



Justisdepartementet

Utarbeidet av konsulentselskapet Steria AS

Dato: 30.06.2011

Dette er et vedlegg til delprosjektrapporten

“Arbeidsprosesser og datastøtte i vergemålsforvaltningen”



Vedlegg 1:

De framtidige arbeidsprosesser i vergemålsforvaltningen

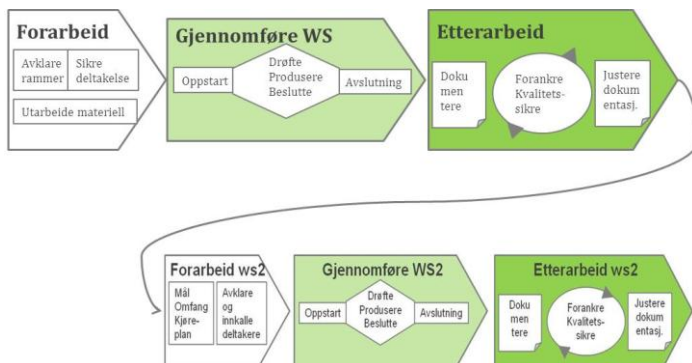


Innholdsfortegnelse

Arbeidsmetode.....	4
Forklaring av prosessmetodikken.....	5
Hovedprosesskartet	6
1 Initiativfasen	6
1.1 Gjøre vergemålsystemet kjent og tilgjengelig	6
1.2 Begjæring og melding om vergemål	7
2 Opprette vergemål	8
2.1 Vurdere vilkår for vergemål	8
2.2 Utforme mandat	9
2.3 Finne egnet verge	10
2.4 Oppnevne representant og ta imot EMA.....	11
2.5 Fatte vedtak om vergemål	12
3 Løpende vergemål	12
3.1 Treffe vedtak i vergemålssaken	13
3.1.1 Utbetale og bokføre utbetaling.....	14
3.2 Gjennomføre tilsyn med verge	15
3.3 Utføre opplæring, bistand og veiledning	16
4 Økonomisk forvaltning	17
5 Avslutte vergemål.....	17
5.1 Avslutte vergemålet.....	18
5.2 Skifte verge	19
5.3 Avslutte regnskap.....	20
6 Klage	21
6.1 Behandle klager	21
7 Tilsyn.....	22
7.1 Utføre opplæring og informasjonsvirksomhet	22

7.2	Hendelsesbasert tilsyn	23
7.3	Systematisk tilsyn.....	23
7.4	Utarbeide årsrapport	24
8	Rekruttere verge og utvikle kompetanse	25
8.1	Etablere vergeberedskap	25
8.2	Rekruttere faste verger	26
8.3	Rekruttere representanter.....	26
8.4	Dekke godtgjørelse og utgifter	27
8.5	Gjennomføre opplæring av verge.....	27
9	Stadfesting og registrering av fremtidsfullmakt	28
9.1	Stadfeste og registrere fremtidsfullmakt.....	28

Arbeidsmetode



Figur 1: Fremgangsmåte i prosessarbeidet

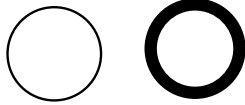
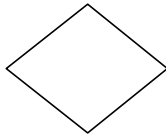
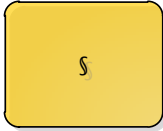


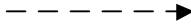

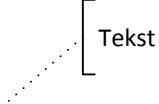
Arbeidet med å tegne prosessene har i stor grad foregått i workshops/arbeidsmøter der utvalgte deltakere som har roller i dagens og fremtidens vergemålsforvaltning har vært med. I etterkant av workshopen har så prosessene blitt kvalitetssjekket og videreutviklet ved blant annet å gå gjennom lovverket samt avsjekk med lovrådgiver. Tilslutt har samtlige prosesser blitt sendt på høring til samtlige deltakere og prosjektgruppen. Prosessene har blitt beskrevet ved å se på hvordan arbeidet utføres i dag og, i lys av ny lov og forskrift, vurdere hvordan en både kan fange dagens beste praksis og effektivisere denne ytterligere. Målet har vært å lage en mest mulig effektiv prosess som krever lite ressurser hos fylkesmannen og de andre involverte partene. Samtidig har en sikret at prosessen stemmer med nye vergemålslov (Ot.prp.nr 110) og at kvaliteten på arbeidet er godt.

Følgende personer har deltatt i arbeidet med å kartlegge og kvalitetssikre prosessene:

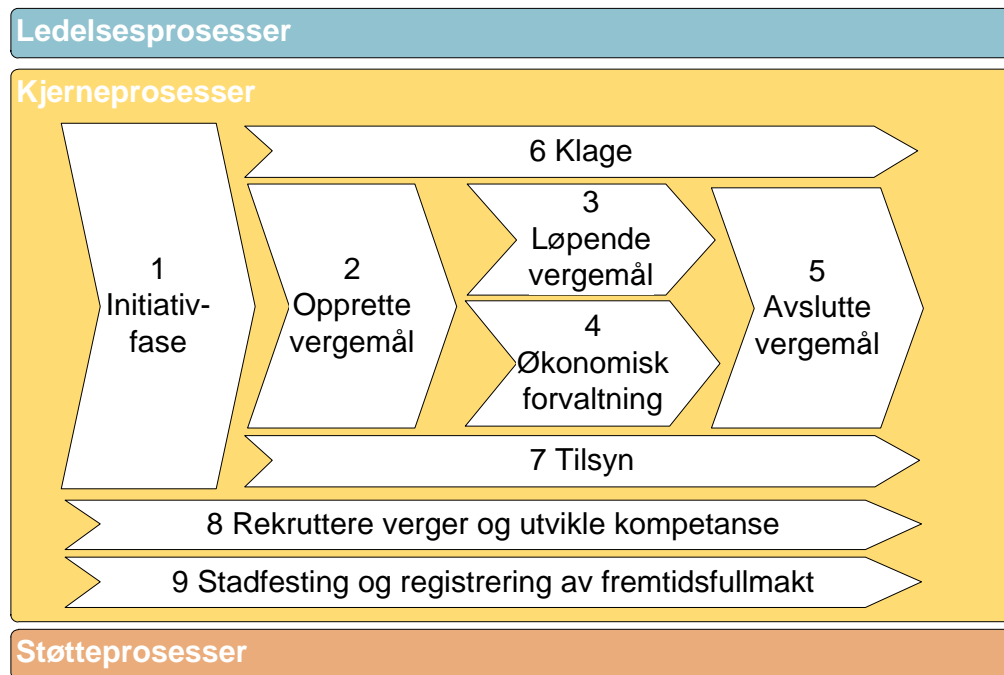
- Oddbjørn Vassli, Justisdepartementet, prosjektleder
- Arild Justnes, Steria
- Anders Botnen, Steria
- Hilde Aure, Fylkesmannen i Sogn & Fjordane
- Jorunn Felde, Fylkesmannen i Sogn & Fjordane
- Solveig Borgland, Fylkesmannen i Oslo & Akershus
- Arnhild Moheim, Fylkesmannen i Oslo & Akershus
- Eldbjørg Kluften, Fylkesmannen i Oslo & Akershus
- Stine Røtne, Statens sivilrettsforvaltning
- Georg Traheim, Overformynderiet i Bærum
- Ole Dokken, Overformynderiet i Øvre Eiker
- Merete Rekdal, Overformynderiet i Follo
- Anne Karine Tverråen, Overformynderiet i Skien
- Anne Kari Vindenes, verge
- Katrine Fredwall, lovrådgiver i Justisdepartementet
- Terje Johnsen, Justisdepartementet (EMA)
- Gunhild Bolstad, Justisdepartementet (EMA)

Forklaring av prosessmetodikken

Det er brukt BPMN 2.0 for å tegne prosesstegningene. I tabellen under presenteres de ulike symbolene som er brukt:

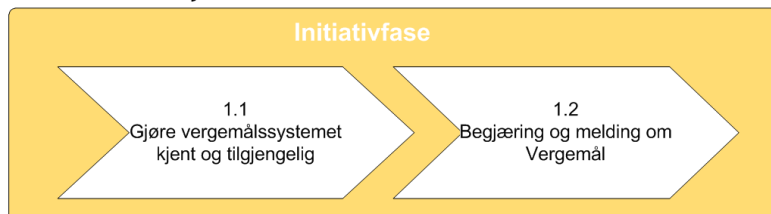
Start/slutt- boks:	Beslutningsboks:	Aktivitet:	Gruppe:
			
<p>Starter og avslutter en prosess. En sluttboks vil som oftest starte den neste prosessen og de to boksene vil da ha samme navn for å vise hvordan prosessene hanger sammen.</p>	<p>Viser en avgjørelse som blir gjort i prosessen og vil ofte være et spørsmål som kan besvares med ja eller nei</p>	<p>Det er her selve arbeidet blir utført. Dersom dette er nevnt spesifikt i lovverket er de aktuelle paragrafene med i navnet på boksen</p>	<p>Av og til rammer en inn flere aktiviteter med en gruppe-boks. Dette viser at arbeidet blir utført ved at flere roller samarbeider eller kommuniserer frem og tilbake for å løse oppgave.</p>
En svømmebane/basseng	Informasjonsflyt	Arbeidsflyt	Kommentar
			
<p>Her viser en hvilken rolle som utfører aktivitetene som ligger i svømmebanen. En ansatt kan ha flere roller og en rolle kan utføres av flere ansatte. Dersom svømmebaner er festet til hverandre er det flere roller i samme organisasjon, dette kalles et basseng. Dersom det er luft mellom svømmebanene så ligger disse svømmebanene i ulike organisasjoner som bare kan samarbeide ved å utveksle informasjonsflyt.</p>	<p>Viser hvordan informasjon flyter mellom bassengene. Altså mellom de ulike organisasjonene som er involvert i prosessen.</p>	<p>Arbeidsflyt viser sekvensen av aktiviteter i hver organisasjon(basseng)</p>	<p>Kommentarer brukes til å knytte viktige bemerkninger på aktiviteter eller prosesser.</p>

Hovedprosesskartet



Dette er det øverste nivået i prosessmodellen. Her er de ni hovedprosessene innen vergemålsområdet identifisert. Hver av disse prosessene blir videre brutt ned til nivå 2 som så igjen blir brutt ned til nivå 3 der vi får selve prosessflyten (arbeidsflyten). Ledelsesprosessene eller støtteprosessene er ikke kartlagt. Det vil være begrenset behov for systemstøtte til ledelsesprosesser og støtteprosesser.

