

NEWS

Kaldt op uden at blive nævnt ved navn

17. august 2026, Tobias Engl



I mange borgerservicecentre lyder der stadig et navn gennem rummet. »Fru Brandt, skranke tre.« Alle kigger op. Hun rejser sig, går frem, og nu ved alle i venteområdet, at hun er her, hvad hun hedder, og om lidt også, hvad hun kommer for. Det er hverdag, og det burde det ikke være længere.

Den, der går på kommunen, har sjældent godt nyt med. En adresseændring efter et brud, en ansøgning i økonomisk nød, en attest efter et dødsfald. Intet af det kommer nogen i rummet ved. Et navn, råbt højt, gør en privat sag halvoftentlig.

Dertil kommer spørgsmålet om, hvem der overhovedet forstår opråbet. Hører du dårligt, går dit navn tabt i summen af stemmer. Taler du kun lidt af sproget, må du gætte dig til det. En myndighed, der skal betjene alle, må ikke lade adgangen afhænge af hørelsen eller modersmålet.

Den bedre løsning har længe været der. En skærm i venteområdet kalder op med nummer, lydløst, på flere sprog, med skrift, der også kan læses fra bageste række. Den, der trækker et nummer, beholder sit navn for sig selv. Systemer som ScreenWay behandler det lokalt og i Europa, uden at der nogen steder opstår en datapost, som ikke hører hjemme dér.

Indvendingen kommer hurtigt: Det koster penge. Det koster mindre end en eneste tabt strid om databeskyttelse og uendeligt meget mindre end den tillid, en myndighed sætter over styr, når den udstiller mennesker. Hvordan en myndighed kalder op, er ikke et spørgsmål om teknik. Det er et spørgsmål om respekt.