

Alice i försäkringskasselandet

© Zenon Panoussis, 2005 i tillämpliga delar.
Reproduktion och spridning tillåts enligt
Creative Commons-licensen ”Attribution – NoDerivs 2.5”.
Se <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/2.5/legalcode>
eller kontakta författaren för licensvillkoren.

Impressum: Zenon Panoussis, Stockholm, 2005.
ISBN 91-631-7730-7

Inledning

Försäkringskassan har en massa blanketter, som alla som har med kassan att göra måste ständigt fylla i. Det finns blanketter för försäkrade, blanketter för oförsäkrade, blanketter för sjuka, blanketter för gravida, blanketter för barn, blanketter för arbetsgivare, blanketter för vårdgivare, blanketter för militärer, blanketter för utlänningar. En hel värld av blanketter, som säkert håller en armé blankettmakare, blankettsamordnare och blankettdirektörer sysselsatta, av dess omfattning¹ att döma.

Försäkringskassan har lagt ut alla dessa blanketter på sin websajt² så att folk kan enkelt ladda ned dem och skriva ut dem. Oavsett vad man tycker om blankettbyråkratin som sådan, är detta en utmärkt service som, under de givna förutsättningarna, gör livet litet lättare för alla inblandade.

Nåja, för nästan alla inblandade. Blanketterna för vårdgivare är nämligen gömda bakom lösenordslås och -bom³. Försäkringskassan anser att folket består av en massa förfalskare och bedragare som alla är ute efter falska sjukskrivningar. Bedragare som dessutom är så dumma och oföretagsamma att de inte kan skaffa sig ett falskt läkarintyg om inte de kan ladda ned det från försäkringskassans egen hemsida. Alltså måste den som vill ha vårdgivarblanketterna vara läkare och gå igenom en registreringsprocedur och -prövning innan han kan komma åt dem. Det finns en mindre avdelning hos kassan som sysslar med just detta, så byråkratin är inte helt meningslös; den hjälper den s k sysselsättningen.

Det finns folk som behöver vårdgivarblanketterna utan att de själva är läkare. Som jag, till exempel. För stunden utvecklar jag ett journal-föringssystem för läkare och behöver blanketterna för det, trots att jag

1 <http://www.fk.se/blanketter/?page=/privatpers/sjuk/index.php>

2 <http://www.fk.se/>

3 <http://uppsol.forsakringskassan.se/templates/Page.aspx?id=5789>

inte själv är läkare. Våldigt få läkare råkar också vara programmerare som kan skriva sina egna journalföringssystem. Folk som jag blir därmed ett nödvändigt ont i sammanhanget.

Man skulle tro att det vore en enkel sak att ringa upp försäkringskassan, förklara situationen, och få blanketterna. Men icke så. Försäkringskassan är inte mottaglig⁴ för vare sig logik eller reson.

Sverige har en underbar och i världen nästan unik lagstiftning⁵ beträffande allmänna handlingar, som innebär att var och en kan få en kopia av myndigheternas handlingar om inte sekretess av någon särskild anledning ska gälla. Det är inte någon vanlig lag som föreskriver detta, utan faktiskt grundlagen. Medborgarens rätt att få myndigheternas handlingar kallas offentlighetsprincipen.

Försäkringskassan är en statlig myndighet och dess blanketter är allmänna handlingar som omfattas av offentlighetsprincipen. Man kunde tro att det skulle räcka, när nu kassan inte vill lämna ut sina vårdgivarblanketter till andra än läkare, att drämma till med grundlagen och få dem ändå. Det är precis vad jag tänkte och vad jag gjorde. Förgäves. Försäkringskassan ställer sig nämligen över grundlagen⁶. Den som är missnöjd med detta inbjuds att tvista inför kammarrätten under en längre tid.

Jag är en praktisk människa, så jag löste mitt problem på annat sätt. Jag bad helt enkelt en av mina kunder om blanketterna. Kunden ifråga är läkare och har blanketterna, så jag kunde utan vidare få dem av henne. Blanketterna behövs ju till det journalsystem hon själv ska använda, så det hela föll rätt naturligt på plats.

4 Se avsnittet ”korrespondens”.

5 Tryckfrihetsförordningen, återfinns bl a på <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3910>, under SFS-nummer 2002:908.

6 Se bilaga 1, beslut 2005-08-25.

Jag är dock inte bara en praktiskt människa. Jag är också en principfast människa och ibland en rätt besvärlig människa, särskilt när en osympatisk makt djävlas. Om jag tycker att någons beteende är oacceptabelt och riktar sig mot mig eller mot principer som jag gärna försvarar, sätter jag gärna vederbörande på sin plats. Det är jag rätt bra på, och det är just vad jag tänker göra här med försäkringskassan.

Alltså, här är blanketterna⁷ som försäkringskassan inte vill att folk ska ha tillgång till. De är inga guldtackor, inga värdepapper, inga tiotusen kronorssedlar, bara vanliga urtråkiga och totalt värdelösa blanketter. Det enda värde de har är några pyttebyråkraters makt att vägra folk tillgång till dem. Den makten tar jag härmed bort. Försäkringskassans hemliga blanketter är nu offentliga⁸. Som en direkt följd av detta har jag också de facto avskaffat den avdelning hos försäkringskassan som granskar och registrerar läkare som vill få tillgång till kassans läkarblanketter. I tider av hårda sparkrav på myndigheterna måste detta vara en oväntad välsignelse för kassan.

Det är en gammal folkvisdom att folk betar sig så som man behandlar dem. När nu försäkringskassan behandlar allmänheten som en samling usla bedragare som man inte ens kan anförtro en tom blankett, ligger det nära till hands att tro att åtminstone en del av allmänheten blir just det. Jag vill här ha det sagt att jag inte uppmuntrar någon att förfälska läkarintyg, vare sig med hjälp av dessa blanketter eller eljest. Det är ett billigt och dumt brott som kostar betydligt mer än det smakar, även om man inte åker fast. Jag måste dock erkänna att jag innerst inne inte kan motstå skadeglädjen i tanken att folk kommer att göra det ändå. Den tanken är i sig det mest adekvata svar jag har på försäkringskassans småaktiga maktlek. Som man bäddar får man ligga, som man sår får man skörda, som man ropar får man svar.

Not: Försäkringskassan är hjärtligt välkommen att publicera ett bemötande här. Eller en ursäkt och ett botgörningslöfte, om ett mirakel

7 <http://www.provocation.net/fk/blanketter.html>

8 idem

skulle inträffa. Det är bara att maila mig det. Så länge inget bemötande syns här, har inget bemötande gjorts.

Om du missade den förra länken till hur det hela blev så här, läs vidare här⁹.

September 2005
Zenon Panoussis¹⁰

⁹ Se avsnittet ”korrespondens”.

