

Enskild motion

Motion till riksdagen: 2014/15:960

av Håkan Juholt (S)

Avskaffande av kundbegreppet

Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om att begreppet ”kund” inte kan vara tillämpligt i skattefinansierad välfärdsverksamhet.

Motivering

På Arbetsförmedlingen i Göteborg hänger en liten skylt, med stor innebörd. Tydligare än de flesta rapporter och utredningar beskriver skylten de senaste årens förändring i synen på medborgarvärdet. Den kan tyckas oansenlig, men innebörden är tydlig.

Där står: ”Kundtoalett”.

Arbets sökande med behov hänvisas till en kundtoalett, trots att de inte besöker Arbetsförmedlingen i egenskap av kund. Den arbets sökande ska inte köpa vare sig en vara eller en tjänst, men blir trots det beskriven som en kund.

Förändringen från medborgare till kund är enligt min mening den största politiska förskjutning som inträffat under de senaste tjugo åren.

”Medborgare” är ett ord som används alltmer sällan av politiker och myndigheter. Istället liknas samhället vid en butik där vi människor beskrivs som kunder.

En kund är en fysisk eller juridisk person som köper eller hyr en produkt eller en tjänst från ett företag eller en person. En presumtiv kund är en fysisk eller juridisk person som utgör potential till att bli kund, vilka tillsammans utgör en marknad.

Medborgarskap är ett uttryck med rötter i den franska revolutionens idéer. Som medborgare avses i modernt språk en person som har fulla politiska och sociala rättigheter och skyldigheter i en stat.

Hur vi benämner verkligheten styr våra tankar.

Spridningen av marknadsinspirerade begrepp inom offentlig sektor tog fart under 1980-talet och har sitt ursprung i en managementfilosofi som sedan dess har fått mycket stort genomslag. Idén, som brukar kallas för new public management, NPM, hämtar sin inspiration från det privata näringslivet och syftar till att införa marknadstänkande i offentlig sektor. Sverige är med och toppar listan över de länder där de nyliberala idéerna i NPM har fått störst genomslag.

Denna samhällsförändring, en marknadsisering, ett ökat användande av marknadens och näringslivets språkbruk utanför sina gängse ramar, för med sig att kundbegreppet dyker upp i slutet av 1990-talet, inte som ett omedelbart behov, begärt av den allmänna opinionen, utan presenterat av aktörer som företräder företag som önskar etablera sig på välfärdsmarknaden.

Men det finns en existentiell skillnad mellan att vara medborgare i ett samhälle och att reduceras till kund på en marknad.

Kunden har bara en skyldighet – att betala, fritagen allt ansvar från övriga kunder. Kunden har rätt att endast se till sig själv och därmed också kunna se på andra kunder som konkurrenter och motståndare. Som medborgare ingår vi i ett större socialt sammanhang där vi har både rättigheter och skyldigheter gentemot varandra. Som medborgare har vi rätt till en insyn och ett inflytande som kunden aldrig har rätt att kräva.

Relationen mellan säljare och kund är alltid ekonomisk. Köpkraften är central. Medborgare, däremot, har samma rättigheter, oberoende av hur mycket de tjänar. Kärnan i demokratin är inte på något sätt ekonomisk. Tvärtom, den vilar på värderingar, inte köpkraft. Till skillnad från kunder har medborgare också ansvar gentemot varandra och för varandra.

Att betrakta medborgare som kunder skapar ytterligare distans mellan individ och samhälle. En kund som har betalat en viss summa pengar förväntar sig en viss service. Där slutar kundens åtagande.

Tveklöst leder denna förskjutning till en förändrad samhällsmoral. När detta marknadstänkande invaderat politiken, begränsas demokratin som blir alltmer maktlös. När politiker och myndighetsföreträdare ser sig som säljare inför medborgaren som kund, ställs det stora skattekollektivets intressen först. I en sådan miljö reduceras det politiska uppdraget till ett ansvar för att skattepengar inte ska slarvas bort och samhället omdefinieras till att ses som ett slags butik vars uppgift är att betjäna medborgaren i deras roll som kunder.