1 Initiativfasen

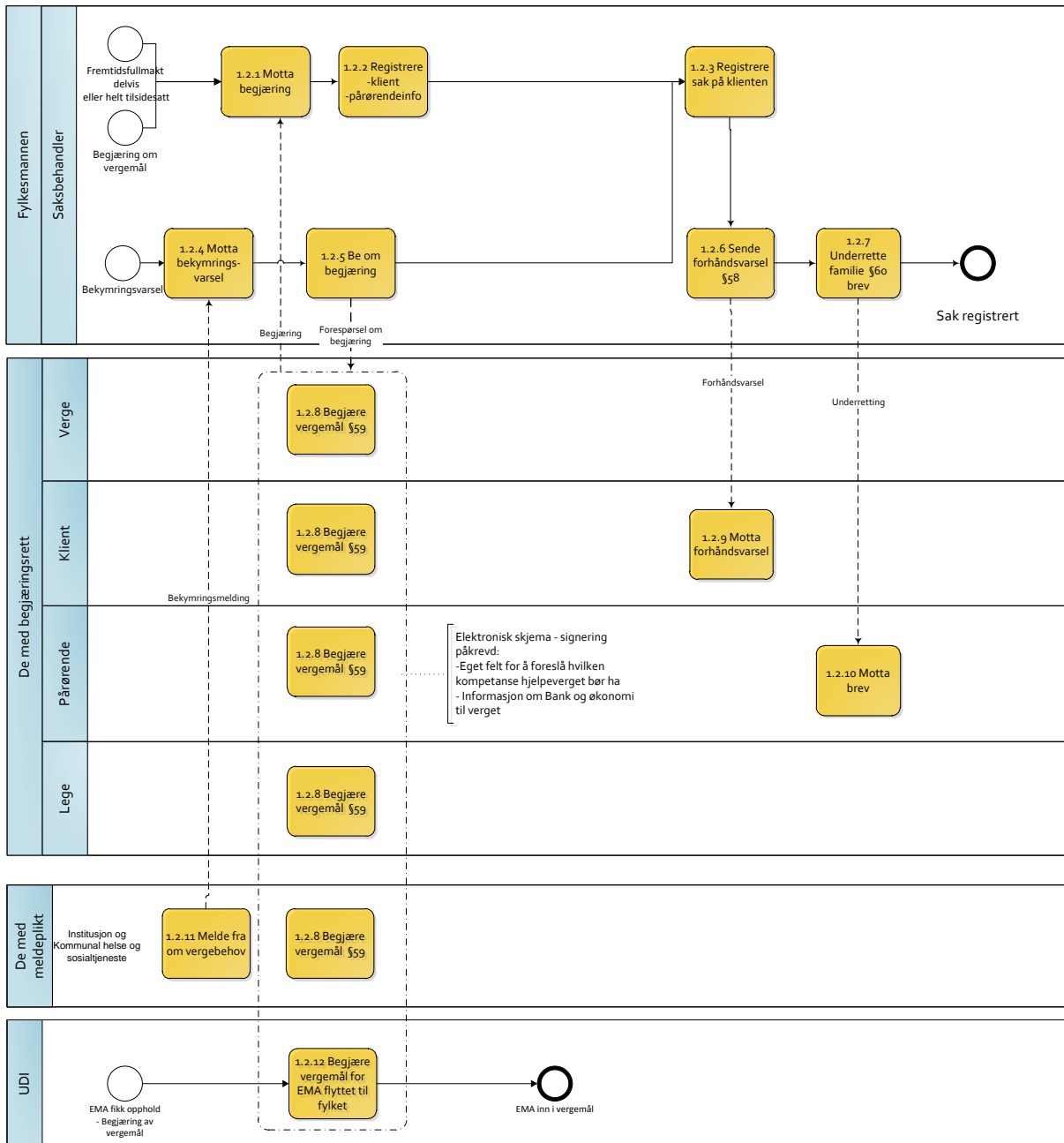


Dette er den første hovedprosessen og den består av to delprosesser. Initiativfasen skal informere om vergemål og ta imot begjæringer og bekymringsvarsel.

1.1 Gjøre vergemålssystemet kjent og tilgjengelig

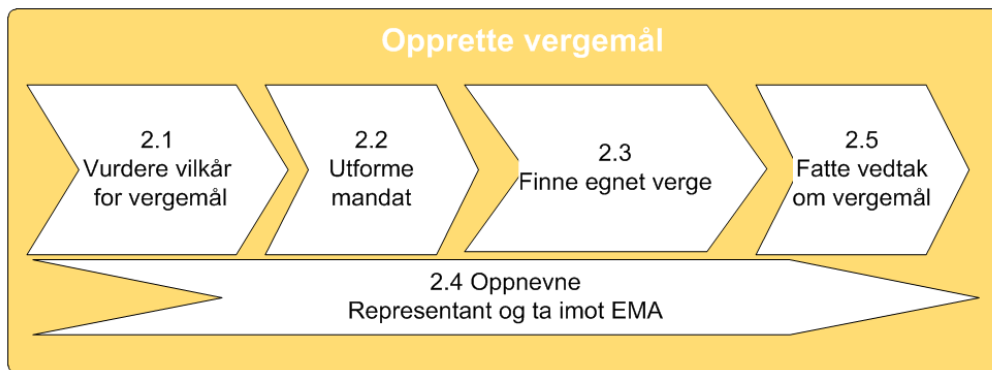
For denne prosessen er det ikke tegnet en arbeidsflyt. Det som utføres her er å informere om vergemålssystemet i ulike kanaler, inkludert i Vergemålsportalen.

1.2 Begjæring og melding om vergemål



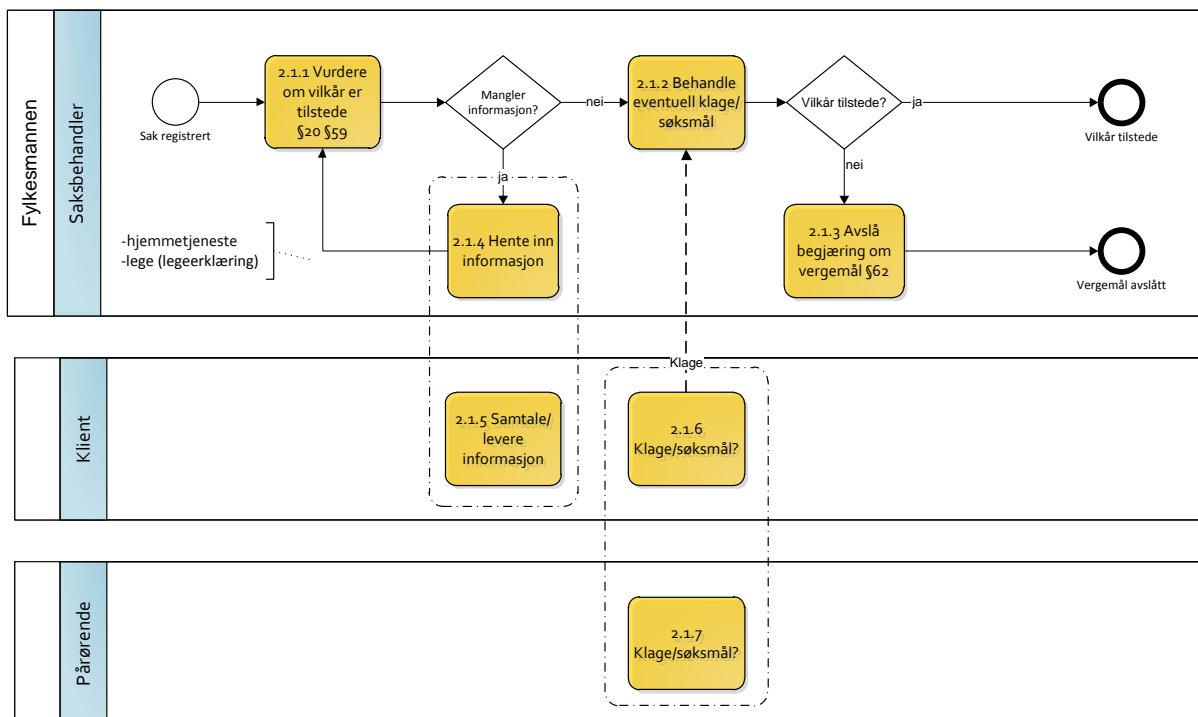
Prosesen dekker oppstarten på et vergemål. Her ser en hvordan de ulike rollene som kan begjære vergemål eller sende en bekymringsmelding starter opp prosessen hos fylkesmannen. Saken blir registrert og klient og pårørende blir varslet. Her kommer også begjæring om vergemål for EMA som har blitt bosatt i fylket etter å ha fått opphold i landet.

2 Opprette vergemål



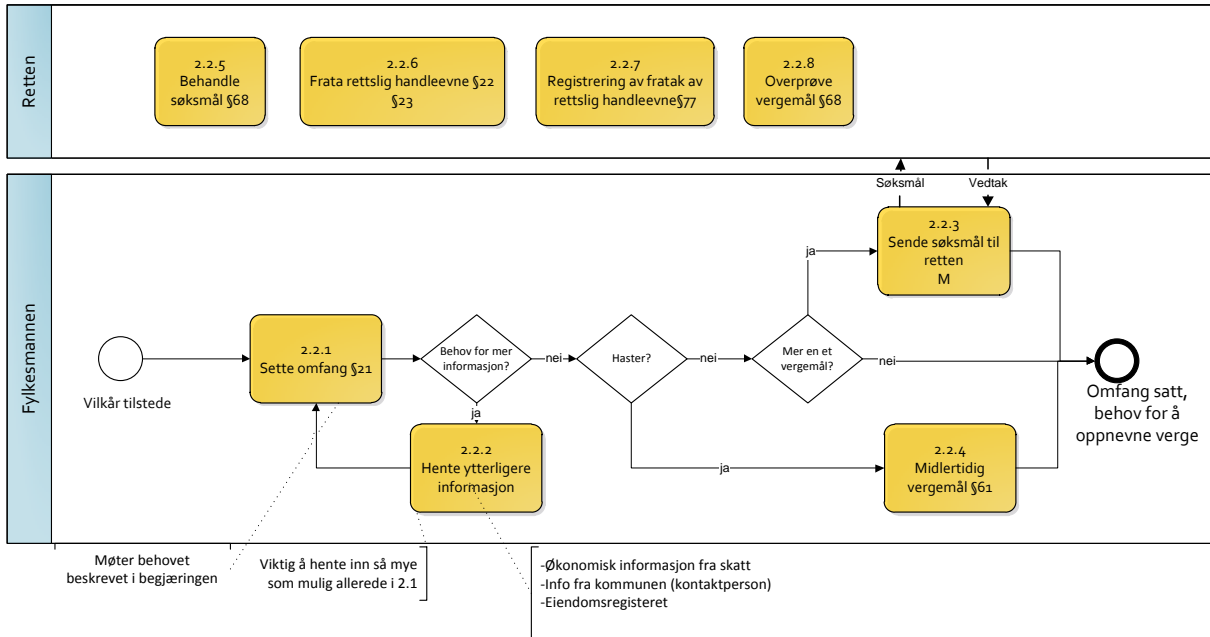
I denne prosessen blir vergemålet opprettet, mandatet blir bestemt, vergen blir koblet sammen med klient og vedtaket blir formelt fattet.

