



DET KONGELIGE  
JUSTIS- OG BEREDSKAPSDEPARTEMENT

**Strategi og plan for informasjon og opplæring  
for ny vergemålsforvaltning**

---

Forslag fra Steria, 30. april 2012



# Innhold

---

1	Sammendrag .....	2
2	Bakgrunn og hensikt.....	4
3	Strategiske mål.....	4
3.1	Suksesskriterier.....	5
4	Målgruppeanalyse.....	5
4.1	Identifisering av målgrupper .....	7
4.2	Kvantifisering av målgrupper.....	8
4.3	Risiko knyttet til målgrupper .....	8
5	Informasjons- og opplæringsbehov .....	9
5.1	Identifiserte behov hos målgruppene .....	9
5.2	Tematisk behov for informasjon og opplæring.....	13
5.3	Informasjons- og opplæringsbehov i ulike faser .....	13
6	Informasjon og kommunikasjon.....	14
6.1	Grunnleggende prinsipper.....	14
6.2	Anvendelse av digitale verktøy.....	15
7	Strategier.....	16
7.1	Grunnleggende prinsipper.....	16
7.2	Strategier for vergemålsreformen.....	17
7.3	Informasjonsstrategi.....	18
7.4	Opplæringsstrategi .....	20
8	Organisering av arbeidet.....	21
8.1	Gjennomføringsfasen .....	22
8.2	Driftsfasen.....	23
9	Operative mål.....	24
9.1	Gjennomføringsfasen .....	24
9.2	Driftsfasen.....	26
9.3	Utfordringer i måloppnåelsen .....	28
10	VEDLEGG: Operativ plan.....	29
10.1	Rammer for opplæring.....	29
10.2	Dreiebok.....	30
10.3	Arbeidspakker .....	33

# 1 Sammendrag

Vergemålsreformen trer i kraft 1. juli 2013 og omfatter blant annet ny vergemålslov og ny organisering av vergemålsforvaltningen. Reformen utløser et betydelig informasjons- og opplæringsbehov.

Hensikten med dette forslaget til informasjons- og opplæringsstrategi er å bidra til en vellykket innføring av vergemålsreformen og til at reformen oppnår sine effektmål.

Strategien organiseres i to faser: En *gjennomføringsfase* i forbindelse med innføring av reformen (frem til 1.7.2013) og en påfølgende *driftsfase* (fra 1.7.2013). Strategien skal bidra til tett samspill mellom verger, Fylkesmannsembetet og sentral vergemålsforvaltning både i gjennomførings- og driftsfasen.

Følgende overordnede mål foreslås for informasjons- og opplæringsstrategien:

- Sentral vergemålsforvaltning skal levere behovsrettet informasjon og opplæring til aktørene på vergemålsområdet
- Lokal vergemålsforvaltning skal ha tilstrekkelig kompetanse til å ivareta brukernes rettsikkerhet og vergenes behov, samt bidra til effektiv forvaltning, herunder digitalt førstevalg
- Vergene skal ha tilstrekkelig kompetanse til å fungere i sin rolle i samsvar med reformens intensjoner og til å benytte seg av digitalt førstevalg

For å lykkes med informasjons- og opplæringsarbeidet i forbindelse med reformen, prioriteres opplæring av primære målgrupper (verger, representanter, ansatte hos Fylkesmennene og sentral vergemålsforvaltning). Andre aktører, herunder kommuner, mobiliseres for å støtte gjennomføringen av tiltak. Det legges opp til tett oppfølging av saksbehandlere og verger i tiden etter at reformen har trådt i kraft.

Følgende hovedtemaer adresseres i forbindelse med informasjon og opplæring, og er aktuelle både i forbindelse med innføring av reformen og ved permanent drift: Lov og regelverk, organisering av vergemålsområdet, arbeidsprosesser, portal, Min side og saksbehandlerløsningen, etikk, økonomisk forvaltning, overgangen transitt-/asylmottak, samt kundefølgning og service.

Informasjonsstrategien bygger på tre hovedgrep: Brukerretting av informasjonsarbeidet, vergemålsportalen som primær informasjonskanal, samt bruk av etablerte kanaler og arenaer.

Opplæringsstrategien baserer seg på følgende hovedgrep: Oppbygging av opplærings- og veiledningskompetanse i førstelinjen, aktiv kunnskaps- og erfaringsdeling, samt økt profesjonalisering av verger.

Strategien operasjonaliseres i form av en operativ plan med konkrete tiltak i gjennomførings- og driftsfasen. Planen legger til rette for at informasjons- og opplæringsarbeidet raskt kan iverksettes. Tiltakene i gjennomføringsfasen skaper grunnlag for det videre informasjons- og opplæringsarbeidet i driftsfasen.

Sentral vergemålsforvaltning har det nasjonale informasjons- og opplæringsansvaret, mens Fylkesmennene har tilsvarende ansvar i sitt fylke. Frem til 1. januar 2013 ivaretas det nasjonale ansvaret av vergemålsprosjektet. Tydelighet rundt roller og samhandling mellom partene er avgjørende for å oppnå effektivitet og kvalitet i informasjons- og opplæringsarbeidet.

