

NEWS

Opgeroepen, zonder bij naam genoemd te worden

17 augustus 2026, Tobias Engl



In veel gemeentehuizen klinkt nog altijd een naam door de ruimte. “Mevrouw Brandt, balie drie.” Iedereen kijkt op. De opgeroepene staat op, loopt naar voren, en iedereen in de wachtruimte weet nu dat ze hier is, hoe ze heet en straks ook waarvoor ze komt. Dat is dagelijkse praktijk, en dat zou het niet meer moeten zijn.

Wie naar een loket van de overheid gaat, komt zelden voor iets leuks. Een adreswijziging na een scheiding, een aanvraag in financiële nood, een akte na een overlijden. Dat gaat niemand in de ruimte iets aan. Een naam, hardop geroepen, maakt van een privézaak een halfopenbare.

Dan is er nog de vraag wie de oproep überhaupt verstaat. Wie slecht hoort, mist zijn naam in het geroezemoes. Wie de taal nauwelijks spreekt, moet ernaar raden. Een overheid die iedereen moet bedienen, mag de toegang niet laten afhangen van het gehoor of de moedertaal.

Het betere bestaat allang. Een scherm in de wachtruimte roept op per nummer, geluidloos, in meerdere talen, met letters die ook vanaf de achterste rij leesbaar zijn. Wie een nummer trekt, houdt zijn naam voor zich. Systemen als ScreenWay verwerken dat lokaal en in Europa, zonder dat er ergens een gegevensrecord ontstaat dat daar niet thuishoort.

Het bezwaar is snel gemaakt: dat kost geld. Het kost minder dan één verloren geschil over privacy, en onvergelijkbaar veel minder dan het vertrouwen dat een overheidsloket verspeelt als het mensen te kijk zet. Hoe een loket oproept, is geen kwestie van techniek. Het is een kwestie van respect.