2.1 Vurdere vilkår for vergemål



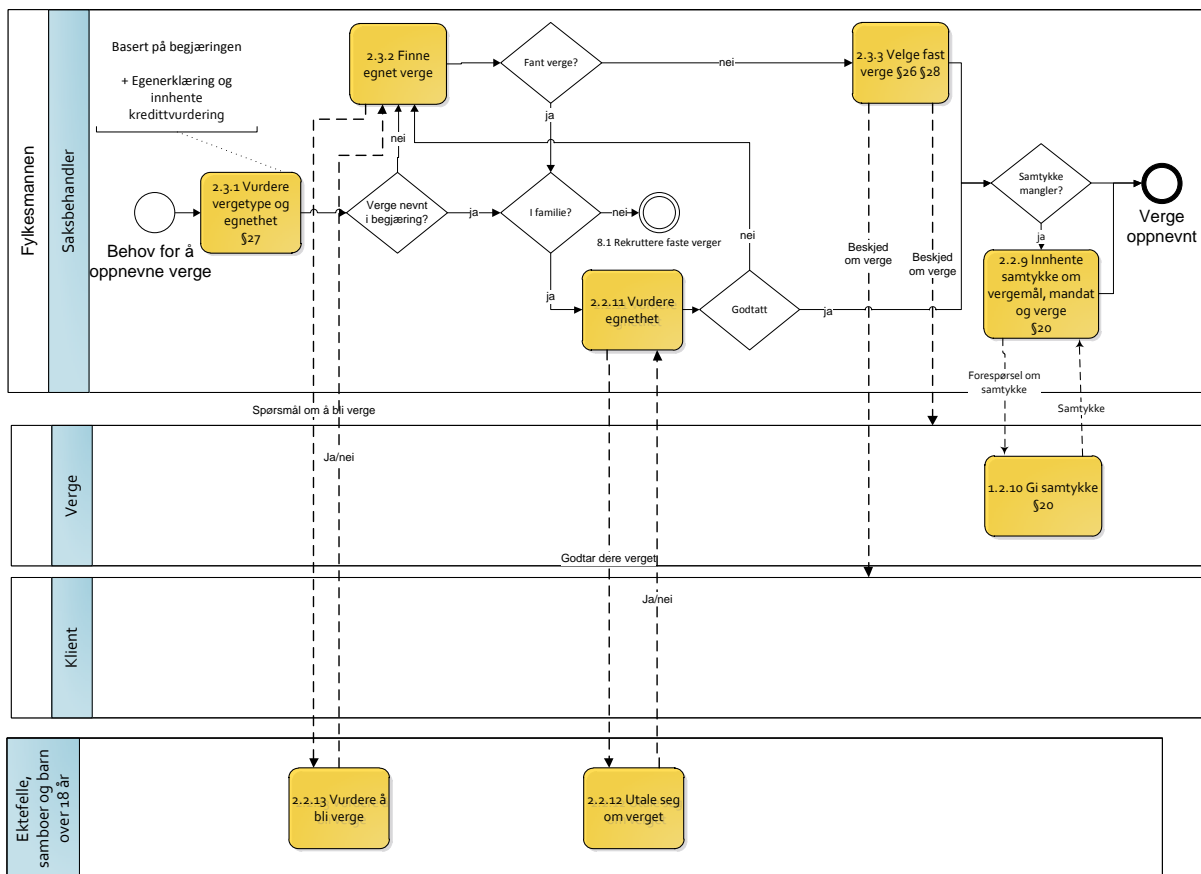
Fylkesmannen vurderer så om det er vilkår for vergemål. Dersom nødvendig informasjon mangler blir dette hentet inn både fra klienten og fra andre, slik som lege og hjemmetjeneste. Det er også mulig for klient eller pårørende å klage på at vergemålet skal opprettes.

2.2 Utforme mandat



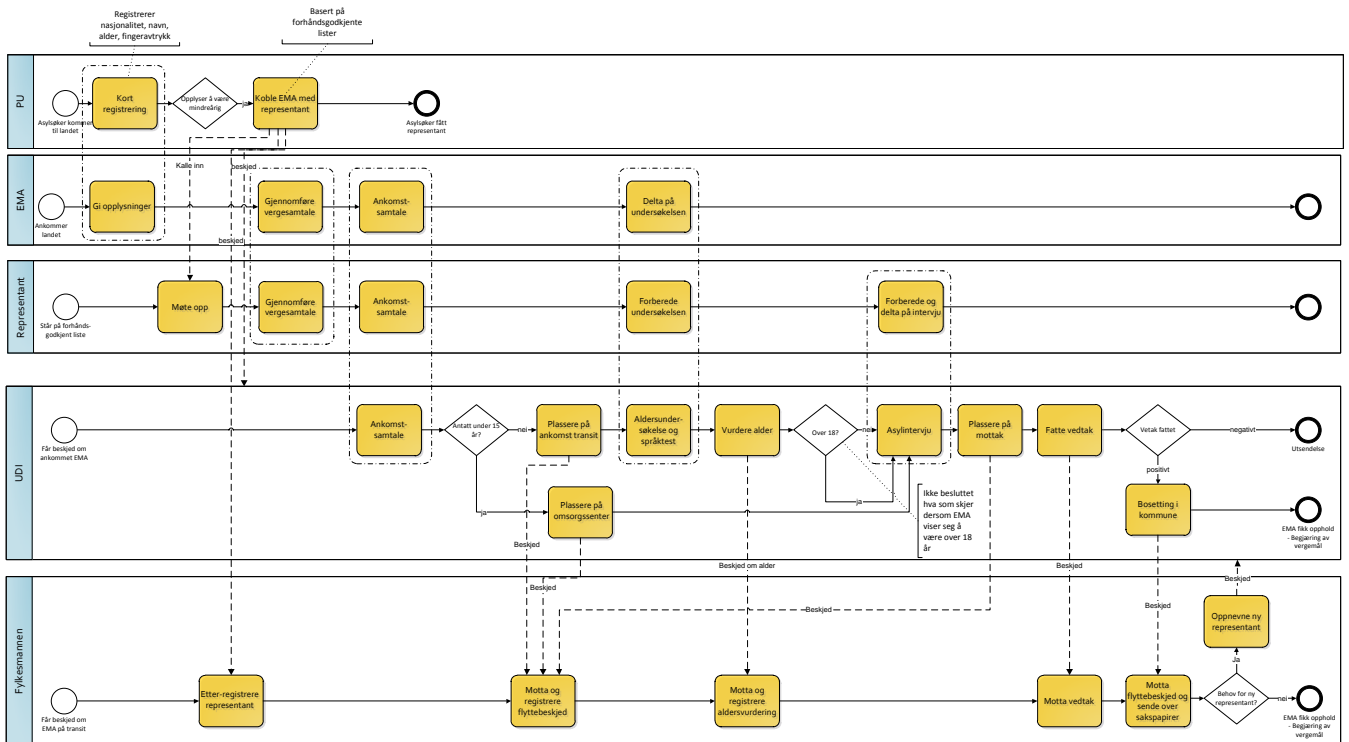
Dersom en finner at det er behov for et vergemål skal mandatet utformes. I hastesaker kan en sette opp midlertidig vergemål. Dersom en ser behov hos klienten utover et vanlig vergemål (f.eks fratagelse av rettslig handleevne) skal retten involveres.

2.3 Finne egnet verge



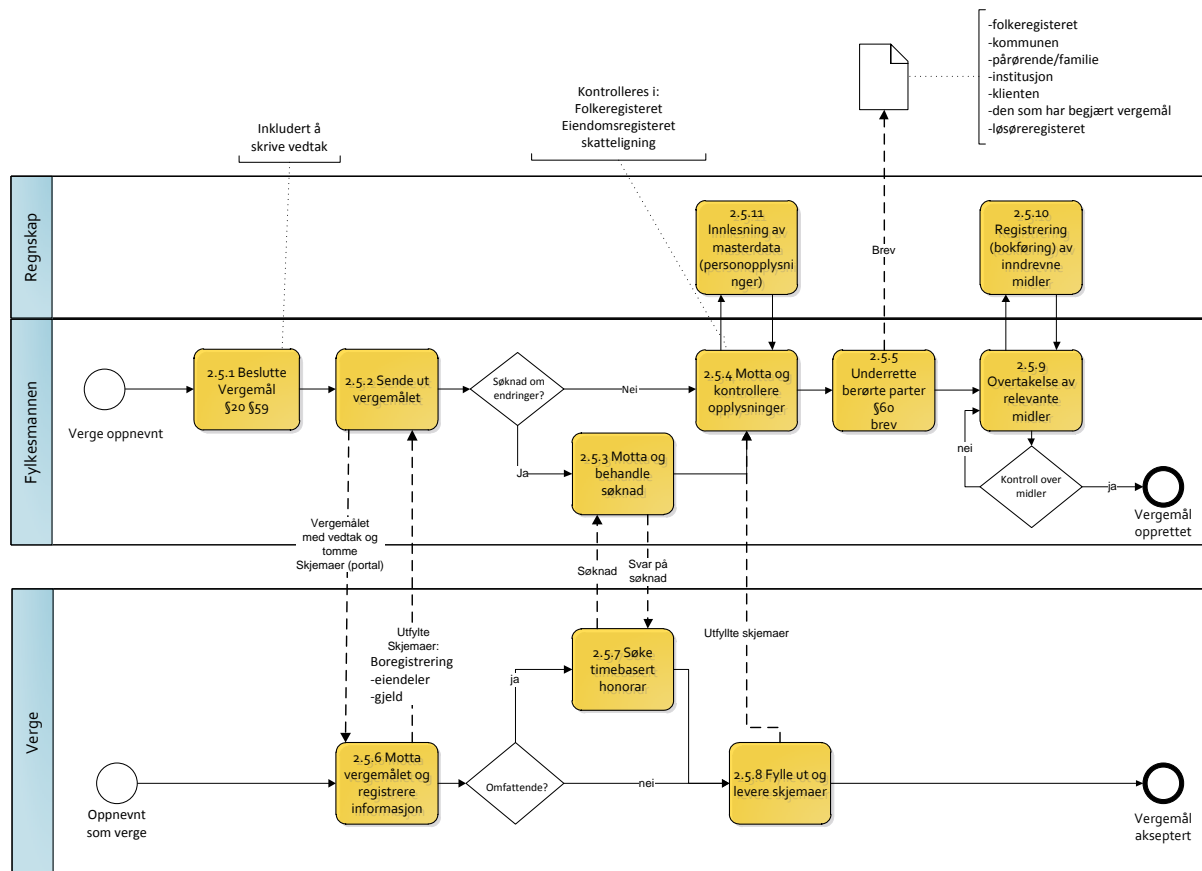
Dersom vergen ikke er oppgitt i begjæringen må en undersøke om det er mulig å finne en egnet verge blant de pårørende eller i omgangskretsen til klienten. Dersom en ikke finner dette eller det blir vurdert som bedre med en fast verge velger en dette fra en database over allerede rekrutterte faste verger. Vergen skal så gi samtykke til å være verge for den aktuelle klienten.

