

Ehrlich-Geduldig

Herr Ehrlich lebt seit 77 Jahren in Berlin. Vor 55 Jahren hat er seine Frau Marie, eine geborene Geduldig, geheiratet. Die Ehe ist kinderlos geblieben. Herr Ehrlich-Geduldig wurde in die Sowjetzone hineingeboren und hatte nichts anderes als die DDR gekannt und war damit ganz zufrieden, bis zur sogenannten Wende und der Wiedervereinigung, als zusammenwuchs, was zusammengehört, wie sie sagten. Er passte sich mit der ihm eigenen Gelassenheit den neuen Verhältnissen an.

Herr Ehrlich reist gerne. Bisher konnte er sich höchstens zwei längere Fahrten pro Jahr leisten. Mit Freude hat er zur Kenntnis genommen, dass die Deutsche Bahn ab 1. Mai 2023 das Deutschland-Ticket anbietet. Für monatlich 49 Euro könne man in ganz Deutschland auf allen Regionalzügen und im öffentlichen Nahverkehr reisen. Herr Ehrlich erkundigt sich am Schalter der Deutschen Bahn, wo er das neue Ticket kaufen könne.

«Am einfachsten gehen Sie auf die Website der Deutschen Bahn und kaufen das Ticket online. Dann laden Sie es direkt auf Ihr Handy herunter!» Herr Ehrlich gesteht, dass er keinen Computer besitze und auch kein Handy. Er brauche das nicht. Die Schalterangestellte schaut ihn an, als würde sie im Berliner Zoo ein exotisches Tier bewundern.

«Mein guter Herr, ich rate Ihnen, ein kleines Tablet zu kaufen. Die sind heute nicht mehr so teuer und ein Handy bekommen Sie auch für fünfzig Euro, wenn Sie dazu ein Abonnement bei Telecom buchen. Ohne Handy und Internet sind Sie heute aufgeschmissen». Herr Ehrlich bedankt sich höflich für den guten Rat, nur passen diese Ausgaben nicht in sein Budget. Zudem müsste er noch den Umgang mit den Geräten lernen.

«Da gibt es doch Kurse für!», fertigt die Frau den alten Herrn ab. Sie verliert langsam ihre Geduld.

«Fragen Sie bei der Zentrale der Deutschen Bahn an, ob es ein Formular gebe, zur Beantragung eines Deutschlandtickets. Der Nächste bitte!»

Herr Ehrlich bleibt vor dem Schalter stehen. «Aber, gnädige Frau, eine letzte Frage: Wo finde ich die Adresse der Zentralstelle der Deutschen Bahn?»

«Auf der Website der DB».

Herr Ehrlich bedankt sich und schleicht davon.

Auf dem Heimweg trifft er Albert, einen alten Freund, den er wöchentlich zum Skatspiel trifft. Er erzählt ihm von seinem Problem.

«Komm, das haben wir bald. Ich habe einen Computer und meine Enkelin hat mich angelehrt.»

In Alberts Wohnzimmer klappt er seinen PC auf, gibt die Website der DB ein und nach ein paar weiteren Klicks haben sie die Bestellung fast ausgefüllt.

«Nun muss ich deine Bankkontonummer eingeben, damit das Ticket per Lastschrift bezahlt wird».

«Ich habe kein Bankkonto». Herr Ehrlich schrumpft noch ein Stück.

«Aha». Albert überlegt. «Ich gebe mein Konto an, dann kannst du mir den Betrag monatlich bar bezahlen».

«Vielen Dank, das ist sehr lieb von dir!»

«Was wir jetzt noch brauchen, ist deinen Personalausweis, deine Geburtsurkunde oder den Eheschein. Die wollen wissen, ob es dich überhaupt gibt». Er lacht sein heiseres Lachen.

Herr Ehrlich kriecht vor Scham fast unter den Tisch.

«Ich habe weder einen Personalausweis noch eine Geburtsurkunde. Die alten DDR- Dokumente sind ja nichts mehr wert. Unser Eheschein ging vor Jahren verloren.»

Albert seufzt.

«Dann schauen wir mal, ob wir dir einen neuen Personalausweis besorgen können». Er wählt die Seite des Bezirksamts Treptow-Köpenick. In der Rubrik Dienstleistungen findet er das Stichwort «Personalausweis» und auf der nächsten Seite wählt er «Termine berlinweit suchen».

