B. QR-Codes) verweisen, stets eine gleichwertige analoge Alternative ausdrücklich angeboten und erläutert wird;
2. sicherzustellen, dass Versicherte ohne Smartphone oder entsprechende digitale Kenntnisse unkompliziert telefonisch oder schriftlich die erforderlichen Informationen erhalten und bei der Inanspruchnahme ihrer Leistungen unterstützt werden;
3. darauf hinzuwirken, dass die Krankenkassen ihre Versicherten aktiv auf diese alternativen Unterstützungsmöglichkeiten hinweisen, anstatt vorauszusetzen, dass die Betroffenen selbstständig eine telefonische Hilfestellung organisieren;
4. mit den Kranken- und Pflegekassen einen Dialog über verbindliche Mindeststandards für eine senioren- und behindertengerechte Kommunikation aufzunehmen;
5. das Thema auch gegenüber der Landespolitik und den zuständigen Aufsichtsbehörden einzubringen, damit der gleichberechtigte Zugang zu Sozial- und Gesundheitsleistungen unabhängig von digitalen Fähigkeiten gewährleistet bleibt.

Begründung des Antrags

Die Digitalisierung von Verwaltungsabläufen kann für viele Menschen eine Erleichterung darstellen. Sie darf jedoch nicht dazu führen, dass Menschen, die digitale Angebote nicht nutzen können oder wollen, von der gleichberechtigten Inanspruchnahme ihrer Ansprüche und Leistungen faktisch ausgeschlossen werden.

Ein konkreter Fall macht diese Problematik deutlich:
Ein älterer, pflegebedürftiger Mann mit Anspruch auf Grundsicherung erhielt von seiner Kranken- bzw. Pflegekasse einen Bescheid über eine Hilfsmittelversorgung. In dem Schreiben wurde er aufgefordert, mithilfe eines

QR-Codes und eines Mobiltelefons einen Vertragspartner der Krankenkasse, also ein Sanitätshaus, für die Versorgung auszuwählen.
Der Betroffene besitzt jedoch kein Smartphone und kann sich ein solches auch finanziell nicht leisten. Zudem verfügt er nicht über die notwendigen digitalen Kenntnisse. Eine alternative Möglichkeit, die in Betracht kommenden Vertragspartner einzusehen und eine Auswahl zu treffen, wurde im Schreiben nicht ausdrücklich beschrieben.
Eine telefonische Nachfrage bei einer Mitarbeiterin der AOK NordWest ergab folgende Erläuterungen:

- Die Verträge mit Sanitätshäusern seien zeitlich befristet. Eine gedruckte Liste der Vertragspartner könne deshalb schnell veralten.
- Die Krankenkasse dürfe keine bestimmten, insbesondere wohnortnahen Sanitätshäuser empfehlen, da dies den Wettbewerb gefährden könne.
- Versicherte, die mit einem Bescheid nicht zurechtkämen, sollten beim Serviceteam anrufen. Gegebenenfalls könne eine Betreuungsperson dabei unterstützen oder bevollmächtigt werden. Zunächst müsse der konkrete Informationsbedarf geklärt werden.
- Eine Beschwerde beim Beschwerdemanagement der AOK NordWest sei selbstverständlich möglich.
-

Diese Argumentation beantwortet jedoch nicht die entscheidende Frage: Wie können Menschen, die digitale Angebote nicht nutzen können, tatsächlich und ohne zusätzliche Hürden zu den Informationen und Leistungen gelangen, auf die sie Anspruch haben?
Es ist durchaus nachvollziehbar, dass Krankenkassen wegen wechselnder Vertragsverhältnisse keine dauerhaft gültigen gedruckten Anbieterlisten vorhalten und aus Wettbewerbsgründen keine einzelnen Anbieter bevorzugen möchten. Daraus folgt aber keineswegs, dass die digitale Anbietersuche der einzige oder vorrangige Zugang sein muss.
Eine neutrale telefonische Auskunft über die jeweils aktuellen Vertragspartner, eine individuelle Unterstützung bei der Auswahl oder eine schriftliche Bereitstellung der erforderlichen Informationen wären mögliche Alternativen. Der bloße Verweis auf eine Telefonnummer reicht nicht aus. Erforderlich ist vielmehr ein klarer Hinweis, dass dort auch Menschen ohne digitale Möglichkeiten Unterstützung erhalten können. Gerade ältere und pflegebedürftige Menschen müssen erkennen können, an wen sie sich wenden können und welche Hilfe sie erwarten dürfen.
Besonders betroffen sind hochaltrige, immobile, pflegebedürftige und finanziell benachteiligte Menschen sowie Personen mit eingeschränkten kognitiven oder digitalen Fähigkeiten. Nicht alle verfügen über Angehörige, Betreuungspersonen oder andere Menschen, die ihnen bei digitalen Verfahren helfen können.
Es entsteht eine strukturelle Benachteiligung einer Bevölkerungsgruppe, die gerade auf die Leistungen der Kranken- und Pflegekassen besonders angewiesen ist.
Der Zugang zu Sozial- und Gesundheitsleistungen darf nicht von der Verfügbarkeit eines Smartphones, von digitalen Kenntnissen oder von der Unterstützung durch Dritte abhängig gemacht werden.

Die Digitalisierung muss den Zugang zu Leistungen erleichtern, darf aber nicht zur Voraussetzung für deren Inanspruchnahme werden.
Die Landesseniorenvertretung ist aufgrund ihrer Interessenvertretungsfunktion besonders geeignet, dieses Problem aufzugreifen und gegenüber den Kranken- und Pflegekassen auf eine seniorengerechte, barrierearme und diskriminierungsfreie Kommunikation hinzuwirken.
Ziel des Antrags ist ausdrücklich nicht, die Digitalisierung grundsätzlich infrage zu stellen. Es geht vielmehr darum, sicherzustellen, dass digitale und analoge Zugangswege gleichberechtigt nebeneinander bestehen und niemand aufgrund seines Alters, seiner finanziellen Situation oder fehlender digitaler Kompetenzen benachteiligt wird.

Bielefeld, 20.10.2026
für den Vorstand
gez. Andrea Knoke