Steria har utarbeidet dette forslaget til informasjons- og opplæringsstrategi på oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet v/vergemålsprosjektet, og er ansvarlig for dokumentet. Forslaget inngår i en beslutningsprosess som fører frem til vedtak av endelig informasjons- og opplæringsstrategi.

## 2 Bakgrunn og hensikt

Stortinget vedtok våren 2010 ny vergemålslov. For å oppnå lovens mål er det behov for omfattende endringer på vergemålsområdet; Vergemålsreformen.

Vergemålsprosjektet i Justis- og beredskapsdepartementet er etablert for å forberede gjennomføringen av vergemålsreformen. Det tas sikte på at den nye vergemålsloven trer i kraft 1. juli 2013.

Vergemålsreformen utløser et betydelig informasjons- og opplæringsbehov, fordi:

- Ny vergemålslov med tilhørende forskrift, samt endringer i utlendingsloven, iverksettes
- Reformen innebærer organisatoriske endringer for involverte parter
- Den nye vergemålsapplikasjonen innfører helelektronisk forvaltning
- Reformen innebærer en holdningsendring overfor personer under vergemål
- Reformen har mål om økt kvalitet på vergemålsområdet

Hensikten med denne strategien er å bidra til en vellykket innføring av vergemålsreformen og til at reformen oppnår sine effektmål.

Dette dokumentet omfatter strategi for informasjon og opplæring for ny vergemålsforvaltning i forbindelse med innføring av reformen og permanent drift/videreutvikling. I tillegg skisseres en operativ plan frem til august 2014. Dokumentet omfatter ikke strategi for henholdsvis innholdet på vergemålsportalen, lansering av reformen, rekruttering av verger eller omdømmebygging.

Steria har på oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet v/vergemålsprosjektet utarbeidet forslag til informasjons- og opplæringsstrategi for innføring av vergemålsreformen og videre drift av vergemålsområdet. I arbeidet har Steria hatt tilgang til en ressursgruppe. Sterias forslag inngår i en beslutningsprosess som fører frem til vedtak av en endelig informasjons- og opplæringsstrategi.

## 3 Strategiske mål

Strategiens overordnede mål skal bidra til å nå vergemålsreformens effektmål, samt informasjons- og opplæringsmålene for vergemålsprosjektet.

Vergemålsreformens effektmål:

Hovedmål	God rettsikkerhet for individer og grupper	En mer effektiv justissektor
Delmål	God rettsikkerhet for de som ikke kan ivareta egne interesser	Helhetlig, effektiv og serviceorientert forvaltning

Vergemålprosjektets informasjons- og opplæringsmål i gjennomføringsfasen, frem til 1. juli 2013:

- Forberede og gjennomføre nødvendig opplæring av ansatte i den nye vergemålsforvaltningen samt verger
- Formidle relevant informasjon rundt reformen/ikrafttredelse til interessentene

Følgende overordnede mål foreslås for informasjons- og opplæringsstrategien:

- *Sentral vergemålsforvaltning skal levere behovsrettet informasjon og opplæring til aktørene på vergemålsområdet*
- *Lokal vergemålsforvaltning skal ha tilstrekkelig kompetanse til å ivareta brukernes rettsikkerhet og vergenes behov, samt bidra til effektiv forvaltning, herunder digitalt førstevalg*
- *Vergene skal ha tilstrekkelig kompetanse til å fungere i sin rolle i samsvar med reformens intensjoner og til å benytte seg av digitalt førstevalg*

### **3.1 Suksesskriterier**

Suksessfaktorer for å nå de strategiske målene for informasjon og opplæring er:

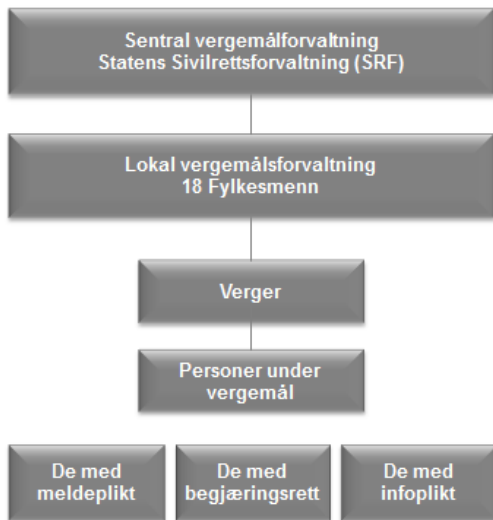
- Tilgang til prioriterte målgrupper
- At informasjon og opplæring treffer målgruppenes behov og ønsker mht innhold, kanaler/arenaer, tidspunkt og varighet, pedagogisk tilnærming mv.
- En effektiv organisering av informasjons- og opplæringsarbeidet
- Tilstrekkelig kapasitet og kompetanse hos dem som skal gi informasjon og opplæring
- Tilstrekkelig økonomiske rammer til å gi nødvendig informasjon og opplæring
- En god operasjonalisering av vedtatte strategier og planer for informasjon og opplæring

## **4 Målgruppeanalyse**

Målgruppeanalysen identifiserer primære, sekundære og tertiære målgrupper. De primære målgruppene kvantifiseres og det foretas en enkel risikoanalyse for målgruppene.