¹⁰ <oracle@provocation.net>

Korrespondens

Först var det några telefonsamtal. Jag ringde försäkringskassans kundtjänst (när reducerades den röstberättigade och skattebetalande medborgaren till "kund" och vad är det för "tjänst" som de betjänade måste böna betjänarna om?) som hänvisade mig till någon som hänvisade mig till någon annan, och så vidare. Efter någon timme och flera svängar runtom landet hamnade jag hos Carina Söderqvist¹¹ på försäkringskassans huvudkontor i Stockholm. Hon tyckte inte att det var något konstigt med min begäran om läkarblanketterna, men bad mig maila den för att förenkla behandlingen. Det gjorde jag, och med det började korrespondensen:

Subject: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Mon, 22 Aug 2005 16:40:52 +0200
From: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>
To: carina.soderqvist@forsakringskassan.se

Hej

Jag hänvisar till vårt telefonsamtal för en kort stund sedan.

Jag ansöker om en elektronisk kopia av alla de blanketter för vårdgivare som försäkringskassan tillhandahåller på <http://uppsol.forsakringskassan.se/templates/Page.aspx?id=5789> .

Tillgången till dessa blanketter är av någon anledning skyddad med lösenord och begränsad till vårdpersonal. Jag är inte vårdpersonal utan IT-konsult och jag behöver blanketterna för administrationssystem som jag skapar för vårdgivare.

Enligt min mening är blanketterna ifråga allmänna handlingar som måste lämnas ut om inte sekretess gäller för (delar av) dem.

Om försäkringskassan bifaller min ansökan kan blanketterna skickas till mig per e-mail till ovanstående adress, alternativt kopieras till diskett eller CD-ROM som jag själv hämtar på kassans kontor.

Om försäkringskassan avslår min ansökan önskar jag ett skriftligt

11 <carina.soderqvist@forsakringskassan.se>

beslut med motivering och besvärshänvisning.

Med vänlig hälsning,
Zenon Panoussis

Jag fick svar efter två dagar:

Subject: SV: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Wed, 24 Aug 2005 13:26:36 +0200
From: Söderqvist Carina <carina.soderqvist@forsakringskassan.se>
To: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>

Hej!

Vi har mottagit din begäran och återkommer med besked.

Hälsningar

Carina Söderqvist
Produktionsdivisionen
Huvudkontoret
Tel: 08-786 96 45

Det tyckte jag inte bådade gott. Mitt projekt stod stilla i väntan på blanketterna och allt jag fick var en mottagningsbekaäftelse efter två dagar. Jag var ivrig att fortsätta mitt arbete, så jag ringde upp Carina Söderqvist och frågade hur ärendet fortskred. Hos sade att "blanketterna ägs av olika avdelningar inom försäkringskassan" och att hon därför hade skickat min begäran till respektive avdelning och väntade nu på svar från dem.

Jag påpekade att det inte är enheten som "äger" en allmän handling som ska pröva frågor om dess utlämnande, utan enheten som förvarar handlingen. Alla pdf-filer som jag ville ha förvaras på samma ställe, så saken borde vara rätt enkel.

Det höll Carina Söderqvist inte med om. Hon gillade inte att jag la mig in i försäkringskassans interna rutiner och hon ansåg att jag borde bara vänta tills jag får ett beslut. Jag invände att det inte får ta onödigt lång tid och undrade om hon kunde uppskatta om det skulle ta dagar

eller veckor eller månader att få svar från en massa olika enheter. Det gick inte att sja om det, sa hon, men hon tippade på veckor snarare än dagar. Jag bad henne försöka skynda på i görligaste mån och avslutade samtalet. Jag såg framför mig framtida JO-anmälningar av handläggningen och dåliga bortförklaringar från försäkringskassans sida, så jag tänkte att det var nog bäst att eliminera eventuella "missförstånd" i förväg. Varpå detta mail:

Subject: Re: SV: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Wed, 24 Aug 2005 13:40:21 +0200
From: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>
To: Söderqvist Carina <carina.soderqvist@forsakringskassan.se>
References: <E26FDF549F7E9C45ABCC03F78CD919B70695D@S00MAIL003.ads.sfa.se>

> Vi har mottagit din begäran och återkommer med besked.

Tack.

För den goda ordningens skull vill jag notera även skriftligt (a) att ärenden om utlämning av allmänna handlingar måste enligt lag handläggas skyndsamt och (b) att beslut om utlämning skall fattas av den myndighet eller enhet som förvarar de begärda handlingarna, inte av handlingarnas "ägare".

Med vänlig hälsning,
Zenon Panoussis

Det satte nog fart på kassan och redan nästa dag fick jag svar på min ansökan. Den som har känsla för det som står mellan raderna, kan tydligt läsa "vem tror du att du är, som ska tala om för oss hur vi ska arbeta?" i det som följer. En byråkrat med sårad självkänsla och utan närmare kunskap i tryckfrihet hittade på ett "smart" sätt att avslå en besvärlig besserwissers ansökan.

Med facit i hand kan jag konstatera att jag hade troligen haft större framgång om jag hade varit mer diplomatisk och haft mindre bråttom. Om jag hade fjäskat litet mer, helt enkelt. Det tycker de små byråkraterna om, att man gör för dem. Problemet är att jag inte riktigt klarar av det. Även när jag helt ärligt mot mig själv försöker hyckla och fjäska för andra, brukar mitt riktiga jag ta överhanden och ruinera

föreställningen. Så blev det även denna gång och här är resultatet:

Subject: SV: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Thu, 25 Aug 2005 10:57:48 +0200
From: Söderqvist Carina <carina.soderqvist@forsakringskassan.se>
To: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>

Hej! Översänder beslut om ansökan om elektronisk kopia av blanketter för vårdgivare.

Med vänlig hälsning

Carina Söderqvist
Enheten för självbetjäning och telefoni
Huvudkontoret
103 51 Stockholm

Beslutet bifogades ovanstående mail i Microsoft Word format¹². För de som tycker lika illa som jag om den saken, har jag lagt en pdf av det här¹³. Notera den triumferande satsen "Försäkringskassan kommer heller inte av serviceskäl att tillmötesgå begäran". Nähä, varför inte, om inte just för att pissa in territorium?

Jag svarade inte direkt på detta. Jag ordnade blanketterna själv, gjorde den första versionen av mitt journalprogram färdig och lät några utomstående testa den. Blanketterna var där, länkande och tillgängliga men inte alls prominenta. Jag läste loggarna, såg vad folk gjorde på testsajten, och insåg att det finns ett visst intresse för de där blanketterna, med eller utan journalsystem. Det var inga bedragare som huserade på testsajten, utan professionella vårdgivare som själva har tillgång till försäkringskassans lösenordsskyddade blanketter. Deras intresse för blanketterna kan ha berott på att mitt blankettsystem är enklare och bättre än försäkringskassans, men det kan jag naturligtvis inte veta säkert.

Så jag lät en vecka gå, sedan svarade jag till Carina Söderqvist. Helt

¹² Se bilaga 1, beslut 2005-08-25.

