UNDERTECKNAT

Jacke Sjödin

10 små handläggare...

Det har blivit höst. Jag har fått mitt femte barn (ja, frun var också med på ett hörn), och vi har flyttat till ett hus. Där fick vi vattenskada efter 21 timmar. Det lär troligen vara något slags världsrekord. Många jag känner har ALDRIG haft en vattenskada, och vi fick innan vi ens hade bott ett dygn i kåken.

Men, men, det finns sådant som är värre. Nageltrång, till exempel. Eller Försäkringskassan. Där snackar vi äkta smarta och vrede. Nu är det tack och lov inte så ofta jag behöver ringa till Försäkringskassan, men som småbarnsförälder har ibland tyvärr inget val.

”Tut... Tut... Välkommen till Försäkringskassan! Den beräknade väntetiden är 22 minuter. Det är 143 personer före dej i kön. Just nu är vi 55 handläggare som arbetar för att hjälpa dej.”

Exakt så sa den automatiska mannen som svarade i telefonen hos Försäkringskassan. Jag kände på mig att det skulle bli en låååååång eftermiddag. Jag lade ifrån mig luren en stund och passade på att brygga en kanna kaffe. Längst in i frysen hittade jag en kvarglömd bullkant som jag tinade i mikron. Jag väntade in kaffebryggaren, tog en kopp kaffe och min bulle och satte luren till örat igen. Mannen var fortfarande kvar.

”Det är nu 125 personer före dej i kön. Just nu är vi 51 handläggare som arbetar för att hjälpa dej.”

Nej, vänta nu! Nyss var det ju 55 handläggare! Har fyra pers gått på muggen samtidigt eller vad är det frågan om??? Jag slök bullen, gick bort till datorn och försökte för artonde gången få svar på mina frågor via kassans hemsida. Det gick inte. Jag återgick till telefonen.

”Det är nu 109 personer före dej i kön. Just nu är vi 44 handläggare som arbetar för att hjälpa dej.”

44!!! Stopp, hallå, vad händer här? Nu har elva handläggare försvunnit under loppet av åtta minuter! Har det börjat brinna på någon avdelning eller är det svininfluensan som härjar där borta?

Två minuter senare: ”93 personer före i kön. 38 handläggare!” Ytterligare tre minuter senare: ”81 personer före i kön. 32 handläggare!”

Nu började detta enkla telefonsamtal till Försäkringskassan starkt påminna om en roman av Agatha Christie. För mitt inre öra hörde jag ödesmättade ramsor:

55 små handläggare satt där små och grå - tre gick upp i rök, och så var dom 52!
52 små handläggare ville helst gå hem - sju fick pension, och så var dom 45!
Och så vidare...

Men till slut... Efter exakt 34 minuters väntetid (jämfört med beräknade 22) hände äntligen något! Telefonens spökröst förkunnade att det var futtiga 10 personer före mig i kön, och strax därefter gick det faktiskt fram alldeles riktiga ringsignaler! Jag pustade ut och greppade lappen med alla mina frågor. Men döm om min förvåning när ingen svarade. Det ringde och ringde och ringde. Och jag kände en iskyla dra längs efter ryggraden. Har 55 handläggare blivit noll nu, eller? (En liten handläggare helt ensam var - stängde kontoret och så fanns ingen kvar...) Och till slut kom ett försmädligt ”klick” i luren. Och så blev det spärrton.

Vad som då hände inombords i den stunden är lite svårt att förklara. Men om jag säger att en synnerligen hjärtinfarkt framstår som rinnsnuva i jämförelse, så kan ni ana vidden av mitt utbrott.

”Om du nånsin kommer fram till Samarkand” skrev Thorstein Bergman. Jag håller på att uppdatera den till ”Om du nånsin kommer fram till Försäkringskassan”.

Jacke Sjödin