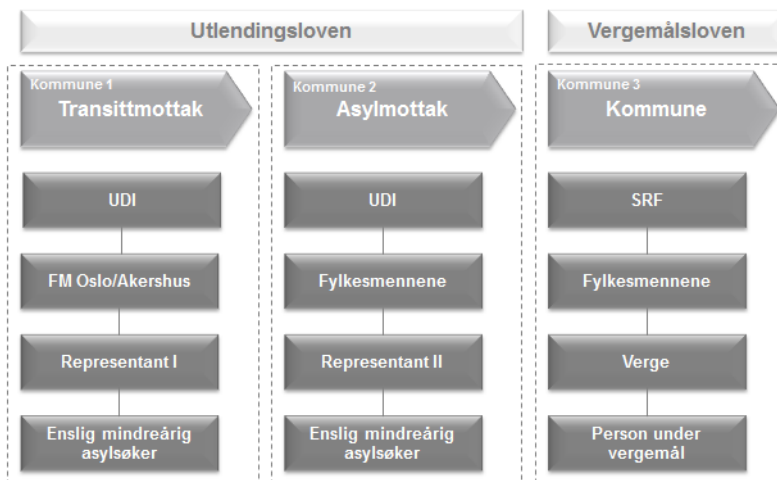
Primærmålgruppene er de som har de viktigste rollene overfor personer under vergemål og enslige mindreårige asylsøkere. Disse prioriteres i forbindelse med opplæring. Sekundærmålgruppene mottar øremerket informasjon. Tertiærmålgruppene må selv søke informasjon.

Følgende aktører er sentrale på vergemålsområdet, jfr. den nye vergemålsloven:



Aktører med meldeplikt inkluderer institusjoner (kommunale og spesialisthelsetjenesten), ansvarlig for kommunens sosialtjeneste, samt kommunens helse- og omsorgstjeneste utenfor institusjon. Aktører med begjæringsrett inkluderer personen selv, pårørende og behandlende leger eller tilsynslege ved helseinstitusjon der personen er innlagt eller bor. Aktører med informasjonsplikt inkluderer forsikringsselskaper, banker etc.

Enslige mindreårige asylsøkere og deres representanter har viktige roller på vergemålsområdet, jfr. endringer i utlendingsloven. Følgende figur illustrerer prosedyrene og ansvarsforhold rundt en mindreårig asylsøker fra han/hun ankommer transittmottak til evt. fast bosetting i en kommune.



En representant representerer en enslig mindreårig asylsøker mens hun/han er i transitt- eller asylmottak. Dersom vedkommende bosetter seg i kommune, skal det oppnevnes verge. Denne vergen er en ordinær verge etter vergemålsloven.

Det er viktig at samhandlingen/overføringen mellom representanter og verger er god.

Kommunene har i dag en sentral rolle i drift av vergemålsområdet. Aktører med meldeplikt er i stor grad knyttet til kommunen. Personer under vergemål, verger, pårørende mv. forholder seg gjerne til sin kommune når de ønsker informasjon. I forbindelse med reformen er det viktig at overformynderienes omfattende erfaring som lokal vergemålsforvaltning overføres til Fylkesmennene.

## 4.1 Identifisering av målgrupper

**Primære målgrupper:** Aktører som er de mest sentrale på vergemålsområdet og som må fungere optimalt i sine roller for å kunne lykkes med gjennomføring av reformen og i driftsfasen

Primære målgrupper		
Personer under vergemål	Fylkesmannen	Sentral vergemålsforvaltning
Enslige mindreårige asylsøkere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saksbehandlere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saksbehandlere</li> </ul>
Verger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fagansvarlige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-personell</li> </ul>
Representanter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inforådgivere</li> <li>• FMs ledergruppe</li> <li>• Fellesfunksjoner inkl. SSIE *)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Info og opplæring</li> <li>• Finans</li> </ul>

\*) Statens Servicesenter i Engerdal

Etter ny vergemålslov § 3 vil loven gjelde på Svalbard og det skal i forskrift fastsettes særlige regler for Svalbard. Når forskriften er fastsatt, avklarer sentral vergemålsforvaltning Sysselmannens behov for informasjon og opplæring. Dette skjer i samarbeid med Fylkesmannen i Troms.

**Sekundære målgrupper:** Hovedsakelig aktører som har en definert rolle på vergemålsområdet og som må få informasjon om endringer som angår dem i forbindelse med vergemålsreformen

Sekundære målgrupper		
Begjæringsrett	Meldeplikt	Kommuner
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personen selv</li> <li>• Pårørende</li> <li>• Behandlende lege eller tilsynslege</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institusjoner</li> <li>• Ansvarlige for kommunens helse- og omsorgstjeneste</li> <li>• Ansvarlige for kommunens sosialtjeneste (NAV)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Overformynderier</li> <li>Brukerorganisasjoner</li> <li>UDI og Bufetat</li> <li>FAD v/Fylkesmannssekksjonen</li> <li>Potensielle verger</li> <li>Potensielle representanter</li> </ul>
Informasjonsplikt		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skattemyndigheter</li> <li>• Bank og forsikring</li> </ul>		



**Tertiære målgrupper:** Aktører som har befatning med vergemålsområdet og som bør få tilgang til informasjon om endringer som angår dem i forbindelse med vergemålsreformen