¹³ idem

uppriktigt och öppet, men med omvända roller denna gång. Istället för att klaga över beslutet eller vädja om att få blanketterna som jag inte längre behövde, erbjöd jag försäkringskassan möjligheten att vädja till mig att ta bort dem från nätet. Det var en utmaning till kassan. Jag tänkte att, om någon på försäkringskassan klarade av att ta sig förbi min arroganta ton och sin egen maktfullkomlighet, och svara sakligt, ärligt och utan prestige och maktkamp, skulle jag nog bli tvungen att sluta fred och ta bort blanketterna från nätet trots att jag själv anser att de hör hemma där.

Subject: Re: SV: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Sun, 11 Sep 2005 03:22:02 +0200 (CEST)
From: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>
To: Söderqvist Carina <carina.soderqvist@forsakringskassan.se>
References: <E26FDF549F7E9C45ABCC03F78CD919B706C10@S00MAIL003.ads.sfa.se>

> Översänder beslut om ansökan om elektronisk kopia av blanketter för
> vårdgivare.

Det var ett riktigt tråkigt beslut. Jag hade haft förståelse för det om ni hade åberopat en saklig grund för att inte lämna ut blanketterna, som t ex att ni fruktar missbruk el dyl, och jag hade i så fall överklagat med ett öppet sinne, villig att acceptera ett välmotiverat utslag även om det gick emot mig.

Så blir det inte. Beslutet jag fick av er är ett typisk utslag av myndighetsovilja. Er avslagsmotivering kunde enklare uttryckas som "vi är inte tvugna att ge dig det du vill, så då gör vi inte det". Bortsett från att ni har fel, får faktiskt en myndighet göra mer än vad den absolut är tvungen att göra. Ni hade kunnat lämna ut blanketterna trots att ni inte är tvugna att göra det, så länge ni inte har någon saklig grund att inte göra det. Ni hade kunnat underlätta mitt arbete, som faktiskt går ut på att effektivisera läkarnas arbete, som ni ju får betala för i slutändan. Och det hade bara kostat er en knapptryckning, avsevärt mindre än tiden det tog er att skriva avslagsbeslutet. Kort sagt, ni hade kunnat vara tillmötesgående istället för att djävlats, till gagn för alla, inklusive er själva.

Som det nu blev, har jag ingen lust att ödsla en massa tid och energi i kammarrätten med att överklaga ett meningslöst beslut. Jag såg istället till att få blanketterna på annat sätt och löste mitt problem utan er.

Dock vill jag inte låta det hela passera i och med det. Dels i syfte att bespara andra samma problem med er som jag nyss hade och dels i syfte att markera att det inte är en bra idé att djävlas med folk, har jag nu lagt ut samtliga era blanketter på nätet, fria att laddas ned av envar. Jag passade på att ta bort pdf-skyddet på dem, så att det kan bearbetas fritt av den som så vill.

Om försäkringskassan har invändningar mot det sistnämnda, ber jag er meddela mig dem utförligt och motiverat. Om jag inte hör av er kommer jag att utgå från att ni inte har någon giltig invändning.

Med vänlig hälsning,
Zenon Panoussis

Naturligtvis överskattade jag kassan där. Det tog en vecka innan jag fick svar och svaret var en samling floskler. Här kommer det.

Subject: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Tue, 20 Sep 2005 17:03:40 +0200
From: Nyman Arne <arne.nyman@forsakringskassan.se>
To: zp@qdh.nl

Hej Zenon

Tack för ditt mail daterat den 12 september 2005.

Tråkigt att du uppfattat oss som enbart ovilliga att hjälpa till. Vi tar åt oss av din kritik och försöker i detta mejl beskriva några av de bakomliggande orsaker som ligger till grund för beslutet och samtidigt ge en återkoppling på hur vi ser på din avsikt att lägga ut våra blanketter på nätet.

Försäkringskassans blanketter hålls ständigt aktuella för att innehålla de uppgifter som krävs för att rätt bedöma ett ärende. Nya lagar och reformer resulterar ofta i nya krav på uppgifter och den gamla blankettversionen är då inte tillräcklig som underlag för beslut. För blanketter som skannas/tolkas tillkommer tekniska krav på blankettens utformning för att skanningen ska kunna utföras utan problem. Försäkringskassan har här ett intresse av en viss minimikvalitet hos blanketten för att skanningsprocessen inte ska fördröjas och fördyras. Av främst dessa skäl föredrar vi att Försäkringskassans egna blanketter används - detta är helt enkelt ett sätt att säkra snabb och effektiv handläggning av försäkringsärendena.

Vissa blanketter är inte lämpliga att sprida till allmänheten för att de kan missbrukas. Exempel på sådana blanketter är läkarintyg. Aktuella blanketter tillhandahålls med olika former av begränsningar t ex lösenordsskyddad webbplats. När sådana blanketter begärs utelämnade är vi restriktiva för att stävja missbruk.

Det framgår inte av ditt mail exakt var någonstans på Internet Försäkringskassans blanketter för vårdgivare gjorts tillgängliga eller hur de utformats. Vi tolkar det som att blanketterna finns tillgängliga på en viss webbplats och att de återges i sina ursprungliga former och skick.

En blankett med Försäkringskassans logotyp som finns tillgänglig på Internet kan ge en person intryck av att det är Försäkringskassan som har lagt ut informationen eller godkänt att denna läggs ut. När en blankett återges på ett dylikt sätt är det inte omöjligt att blanketten som sådan, dess text eller delar av den förvanskas eller blir missvisande, oberoende av vilken teknik som används för att återge informationen. Försäkringskassan uppdaterar och omarbetar kontinuerligt de blanketter som ligger lagrade elektroniskt på den av Försäkringskassan angivna och lösenordsskyddade webbsidan.

Försäkringskassans logotyp är registrerad som varumärke. I den mån denna logotyp förekommer på din (?) webbplats och på de där tillgängliga blanketterna förutsätter Försäkringskassan att du omgående tar bort logotypen ifråga.

Med vänliga hälsningar

Arne Nyman

Enhetschef

Jaså? Tråkigt att jag uppfattade dem som enbart ovilliga, underförstått att de i själva verket var tjänstvilliga och det är jag som inte har grepp om verkligheten? Hur kan man inleda sitt mail med en förolämpning och sedan förvänta sig förståelse för sina synpunkter? De tar åt sig av min kritik, men det leder till ingen konkret åtgärd? Vilket tomsnack!