2.4 Oppnevne representant og ta imot EMA



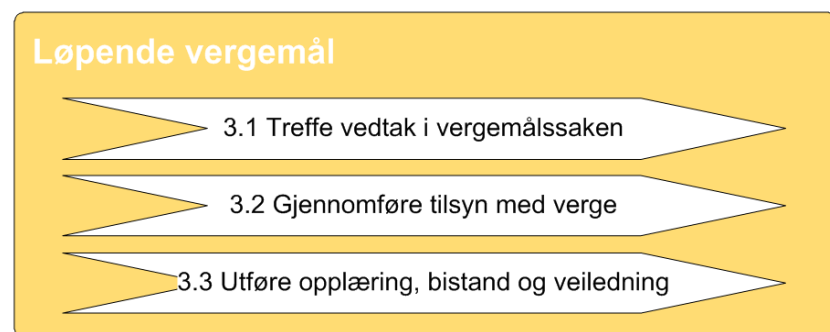
Denne prosessen dekker arbeidet med å ta imot antatte enslige mindreårige asylsøkere (EMA) som ankommer landet. Hver EMA skal straks få en representant som er med på viktige samtaler og som representerer EMA frem til eventuell utsendelse eller positivt vedtak. Dersom EMA får opphold startes prosess 1.2 'Begjæring og melding om vergemål' og EMA går inn i de andre vergemålsprosessene.

2.5 Fatte vedtak om vergemål



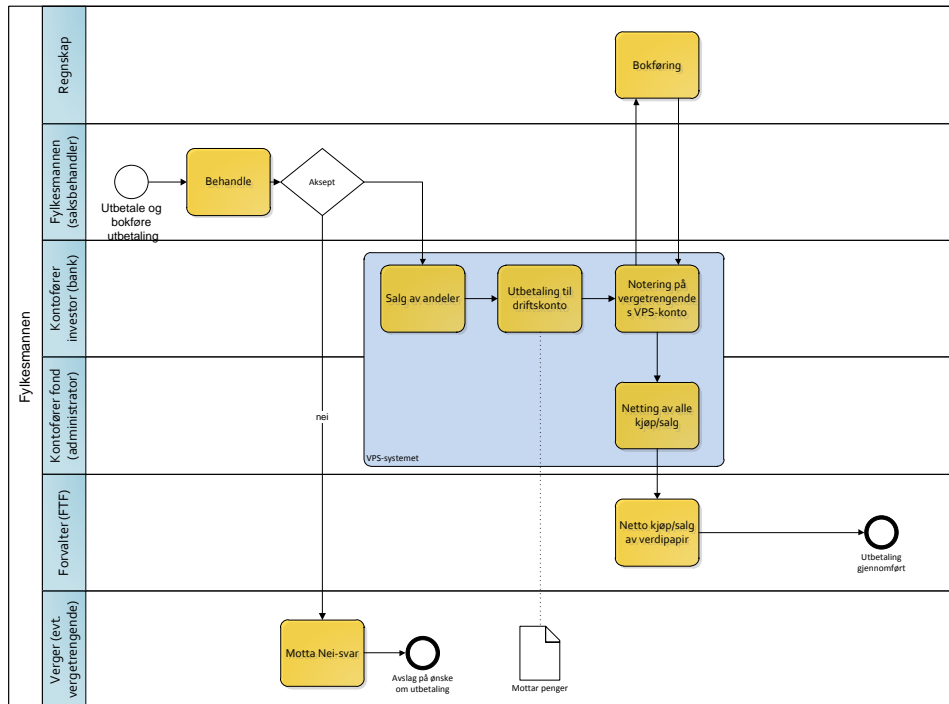
I denne prosessen mottar vergen en rekke skjemaer, vurderer om det er behov for timebasert honorar og sender utfylte skjemaer tilbake til Fylkesmannen. Her blir opplysninger kontrollert, berørte parter blir underrettet og relevante midler overtatt.

3 Løpende vergemål



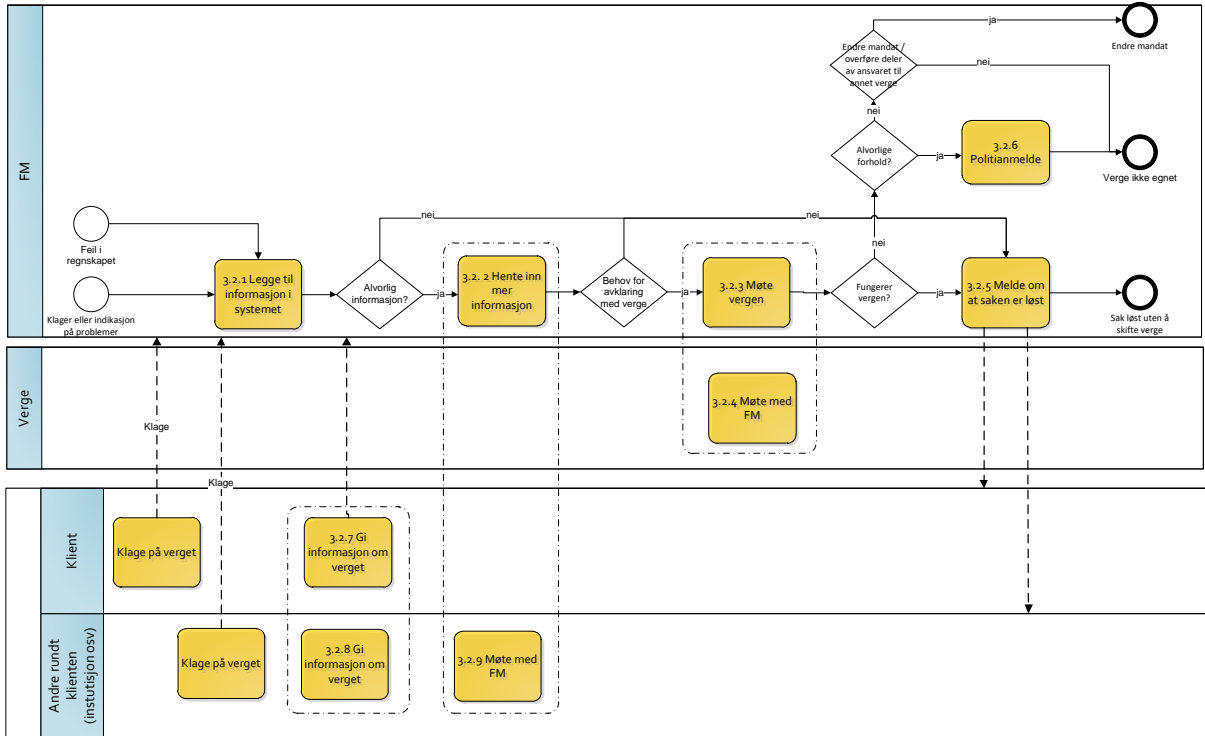
Disse prosessene dekker arbeidet som gjøres i et vergemål og som er regulert av loven eller omhandler samhandling mellom klient, vergen og fylkesmannen.

3.1.1 Utbetale og bokføre utbetaling



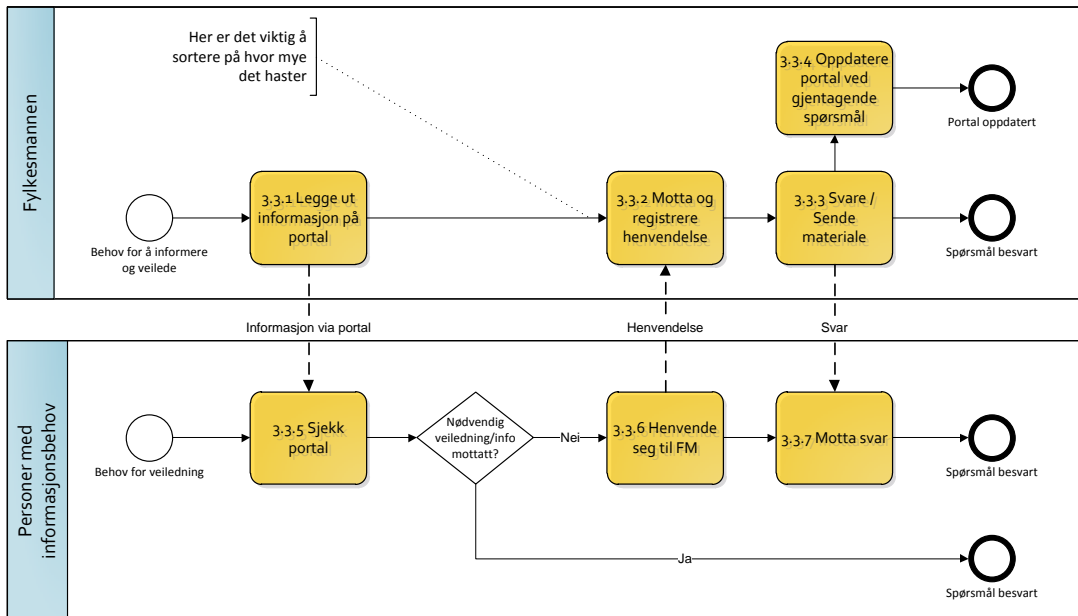
Denne subprosessen er basert på prosesstegning fra KPMG og har en litt annen tegnemethodikk enn resten av prosessene. Blant annet er ikke eksterne roller skilt ut i egne svømmebassenger. Prosessen må avstemmes når endelig beslutning vedrørende forvaltning av klientens formue er fattet.

3.2 Gjennomføre tilsyn med verge



Fylkesmannen skal også ha tilsyn med vergen, dette inkluderer å følge opp regnskapet og kontrollere at arbeidet utføres riktig. Dersom det kommer klager på vergen eller det oppdages feil i regnskapet (disse feilene vil bli oppdaget i prosess 4.2) skal dette behandles og en skal vurdere om vergen må helt eller delvis byttes ut.

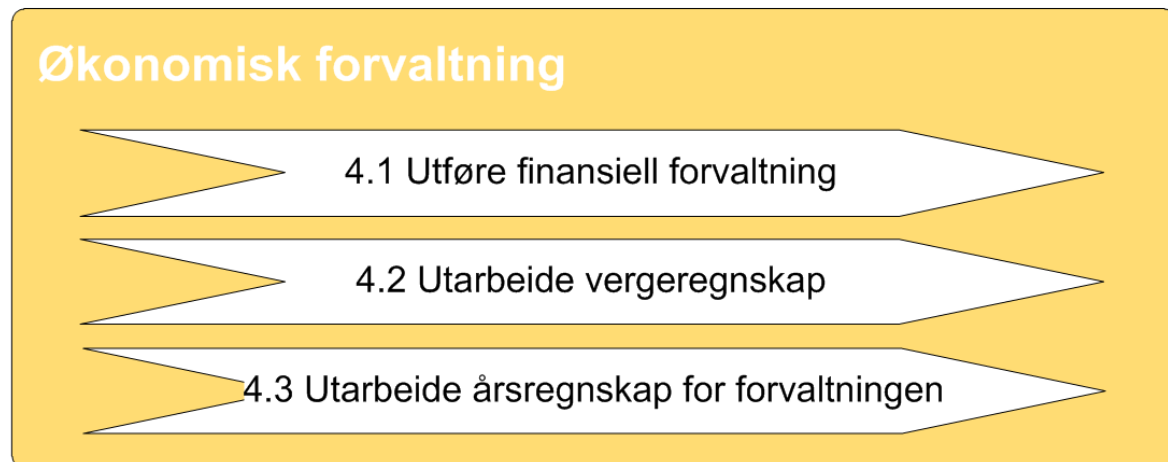
3.3 Utføre opplæring, bistand og veiledning



I det løpende arbeidet er det også behov for informasjon og veiledning. Rollen; person med informasjonsbehov vil typisk være vergen, klienten, pårørende osv. Informasjonen er tilgjengelig på Vergemålsportalen og ved direkte henvendelse enten gjennom portalen, på mail, telefon eller brev. Det er et mål at det skal være så god og lett tilgjengelig informasjon på portalen at det meste av informasjonsbehovet dekkes her.