Tertiære målgrupper		
Domstoladministrasjon	Barnevern	Ideelle organisasjoner
Dommerforeningen	Folkeregisteret	Media
Advokater	Løsøreregisteret	Publikum
Politi		

## 4.2 Kvantifisering av målgrupper

Vi finner det mest hensiktsmessig å kvantifisere de primære målgruppene da det er disse som er mål for opplæring i forbindelse med reformen. Deres størrelse estimeres som følger:

Målgruppe	Estimert antall
Personer under vergemål	50.000
Enslige mindreårige asylsøkere	1.000 per år
Verger	< 50.000
Representanter	50
Ansatte hos Fylkesmannen	169
Ansatte hos Statens sivilrettsforvaltning	14

Det er ikke hensiktsmessig å kvantifisere sekundære og tertiære målgrupper, siden disse primært mottar informasjon via digitale kanaler og/eller via kommunene.

## 4.3 Risiko knyttet til målgrupper

God opplæring og informasjon til de primære målgruppene er avgjørende for å lykkes med reformen. Dersom de primære målgruppene ikke skulle få den informasjon og opplæring de trenger, skapes det lett usikkerhet og dårlige vilkår for å lykkes med innføringen av reformen.

Risikoen ved manglende eller dårlig planlagte opplærings- og informasjonstiltak er at:

- Verger kan velge å si fra seg sitt oppdrag på grunn av usikkerhet knyttet til sin nye rolle eller på grunn av digitalt førstevalg

- Samarbeidet mellom verger og Fylkesmannen kan bli utilfredsstillende dersom ikke Fylkesmannen utøver førstelinjetjenesten slik vergene forventer
- Fylkesmannen ikke har nødvendig kompetanse for å utøve saksbehandling som sikrer likebehandling og rettssikkerhet

Denne risikovurderingen legger føringer for informasjons- og opplæringsstrategien, og for utforming av tiltak og tidsplan for når ulike tiltak iverksettes.

## 5 Informasjons- og opplæringsbehov

Nedenfor skisseres målgruppenes informasjons- og opplæringsbehov, hovedtemaene for opplæringen av primære målgrupper, samt hvem som skal motta informasjon og opplæring i forbindelse med reformen og ved permanent drift.

### 5.1 Identifiserte behov hos målgruppene

Basert på intervjuer av primære målgrupper kan informasjons- og opplæringsbehov og preferert informasjons- og opplæringsform skisseres som følger:

Verger	
Undergrupper	Familieverger, proffe verger, by og land, papir og digital
Informasjons- og opplæringsbehov	<p>Informasjon om reformen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hva blir annerledes for meg</li> </ul> <p>Opplæring i hovedtemaer, jfr. kap. 4.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Må tilpasses til type verge</li> <li>- Min side må være intuitiv å bruke</li> </ul> <p>Samspill og dialog med Fylkesmannen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ønsker å bli beroliget om at vergene blir godt ivaretatt</li> </ul>
Preferert informasjons- og opplæringsform	<p>Vergenes ABC – «kokebok» i deres rolle og ansvar</p> <p>Lokale informasjonsmøter med andre verger</p> <p>Lokale kurs i Min side/evt. e-læring</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Testsystem tilgjengelig for utprøving etter kurset</li> <li>- Brukerstøtte tilgjengelig – ett nummer - raskt få hjelp</li> </ul> <p>Fylkesvise vergenettverk – faglig påfyll og erfaringsutveksling</p> <p>Informasjon via vergemålsportalen</p> <p>Egen kontaktperson hos Fylkesmannen</p>

## Representanter

Undergrupper	Ensartet gruppe
Informasjons- og opplæringsbehov	<p>Informasjon om reformen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hva blir annerledes for meg?</li> </ul> <p>Opplæring i hovedtemaer, jfr. kap. 4.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Min side må være intuitiv å bruke</li> </ul> <p>Samspill og dialog med Fylkesmannen (gjelder primært Oslo og Akershus)</p>
Preferert informasjons- og opplæringsform	<p>Representantenes ABC – «kokebok» i deres rolle og ansvar</p> <p>Lokale informasjonsmøter med andre representanter</p> <p>Lokale kurs i bruk av Min side/evt. e-læring</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Testsystem tilgjengelig for utprøving etter kurset</li> <li>- Brukerstøtte tilgjengelig – ett nummer - raskt få hjelp</li> </ul> <p>Representantnettverk – faglig påfyll og erfaringsutveksling</p> <p>Informasjon via vergemålsportalen</p> <p>Egen kontaktperson hos Fylkesmannen</p>

## Fagansatte hos Fylkesmannen

Undergrupper	Fagansvarlige, saksbehandlere, økonomer mv.
Informasjons- og opplæringsbehov	<p>Informasjon om reformen</p> <p>Opplæring i hovedtemaer, jfr. kap. 4.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spisses til målgruppen/saksområdet</li> <li>- Teori og praktisk øvelse ifm regelverk, applikasjon mv.</li> </ul> <p>Opplæring i kundefølelse og service og dialog med kolleger, verger, SRF og asylområdet</p>
Preferert informasjons- og opplæringsform	<p>Kurs for fagansatte (landsbasis), høsten 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lære opp «train the trainer»</li> <li>- Testsystem tilgjengelig for utprøving etter kurset</li> <li>- Brukerstøtte tilgjengelig – ett nummer - raskt få hjelp</li> </ul> <p>Intranett med nyttig informasjon og samhandling</p>