Trots detta tyckte jag att människan försökte vara vänlig; att hans oförmåga att erkänna fel och göra något åt dem är snarare en yrkesskada än ett uttryck av medveten ovilja. Troligen överskattade

jag honom också, eftersom det var just denne Arne Nyman¹⁴ som hade undertecknat det lika triumferande som självförnedrande "försäkringskassan kommer heller inte av serviceskäl att tillmötesgå begäran" i det tidigare beslutet¹⁵. Jag svarade ändå utförligt och vänligt och försökte öppna en dörr till en vettig mänsklig dialog:

Subject: Re: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Wed, 21 Sep 2005 13:49:06 +0200
From: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>
To: Nyman Arne <arne.nyman@forsakringskassan.se>
References: <3FA2BB4FBCB3244F9EA0924987881158BC7EA8@S00MAIL004.ads.sfa.se>

Hej

> Tack för ditt mail daterat den 12 september 2005.

> Tråkigt att du uppfattat oss som enbart ovilliga att hjälpa till.

Hmm. Är det bara jag som uppfattat er som ovilliga eller var ni faktiskt ovilliga, objektivt sett?

> Vi tar

> åt oss av din kritik och försöker i detta mejl beskriva några av de
> bakomliggande orsaker som ligger till grund för beslutet och samtidigt
> ge en återkoppling på hur vi ser på din avsikt att lägga ut våra
> blanketter på nätet.

Det låter väldigt bra men, som framgår av det som följer, har jag anledning att undra om min kritik har lett till någon förändring hos er. Jag ska dock försöka undvika ha förutfattade meningar och istället testa saken strax.

> Försäkringskassans blanketter hålls ständigt aktuella för att innehålla
> de uppgifter som krävs för att rätt bedöma ett ärende. Nya lagar och
> reformer resulterar ofta i nya krav på uppgifter och den gamla
> blankettversionen är då inte tillräcklig som underlag för beslut. För
> blanketter som skannas/tolkas tillkommer tekniska krav på blankettens
> utformning för att skanningen ska kunna utföras utan problem.
> Försäkringskassan har här ett intresse av en viss minimikvalitet hos
> blanketten för att skanningsprocessen inte ska fördröjas och fördyras.

¹⁴ <arne.nyman@forsakringskassan.se>

¹⁵ Bilaga 1, beslut 2005-08-25

- > Av främst dessa skäl föredrar vi att Försäkringskassans egna blanketter
- > används – detta är helt enkelt ett sätt att säkra snabb och effektiv
- > handläggning av försäkringsärendena.

Allt detta är mycket rimligt och jag kan inte annat än hålla med om det. Notera dock att allt vad du anför här utgör goda skäl för er att göra era blanketter tillgängliga för den som begär dem för legitima ändamål, inte tvärtom.

- > Vissa blanketter är inte lämpliga att sprida till allmänheten för att de
- > kan missbrukas. Exempel på sådana blanketter är läkarintyg.

Visst, om blanketten för läkarintyg kan laddas ned av envar, får man räkna med att förfalskningarna ökar en smula. Men är det ett rimligt skäl att inte släppa blanketterna ändå? Den som ska förfalska ett läkarintyg kan ju alltid tippexa och kopiera ett tidigare intyg. Han måste vara någorlunda insatt i medicinsk terminologi och diagnoskoder för att inte avslöjas direkt och han riskerar fängelse för bedrägeri medelst urkundsförfälskning om försäkringskassan skulle råka ringa läkaren vars namnteckning har förfalskats. Är inte detta redan i sig tillräckliga hinder mot förfälskingar? Om riksbanken resonerade som ni gjorde, skulle den inte släppa ut sedlar till allmänheten eftersom sedlarna då också kan och kommer att förfälskas av somliga.

Hur som helst, när jag begärde blanketterna var det inte tal om att släppa dem till allmänheten; det var tal om att släppa dem till mig personligen för ett visst klart bestämt och beskrivet ändamål. Om ni tvivlade på mina egentliga avsikter hade ni kunnat fråga mig närmare om dem. Ni hade också kunnat belägga mig med riktad tystnadsplikt eller föreslå ett frivilligt avtal om detsamma. Att bara avslå min begäran blankt var alldeles onödigt hårt och definitivt. Därför anser jag fortfarande, trots det du skrivit, att ni bara gjorde livet lätt för er genom att göra det svårt för mig.

> Aktuella

- > blanketter tillhandahålls med olika former av begränsningar t ex
- > lösenordskyddad webbplats. När sådana blanketter begärs utelämnade
- > är vi restriktiva för att stävja missbruk.

"Restriktiva" är inte detsamma som "oböjligt avvisande". Och vi bör inte heller glömma att ni måste följa lagen oavsett vad ni tycker om den. Om tryckfrihetsförordningen i kombination med sekretesslagen kräver att ni ska lämna ut blanketterna, får ni som myndighet inte försöka dribbla bort kravet med hänvisning till ett lagrum som över huvud taget inte är tillämpligt på det begärda materialet ("upptagning för ADB" i TF syftar på datamedia som *innehåller* uppgifter; inte

på datamedia som i sig *utgör* den begärda uppgiften).

- > Det framgår inte av ditt mail exakt var någonstans på Internet
- > Försäkringskassans blanketter för vårdgivare gjorts tillgängliga...

Det är avsiktligt så. Blanketterna är nu del av ett journalförings-system som finns på nätet för teständamål men som inte är färdigt för produktion. När det blir det, förhoppningsvis om ett par veckor, kommer det hela, inklusive blanketter, att flyttas till en permanent plats. Om du vill kan jag då meddela dig adressen dit.

- > ...eller hur de utformats.

De har inte "utformats" alls. Det enda jag gjorde var att ta bort pdf-skyddet; i övrigt är blanketterna identiska till era eller, rättare sagt, de *är* era.

- > Vi tolkar det som att blanketterna finns tillgängliga
- > på en viss webbplats och att de återges i sina ursprungliga former och
- > skick.

Korrekt.

- > En blankett med Försäkringskassans logotyp som finns tillgänglig på
- > Internet kan ge en person intryck av att det är Försäkringskassan som
- > har lagt ut informationen eller godkänt att denna läggs ut.

Nej, det är helt uppenbart av websajtens adress, utformning och innehåll att försäkringskassan inte ligger bakom den, vare sig direkt eller indirekt.

- > När en
- > blankett återges på ett dylikt sätt är det inte omöjligt att blanketten
- > som sådan, dess text eller delar av den förvanskas eller blir
- > missvisande, oberoende av vilken teknik som används för att återge
- > informationen.

Blanketterna finns på nätet i pdf-format. Jag har väldigt svårt att se hur innehållet i dem skulle kunna förvanskas eller bli missvisande.

Oavsett detta, föreligger det så vitt jag vet inget juridiskt hinder mot att förvanska eller låta förvanska försäkringskassans blanketter. Man skulle kunna nyforma dem i tecknad stil eller byta fonter och rubriker och kasta om rutorna hur som helst utan att bryta mot någon lag.

- > Försäkringskassan uppdaterar och omarbetar kontinuerligt
- > de blanketter som ligger lagrade elektroniskt på den av
- > Försäkringskassan angivna och lösenordsskyddade webbsidan.