«Also, da wäre ein Termin am 15. Juni um 13.45 Uhr auf dem Bürgeramt Steglitz. «Vorzugstermin», steht da».

«Aber gibt es denn nichts in Köpenick?». Herr Ehrlichs Stimme säuselt nur noch.

«Nein, gar nichts in den nächsten drei Monaten. Neue Termine werden erst später wieder freigegeben».

«Ich möchte aber das Deutschlandticket ab dem 1. Mai lösen. Ich habe Marie versprochen, dass wir eine Fahrt an die Ostsee machen».

Albert greift zum Telefon. Er wählt die Nummer des Bezirksamts Treptow-Köpenick. Eine freundliche Frauenstimme fragt ihn, was sie für ihn tun könne. Als Albert das Stichwort «Personalausweis» ausspricht, schnappt die Dame nach Luft. «Unmöglich, wir sind auf Monate hinaus ausgebucht».

Albert insistiert und wird weiter verbunden. Schmissige Musik überbrückt die Wartezeit. Ein Herr meldet sich, der aber nicht zuständig ist und ihn auf die Website verweist. Er verbindet. Nachdem Albert weitere viermal sein Anliegen erklärt hat, sagt ein freundlicher Herr: «Kommen Sie doch einfach vorbei!», und nennt die Öffnungszeiten. Am nächsten Tag begleitet Albert seinen Freund zum Bezirksamt. Sie setzen sich in die dritte Stuhldreiecke im Wartebereich. Langsam rutschen sie nach vorne. Um 16.00 Uhr kommt ein gut gekleideter Herr und verkündet: «Es tut mir leid, aber wir schliessen für heute. Morgen ist auch noch ein Tag. Um 09.00 Uhr sind wir wieder für Sie da». Die Wartenden erheben sich knurrend und fluchend.

Herr Ehrlich und Albert kommen am nächsten Tag um 09.00 Uhr wieder. Es warten schon zehn Personen. Um 11.30 Uhr stehen sie vor dem Schalter. Albert bringt das Anliegen vor.

«Kann ich eine Geburtsurkunde oder einen alten Personalausweis sehen?»

«Die gibt es leider nicht», antwortet Albert für Herrn Ehrlich. «Aber Sie müssten die Daten doch in ihrem Computersystem haben». Der Beamte grinst.

«Das Computersystem funktioniert im Moment nicht. Schnittstellenprobleme, wurde uns gesagt. Drei Regierende Bürgermeister hat das System schon überlebt. Alle haben die Modernisierung der Verwaltung als Thema mit der höchsten Priorität auf ihrem Regierungsprogramm gehabt. Wir arbeiten heute noch mit Karteikarten».

Albert macht einen letzten verzweifelten Versuch.

«Können Sie wenigstens die Daten von Herrn Ehrlich aufnehmen, damit er mal registriert ist?»

Misshütig holt der Beamte eine Karteikarte hervor und beginnt nach den Angaben von Albert zu schreiben.

«Ich möchte dann auch gleich einen Personalausweis für meine Frau», wagt Herr Ehrlich zu sagen.

«Wie heisst ihre Frau?»

«Marie Ehrlich-Geduldig».

«Ihr ursprünglicher Name ist also Geduldig?»

«Ja».

«Für den Buchstaben «G» ist mein Kollege am nächsten Schalter zuständig. Hier sind nur «A bis F».

Albert und Herr Ehrlich drehen sich um und schätzen die Warteschlange auf dreissig Leute.

«Sie sind nun also in unserer Kartothek registriert. Bei der nächsten Digitalisierung werden Ihre Daten eingegeben. Dann werden wir sie informieren».

«Und wann wird das sein?», fragt Albert.

«Das kann ich Ihnen nicht sagen. Es kommt darauf an, wie oft die Regierung noch wechselt und wieder ein neues Digitalisierungsprojekt aufgleist».

Herr Ehrlich bedankt sich bei dem Beamten und folgt seinem Freund an die frische Luft.

«Ist doch gut gelaufen. Wir sind einen Schritt weiter. Die sind alle so freundlich und machen ja nur ihre Arbeit».

Herr Ehrlich und seine Frau müssen auf ihre Ostseereise verzichten. Zehn Jahre später steht Albert wieder an einem Schalter im Bezirksamt Treptow-Köpenick und verlangt einen Totenschein für seinen Freund.

«Haben Sie einen Personalausweis des Verstorbenen?», fragt der Beamte.