	<p>Kollegaopplæring av andre ansatte, etter hvert som de tiltrer</p> <p>Rollespesifikke kurs (landsbasis)</p> <p>Ulike fagnettverk på tvers av fylkene</p> <p>Ledersamlinger (landsbasis)</p> <p>Regionale brukerkonferanser for hele vergemålsområdet</p> <p>Lokale vergesamlinger for å avklare behov og forventninger til FM</p>
--	---

### Fagansatte hos sentral vergemålsforvaltning

Undergrupper	Ansatte i ulike funksjoner
Informasjons- og opplæringsbehov	<p>Informasjon om reformen</p> <p>Opplæring i applikasjon og arbeidsprosesser - Teori og praktiske øvelser</p> <p>Intranett med nyttig informasjon og samhandling</p> <p>Bevisstgjøring om roller og ansvar, grensesnitt og samhandling i verdikjeden ut mot personer under vergemål</p> <p>Bevisstgjøring om styringsdialogen oppover og nedover i systemet</p> <p>Opplæring i kundeføring og service</p> <p>Informasjon om relevante aktørers behov og forventninger til SRF</p>
Preferert informasjons- og opplæringsform	<p>Kurs i applikasjonen og arbeidsprosesser - Testsystem tilgjengelig for utprøving etter kurset - Brukerstøtte tilgjengelig – ett nummer - raskt få hjelp</p> <p>Kollegaopplæring</p> <p>Bruke møteplasser til å kartlegge informasjons- og opplæringsbehov</p>

### Fellesfunksjoner hos Fylkesmannen og Statens sivilrettsforvaltning

Undergrupper	Arkiv, resepsjon/sentralbord, IT, SSIE, informasjon og opplæring
Informasjons- og opplæringsbehov	<p>Informasjon om reformen (unntatt SSIE)</p> <p>Kontaktinformasjon til SSIE og sentralbord/resepsjon, for å sette</p>

	<p>over til riktig person og gi god service</p> <p>Tilpassede kurs til arkivarer, resepsjon/sentralbord, IT</p>
Preferert informasjons- og opplæringsform	<p>Kurs for arkivarer i saksbehandlersystemet (hvis aktuelt)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Testsystem tilgjengelig for utprøving etter kurset</li> <li>- Brukerstøtte tilgjengelig – ett nummer – rask hjelp</li> </ul> <p>Opplæring av IT-personell, avhengig av rollen deres</p> <p>Serviceopplæring til sentralbord/resepsjon (førstelinjetjenesten)</p> <p>Kollegaopplæring</p>

### Aktører med definert ansvar innen vergemål

Undergrupper	Aktører som har begjæringsrett og melde- og informasjonsplikt
Informasjons- og opplæringsbehov	<p>Relevant og målrettet informasjon</p> <p>Tydeliggjøring av ansvar</p> <p>Hva gjør jeg for å ivareta mitt ansvar?</p>
Preferert informasjons- og opplæringsform	<p>Informasjon via vergemålsportalen</p> <p>Brosjyrer, brev, mail mv.</p> <p>Informasjonsmøter</p>

### Andre sekundære og tertiære målgrupper

Undergrupper	Kommuner, overformyndier (frem til 1.07.13), brukerorganisasjoner, UDI, Bufetat mv.
Informasjons- og opplæringsbehov	Lett finne relevant og målrettet informasjon
Preferert informasjons- og opplæringsform	<p>Informasjon via vergemålsportalen</p> <p>Brosjyrer, brev, epost mv.</p> <p>Informasjonsmøter</p>

## 5.2 Tematisk behov for informasjon og opplæring

Følgende hovedtemaer adresseres i forbindelse med informasjon og opplæring, og er aktuelle både i forbindelse med reformen og ved permanent drift:

Målgruppe	Verger	Repres.	FM	SRF
Nytt regelverk	x	x	x	
Ny organisering/rolleforståelse/samhandling	x	x	x	x
Nye arbeidsprosesser	x	x	x	x
Ny portal/applikasjon/Min side	x	x	x	x
Overgang transitt-/asylmottak/kommune		x	x	
Retningslinjer økonomisk forvaltning	x	x	x	
Etikk/verdigrunnlag	x	x	x	
Kundehåndtering og service	x	x	x	x

## 5.3 Informasjons- og opplæringsbehov i ulike faser

I forbindelse med reformen har primære målgrupper behov for informasjon og opplæring. Aktører med begjæringsrett og meldeplikt har behov for målrettet informasjon, mens øvrige målgrupper har et mindre presserende informasjonsbehov. Dette ligger til grunn for den operative planen i kap. 9.

I driftsfasen har primære målgrupper behov for løpende informasjon og opplæring. Øvrige målgrupper får målrettet informasjon, primært via vergemålsportalen, mens opplæring eller informasjonsmøter kan vurderes ved forespørsel.

