I min bransch är det vanligt med mystery shoppers för att få reda på kundupplevelsen på hotell. Jag tänkte på det när jag var hos på Migrationsverket med min vän Zaki, att jag var som en Mystery Shopper på Migrationsverket. Så här kommer min rapport.

Jag var där med min vän Zaki, 7-år, som är född i Sverige, är statslös och nu söker asyl igen efter det att hans första avslag har preskriberats.

Besök 1

Jag åker själv med Zaki till Migrationsverket i Solna. Eftersom familjen levt gömda i tre år vågar inte föräldrarna följa med. Jag har med mig en fullmakt från Zakis föräldrar där det står jag får agera som målsmans för Zaki. Kvinnan som tar emot oss på Migrationsverket förstår först inte riktigt vad vi vill göra. Vi vill söka asyl för ett barn som är 7-år och fött i Sverige. Det är förstås ett ovanligt scenario så hon rådfrågar sina kollegor. När det framgått att hans fall är preskriberat och att han har rätt att söka asyl så börjar hon föra in hans uppgifter.

Eftersom att Zaki är där utan sina föräldrar säger hon att hon måste ringa till Socialen och registrera Zaki som ett ensamkommande barn. Jag hänvisar till min fullmakt som är påskriven av föräldrarna, daterad med dagens datum och ort Stockholm. Efter att kvinnan igen rådfrågat sina kollegor så kommer en annan kvinna fram och säger att de inte kan godta fullmakten som bevis på att föräldrarna befinner sig i Sverige. Jag berättar att familjen levt gömd i Sverige i 3 år, att de har fem barn varav tre som är statslösa, att de varken har ekonomiska resurser eller nödvändiga dokument för att lämna Sverige eller för att ta sig in i något annat land. Men det godtar ändå inte fullmakten.

De säger att de garanterar att de inte kommer ringa polisen om Zaki kommer tillbaka med sin mamma för at registrera sig. Vi lämnar Migrationsverket för att göra ett nytt försök med mamman. All personal bemötte oss på ett trevligt sätt.

Besök 2

Denna gång är mamma Amina med, och även en journalist och en fotograf från DN som följt familjen i över ett år. Även min blonda 4-åriga dotter som inte kunde vara på dagis denna dag är med. Jag kommunicerar på franska med mamman och tolkar åt henne. Zaki pratar svenska. Amina skriver en fullmakt för att vi alla ska få följa med Zaki på hans intervju.

Denna gång går registreringen bättre, även om många av de frågor som ställs förbryllar oss. Vi registrering frågar hon om Zakis personnummer, inklusive de fyra sista siffrorna. Hur många asylsökande har personnummer?

De frågar om det stämmer att han är Algerisk medborgare.

* Nej det stämmer inte, han är statslös. Han är inte på något sätt registrerad i Algeriet, han finns bara i Sverige, säger mamman.
* Barn som söker asyl får automatiskt samma medborgarskap som sina föräldrar, säger kvinnan i luckan. Fast det inte stämmer så skriver hon in att Zaki är Algerisk medborgare.

Vi får en tid för intervju med en handläggare efter lunch.

När det är Zakis tur ropas han upp och ombeds följa med in för att fotograferas. Kvinnan som ropar upp har gummihandskar på sig. Hon ber Zaki följa med på engelska. Jag berättar att han är född i Sverige och att han pratar svenska. Hon fortsätter att instruera Zaki på engelska när han ska fotas och skriva sin signatur. Jag säger igen att han inte kan engelska utan bara svenska. Då byter hon och pratar svenska.

Alla inne på avdelningen har gummihandskar. Jag tänker att det kanske är för att de håller på med fingeravtryckspulver, men jag ser ingen som gör det. Jag tänker att det skickar väldigt osympatiska signaler till alla asylsökande som tas emot av människor i gummihandskar, som om de bar på någon smitta.

Medan vi ordnar med Zakis fotografering, blir det ett väldigt ståhej då personalen på Migrationsverket förstår att journalister från DN är på plats. De hade inte hunnit ringa pressavdelningen innan då besöket var hastigt planerat, men eftersom det är medbjudna av mamman för att skriva om familjen och inte där för att skriva om MIGRATIONSVERKET så behövs det egentligen inte. De visar sina pressleg och personalen tar kopior. Man märker att det här stressar personalen.

Sen är det dags för intervju. Vi väntar på tolken, men det visar sig att det blev någon förvirring så tolken kommer inte. Jag frågar om inte jag kan tolka. Men kvinnan säger att det måste vara någon som är neutral. Kvinnan säger att vi som är medföljare får inte yttra oss, vi får bara sitta med och lyssna. Vad menar hon med det? Är det mer neutralt att någon från Migrationsverket tolkar än att jag gör det som är god vän med Zaki och bara vill honom väl? Skulle jag på något sätt säga saker som skulle förstöra för Zaki eller skulle jag säga något som skulle förstöra för Migrationsverket? Den här informationen om Migrationsverkets policy har jag funderat över mycket, det finns ingen logisk förklaring till varför den finns.

