

NEWS

Aufgerufen, ohne genannt zu werden

17. August 2026, Tobias Engl



In vielen Bürgerämtern fällt noch immer ein Name durch den Raum. „Frau Brandt, Schalter drei.“ Alle schauen auf. Die Aufgerufene steht auf, geht nach vorn und jeder im Wartebereich weiß nun, dass sie hier ist, wie sie heißt und gleich, in welcher Sache. Das ist Alltag, und es sollte keiner mehr sein.

Wer auf ein Amt geht, bringt selten Erfreuliches mit. Eine Ummeldung nach der Trennung, ein Antrag in finanzieller Not, eine Urkunde nach einem Todesfall. Das alles geht niemanden im Raum etwas an. Ein Name, laut gerufen, macht aus einer privaten Angelegenheit eine halböffentliche.

Hinzu kommt, wer den Aufruf überhaupt versteht. Wer schlecht hört, verpasst seinen Namen im Stimmengewirr. Wer wenig Deutsch spricht, errät ihn nur. Eine Behörde, die alle bedienen soll, darf den Zugang nicht am Gehör oder an der Muttersprache entscheiden lassen.

Das Bessere ist längst da. Ein Bildschirm im Wartebereich ruft per Nummer auf, lautlos, in mehreren Sprachen, mit Schrift, die auch aus der letzten Reihe lesbar ist. Wer eine Nummer zieht, behält seinen Namen für sich. Systeme wie ScreenWay verarbeiten das lokal und in Europa, ohne dass irgendwo ein Datensatz entsteht, der dort nicht hingehört.

Der Einwand kommt schnell, das koste Geld. Es kostet weniger als ein einziger verlorener Streit um Datenschutz und ungleich weniger als das Vertrauen, das ein Amt verspielt, wenn es Menschen vorführt. Wie eine Behörde aufruft, ist keine Frage der Technik. Es ist eine Frage des Respekts.