Dersom fylkesmannen mottar mange spørsmål innen samme område, bør en gjøre svaret og nødvendig informasjon tilgjengelig på portalen.

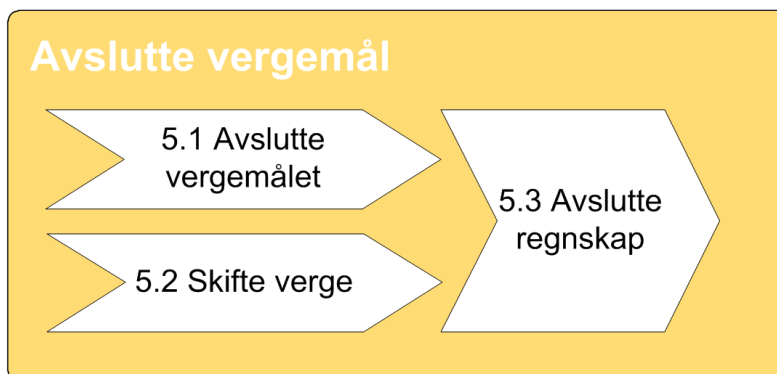
4 Økonomisk forvaltning



Arbeidsflyten for prosessene innen økonomisk forvaltning er ikke kartlagt. Forvaltning av klienters formue og utarbeidelse av vergeregnskap har vært adressert i delprosjektet Finansforvaltning. Arbeidsflyten for disse prosessene må kartlegges når endelige konklusjoner på dette området treffes.

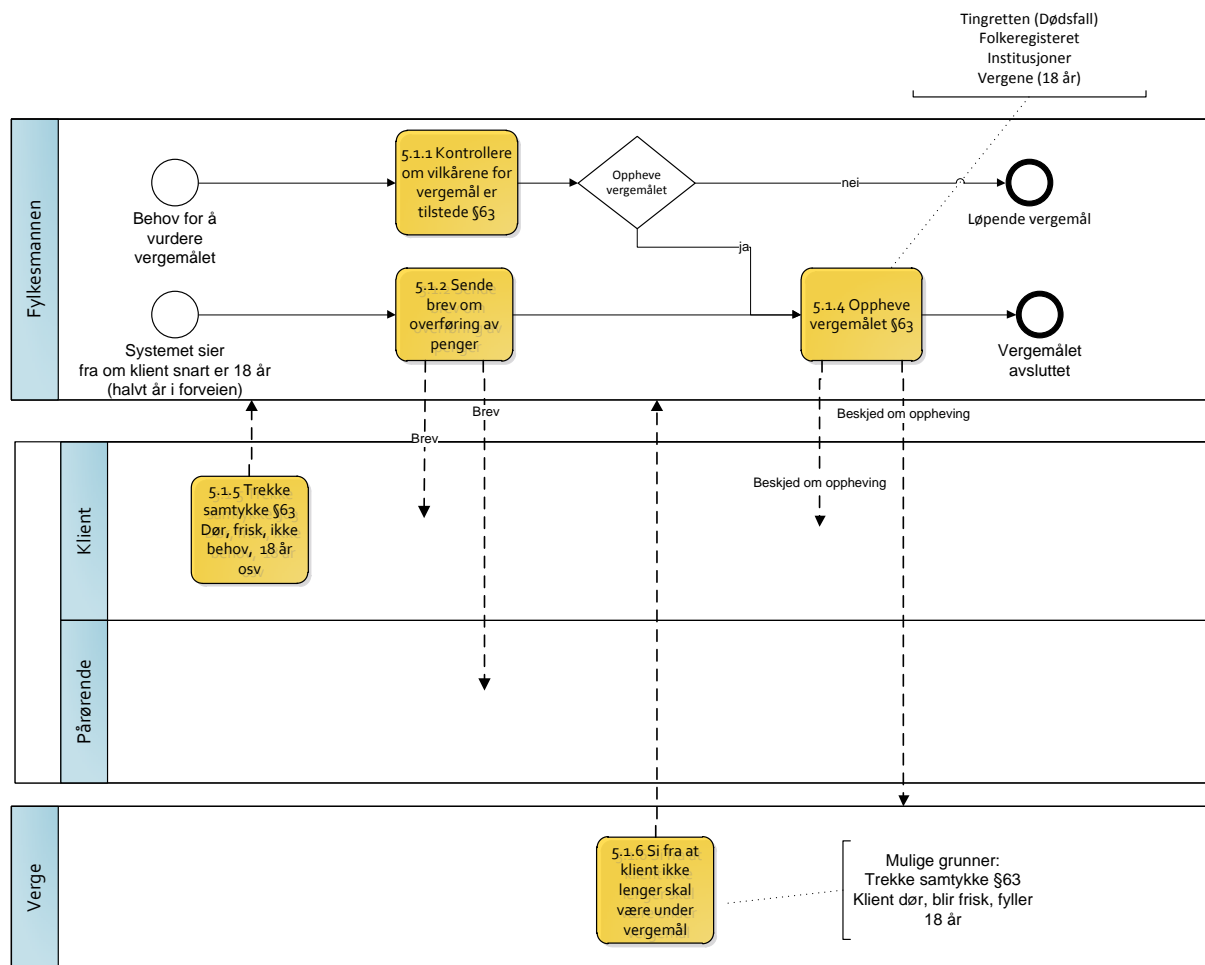
I forhold til datastøtte vil dette området kreve skjemafunksjonalitet for innsendelse av regnskap fra verger, og integrasjon mot bank og/eller VPS for finansiell forvaltning. Årsregnskapet utarbeides på basis av rapporter som må kunne tas ut av systemet.

5 Avslutte vergemål



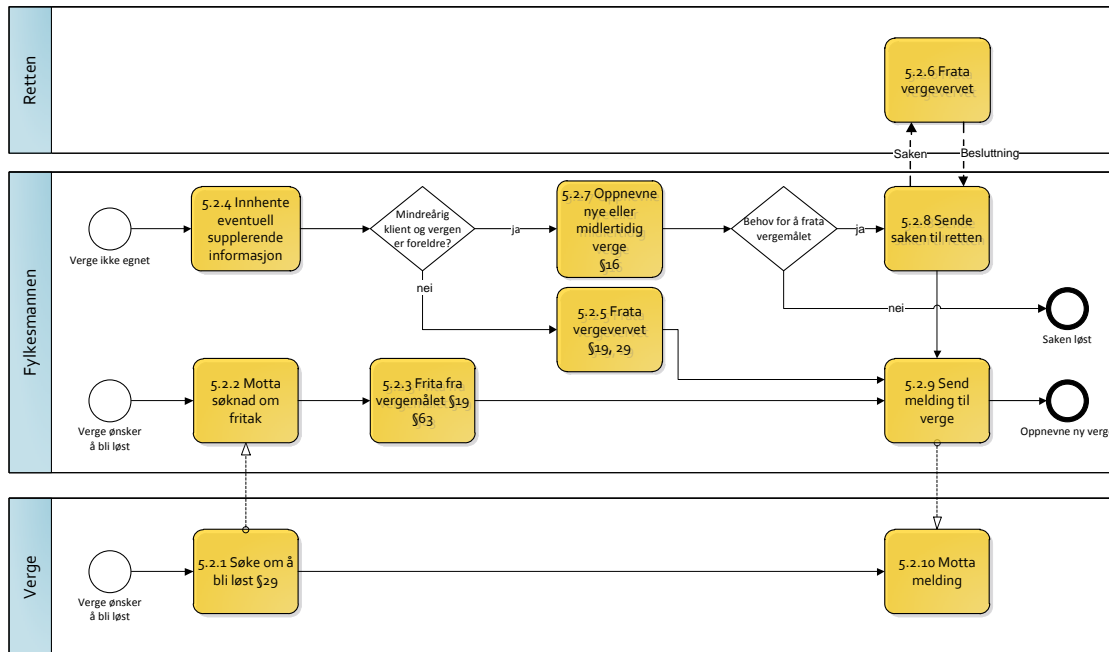
Her beskrives hvordan vergemålet avsluttes, hvordan en skifter vergen og til slutt hvordan regnskapet avsluttes.

5.1 Avslutte vergemålet



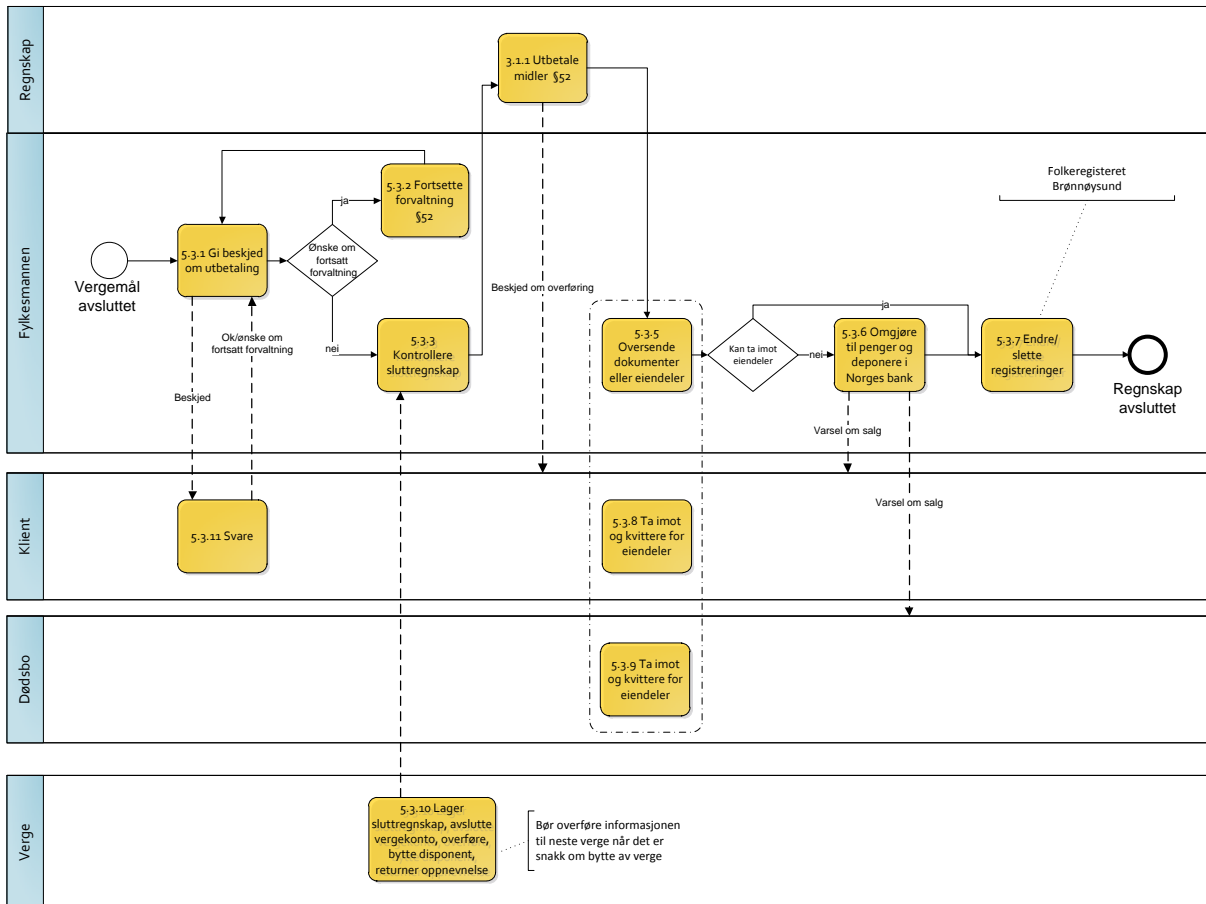
Vergemålet blir enten avsluttet av at en mindreårig klient fyller 18 år, eller at vergemålet avsluttes ved at vilkårene bortfaller (død, frisk, trekker samtykke, med mer). Den forvaltede formuen blir først tilbakeført til klienten i prosess 5.3.