Målgrupper	I forbindelse med reformen		Permanent drift	
	Motta informasjon	Motta opplæring	Motta informasjon	Motta opplæring
<b>Primære målgrupper</b>				
Personer under vergemål	x		x	
Enslige mindreårige asylsøkere	x		x	
Verger	x	x	x	x
Representanter	x	x	x	x
Fylkesmannen	x	x	x	x

Sentral vergemålsforvaltning	x	x	x	x
<b>Sekundære målgrupper</b>				
Begjæringsrett - privatpersoner	x		x	
Begjæringsrett - leger	x	(x)	x	(x)
Meldeplikt	x	(x)	x	(x)
Informasjonsplikt	x		x	(x)
Kommuner	x		x	(x)
Overformynderier	x			
Øvrige sekundære målgrupper	x		x	(x)
<b>Tertiære målgrupper</b>	x		x	(x)

## 6 Informasjon og kommunikasjon

Informasjon og kommunikasjon er sentrale virkemidler i arbeidet med vergemål, og god kommunikasjon er en nøkkel til god kvalitet i forvaltningen. Statens kommunikasjonspolitikk inneholder sentrale mål og prinsipper for kommunikasjon mellom staten og innbyggerne.

Formålet er å få budskapet frem til dem som trenger det, og skape en *dialog* mellom innbyggerne og staten. Kommunikasjonspolitikken bygger på demokrati, åpenhet og medvirkning som grunnleggende verdier. Statens kommunikasjonspolitikk gir viktige strategiske føringer for hvordan informasjons- og kommunikasjonsarbeidet i vergemålsforvaltningen skal innrettes.

En annen sentral føring er relatert til digitalt førstevalg. Digital kommunikasjon skal være hovedregelen for kommunikasjon med vergemålsforvaltningen. Digitale tjenester vil være sentrale i vergenes arbeid, og vil inngå som en viktig del av samarbeidet mellom Fylkesmennene, og mellom Fylkesmennene og sentral vergemålsforvaltning. Det er derfor avgjørende at de digitale tjenestene som tilbys er brukervennlige og helhetlige. Digitalt førstevalg er en av rammefaktorene for utarbeidelse av strategien.

### 6.1 Grunnleggende prinsipper

Prinsippet om medvirkning betyr at brukerne aktivt skal involveres i utforming og utvikling av tjenestene. Brukerne skal møte en åpen og tilgjengelig vergemålsforvaltning som er lyttende, imøtekommende og viser dem respekt. Fylkesmennene og den sentrale vergemålsforvaltningen må aktivt sørge for at relevant informasjon når frem til alle berørte til rett tid, og benytte et klart språk som kan forstås av alle.

Det må sikres at all informasjon er tydelig og pålitelig, og at brukerne oppfatter forvaltningens informasjon og kommunikasjon som enhetlig og samordnet. Ansvar for informasjon og kommunikasjon følger saksansvaret både for ledere og medarbeidere i forvaltningen. Aktiv informasjon og kommunikasjon i tide om brukergruppens rettigheter, plikter og muligheter er grunnleggende for rettsikkerhet og likebehandling.

## 6.2 Anvendelse av digitale verktøy

Vergemålsforvaltningen skal utnytte mulighetene som ligger i ny teknologi og digitale kanaler effektivt og formålstjenlig. Elektronisk kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialog mellom brukerne og forvaltningen. Informasjon og tjenester skal tilpasses de gruppene man skal nå, og bygge på standarder og prinsipper for universell utforming.

Vergemålsportalen er den viktigste informasjonskanalen for alle målgrupper, både i vergemålsforvaltningen og for øvrig. Det vurderes å bruke vergemålsapplikasjonen for intern kommunikasjon i vergemålsforvaltningen. I tillegg er det aktuelt med e-læring, mail, meldinger per mobiltelefon, nettverk på nettsamfunn som LinkedIn eller Facebook, og bruk av FM-nett (Fylkesmennenes ektranett), som oppdateres i 2013.

Rolle- og ansvarsfordeling mellom sentral og lokal vergemålsforvaltning på IT-området er som følger:

- Sentral vergemålsforvaltning eier dataløsningen og gir support og opplæring til Fylkesmennene ved behov. Sentral vergemålsforvaltning samordner og initierer publisering og utvikling av informasjons- og utviklingsaktiviteter relatert til min side og portal
- Lokal vergemålsforvaltning er brukere og besørger førstelinje brukerstøtte til verger. Lokal vergemålsforvaltning støtter sentral vergemålsforvaltning med informasjon

Vergemålsportalen/internett	
Målgrupper	Primære, sekundære og tertiære målgrupper
Hensikt	<p>Enkelt for personer som har verge/representant å finne informasjon om sine rettigheter</p> <p>Enkelt for verger å administrere sine vergemål (Min side)</p> <p>Bevisstgjøre aktører som har ansvar/plikter på vergemålsområdet</p> <p>Bidra til at behov for vergemål meldes</p> <p>Gjøre det enkelt å melde inn behov for verge</p> <p>Rekruttere profesjonelle verger</p> <p>Omdømmebygging på vergemålsområdet</p>



Innhold	Spisset informasjon mot definerte målgrupper (åpne sider) Min side (lukket side for verger) Evt. e-læring
Kanaler	Portalen må være tilgjengelig på mobile plattformer

### Vergemålsportalen/intern kommunikasjon vergemålsforvaltningen

Målgrupper	Ansatte hos Fylkesmennene og hos SRF
Hensikt	Mer kompetente saksbehandlere Økt likebehandling – god rettsikkerhet
Innhold	Siste nytt på vergemålsområdet Nyttig informasjon: Regelverk, organisering mv. Samhandlingsrom: Online kunnskaps- og erfaringsdeling Arbeidsrom: Inngang til saksbehandlingsløsningen Kunnskapsdatabase: - Best practice for standard saker inkl. eksempler - Klagevedtak fra SRF - Komplekse saker inkl. eksempler på saksbehandling - Bibliotek: Foredrag, artikler, opplæringsmaterieill mv - Annet

## 7 Strategier

Strategiene er utviklet innenfor rammene av relevant lov- og regelverk, relevante statlige veiledere/ retningslinjer, samt utredninger fra vergemålsprosjektets forarbeid og forprosjekt.