Jag skulle uppskatta det om ni vill meddela mig när era blanketter ändras, så att jag kan uppdatera mina. Resultatet skulle bli att ni slipper få in gamla blanketter, vilket skulle gagna de utfärdande läkarna, de försäkrade och inte minst er själva.

- > Försäkringskassans logotyp är registrerad som varumärke. I den mån denna
- > logotyp förekommer på din (?) webbplats och på de där tillgängliga
- > blanketterna förutsätter Försäkringskassan att du omgående tar
- > bort logotypen ifråga.

Jag har lagt ut blanketterna oförändrade, således inklusive logotypen.

Det är, i min mening, ytterst tveksamt om varumärkeslagen alls är relevant i detta sammanhang, av följande anledningar:

- Blanketterna i sig är inte en vara.
- Jag tillhandahåller ingen vara eller tjänst i samma kategori som era tjänster, t ex försäkringar, vård etc. Jag tillhandahåller programvaror och datatjänster.
- Er logotyp på blanketterna används inte för att beteckna mina tjänster.
- Blanketterna ifråga har lovligen erhållits från er för att sedan vidareöverlätas i tur till mig och av mig till andra. Således, även om blanketterna i sig skulle anses utgöra en vara, blir § 4a varumärkeslagen tillämplig.

Fö har jag också tittat på upphovsrättslagen och anser att återgivningen av blanketterna är fri även från upphovsrättsligt perspektiv.

Slutligen vill jag återkomma till testet som jag nämnde tidigt i detta mail. Jag upptäckte att det förekommer blanketter i era kontakter med läkarna som inte finns utlagda på er hemsida. Det rör sig om alla de blanketter som först skickas av er till läkarna för utfyllnad istället för att först fyllas ut av läkarna och sedan skickas till er för vidare behandling. Ett exempel är RFV 6530 (förfrågan hos läkare) som ibland, men inte alltid, skickas tillsammans med RFV 7264. Eftersom läkarna oftast svarar på själva RFV 6530, behöver jag den till mitt system, liksom andra liknande blanketter som utgår från er. Skulle jag kunna få dem av er i pdf format?

Med vänliga hälsningar,
ZP

-- The best defence against logic is ignorance.

Jag hade hoppats på ett bra svar på detta mail, men det kom inget.
Istället för ett vettigt svar fick jag detta:

Subject: Begäran om Försäkringskassans blanketter i pdf-format
Date: Thu, 22 Sep 2005 17:05:31 +0200
From: Sylwander Eva <eva.sylwander@forsakringskassan.se>
To: zp@qdh.nl

Hej!

Jag har fått din begäran om att få tillgång till Försäkringskassans blanketter RFV 6530 och RFV 7264 i pdf-format vidarebefordrad från Jaan Entson. Som bilaga finner du Försäkringskassans beslut i frågan.

Med vänlig hälsning
Eva Sylwander

Försäkringskassan
Eva Sylwander
Huvudkontoret
Enheten för sjukpenning- och arbetsskadeförsäkring
E-post: eva.sylwander@forsakringskassan.se
<mailto:eva.sylwander@forsakringskassan.se>
Telefon: 08-786 96 70, växel 08-786 90 00
Besöksadress: Adolf Fredriks Kyrkogata 8
Postadress: 103 51 Stockholm
www.forsakringskassan.se <<http://www.forsakringskassan.se/>>

Som bilaga till mailet fanns ett nytt avslagsbeslut i Microsoft Word format¹⁶. Jag har igen lagt en pdf av det här¹⁷. Inget sakligt skäl till kassans vägran att lämna ut blanketterna anges denna gång heller, utan beslutet motiveras, som förra gången, endast med att försäkringskassan inte är skyldig att lämna ut blanketterna och gör det just därför inte. Den arroganta satsen "försäkringskassan kommer heller inte av serviceskäl att tillmötesgå din begäran" återfinns även i detta beslut.

¹⁶ Bilaga 2, beslut 2005-09-22.

¹⁷ idem

Här någonstans tog mina "Hej" och "Med vänliga hälsningar" slut. Även om de nu bara var formella artigheter, kommer det en punkt då formella artigheter inte längre har någon plats i kommunikationen, då de blir sand istället för olja i maskineriet.

Denna gång var beslutet undertecknat av en Birgitta Målsäter, inte av Arne Nyman. Förmodligen blev de ändå litet osäkra på sin sak efter mitt långa mail och tyckte att det var bäst att sprida beslutsbördan och därmed täcka varandras rygg. Jag svarade ändå till Arne Nyman. Jag hade mailat min begäran till honom till att börja med, och han är ju enhetschef. Dessutom hade jag nu en gås att plocka med honom:

Subject: Re: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Fri, 23 Sep 2005 01:07:30 +0200
From: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>
To: Nyman Arne <arne.nyman@forsakringskassan.se>
References: <3FA2BB4FBCB3244F9EA0924987881158BC7EA8@S00MAIL004.ads.sfa.se>
<433148B2.6050700@qdh.nl>

>> Vi tar åt oss av din kritik och försöker i detta mejl beskriva några
>> av de bakomliggande orsaker som ligger till grund för beslutet och
>> samtidigt ge en återkoppling på hur vi ser på din avsikt att lägga ut
>> våra blanketter på nätet.

> Det låter väldigt bra men, som framgår av det som följer, har jag
> anledning att undra om min kritik har lett till någon förändring
> hos er. Jag ska dock försöka undvika ha förutfattade meningar och
> istället testa saken strax.

Tyvärr hade jag rätt. Bara en dag efter att du skrev "vi tar åt oss av din kritik" får jag ett nytt beslut som i sak är identiskt med det som jag kritiserade. Jag bifogar det, så att du kan med egna ögon se hur väl din myndighet levde upp till dina ord.

Nåväl, det är inte jag som hamnar i dåligt dager av detta och det är inte heller jag som blir lidande i slutändan. Som ordspråken går, som man bäddar får man ligga, som man sår får man skörda.

*

Jag ber nu om en kopia av samtliga blanketter som försäkringskassan använder i sina kontakter med läkare, med undantag av följande:

(RFV/FK-) 3200, 3201, 3210, 3220, 3222, 3225, 5049, 7263, 7265, 7436, 7263, 7264, 7443, 7447 samt E213. Jag önskar kopiorna i pdf format, men denna ansökan omfattar inte formatet, utan endast innehållet. Således kan blanketterna tillhandahållas mig i form av papperskopior om försäkringskassan inte är villig att lämna ut dem i pdf-format.

Om blanketterna lämnas ut i pdf-format, kan de skickas till mig per e-post till adressen ovan. Om de lämnas ut som papperskopior ber jag att de hålls tillgängliga hos valfritt försäkringskass kontor i Stockholm, där de blir hämtade av bud.

I övrigt ber jag försäkringskassan använda öppna format för elektroniska dokument i sina framtida kontakter med mig. Beslut o dyl kan meddelas mig elektroniskt som ren text eller som pdf- eller html-dokument, men inte som Microsoft Word-dokument, eftersom de sistnämnda kräver ett särskilt operativsystem och kostsam programvara för att kunna läsas.