Om man företräder medborgarna får den som behöver det en fungerande rullstol. Men om man istället representerar skattebetalarna frågar man sig om det verkligen lönar

sig att köpa in rullstolar. Ser man samhället som en affärsverksamhet sätter man butiken främst. Medborgaren reduceras till konsument (Bengt Göransson).

Exemplen är många på att när politiker anser att de säljer en tjänst till sina ”kunder” leder det till att det politiska ansvaret urholkas. Dagligen runt om i landet får medborgare beskedet att ”vända sig till utföraren” när något inte fungerar, vare sig det är fråga om tågtrafik, äldreomsorg, skola, sophämtning, apotek eller liknande. Politiken och politiker väljer att fly demokratiens ansvar.

Under det senaste året har jag besökt sjukhus där sjukhusdirektören beskriver de sjuka som kommer in på akutmottagningen som kunder. Jag har besökt skolor där såväl barnen som dess föräldrar benämns som kunder av skolledningen. Jag har studerat äldreboenden där de gamla boende betraktas som kunder, och jag har besökt Arbetsförmedlingar där arbetssökande ungdomar kallas för kunder av den lokale chefen för verksamheten.

Trots att varken den sjuke, barnet, den äldre eller den arbetslöse kommit till den offentligt finansierade verksamheten för att köpa en tjänst eller en produkt benämns denne som kund. Således en köpare på en marknad. Försåtligt har begreppet ”kund” försvarats, då det skulle kunna innebära krav på bättre utförd service. Att myndigheter och skattefinansierad verksamhet skulle behandla medborgare bättre för att de beskrivs som kunder, istället för medborgare, är naturligtvis inget annat än rent nys. Service handlar om kompetens och förmåga att leda en verksamhet.

Men detta marknadstänkande inom offentlig sektor har en tydlig begränsning. Den utgörs av det faktum att effektiviserandet av välfärdsverksamheter bortom en viss gräns riskerar att orsaka oönskvärda skador i ett samhälle.

Barn som behöver tröst, en orolig dement åldring, en ofokuserad arbetssökande, visar på den väsensskilda olikheten med utrymmet för rationaliseringar i offentlig verksamhet och exempelvis tillverkningsindustrin.

Denna smygande men brutala förändring som förändrar vår syn på oss själva, från medborgare i ett samhälle till kunder på en marknad, är av en dimension att riksdag och regering bör agera i syfte att återupprätta medborgarvärdet och medborgarbegreppet. Offentligt finansierad serviceverksamhet till landets medborgare bör styras och ledas på ett sådant sätt att alla i behov av omsorg och service ska behandlas som, och ses på och benämnas som, medborgare. Detta oavsett om man är en skolelev, en förälder, en boende på äldreboende, en patient på sjukhus eller en arbetssökande på Arbetsförmedlingen. Gemensamt för alla dessa är att de har ett större värde och ansvar än att vara reducerade till kunder på en marknad. En motsvarande motion väcktes av undertecknad under föregående riksmöte. Den dåvarande majoriteten vann då stöd för att avslå motionen i dess helhet, bland annat med motiveringen att det enligt utskottet är

”viktigt att såväl myndigheters användning av ordet medborgare som deras mätning och redovisning av medborgarnas nöjdhet står i fokus för offentlig verksamhet”.

Medborgare Vreeswijk om en tid som är ur spår:

”Här sitter jag på en soptipp och skådar mig dystert kring

bland trasor och tombuteljer och många andra ting.

Det trillar en tår på kinden, jag fylls av melankoli.

För var dag blir det bättre, men bra lär det aldrig bli.

För var dag blir det bättre, men bra lär det aldrig bli.

Medborgare, ur spår är tiden, det hävdar jag bestämt.

Törhända ni jagar standard? Ja, jäklar vilket skämt!

Den varan är såsom såpa som man häftigt försöker ta.

För var dag blir den bättre, men den blir aldrig bra.

För var dag blir den bättre, men den blir aldrig bra.

Bakterier och baciller lär finnas i varje vrå.

Medborgare, du kan ej se dem men de finns där ändå.

Den ena ger dig astma, den andra kolera.

Har du den kanske du blir bättre, men du blir aldrig bra.

Har du den kanske du blir bättre, men du blir aldrig bra.”

Ur Ballad på en soptipp av Cornelis Vreeswijk

.

Håkan Juholt (S)