

Af Kristian Pihl Lorentzen, Hermelinvej 4, Ans  
Folketingsmedlem for Venstre

## Tid til borgerne

Man ringer til et rådhus eller en anden offentlig instans. En mekanisk stemme meddeler, at du er nummer 9 i en lang telefonkø. Eller det meddeles, at der kun er kontortid i et begrænset tidsrum på dagen eller ugen. Andre gange henvises der høfligt til en hjemmeside på nettet. Jeg tror, at rigtig mange borgere kan nikke genkendende til denne frustrerende oplevelse, når de forsøger at komme i kontakt med det offentlige. Det virker som om, at man er godt på vej til at afskaffe borgernes mulighed for direkte og personlig kontakt med medarbejdere i det offentlige via telefonen. Det er til stor irritation og gene for mange borgere og virksomheder. Ikke mindst mange ældre borgere frustreres, når de blot henvises til internettet eller en digital løsning, selvom de slet ikke er på nettet. Jeg vil gerne slå til lyd for, at vi politikere i kommuner, regioner og folketing stiller klare krav om, at det skal være nemt at komme i kontakt med en medarbejder ved alle borgervendte offentlige instanser. Herunder, at der skal være mulighed for telefonisk kontakt og vejledning uden venten i halve timer. Det handler om god service og tid til borgerne. I det hele taget er det en uhyre vigtig politisk opgave, at vi overalt i det offentlige sørger for at maksimere tiden til den borgernære service. Og at der til gengæld skæres kraftigt ned på den store mængde tid, der stort set overalt i det offentlige bruges på mødeaktivitet og overflødig administration. Møder kan ikke helt undværes, men mon ikke samme resultat kunne nås med få, effektive møder frem for hyppige, lange møder? Administrationen kan skæres ned ved at indføre mere frihed under ansvar for medarbejderne i det offentlige frem for overdreven kontrol og registrering på rådhuset. Det vil også øge arbejdsglæden hos medarbejderne i marken, men det kræver politisk mod til at luge ud i den dokumentation, der blot er vokset i takt med indførelsen af dyre digitale systemer. Danmark har verdens største offentlige sektor. Der er rigtige mange ressourcer til rådighed. Alligevel oplever mange borgere og virksomheder, at der skæres ned på den direkte service, som gør en forskel for den enkelte. Hvad enten det er mulighed for telefonisk kontakt, eller til støvsugning hos en ældre medborger. Det er ikke de offentlige medarbejders skyld. De vil gerne yde en god service. Det er derimod op til os politikere at få vendt denne snigende udvikling. Jeg håber, at denne problematik bliver et fremtrædende tema i den kommende kommunalvalgkamp – og i folketinget. Målet er klart: Mere tid til gavn for borgerne, mindre tid til overflødig administration og kontrol.

**Hvor der er vilje,  
er der vej**

Med venlig hilsen

**Kristian Pihl Lorentzen**

---

FOLKETINGET



**Medlem af Folketinget (V)**  
**Trafikordfører for Venstre**

Christiansborg  
DK-1240 København K.

**Tlf.: +45 27 52 28 18**  
(kontor, mobil og sms)

E-mail: [vkrlø@ft.dk](mailto:vkrlø@ft.dk)

[www.kplorentzen.dk](http://www.kplorentzen.dk)