5.2 Skifte verge



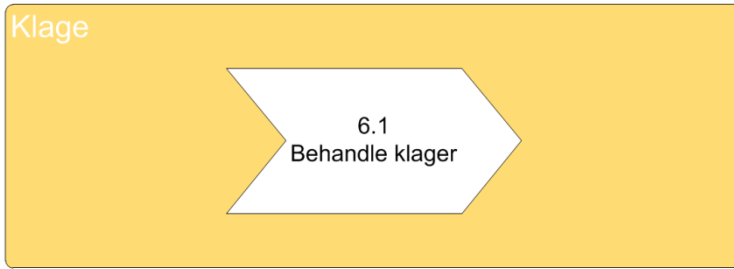
I løpet av et vergemål kan det bli nødvendig å skifte verge, enten vergen ikke vil fortsette lenger, eller at vergen ikke fungerer tilfredsstillende. Retten skal involveres dersom vergervervet skal fratas.

5.3 Avslutte regnskap



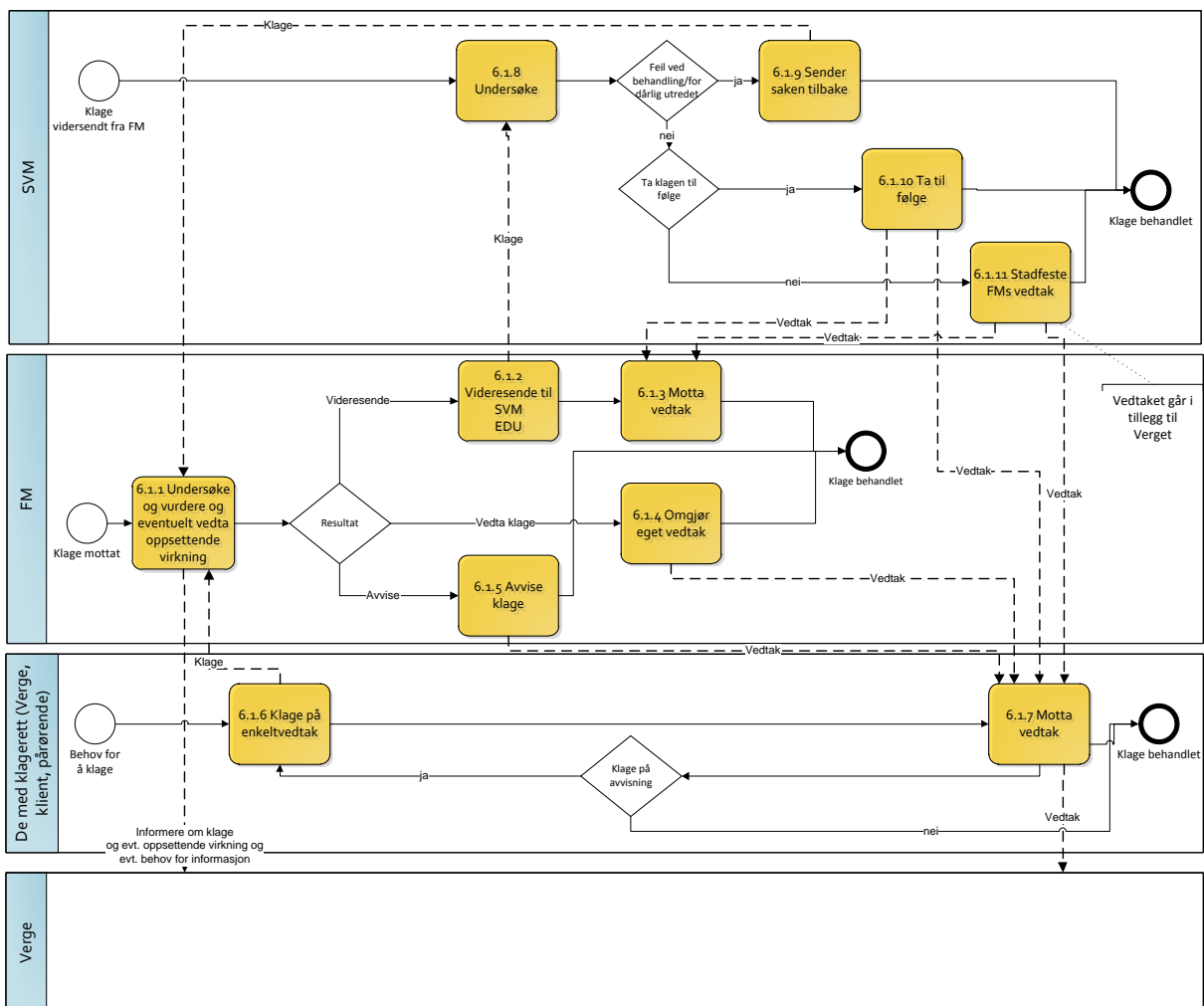
Når vergemålet er avsluttet skal klient ha beskjed (klienter som fyller 18 kan be om at forvaltningen av midler fortsetter til fylte 25 år). Vergen skal lage sluttregnskap som skal kontrolleres og regnskap utbetaler midler til klienten (prosess 3.1.1).

6 Klage



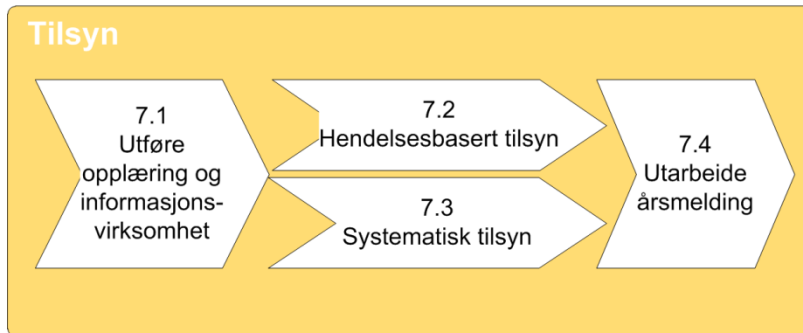
Denne prosesser gjelder klager på vedtak gjort av fylkesmannen.

6.1 Behandle klager



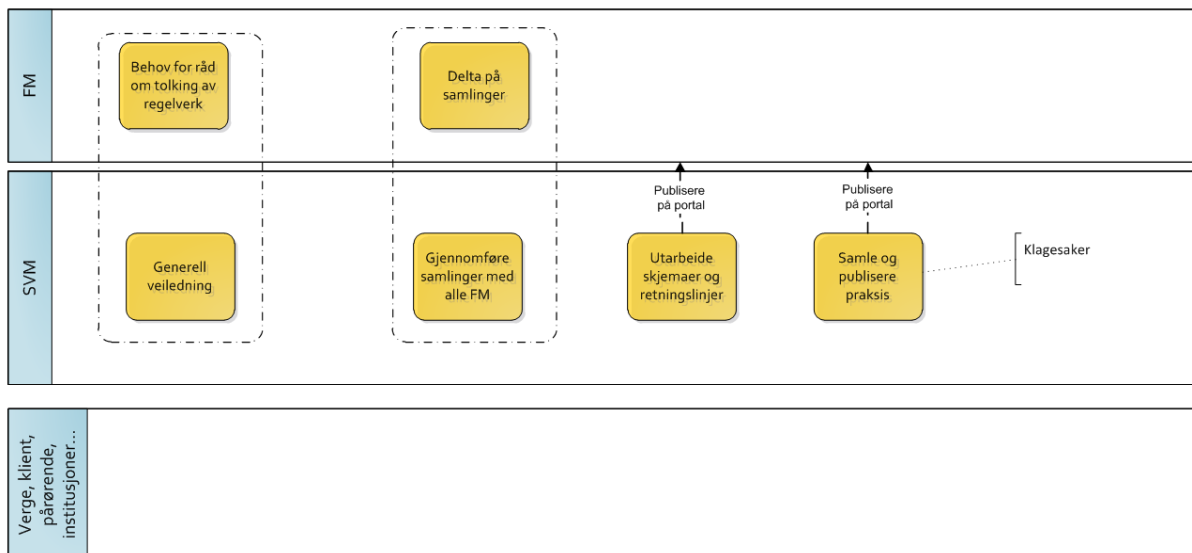
Klagene skal først tas imot av fylkesmannen og så vurderes videresendt til sentral vergemålsmyndighet. I dag kommer mange av disse klagen direkte til sentral vergemålsmyndighet, dette må minimeres i fremtiden

7 Tilsyn



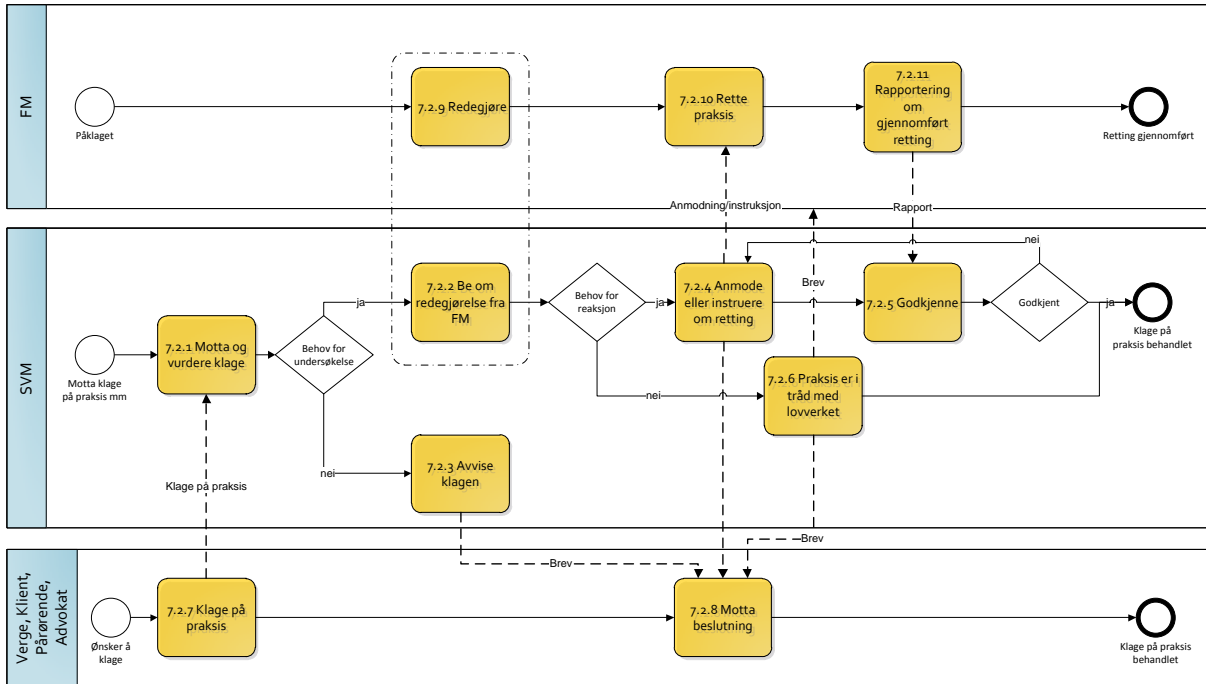
Hovedprosess dekker sentral vergemålsmyndighet (SVM) sitt ansvar og arbeid med å føre tilsyn med fylkesmannen. Dette inkluderer opplæring og informasjonsvirksomhet og utarbeidelse av årsmelding.