Istället kommer en annan tolk som inte har franska som sitt huvudspråk. Kvinna säger att jag kan hjälpa till att tolka om det behövs. Och det gör det. Tolken översätter fel vid flera tillfällen och jag får flera gånger rätta honom och klargöra för vad mamman sagt.

Kvinnan skriver ut lite papper och ber mamman skriva på. I papperna står det att Zaki är Algerisk medborgare. Jag säger att hon måste ändra och skriva att Zaki är statslös innan mamman kan skriva på. Hon säger att det inte går för att det inte finns statslös som alternativ i hennes system. Jag säger att hon måste skriva det på pappret om mamman ska skriva på. Hon vill inte det men säger att på nästa intervju, eller nästa steg i processen, så kan man göra en notering om det. Mamman skriver på under protest för hon vill inte hindra processen och deras chans att få uppehållstillstånd.

Intervjun börjar. Kvinnan börjar småprata lite med Zaki. - Har du rest mycket i sommar. Har du varit på Gröna Lund, Nähä inte det, blev det kanske Liseberg istället? Zaki tittar undrande på kvinnan. Han vet inte vad Liseberg är för något, och vad menar hon med att resa. Familjen har bott gömda i tre år i flera olika lägenheter, aldrig större än ett rum med kök. De får inga bidrag, de får inte jobba, de har inga pengar. Jag sitter stum av förundran över kvinnans frågor. Vet hon var hon jobbar? Vet hon vad det är för människor hon möter? Vet hon vad det innebär att leva som asylsökande eller gömd? Hennes försök till småprat blir chockerande. Hon frågar vilken skola han går i. Zaki som har lärt sig att aldrig berätta var han bor eller var han går i skolan vågar inte svara.

Situationen är extremt påfrestande och stressande för både Zaki och mamman. Jag är med som deras stöd och hjälper mamman att komma ihåg att berätta om viktiga saker. Till slut säger kvinnan att jag bara är medföljande och att jag måste vara tyst. Varför får jag inte hjälpa mamman att komma ihåg alla de viktiga saker som hon vill få fram under intervjun? Saker som kan vara avgörande för deras situation.

Intervjun fortsätter och kvinnan frågar Zaki: - Vad tror du skulle hända om du åkte tillbaka till Algeriet? Hon rättar sig och säger till Algeriet, eftersom mamman just innan berättat att Zaki är född i Sverige och aldrig har varit någon annanstans än i Sverige. Mamman är så upprörd att hon knappt kan svara på frågan. – Vad tror du skulle hända? säger hon. Det är som om ni skulle skicka den där flickan till Algeriet, säger hon och pekar på min dotter. - Det här är det enda landet de båda känner till så det skulle vara lika traumatiserande för Zaki som för henne. Man märker att kvinnan inte riktigt vet hur hon ska ta med det här i protokollen då det förmodligen tillhör ovanligheterna att en svensk blond liten flicka är med på dessa intervjuer. Det finns så mycket mer mamman har som svar på denna fråga men hon orkar inte längre. Den frågan tog knäcken på henne då den fick henne att se det värsta framför henne, hur hennes barn blir tvångsdeporterade till ett land hon flytt ifrån, ett land som de aldrig varit i, ett land där de inte talar de officiella språken, ett land där tre av hennes barn inte heller har någon rätt att vara i.

De berättar att familjens utvisning är inhiberad så länge Zakis fall är under utredning. Det finns inget utvisningshot mot familjen.

Återigen all personal bemötte oss på ett trevligt sätt.

Besök 3

Zaki är kallad till intervju, denna gång i Hallonbergen. Denna gång följet ännu större, det är mamman, Zaki och tre av hans syskon (13, 9 och 5 år), DN-journalisten och fotografen, familjens juridiska ombud (som är där på deras bekostnad), jag själv samt en tolk.

Kvinnan som möter oss denna gång undrar om verkligen alla ska följa med. Hon ska bara ha ett enkelt samtal med Zaki och tänker att det blir stressigt för honom om alla är med. Alla följer med. Jag frågar om hon kan hjälpa oss att få Zakis LMA-kort och att göra dem till resten av familjen. Hon säger att det inte ska vara några problem, men att vi gör det efter intervjun.

Intervjun börjar och Zaki får svara på samma frågor igen: Går du i skolan? Är det roligt? Har du kompisar? Är fröknarna snälla?

Hon undrar om Zaki har någon fråga. Han har en. – Mina klasskompisar är födda i Sverige och de har personnummer, till och med en som är född i Grekland har personnummer. Jag är också född i Sverige, varför får inte jag något personnummer? Kvinnan har inget svar.

