

Bedre borgerbetjening kræver mere end hurtig ekspeditionstid

I mit daglige arbejde møder jeg borgere, der ikke føler sig forstået. Som får afslag fra kommunen, de ikke kan gennemskue. Som bliver sendt i ring mellem afdelinger. Og som først får hjælp, når nogen griber ind og insisterer på, at sagen skal ses én gang til.

Den slags oplever man også i Randers Kommune. Det kan man læse om i borgerrådgiverens årsberetninger.

Derfor skal vi som politikere hele tiden sætte fokus på, hvordan kommunen lærer af de fejl, der bliver begået. Hvordan arbejder vi med læring? Hvordan skaber vi et miljø, hvor det er trygt at sige: "Det kunne vi have gjort bedre"?

Tonen i byrådet er vigtig. Politikere er rollemodeller.

Vi skaber ikke læring ved at slå hinanden oven i hovedet.

Jeg tror grundlæggende ikke på, at skældud, hævede stemmer eller nedladende sprog får mennesker til at lytte og ændre adfærd. Tværtimod. Det skaber modstand, defensivitet – og i værste fald stilstand.

Derfor bliver det vigtigt, at det nye byråd drøfter, hvilke værdier vi vil være fælles om. For en ting er de flotte ord – noget andet er, hvad det betyder i praksis: Hvordan agerer vi over for hinanden? Og hvordan møder vi forvaltningen?

Jeg håber, der bliver sat tid af til det arbejde. For det er helt afgørende, hvis vi vil skabe en ny retning i Randers.

Bedre borgerbetjening handler ikke om perfektion. Det handler om at være åbne for læring, turde indrømme fejl – og ville forbedre os. Det er præcis det, vi som politikere skal understøtte. Ikke med flere regler, men med fokus på retssikkerhed, ansvarlighed, respekt og gennemsigtighed.

Når vi prioriterer god borgerbetjening, styrker vi tilliden til kommunen. Og når vi lærer af konkrete sager, bliver vi bedre – både som myndighed og som medmennesker. Det handler om at tage folk alvorligt. Ikke fordi de råber højt – men fordi de er borgere i Randers. Og det forpligter.

Diana Opperby

Borgerrådgiver

Kandidat for Socialdemokratiet

Mispelvej 34

8920 Randers NV