7.1 Utføre opplæring og informasjonsvirksomhet



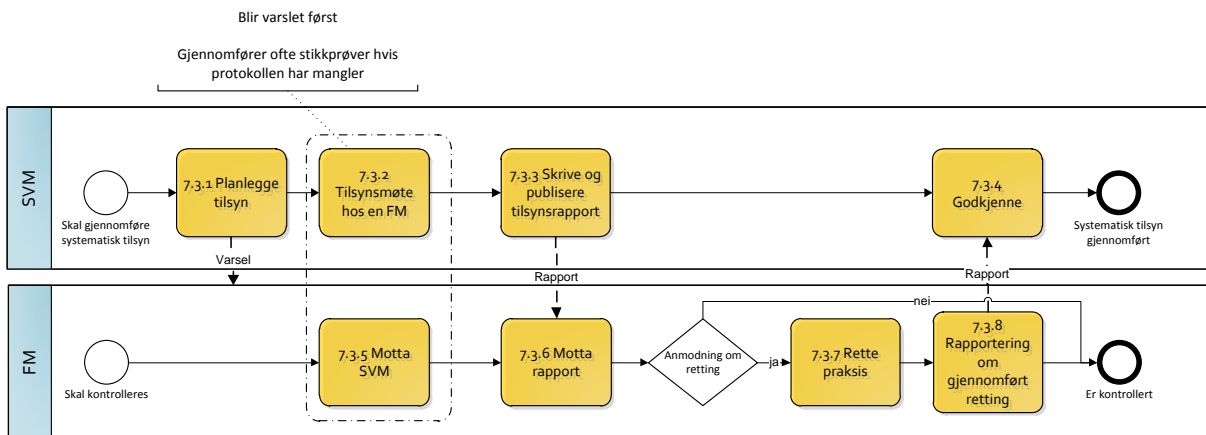
Dette er ikke en prosess men med er rekke aktiviteter som kan utføres i ulik rekkefølge. Tegningen mangler derfor koblinger.

7.2 Hendelsesbasert tilsyn



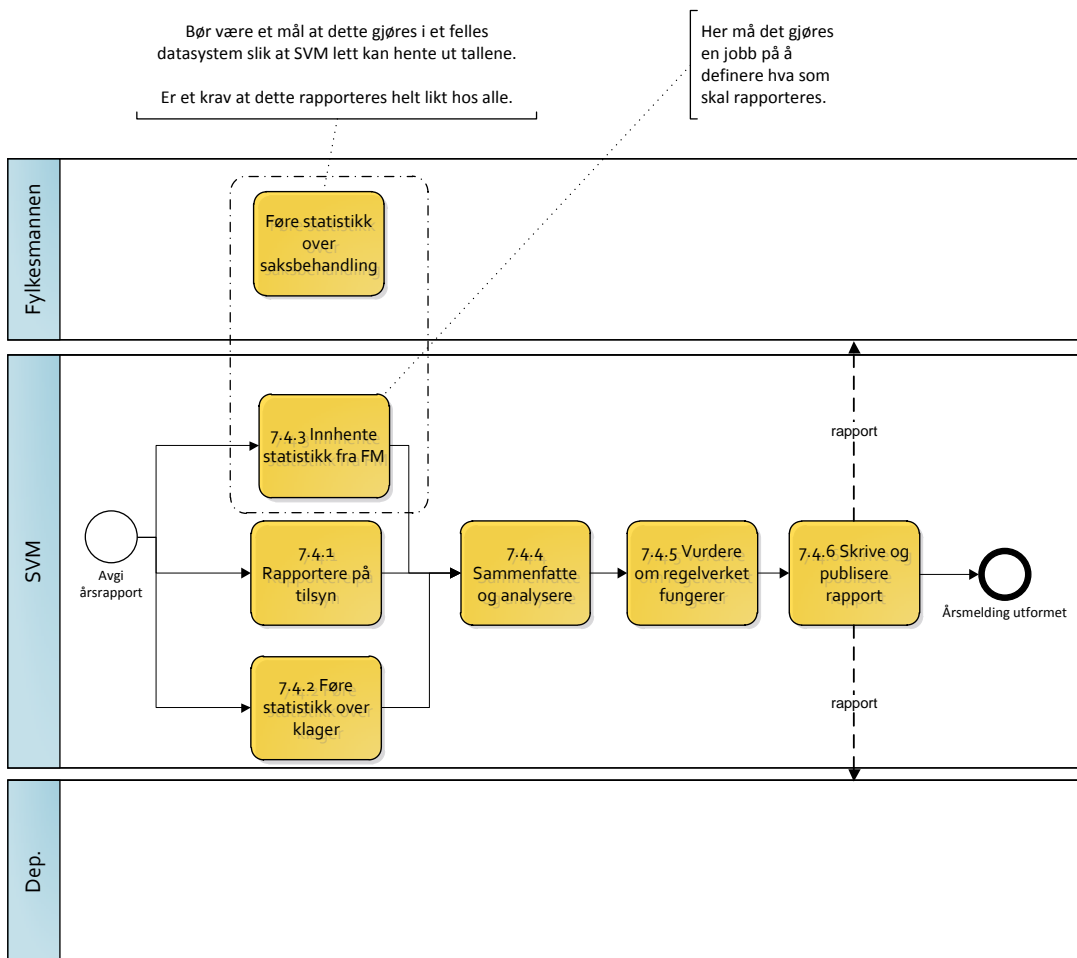
Sentral vergemålsmyndighet skal motta og behandle klager som går på fylkesmannens praksis. Resultatet kan bli en anmodning eller instruering om retting eller en beslutning om at praksis er i tråd med loverket.

7.3 Systematisk tilsyn



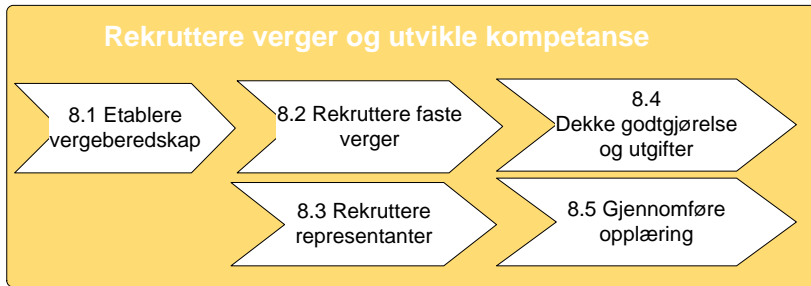
Sentral vergemålsmyndighet skal føre tilsyn med fylkesmannen. Dette utføres ved å gjennomføre tilsynsmøter, skrive tilsynsrapport og kontrollere at nødvendige rettinger i rapportene blir gjennomført.

7.4 Utarbeide årsrapport



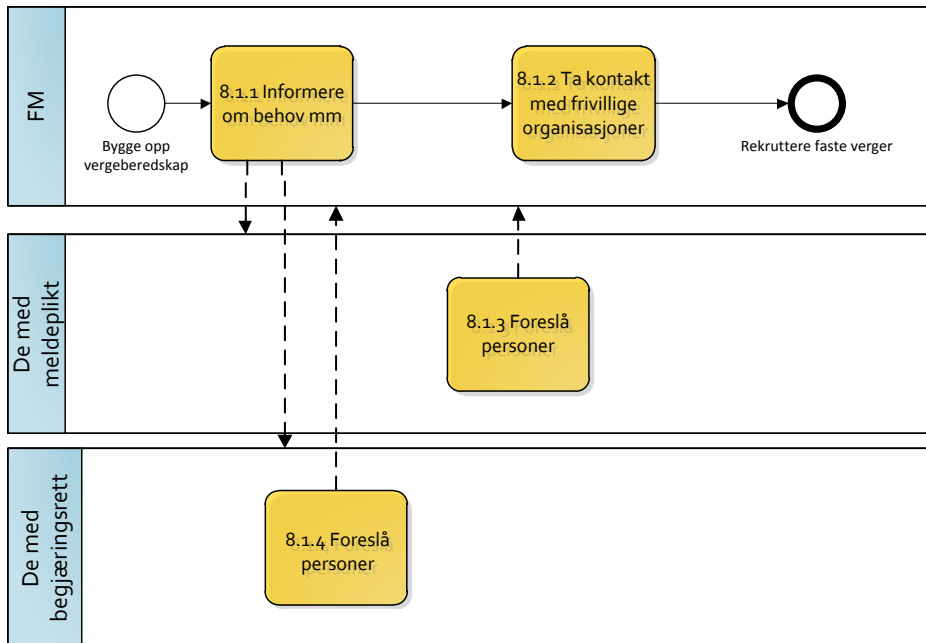
Sentral vergemålsmyndighet er ansvarlig for å skrive og publisere årsrapport som blant annet har med statistikk fra fylkesmannen og vurderinger av om regelverket fungerer tilfredsstillende.