Sen orkar han inte svara på mer frågor. Kvinnan berättar väldigt mycket om sina barn och vad de gillar att göra. Förmodligen ett försök att få Zaki att konversera men det fungerar inte och det känns mest som ett sätt att fördriva tid. Sedan börjar hon tala med mamman som då får tillfälle att berätta om Zakis problem med ryggen. Zaki har en tillväxthämning som gör att skulderbladen inte är tillräckligt raka och starka. Det har varit så sedan han föddes. Kvinnan berättar att Zaki har samma rätt till sjukvård som alla andra barn i Sverige. Mamman beskriver hur det bara är så i teorin. De har uppsökt läkare vid flera tillfällen, ofta får de hjälp av praktikanter, sällan får de någon uppföljning. Det har varit samma med Zakis rygg. Två läkare har konstaterat att han har problem som behöver behandlas under en lång tid. Båda har avstått från att påbörja behandling på grund av Zakis osäkra situation, de vill inte påbörja något som inte kan avslutas. Om Zaki inte får behandling för sin rygg riskerar han att få puckelrygg med kronisk värk när han blir äldre. Kvinnan gör en notering om detta och säger att han har rätt till vård.

Sedan berättar kvinnan att hon läst artikeln om familjen i DN och att hon verkligen förstår att deras situation måste vara fruktansvärd. Hon frågar hur mamman mår och betonar gång på gång att det är viktigt att mamman tar sig tid för sig själv så att hon ska må bra. Vad menar hon? Det är klart att mamman inte mår bra. Hur ska hon kunna få tid för sig själv?

Plötsligt berättar kvinnan att det finns ett fall från i våras med en mongolisk pojke som fått uppehållstillstånd efter 5 år i Sverige. Varför tar hon upp det med familjen? Är det för att inge hopp? Det är verkligen inte hennes plats att inge sådana hopp om hon inte är den som kan fatta beslutet om att ge familjen uppehållstillstånd.

Zaki har ritat en teckning till kvinnan. Det är en dinosaur som är på väg att äta upp fem små barn. På dinosauren står det Migrationsveket. Zaki ger teckningen till kvinnan som berömmer honom för att han har ritat så fint. Förstår hon inte att det är hon som är den livsfarliga dinosauren undrar Zaki efteråt.

När intervjun är över glömmer kvinnan bort att hon lovat att se till att alla får sina LMA–kort innan de går. Kvinnan försvinner in i korridorerna och när vi försöker få ut korten via receptionen säger det att det är försent, klockan är över fyra. Jag försöker få dem att få tag på kvinnan som vi just träffat men hon var inte kvar. Zaki får sitt kort, de andra ombeds komma tillbaka nästa dag.

Denna gång talade tolken utmärkt franska men inte lika bra svenska så även denna gång fick jag hjälpa tolken att översätta så att kvinnan på Migrationsverket skulle förstå. Bemötandet från Migrationsverket personal var vänligt.

Besök 4

Mamman åker med alla barnen till Hallonbergen för göra sina LMA-kort, det har går över en vecka sedan besök 3. Familjen är där själva. Bemötandet är ett helt annat. (Jag var inte med så denna beskrivning har mamman återberättat för mig.)

Efter tre timmars väntan tas de med till ett rum där mannen på migrationsverket säger att han måste ringa polisen för att verifiera att deras utvisningshot är inhiberat och att de inte ska utvisas. Detta inför barnen som är 13 år, 9 år, 7 år, 5 år och 3 år som levt gömda i tre år och som är livrädda för poliser. Sedan meddelar han att det är dags för honom att gå på lunch så att de får vänta tills han kommer tillbaka.

Efter lunch så berättar han att de inte kan få sina kort för att deras fall är komplicerat. Då är de ändå här på uppmaning av Migrationsverket som glömde ge dem kortet när Zaki var på intervju för sin asylansökan. Efter sex timmars väntan och frustration så återvänder de hem, en resa som tar två timmar, med besked om att om de kommer nästa vecka så kan de få sina kort. Amina vädjar att de kan ta kort på barnen eller skriva ett intyg om att de har varit med så att de slipper åka till Migrationsverket igen, dels för att de inte ska missa skolan, men mest för att det är oerhört psykiskt påfrestande för barnen att besöka Migrationsverket. Han säger ok för de små barnen men de stora måste följa med igen.

Bemötandet från Migrationsverket personal var ovänligt och hotfullt. Till och med barnen reagerade och frågade mamman varför de behandlas så olika när de är där själv utan några svenskar.

Besök 5

Mamman och de två äldsta pojkarna åker till Migrationsverket i Hallonbergen. En vecka efter besök 4. (Jag var inte med så denna beskrivning har mamman återberättat för mig.)

Det var det samma sak igen. Lång väntan, inga kort, kom tillbaka nästa vecka, alla barn måste följa med även de små annars får ni inga pengar (bidrag).

Bemötandet från Migrationsverket personal var ovänligt och upplevdes hotfullt.

Migrationsverket har fått min rapport. Den har via Ewa Lidström, generaldirektörens stabschef, skickats till verkets berörda chefer. Hon har lovat att familjen ska få sina kort utan besvär. Rättschefen Fredrik Beijer ska titta på Zakis fall. Vad det betyder för familjens framtid vet jag inte.

Malin Hedblom, Stockholm den 7 november 2013

<http://www.skrivunder.com/zaki>