



Kommunledningsförvaltningen  
Pernilla Madesäter  
0171-62 54 89  
pernilla.madesater@enkoping.se

Kommunstyrelsen

## **Motion - Sluta använda kundbegreppet**

### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att:

1. avslå motionen "Sluta använda kundbegreppet i den kommunala verksamheten".

### **Beskrivning av ärendet**

Sverre Ahlbom (S) har inkommit med en motion, Sluta använda kundbegreppet i den kommunala verksamheten. Kommunfullmäktige beslutade den 18 oktober 2021 att skicka motionen till kommunstyrelsen för beredning. Kommunfullmäktige beslutade vid sammanträdet den 28 november 2022, §172 att skicka motionen till vård- och omsorgsnämnden för beredning.

Vård- och omsorgsnämnden föreslår kommunfullmäktigen att motionen avslås (den 26 april 2023 § 61, VON2022/166).

Vård- och omsorgsnämndens verksamheter präglas av ett salutogent synsätt och arbets sätt. Det kännetecknas av att de tillvaratar det som fungerar och stärker individen, de ser möjligheter, styrkor och tillgångar. Allt för att stärka individens tro till sin egen förmåga.

De medborgare i Enköpings kommun som någon gång i livet har behov av stöd och hjälp av vård- och omsorgsnämnden ska oavsett om behovet är av tillfällig karaktär eller mer bestående alltid själv kunna påverka hur stödet utformas. Nämndens uppdrag är att ge individer det stöd de har rätt till oavsett ålder. Det kan till exempel vara insatser i form av boendestöd, dagverksamhet, hemtjänst eller behov av lägenhet i en särskild boendeform. När det gäller det sistnämnda har varje individ sitt eget hyreskontrakt precis som vilken medborgare som helst. Skillnaden är att det i den fastigheten finns personal på plats.

I det direkta mötet med den som beviljats någon form av insats tilltalas hen på det sätt personen själv vill bli tilltalad. När nämnden behöver formulera något som gäller alla som de är till för och för de som beviljats insats används begreppet kund. Detta för att spegla det förhållningssätt som är av största vikt där individen

själv har rätt att göra val och delta i planeringen om hur stödet och hjälpen ska formos.

Utifrån ovanstående föreslås att motionen avslås. Att använda begreppet boende för de som har sin lägenhet på ett särskilt boende sänder andra signaler än nämnden vill förmedla.

***Ekonomiska konsekvenser***

Beslutet innebär inga ekonomiska konsekvenser.

***Sociala och miljömässiga konsekvenser***

Beslutet innebär inga sociala eller miljömässiga konsekvenser.

**Beslutsunderlag**

Tjänsteskrivelse, 2023-08-15

Protokollsutdrag VON, 2023-04-26, § 61

Daniel Jansson-Hammargren  
Kommundirektör  
Enköpings kommun

Åsa Olsson  
Kansli och utredningschef  
Enköpings kommun

**Beslutet skickas till:**

Vård- och omsorgsnämnden, för kännedom

Paragraf 61

Ärendenummer VON2022/166

## **Motion - sluta använda kundbegreppet**

### **Beslut**

#### **Förslag till kommunfullmäktige**

Vård- och omsorgsnämnden föreslår att motionen avslås.

#### **Reservationer**

Solweig Sundblad (S), Sara Skoglund (S) och Eva Hallberg (S) reserverar sig mot beslutet till förmån för eget yrkande.

Agneta Willey (MP) reserverar mig mot beslutet med motiveringen att begreppet kund associerar man direkt till en affärsverksamhet, där man köper och säljer något. Men för människor på ett "särskilt boende" och för verksamheten som bedrivs där, innebär det så mycket mer, för där ska individer få det stöd och den omsorg, som de är i behov av i det dagliga livet. Därför är det bättre att använda ett annat begrepp till exempel boende/brukare.

#### **Beskrivning av ärendet**

Kommunfullmäktige beslutade vid sammanträdet den 28 november 2022, paragraf 172 att:

1. förlänga beredningen av svaret på motionen – sluta använda kundbegreppet i den kommunala verksamheten,
2. motionen skickas till vård- och omsorgsnämnden för beredning,
3. motionen ska besvaras senast den 30 april 2023.

Sverre Ahlbom (S) har inkommit med en motion, Sluta använda kundbegreppet i den kommunala verksamheten. Kommunfullmäktige beslutade den 18 oktober 2021 att skicka motionen till kommunstyrelsen för beredning.

Enligt 5 kap. 35 § kommunallagen (2017:725) ska en motion beredas på sådant sätt att fullmäktige kan fatta beslut inom ett år från det att motionen väcktes. Om beredningen inte kan avslutas inom denna tid, ska detta och vad som framkommit vid beredningen anmälas till fullmäktige inom samma tid. Fullmäktige får då avskryva motionen från vidare handläggning. På grund av hög arbetsbelastning inom kommunledningsförvaltningen är inte ärendet färdigberett.

Kommunfullmäktige kommer därför inte kunna fatta beslut inom ett år från det att motionen väcktes.

#### **Vård- och omsorgsförvaltningens bedömning**

Vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter präglas av ett salutogent synsätt och arbetssätt. Det kännetecknas av att vi tillvaratar det som fungerar och stärker individen, vi ser möjligheter, styrkor och tillgångar. Allt för att stärka individens tro till sin egen förmåga.

De medborgare i Enköpings kommun som någon gång i livet har behov av stöd och hjälp av vård- och omsorgsförvaltningen ska oavsett om behovet är av tillfällig karaktär eller mer bestående alltid själv kunna påverka hur stödet utformas. Förvaltningens uppdrag är att ge individer det stöd de har rätt till oavsett ålder. Det kan till exempel vara insatser i form av boendestöd, dagverksamhet, hemtjänst eller behov av lägenhet i en särskild boendeform. När det gäller det sistnämnda har varje individ sitt eget hyreskontrakt precis som vilken medborgare som helst. Skillnaden är att det i den fastigheten finns personal på plats.

I det direkta mötet med den som beviljats någon form av insats tilltalas hen på det sätt personen själv vill bli tilltalad. När förvaltningen behöver formulera något som gäller alla vi är till för och de som beviljats insats används begreppet kund. Detta för att spegla det förhållningssätt som är av största vikt där individen själv har rätt att göra val och delta i planeringen om hur stödet och hjälpen ska formas.

Utifrån ovanstående föreslår förvaltningen att avslå motionen då att använda begreppet boende för de som har sin lägenhet på ett särskilt boende sänder andra signaler än de förvaltningen vill förmedla.

#### **Vård- och omsorgsförvaltningens förslag till kommunfullmäktige**

Vård- och omsorgsnämnden föreslår att motionen avslås.

#### **Arbetsutskottets beredning**

Vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott har berett ärendet den 18 april 2023 och överlämnat ärendet till vård- och omsorgsnämnden utan eget ställningstagande.

#### **Yrkanden**

Solweig Sundblad (S), Sara Skoglund (S), Eva Hallberg (S) och Agneta Willey (MP) yrkar avslag på förvaltningens förslag och yrkar bifall till motionen.



**Beslutsgång**

Ordföranden finner att det finns två förslag till beslut och ställer dessa mot varandra. Ordföranden finner att vård- och omsorgsnämnden beslutar enligt förvaltningens förslag.

\_\_\_\_\_

Kopia till:  
Kommunfullmäktige