8 Rekruttere verger og utvikle kompetanse



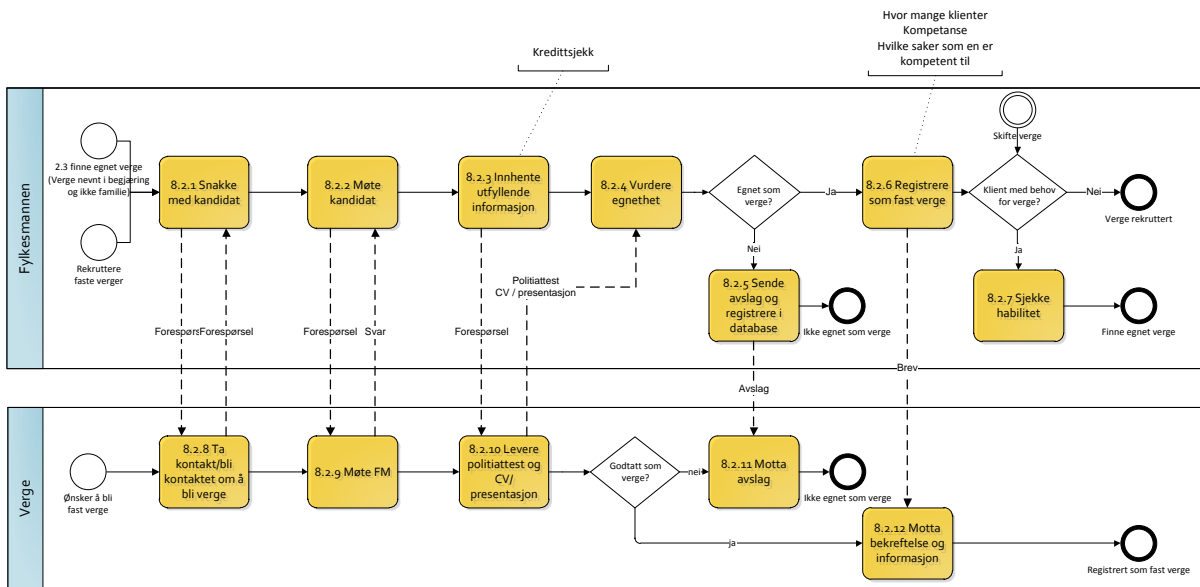
En viktig del av arbeidet med vergemål er å ha en god vergeberedskap bestående av faste verger og representanter. Utgifter skal dekkes og vergene må ha nødvendig opplæring.

8.1 Etablere vergeberedskap



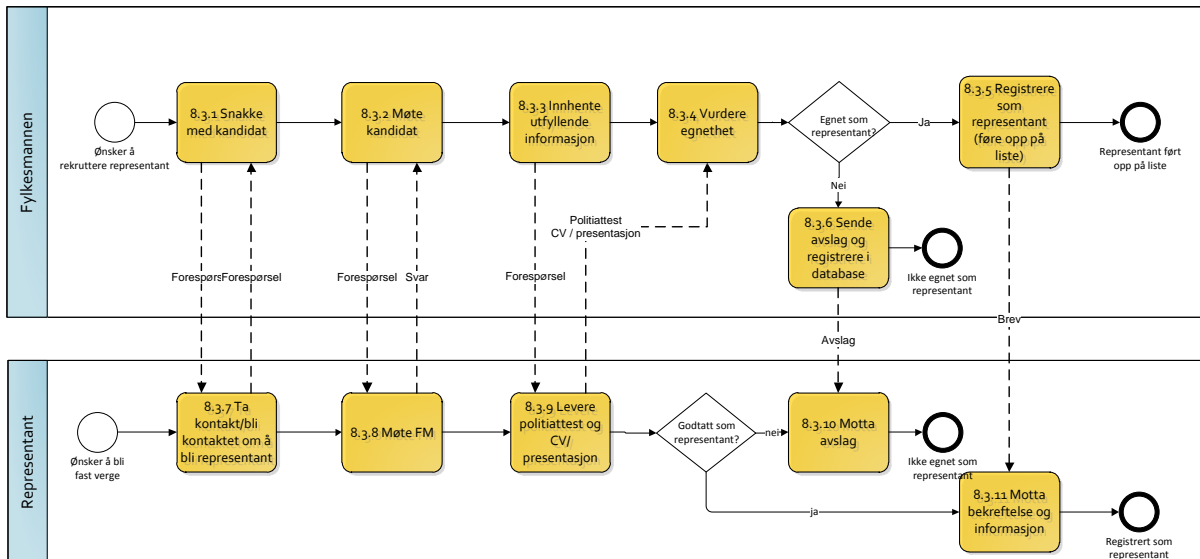
Fylkesmannen er ansvarlig for å ha en tilstrekkelig vergeberedskap av faste verger.

8.2 Rekruttere faste verger



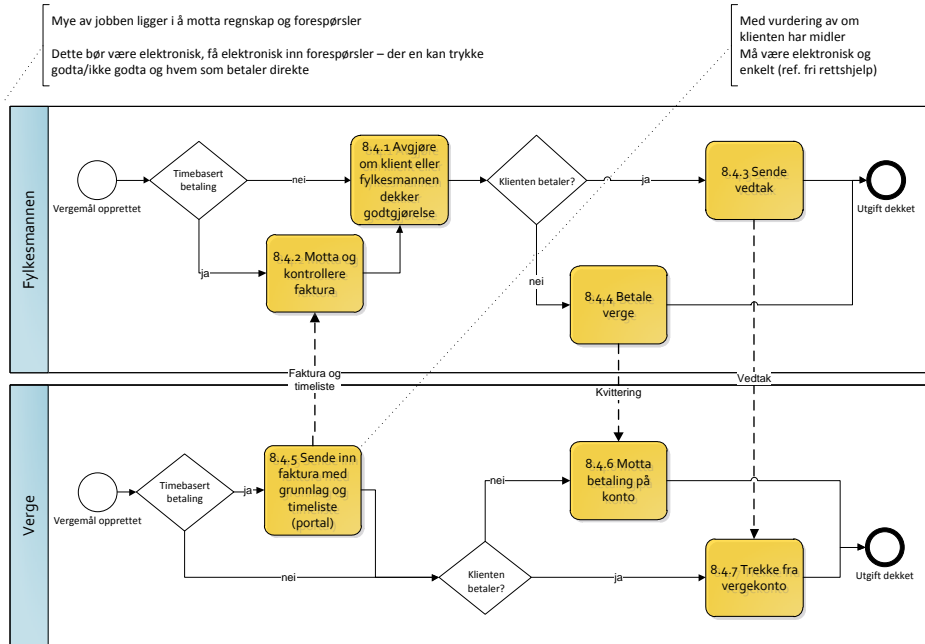
For å sikre god vergeberedskap skal fylkesmannen rekruttere faste verger.

8.3 Rekruttere representanter



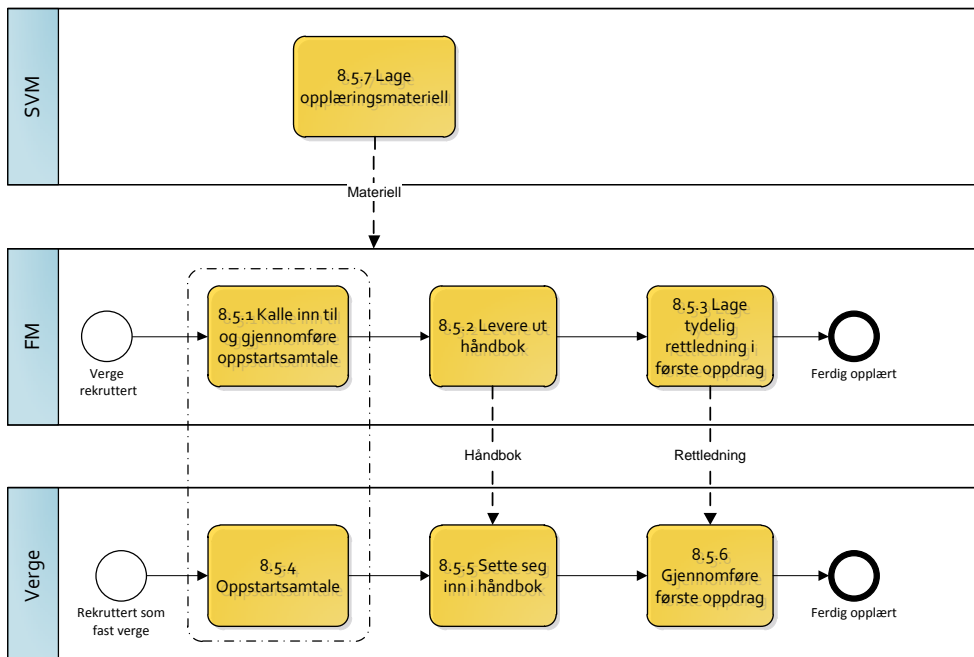
Fylkesmannens rolle i den innledende fasen vil være å etablere og vedlikeholde lister over representanter, herunder vaktlister mm. Fylkesmannen vil ha ansvaret for representantene som står oppført på listene er godkjente og oppdaterte (innhentet politiattest og annen kontroll). I dag har man et innledende møte med Norsk Folkehjelp, som blant annet stiller med psykolog. Prosess 8.2 og 8.3 er i praksis samme prosess og representant er bare en annen kategori av verger.

8.4 Dekke godtgjørelse og utgifter



Etter at et vergemål er opprettet skal det avgjøres om vergen skal ha timebasert fakturering og om det er klienten som skal dekke utgiftene.

8.5 Gjennomføre opplæring av vergе

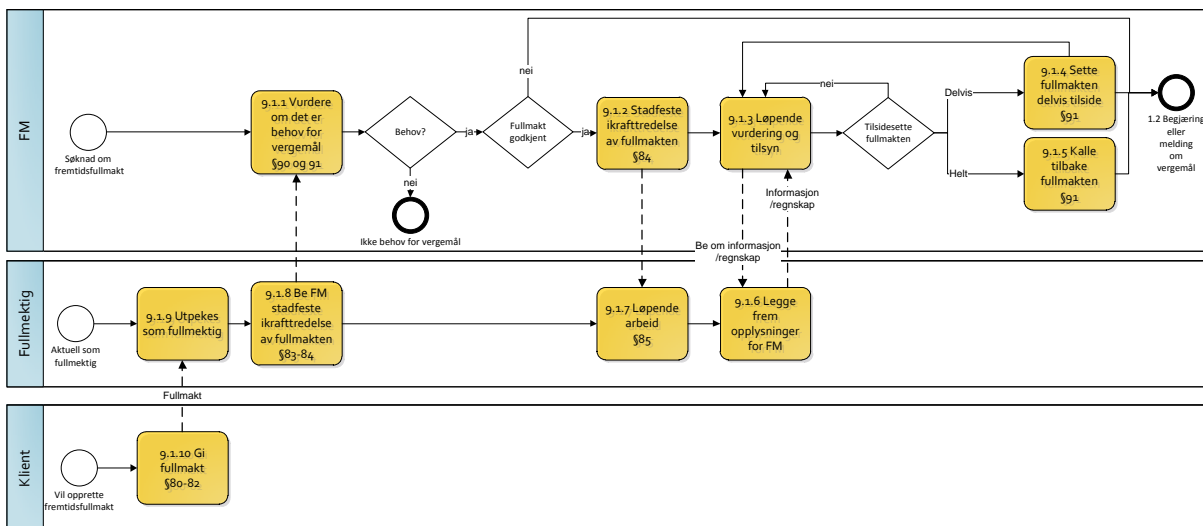


Etter at en vergen er rekruttert skal det gjennom en opplæring. Mye av materielle blir utviklet av sentral vergemålsmyndighet, mens det er fylkesmannen som gjennomfører selve opplæringen.

9 Stadfesting og registrering av fremtidsfullmakt



9.1 Stadfeste og registrere fremtidsfullmakt



Det vil være klienten som initierer en fremtidsfullmakt ved å utpeke en fullmektig. Når det så oppstår et behov for vergemål vil den fullmektige be fylkesmannen stadfeste fullmakten. Fylkesmannen vil videre løpende vurdere om fullmakten skal kalles tilbake eller delvis settes til side. Dersom dette skjer vil et vergemål bli opprettet for helt eller delvis å erstatte fremtidsfullmakten og prosess 1.2 startes opp.