ZP

Svar på detta kom från Arne Nyman själv samma dag. Vi kan i vart fall konstatera (a) att allt rör sig mycket snabbare än förr och (b) en viss framgång i att få ut blanketterna som jag nu behöver, även om jag bara får dem som papperskopior. Det överfamiljära och därmed något patroniserande "Hej Zenon" får jag väl bortse ifrån; Arne och jag är inte du och polare med varandra, men jag har bättre att göra än att bråka om det också.

Subject: SV: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Fri, 23 Sep 2005 12:48:36 +0200
From: Nyman Arne <arne.nyman@forsakringskassan.se>
To: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>

Hej igen Zenon

Vi lägger nu ner de blanketter du efterfrågat i vår reception på Adolf Fredriks kyrkogata 8 där ditt bud kan hämta dem före kl. 16.00 idag eller under nästa vecka. Om vi skall leverera till något kontor på stan kan det ske först nästa vecka.

Mvh
Arne Nyman

Det hela framstår nu som rätt absurt. Jag nekas blanketterna i pdf-

format därför att försäkringskassan fruktar missbruk och dålig kvalitet på sina inkommande kopior, men jag får samma blanketter som papperskopior som jag kan scanna, vilket kan leda till exakt samma missbruk och mycket sämre kvalitet på kassans inkommande kopior. Om inte detta är en ren prestigestrid, finns det inget som kan kallas en ren prestigestrid. Men OK, nu har vi givit oss in i den leken, så vi får leka färdigt. Skillnaden mellan kassan och mig är att jag står själv för min prestige, medan den svenska skattebetalaren står för kassans prestige. Som tur är, emigrerade jag från Sverige för länge sedan, så jag tillhör inte själv den kategorin.

Budet som är på tal heter Thomas och är god vän till mig. Jag ringer och han säger att han kan åka och hämta kopiorna från Adolf Fredrik. Så jag svarar till Arne Nyman som om saken redan var klar, trots att min känsla säger att jag inte ska tro på något innan jag sett det med egna ögon.

Subject: Re: SV: Begäran om kopior av allmänna handlingar

Date: Fri, 23 Sep 2005 13:33:07 +0200

From: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>

To: Nyman Arne <arne.nyman@forsakringskassan.se>

References: <3FA2BB4FBCB3244F9EA0924987881158BE27A0@S00MAIL004.ads.sfa.se>

> Vi lägger nu ner de blanketter du efterfrågat i vår reception på
> Adolf Fredriks kyrkogata 8 där ditt bud kan hämta dem före kl.
> 16.00 idag eller under nästa vecka.

Tack för det, de blir hämtade därifrån idag.

Skulle ni så småningom få höra klagomål från Östersund att diverse läkare skickar in inscannade blanketter av dålig kvalitet, är ni naturligtvis välkomna att ta kontakt med mig och själva erbjuda mig pdf:er av bättre kvalitet. Dina argument för kvalitetskontroll var ju riktiga och övertygande, så jag är alltid beredd att godta dem ;)

ZP

Östersund syftar på försäkringskassans inläsningscentral, där de flesta pappersblanketter som läkarna skickar in scannas in till elektroniska dokument och matas in i försäkringskassans databaser. En vettig

människa skulle kunna få för sig att fråga varför läkarna måste ladda ned blanketter, skriva ut dem, fylla i dem och posta dem i frankerade kuvert till en inläsningscentral, där blanketterna på nytt får lämna sin pappersexistens och matas in i en databas. En vettig människa kan undra varför läkarna inte kan mata in sina läkarintyg direkt i försäkringskassans databas, utan omvägen över skrivaren och posten. Men ja, den vettiga människan som undrar det sitter nog inte på försäkringskassans huvudkontor på Adolf Fredriks kyrkogata 8 i Stockholm. Tyvärr.

Två minuter efter att jag skickade mitt svar till Arne Nyman, ringde jag Thomas igen. Jag var säker på att det skulle bli strul och jag ville förekomma det. Det var bara en känsla. Man kan tro att jag är religiös eller vidskeplig när man läser detta, men religiös och vidskeplig är olika ord för samma sak och jag är varken det ena eller det andra. Jag bara iakttar väldigt noga vad andra säger och gör. Något gjorde nu att jag tyckte att det hade gått för lätt för att vara sant.

Hur som helst, jag ringde Thomas och varnade honom att se upp att han inte fick blanketterna som jag hade undantagit min ansökan istället för de blanketter som omfattades av ansökan. Det såg ut som något som skulle kunna hända. Thomas skrev ned alla blankettnummer från mitt mail till Arne Nyman och sa att han skulle kolla noga.

Runt halv fyra ringde Thomas tillbaka. Han hade varit hos försäkringskassan och han hade fått en lunta blanketter som var alldeles fel, precis som jag hade fruktat. Hans mobil var urladdad och han kom inte ihåg mitt telefonnummer, så han kunde inte ringa mig direkt därifrån. Han försökte få tag på den ansvariga tjänstemannen för att reda ut det hela på plats, men receptionisten visste inte vem den ansvariga tjänstemannen var. Thomas gick därifrån och ringde mig när det var för sent att göra något åt saken samma dag. Det var fredag, så veckan var slut. Jag skickade iväg ett sarkastiskt mail till Arne Nyman.

De som känner mig väl, vet att min irritations- och aggressionsnivå

inte bör avläsas från mitt röstläge eller mitt mediterrana gestikulerande, utan från sarkasmhalten i mina ord. När sarkasmen ösar är det dags att ta skydd. Som tur var för Arne Nyman, hade han redan gått hem när följande mail anlände i hans inbox. Eller så låtsades han att han hade gått hem, vilket var just lika bra för honom.

Subject: Re: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Fri, 23 Sep 2005 15:54:47 +0200
From: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>
To: Nyman Arne <arne.nyman@forsakringskassan.se>
References: <3FA2BB4FBCB3244F9EA0924987881158BC7EA8@S00MAIL004.ads.sfa.se>
<433148B2.6050700@qdh.nl> <43333932.7050603@qdh.nl>

Jag skrev:

> Jag ber nu om en kopia av samtliga blanketter som försäkringskassan
> använder i sina kontakter med läkare, med undantag av följande:
> (RFV/FK-) 3200, 3201, 3210, 3220, 3222, 3225, 5049, 7263, 7265,
> 7436, 7263, 7264, 7443, 7447 samt E213.

Budet var nyss på ert huvudkontor och fick en bunt som innehöll alla ovan uppräknade blanketter och inga andra.

Det jag bad om var SAMTLIGA blanketter som försäkringskassan använder i sina kontakter med LÄKARE, med UNDANTAG av de uppräknade. Jag vet inte hur detta kan uttryckas tydligare än så. Det jag fick istället var den raka motsatsen, d v s alla blanketter som jag inte ville ha och inga av de som min ansökan avsåg.