### 7.1 Grunnleggende prinsipper

Prinsipper som ligger til grunn for strategiene:

- Målrettet og verdibærende informasjon og opplæring tilpasset målgruppene
- Benytte mulighetene i vergemålsportalen (digitalt førstevalg)
- Evaluering av tiltak for å sikre at de virker etter hensikten

- Bygge varige strukturer for informasjon og opplæring i gjennomføringsfasen
- Kontinuerlig forbedring av informasjons- og opplæringstiltak

Målene for den statlige kommunikasjonspolitikken legges til grunn for arbeidet.

## **7.2 Strategier for vergemålsreformen**

Strategier for informasjons- og opplæringsarbeidet i forbindelse med reformen er som følger:

1. Prioritering av opplæring for primære målgrupper
2. Mobilisering av ulike aktører, herunder kommuner, til å bidra i gjennomføring av tiltak
3. Tett oppfølging av saksbehandlere og verger i tiden etter at reformen har trådt i kraft

### **Strategi 1: Prioritering av opplæring for primære målgrupper**

Hoved-grepet er å fokusere på opplæring av de målgrupper som er aller viktigst for å lykkes med vergemålsreformen; ansatte hos Fylkesmannen og vergene. Avhengig av ressurser iverksettes informasjonstiltak overfor øvrige målgrupper, primært via portalen.

### **Strategi 2: Mobilisering av ulike aktører, herunder kommuner, til å bidra i gjennomføring av tiltak**

Begrenset kapasitet hos sentral vergemålsforvaltning og et stort antall personer som skal opplæres og informeres, setter krav til effektiv organisering av arbeidet. Hovedgrepet er å lære opp super-brukere hos Fylkesmennene, som kan lære opp sine kolleger og verger, og bruke kommunene som informasjonskanal. Aktørene må mobiliseres og følges opp systematisk for å lykkes med dette.

### **Strategi 3: Tett oppfølging av saksbehandlere og verger i tiden etter at reformen har trådt i kraft**

Hovedgrepet er å sikre tett oppfølging og kvalitetssikring av arbeidet som gjøres i vergemålsforvaltningen og blant vergene, den første tiden etter at reformen har trådt i kraft. Mens det i gjennomføringsfasen er bred opplæring av alle, legges det i tiden etter at reformen er innført opp til veiledning og støtte etter individuelle behov. Hensikten er å øke sannsynligheten for at vergemålsreformen fungerer etter hensikten og at effektmålene nås.

Det understrekes at Fylkesmennene får en opplærings-, veilednings- og bistandsplikt overfor vergene når loven trer i kraft. Det samme gjelder Fylkesmennenes ansvar for tilsyn med vergene.

Vergemålsprosjektet er ansvarlig for informasjons- og opplæringsaktivitetene frem til sentral vergemålsforvaltning overtar dette ansvaret 1. jan 2013. Ansatte innen informasjon og opplæring hos sentral vergemålsforvaltning antas å tiltre august/september 2012, og trekkes inn i arbeidet etter hvert som de tiltrer.

## 7.3 Informasjonsstrategi

Hovedstrategier for informasjon i forbindelse med reformen og permanent drift er som følger:

1. Brukerretting av informasjonsarbeidet
2. Vergemålsportalen som primær informasjonskanal
3. Bruk av målgruppens etablerte kanaler og faste arenaer

### **Strategi 1: Brukerretting av informasjonsarbeidet**

Informasjonsarbeidet må rettes mot brukernes behov og skape betingelser for brukermedvirkning. Interaksjon mellom bruker og myndighet er en sentral del av Statens kommunikasjonspolitikk. En vesentlig del av informasjonsstrategien er å sikre brukernes innflytelse på utvikling av vergemålsområdet. Det etterstrebes å etablere arenaer som skaper dialog mellom sentral og lokal vergemålsforvaltning og brukerne. Brukeropplæring, informasjon til relevante målgrupper og utvikling av vergemålsområdet vil finne sted på slike arenaer. Det er på disse arenaene at man kan ta ut synergier ved å ha en felles informasjon- og opplæringsstrategi.

Informasjonsarbeidet må bruke kanaler som sikrer informasjon til de som trenger den. Ulike kanaler må brukes for å nå ulike målgrupper. Samtidig er det også slik at disse kanalene i størst mulig grad må være interaktive. Brukere må eksempelvis kunne anvende sosiale medier og mobile plattformer som interaktive kanaler der de kan få svar på egne spørsmål.

