

---

## § 92

Diarienum: KS-2019/00761

### **Motion 22/2019: Avskaffa kundbegreppet; Lasse Jacobson, Ulrika Edman, Andreas Nuottaniemi och Elisabet Forssell (V)**

#### **Beslut**

**Kommunfullmäktige beslutar**

**att avslå *motion 22/2019: Avskaffa kundbegreppet enligt stadsledningskontorets anförande.***

#### **Ärendebeskrivning**

I en vid kommunfullmäktige 2019-09-27 väckt motion föreslår Lasse Jacobsson (V), Ulrika Edman (V), Andreas Nuottaniemi (V) och Elisabet Forssell (V) att Umeå kommun avskaffar kundbegreppet ur alla kommunala vokabulär/dokument m.m. då det ej anses förenligt med kommunens långsiktiga och övergripande medborgaransvar.

#### **Stadsledningskontorets anförande**

Kundbegreppet eller ibland intressenter används idag inom kommunen som **ett samlingsbegrepp för "de vi finns till för"** eftersom det inte alltid är enkelt att beskriva vilka vi finns till för med ett gemensamt ord. Där det klart och tydligt finns en passande benämning, ex elev, anhörig, brukare, förening, sökande, ska naturligtvis det ordet användas före det allmänna "kundbegreppet". Här kommer bara några exempel på vilka kommunen finns till för: medborgare, företagare, föreningar, elever, brukare, anhöriga, föräldrar, deltagare, sakägare, sökande, besökare osv. I vissa fall är det ganska komplext att beskriva vilka vi finns till för, vilken är exempelvis "kunden" när en fastighetsägare (privat eller företag) ansöker om bygglov? Den sökande som lämnat in ansökan eller grannarna som berörs av bygget? Vi använder därför ordet "kund" som ett samlingsnamn på alla som berörs och i just detta exempel skulle ordet medborgare inte heller fungera att använda rakt av. Att använda ordet medborgare kan

---

fungerar när det gäller det allmänna som "alla" inom kommunen berörs av som den offentliga miljön såsom gator, cykelbanor, torg och parker. Men att begränsa oss till bara använda ordet medborgare i vår kommunikation gör att vi utestänger ex föreningar, företagare och även besökare till kommunen eftersom de kanske inte känner igen sig om vi använder ordet medborgare.

Definition Intressent: En intressent är en person eller organisation som kan påverka, påverkas av eller anser sig vara påverkad av ett beslut eller en åtgärd. Exempel på intressenter: Kunder (dvs de vi finns till för), ägare, leverantörer, politiker, anställda, samarbetspartners, myndigheter, fackliga organisationer, investerare osv.

I Innovationsrådets slutbetänkande SOU 2013:40 skriver de:

"Den offentliga makten utövas under lagarna. Detta stadgande i regeringsformens portalparagraf sätter tydliga begränsningar för vad det offentliga kan leverera till människor och företag. Samtidigt förväntas offentlig verksamhet som vänder sig till allmänheten tillhandahålla service och tjänster utifrån den enskildes behov, förutsättningar och krav. Människor vill, om än i varierande grad, få hjälp, få bra bemötande, att det går snabbt, få rätt information, bli lyssnade på, få personlig kontakt och mötas av kunniga medarbetare. De allra flesta tycker att det är mycket viktigt att myndigheter är bra på att lyssna på sina kunder eller uppdragsgivare.

Innovationsrådet har använt begreppet kund **som samlande benämning på dem som myndigheten är till för**, alltså människor, företag eller vad som i situationen är en passande benämning (elev, brukare, asylsökande, boende etc). Med "kundorientering" menar Innovationsrådet således en nödvändig och i många offentliga verksamheter självklar, utveckling där den del av offentlig verksamhet som vänder sig till enskilda hörsammar, tolkar, agerar och även utvecklar verksamheten utifrån kundens behov, förutsättningar och krav. Självklart måste detta ske i

---

enlighet med av statsmakterna beslutade författningar, i enlighet med ovan nämnda portalparagraf i regeringsformen.”

”Det finns starkt stöd för myndigheternas ”kundorientering” såväl i förvaltningslagen som i regeringens förvaltningspolitik. Den enskilde kontaktar som regel en myndighet för att han eller hon måste. Ett behov har uppkommit, där den enskilde utifrån sina rättigheter och skyldigheter, tar kontakt med, eller blir kontaktad av, det offentliga. Ett företag söker till exempel ett tillstånd för sin verksamhet som ett steg i att uppnå något annat, t ex att kunna utvidga sin verksamhet genom att bygga ut sin produktionsanläggning. Oavsett vilken typ av situation det rör sig om har medborgare och företagare som regel krav och förväntningar på att exempelvis deras rättigheter tillvaratas och att de behandlas på ett korrekt, opartiskt och i övrigt rättssäkert sätt. Men förväntningarna stäcker sig alltså längre än så. Tanken om att befolkningens legitima krav går längre än enbart rättssäkerhet är inget nytt. Redan 1958 skrev professor Gunnar Hecksher:

*”Medborgarna äro emellertid allt mindre tillfredsställda med att åtnjuta endast rättssäkerhet. Tendensen att därutöver kräva ”billighet” är icke ny, men den har med tiden blivit alltmer markerad. Härvid framträda medborgarna i särskild hög grad som statsförvaltningens ”kunder”. De har anspråk på denna allmänna välviljan och det tillmötesgående som kunder begär av sin leverantör, och detta ej blott i statens affärsdrivna verksamhet utan även därutöver, exempelvis på det sociala området.”*

Heckschers syn på medborgaren som ”kund” torde ha varit kontroversiellt på 1950-talet. Men även idag väcker kundbegreppet känslor i offentlig verksamhet. Det är Innovationsrådets uppfattning att den verksamheten är till för som regel bör kunna ställa samma krav på offentlig verksamhet som en kund kan ställa på en leverantör på den

privata marknaden. Återigen bör dock de begränsningar nämnas som ovan nämnda portalparagraf utgör.

Anpassningen till olika behov i offentlig verksamhet är inte samma sak som att verksamheten är efterfrågestyrd eller att "kunden alltid har rätt". Det offentliga har till uppgift att försöka tillmötesgå behov utifrån gällande lagstiftning, regelverk och verksamhetens uppdrag."

Tänker man på kundbegreppet som "de vi finns till för" och utifrån ovanstående resonemang så menar man med ordet kund inte nödvändigtvis det direkta förhållandet mellan en säljare och kund som finns på den privata marknaden, utan där vi på ett rättssäkert sätt försöker tillgodose behov utifrån verksamhetens resurser, uppdrag, lagar och regler.

Förvaltningens samlade bedömning är därför att avslå motionen. Där det klart och tydligt finns en passande benämning, ex elev, anhörig, brukare, förening, ska naturligtvis det ordet användas före den allmänna "kundbegreppet". Men när vi behöver använda ett samlande namn och inte kan skriva ut alla olika varianter passar "kund" eller ibland "intressent" bra som begrepp och är mer inkluderande än ordet "medborgare".

### **Beslutsunderlag**

Motion 22/2019: Avskaffa kundbegreppet

### **Beredningsansvariga**

Johan Gammelgård, Administrativ direktör

Malin Ärlebrandt, Kvalitetschef

### **Näringslivs- och arbetsutskottets beslutsordning**

Yrkanden

**Hans Lindberg (S)** – Bifall till tjänsteskrivelsens förslag (att avslå motionen).

**Bore Sköld (V)** – Bifall till motionen.

Propositionsordning som godkänns

Bifall till tjänsteskrivelsens förslag mot bifall till motionen. Ordföranden finner att näringslivs- och arbetsutskottet bifaller tjänsteskrivelsens förslag att avslå motionen.

#### **Reservation**

Bore Sköld (V) reserverar sig mot beslutet till förmån för eget förslag om bifall till motionen.

### **Kommunstyrelsens beslutsordning**

#### **Yrkanden**

**Bore Sköld (V)** – bifall till motionen

**Hans Lindberg (S)** – bifall till näringslivs- och arbetsutskottets förslag (avslag)

#### **Propositionsordning som godkänns**

Ordföranden ställer avslag mot bifall till motionen. Kommunstyrelsen beslutar enligt näringslivs- och arbetsutskottets förslag att föreslå kommunfullmäktige att avslå motionen.

#### **Reservation**

Bore Sköld (V) reserverar sig mot beslutet till förmån för eget förslag om att bifalla motionen.

### **Kommunfullmäktiges beslutsordning**

Följande yttrar sig: Lasse Jacobson, Janet Ågren, Anders Ågren, Tomas Wennström, Nils Seye Larsen, Anders Sellström, Åsa Bäckström, Daniell Andersson, Mikael Berglund, Maria Nilsson och Maja Westling.

#### **Yrkanden**

**Janet Ågren (S), Anders Ågren (M), Tomas Wennström (S), Nils Seye Larsen (MP), Anders Sellström (KD), Maria Nilsson (SD) och Maja Westling (C)** – Bifall till kommunstyrelsens förslag (att avslå motionen).

**Lasse Jacobson (V)** – Bifall till motionen.

#### **Propositionsordning som godkänns**

Bifall till kommunstyrelsens förslag (att avslå motionen) *mot* bifall till motionen. Ordföranden finner att kommunfullmäktige bifaller kommunstyrelsens förslag.

**Beslutet ska skickas till**

Lars Jacobsson

Ulrika Edman

Andreas Nuottaniemi

Elisabet Forssell