Jag hade uttryckligen varnat budet att detta kunde inträffa och bett honom kontrollera blanketterna direkt på plats när han fick dem. Jag var väl kanske överdrivet misstänksam mot försäkringskassan när jag tänkte att ett sådant "missförstånd" kunde skapas avsiktligt i syfte att ytterligare försvåra för mig. Missförståndet var säkert ett resultat av äkta slarv och inte av ond avsikt. Hur som helst, de blanketterna som budet fick var inte de som jag hade bett om, så han gav dem tillbaka och gick tomhänd därifrån. Receptionen kunde inte upplysa honom om vem som hade lämnat blanketterna där, annat än att "det var en kvinna som kom med dem".

Skulle ni vilja se till att missförståndet reds ut och att de blanketter som jag bad om läggs någonstans där de kan hämtas?

JP

Medan försäkringskassan gick hem för helgen, övergick jag från en civiliserad meningsskiljaktighet som hade kunnat lösas i samförstånd, till öppet krig. Jag gick igenom korrespondensen hittills, den som du just har läst, och började med att leverera en örfil till kassan. Den är en örfil därför att den är helt utan juridisk konsekvens. Jag har visserligen alldeles rätt i min anmärkning, men ingen kan bli hängd för felet och jag kan inte få någon juridisk fördel av det heller. Därmed blir min anmärkning och mitt i och för sig berättigade krav på en rättad besvärshänvisning en ren förnedring av motparten utan något konkret vinninssyfte. Och det är just meningen. Här är den:

Subject: Re: Begäran om Försäkringskassans blanketter i pdf-format
Date: Fri, 23 Sep 2005 20:48:27 +0200
From: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>
To: Sylwander Eva <eva.sylwander@forsakringskassan.se>
References: <31F997495FC1904587768D378EC500D4F91506@S00MAIL003.ads.sfa.se>

> Jag har fått din begäran om att få tillgång till Försäkringskassans
> blanketter RFV 6530 och RFV 7264 i pdf-format vidarebefordrad från Jaan
> Entson. Som bilaga finner du Försäkringskassans beslut i frågan.

Besvärshänvisningen som följde beslutet är direkt olagligt.

Tryckfrihetsförordningens 14 §, 3 st föreskriver följande:

Myndighet får inte på grund av att någon begär att få taga del av allmän handling efterforska vem han är eller vilket syfte han har med sin begäran i större utsträckning än som behövs för att myndigheten skall kunna pröva om hinder föreligger mot att handlingen lämnas ut. Lag (1982:939).

Detta har inte bara till följd att ansökningar om utfående av allmänna handlingar kan göras helt eller delvis anonymt, utan också att beslut i sådana ärenden kan överklagas helt anonymt. Det finns faktiskt tryckfrihetsmål som har avgjorts av regeringsrätten, där klaganden var "NN" utan vare sig namn eller vidare identifikationsuppgifter.

Således strider meningen "[s]kriv också ditt namn, personnummer, adress och telefonnummer" i besvärshänvisningen mot ovan nämnda lagrum. Även kravet på underskrift gör det.

Med hänvisning till det sagda ber jag om en rättad besvärshänvisning till försäkringskassans beslut med diarienummer 115397/2005.

I övrigt ber jag er använda öppna format för elektroniska dokument i era framtida kontakter med mig. Beslut o dyl kan meddelas mig elektroniskt som ren text eller som pdf- eller html-dokument, men inte som Microsoft Word-dokument, eftersom de sistnämnda kräver ett särskilt operativsystem och kostsam programvara för att kunna läsas.

ZP

Sedan satte jag mig ned och skapade denna websajt. När jag svingade med "blanketterna är på nätet" mot försäkringskassan, var sajten som innehöll dem olänkad och helt undanskymd, och blanketterna var en helt underordnad del av den. Google hade aldrig hittat dit. Det var inte alls min avsikt att starta ett krig kring dessa förbannade blanketter; mitt enda intresse var att få dem och gå vidare med mitt arbete. Jag t o m gav tips till försäkringskassan som gick både mot mina egna och mot lagens principer; se "belägga mig med riktad tystnadsplikt eller föreslå ett frivilligt avtal om detsamma" i mitt mail till Arne Nyman den 21 september. Tyvärr var den kompromissviljan helt bortkastad. Och nu är den borta.

Så blev det öppet krig istället, och denna websajt kom till, och jag anmälde den till Google och dess småbröder, och skrev på huvudsidan något om skadeglädje som jag verkligen menar, och skickade länken dit jag tror att den kommer att få störst effekt vad gäller spridningen av de eländiga blanketterna som försäkringskassans pyttebyråkrater hängde hela sin miserabla prestige på, så att blanketterna sprids lika fort som prestigen ifråga dunstar bort, så att vi alla sedan kan återgå till våra respektive vanliga liv, den ene med ännu en meningslös seger bakom sig och de andra med ännu en meningslös förlust. Heja Sverige, du gamla, du trötta, du förvirrade, du frustrerade och frustrerande.

För denna vecka återstår det bara att avrunda det hela genom att hänvisa försäkringskassan hit. Jag skulle kunna maila länken till Arne

Nyman, men jag ska nog bli litet fulare än så och maila hans chef istället. Jag kan därigenom placera ansvaret för försäkringskassans beteende där det egentligen hör hemma, hos det högsta hönset. Det hela handlar trots allt inte så mycket om en eller annan krånglande tjänsteman, utan om en myndighetskultur och attityd som genomsyrar hela försäkringskassans verksamhet.

Subject: En trist affär på ditt bord
Date: Sat, 24 Sep 2005 23:48:41 +0200
From: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>
To: Curt Malmberg <curt.malmberg@forsakringskassan.se>
CC: Nyman Arne <arne.nyman@forsakringskassan.se>

Försäkringskassan och jag gick på kort tid från en enkel meningsskiljaktighet till ett öppet krig beträffande något så trivialt som tomma blanketter. Det hela har dokumenterats utförligt på webbsajten <http://www.provocation.net/fk/> . Jag vill nu dra din uppmärksamhet till detta och därmed göra dig ansvarig för försäkringskassans handläggning av ärendet ifråga.

Det är inte det enskilda ärendet som sådant som jag anser kräver generaldirektörens uppmärksamhet, utan försäkringskassans underliggande policy och allmänna attityd, som bäst kan sammanfattas med ord som serviceovillig, motarbetande, prestigeladdad och lagtrotsande. Om det inte är så du önskar att din myndighet ska bete sig, eller åtminstone uppfattas, måste du kanske utfärda allmänna riktlinjer i motsatt riktning. Eller, om det redan finns sådana riktlinjer, se till att de efterlevs.

ZP

-- The best defence against logic is ignorance. The next best is stupidity. Both can be used simultaneously.

