

væsentligste del af planen, det vil sige den gennemgribende ændring på det administrative område, ikke kan gennemføres drypvis.

Ledelsen i Statens Bilinspektion har fremlagt en rationaliseringsplan, der sikrer en uændret synsproduktion, gør institutionen mere effektiv og samtidig opfylder de i finansloven fastsatte sparekrav. Den plan, som ledelsen i Statens Bilinspektion har fremlagt, omfatter alle led af administrationen, inkl. ledelsen.

Dertil kommer, at det er ledelsens vurdering, at man ved at tage effektiviseringerne og dermed besparelserne på én gang får mere arbejdsro i de kommende år i organisationen, end hvis effektiviseringerne gennemføres gradvist.

Statslige virksomheder skal efter min mening drives på så forretningsmæssige vilkår som muligt. Heri indgår naturligvis, at virksomheden skal fungere så effektivt som muligt.

#### Spm. nr. S 1643

Til trafikministeren (28/1 03) af:

**Jens Peter Vernersen (S):**

»Vil ministeren oplyse om den hidtidige service, fleksibilitet og hurtighed ved syn på Statens Bilinspektion kan opretholdes med opsigelsen af det administrative personale, herunder den særlige service autoforhandlerne får ved hastesyn?«

#### Begrundelse

Der henvises til begrundelsen for spørgsmål nr. S 1642.

#### Svar (7/2 03)

**Trafikministeren (Flemming Hansen):**

Statens Bilinspektion har oplyst, at der, forud for præsentationen af planen om betalingsmodtagelse hos synsmedarbejderne, er gennemført en større analyse, som netop har haft til formål at sikre, at Statens Bilinspektion også fremover kan levere en tilfredsstillende kundeservice, som er på niveau med den service, som eksisterer i dag.

En god og fleksibel kundeservice indgår også som et bærende princip for effektiviseringsplanen.

Som et led i effektiviseringsplanen er det hensigten at flytte kontakten mellem kunder og SBI fra den enkelte hal til de nyoprettede kundecentre, uden at der dermed slækkes på standarden både hvad angår fleksibilitet og hurtighed.

Det vil således også fremover være muligt at få opfyldt akutte behov, som f.eks. hastesyn.

Ud over spørgsmålet om kundeservice har det også været et element i analysen gennem IT-understøttede systemer at fjerne nogle af de opgaver, som i dag tager tid fra det enkelte syn, for dermed at skabe bedre grundlag for betalingsmodtagelse hos synsmedarbejderen.

#### Spm. nr. S 1644

Til trafikministeren (28/1 03) af:

**Jens Peter Vernersen (S):**

»Finder ministeren, at det er god service, at brugere af Statens Bilinspektion ikke, eller kun vanskeligt, kan komme i direkte telefonisk kontakt med bilinspektionens medarbejdere, herunder at ældre, handicappede og ordblinde ikke kan få hjælp af biltilsynets medarbejdere, og vil ministeren oplyse, hvordan bilforhandlerne kan tilgodeses, når der er brug for akut hjælp ved tekniske spørgsmål, når det ikke bliver muligt eller meget vanskelig at komme i telefonisk kontakt med den enkelte bilinspektion?«

#### Begrundelse

Der henvises til begrundelsen for spørgsmål nr. S 1642.

#### Svar (7/2 03)

**Trafikministeren (Flemming Hansen):**

Statens Bilinspektion har oplyst, at det som led i den nye organisation er planen fremover at indføre ét telefonnummer til Statens Bilinspektion, således at kunderne ikke vil være i tvivl om, hvor de skal henvende sig. Herfra vil man bl.a. kunne vælge at komme i kontakt med en teknisk hotline, som vil besvare eller videreformidle alle tekniske spørgsmål, herunder spørgsmål vedrørende det enkelte syn.

Ved at samle kompetencen og samtidig opbygge en database med spørgsmål og svar for-