

Enskild motion

## Motion till riksdagen 2017/18:2666

av **Monica Haider och ClasGöran Carlsson (båda S)**

# Om kundbegreppet i offentlig förvaltning

---

## Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att se över möjligheten att sluta använda kundbegreppet i statliga myndigheter och tillkännager detta för regeringen.

## Motivering

”Allt vi gör skapar nytta för kunden och samhället”, står det att läsa på Arbetsförmedlingens hemsida. Detta är bara ett av många tecken på den kundifiering som skett i de statliga myndigheternas kommunikation och verksamheter under flera års tid. Detta med anledning av New Public Management-styrningen av offentlig verksamhet, där det gemensamma konkurrensutsätts på en marknad för att vinna kunder.

Vi finner det vara ett märkligt förhållningssätt att statliga myndigheter kommunicerar på detta vis, då deras uppdrag handlar om samhälls- och medborgarservice, inte att vinna marknadsandelar. Uppdraget de statliga myndigheterna har gentemot människor som lever och verkar i Sverige kan inte likställas med en kundrelation i en butik, där du som kund köper en vara som butiken har till försäljning. Statliga myndigheter behöver skonas från detta marknadsmässiga intrång i den offentliga verksamheten. Därför bör kundbegreppet frångås till förmån för andra begrepp. Det kan verka som en liten detalj, men är ack så viktigt. Som kund förutsätts du vara resurskrävande, väl påläst och flyktig i din relation till butiken, vilket innebär att vissa kunder också kräver mer, kan mer och ställer högre krav än andra. I en jämlik relation är alla jämlika gentemot det offentliga. Mängden socialt, kulturellt eller ekonomiskt kapital spelar ingen roll, alla ska ha rätt till en god samhällsservice.

*Monica Haider (S)*

*ClasGöran Carlsson (S)*