Vi får väl se hur det hela utvecklar sig. Jag kanske har ännu ett bra kort i bakfickan som jag kan spela ut vid behov, nämligen otillbörlig konkurrenssnedvridning. Jag är ju inte den första som skapar ett administrationsprogram för svenska läkare. Andra måste ha haft samma behov som jag till vårdgivarblanketterna och har med största sannolikhet fått dem i elektronisk form. Om andra har fått dem, sitter

kassan i en rätt dålig sits mot mig. Nu spekulerar jag naturligtvis, men det blir inte så svårt att ta reda på fakta. Om någon hos kassan fortfarande tror att ett klumpigt tillyxat beslut och en felaktig besvärshänvisning är allt som behövs för att avspisa mig, måste han kanske börja tänka om.

På måndag kom det svar från Arne Nyman:

Subject: SV: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Mon, 26 Sep 2005 11:30:29 +0200
From: Nyman Arne <arne.nyman@forsakringskassan.se>
To: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>

Hej igen Zenon

Din bedömning är helt rätt, dvs att ett slarvfel har begåtts och inga onda avsikter ligger bakom. Sådant kan hända när man försöker göra saker snabbt, förmodar att även du råkat göra slarvfel.

Vi har redan tagit nya tag för att få fram det som du efterfrågar och ingenting annat.

Eftersom vi i detta arbete måste tillfråga flera andra delar av organisationen kan jag idag inte ge dig något besked på hur lång tid det tar men du kan lita på att vi inte kommer att förhålla detta arbete.

Hälsningar
Arne Nyman

Jag börjar nu förstå mig rätt bra på Arne Nyman. När han anser sig ha rätt är han formellt artig och bestämd i sina åsikter. När han trängs, antingen av argument som han inte kan bemöta eller av en situation som han inte kan förneka, blir han svepande familjär och undviker sakens kärna. Eller ignorerar den helt. Att bara naturligt och utan omsvep be om ursäkt för ett fel och sedan gå vidare skulle aldrig falla honom i.

Att inte kunna erkänna fel och be om ursäkt när man har fel är en stor svaghet. En ursäkt avväpnar motståndaren. En enkel ursäkt gör att

normala människor förlåter felet, ibland t o m börjar trösta den som begick det istället för att skälla på honom. Arne Nyman är svag på denna punkt, och på ett mycket osympatiskt sätt därtill. Det ska jag nu hamra på.

Subject: Re: SV: Begäran om kopior av allmänna handlingar
Date: Mon, 26 Sep 2005 13:53:03 +0200
From: Zenon Panoussis <zp@qdh.nl>
To: Nyman Arne <arne.nyman@forsakringskassan.se>
References: <3FA2BB4FBCB3244F9EA0924987881158BE2C93@S00MAIL004.ads.sfa.se>

> Hej igen Zenon

Bäste Arne,

Du får gärna tilltala mig med "hej Zenon" när du själv börjar underteckna med ett enkelt "Arne". I annat fall anser jag att "hej Zenon" är uttryck för en enkelriktad överfamiljär ton som inte riktigt passar i myndighetsutövningens sammanhang. Som du ser ovan, erbjuder svenskt språkbruk fullgoda alternativ.

> Din bedömning är helt rätt, dvs att ett slarvfel har begåtts
> och inga onda avsikter ligger bakom. Sådant kan hända när man
> försöker göra saker snabbt, förmodar att även du råkat göra slarvfel.

Jag kan konstatera att ni under en månads tid inte har gjort en enda sak rätt i era kontakter med mig. Det är mänskligt att fela och jag hade tagit fredagens fel med ett vänligt leende om inte det hade föregåtts av två arroganta, illvilliga och lagstridiga beslut, två olagliga besvärshänvisningar, en mängd rationella argument från min sida som lämnades helt obesvarade och en illvillig och motarbetande attityd i största allmänhet. Under de givna omständigheterna tycker jag att ert utrymme för slarvfel har krympt till det obefintliga.

F ö, när ni nu råkade slarva, hade jag uppskattat ett enkelt ord som "ursäkta", förlåt" el dyl, istället för en fräck hänvisning till att jag förmodligen också slarvar. Litet vanlig ödmjukhet hade hedrat er, inte skadat er. Och för att besvara din fråga, ja, jag slarvar hela tiden, men inte i mitt arbete. Där är jag pedantiskt minutiös.

> Vi har redan tagit nya tag för att få fram det som du efterfrågar
> och ingenting annat. Eftersom vi i detta arbete måste tillfråga
> flera andra delar av organisationen kan jag idag inte ge dig något

- > besked på hur lång tid det tar men du kan lita på att vi inte kommer
- > att förhålla detta arbete.

Det är bra, jag väntar på besked.

Under tiden rekommenderar jag starkt att du besöker sajten som jag hänvisade dig och Curt Malmberg till. Om inte annat, kan den ge dig värdefull insyn i hur en korrekt och vänlig handläggning av ett trivialt ärende kan missförstås till den grad som jag tycks ha missförstått den. Där finns också tips på vad jag kommer att begära av er härnäst, vilket kan hjälpa er förbereda er inför nästa omgång med mig. Det enda problemet är webbläsaren; samtliga vanliga webbläsare, t ex Firefox, Opera, Safari, klarar av sajten utmärkt, men Internet Explorer, som ni använder, gör inte det. Det kan jag tyvärr inte göra något åt.

Med vänlig hälsning,
ZP

Som man kunde ha förväntat sig, kom det inget svar på detta. Inte heller kom det något svar på min begäran om en rättad besvärshänvisning eller på mitt mail till Curt Malmberg. Och varför skulle det egentligen? Om man bara sticker huvudet i sanden går alla problem bort av sig själva, det vet väl alla.

Nå, vi får väl se om det. På måndagkvällen lade jag in en annons i Google. Den som söker på vissa välvalda nyckelord som jag inte ska avslöja, får nu se annonsen här invid.

Sponsrade länkar

[Läkarblanketter](#)

Försäkringskassans läkarblanketter
utan registrering och byråkrati
www.provocation.net/fk/

Det är första gången jag annonserar i Google och jag blev verkligen imponerad. Under kvällen började besökarna strömma in. Länken går direkt till blanketterna, inte till indexsidan, så att även de med Internet Explorer kan komma åt dem. Och kostnaden är minimal. Dessutom leder denna annonsering till att länken sprids vidare på diverse webfora etc, som i sin tur indexeras av Google och dyker upp bland resultaten när folk söker. Det skulle inte förvåna mig om mina

blanketter blir oftare nedladdade än kassans egna innan veckan är slut. Då blir det som står på huvudsidan, att jag de facto har avskaffat den avdelning hos försäkringskassan som granskar och registrerar läkare som vill få tillgång till kassans läkarblanketter, pinsamt konkret även för kassan.

Under tiden fortsätter jag att vänta på pappersblanketterna och på den rättade besvärshänvisningen.

ISBN 91-631-7730-7