### **Strategi 2: Vergemålsportalen som primær informasjonskanal**

På vergemålsportalen finner alle målgrupper utfyllende informasjon, spisset til sitt behov og forventninger. Her skal det være mulig å skape dialog, stille spørsmål og få svar. Hovedgrepet er å lage en portal som kommuniserer godt med brukerne:

- Brukeren finner lett det han/hun leter etter, dvs. enkel navigering, portalen følger brukerens logikk mht menystruktur og har søkefunksjon
- Brukeren får svar på sine spørsmål, dvs. riktig innhold mht tekst, bilder, vedlegg, linker mv
- Brukeren får foretatt den transaksjonen han/hun ønsker, dvs. enkelt å utføre ønskede handlinger, f.eks. sende inn regnskap for vergene

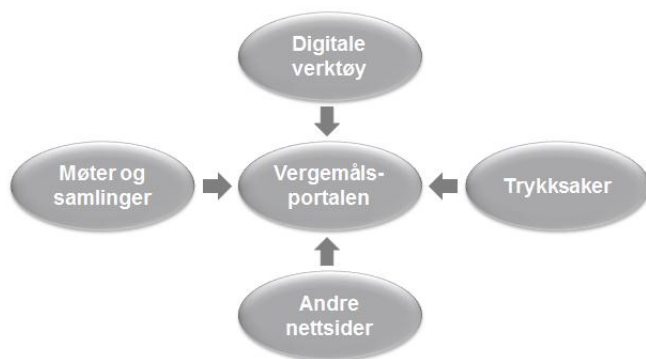
For å oppnå god distribusjon av innholdet må det være høy trafikk på portalen, dvs. mange som bruker den. Dette forutsetter at nettadressen er kjent/lett er tilgjengelig, at portalens oppetid er høy, at portalen har en tiltalende visuell profil, at informasjonen er oppdatert mv.

Vergemålsportalen er navet i informasjonsarbeidet. Hovedgrepet er å sørge for at alle andre tiltak leder mottakerne til portalen, som brosjyrer, brev, mailer, nyhetsbrev, møter, digitale verktøy mv.

Disse tiltakene fungerer i samspill med portalen, f.eks. er en brosjyre en kortfattet «teaser» som vekker interesse og inspirerer leseren til å gå inn på portalen, der det ligger dybdeinformasjon. I et nyhetsbrev per mail klikker mottakeren seg inn på portalen for å lese artikkelen.

Fylkesmennenes og sentral vergemålsforvaltnings nettsider, samt kommuner og øvrige sekundære og tertiære målgruppers nettsider, loser brukeren inn mot portalen. Disse nettsidene må vurdere muligheten for å ha tidsuavhengig informasjon om vergemålsområdet på sine sider. Det er store ressursmessige fordeler ved at informasjon kun må oppdateres ett sted – på portalen.

Portalen og andre aktørers nettsider legger linker til hverandre. Dette styrker posisjonen hos søkemotorene, for eksempel Google, og bidrar til å lede brukerne inn på vergemålsportalens.

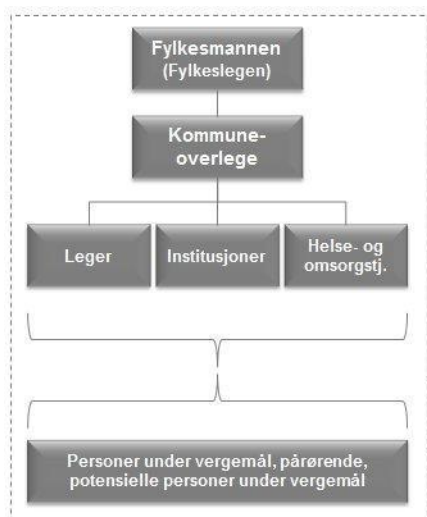


### **Strategi 3: Bruk av målgruppens etablerte kanaler og faste arenaer**

Det er ønskelig med rask og effektiv tilgang til målgrupper. Hovedgrepet er å bruke eksisterende informasjonskanaler og møteplasser. Dette er kanaler og arenaer som målgruppene har tillit til, og som bidrar til troverdig vergemålsinformasjon. Samtidig bidrar dette til å distribuere informasjonen.

Fylkesmennene har faste møtepunkter med kommuneledelse og ansvarlige for helse-, omsorgs- og sosialtjenester. Disse møtepunktene må brukes i tiden frem mot lovens ikrafttreden. Fylkesmennene har i tillegg egne møter med kommuneledelse og overformynderi i forbindelse med reformen.

Slike møtepunkter vil i seg selv bidra til informasjon. I tillegg kan man her drøfte hvordan kommunene kan bidra med informasjon til publikum og sikre informasjon til ansatte. Følgende figur illustrer bruk av en fagkanal rettet mot leger.



Kommunenes servicetorg og nettsider kan brukes til å nå pårørende, verger, potensielle verger og publikum. Overformynderiene – som eksisterer frem til reformen trer i kraft – er en viktig kanal for å nå verger, pårørende og personer under vergemål. Disse er også en viktig kanal for å kartlegge informasjonsbehov og eventuelle bekymringer som målgruppene har i forbindelse med reformen.

For å gi nødvendig informasjon til leger om begjæringsrett mv, kan Fylkesmennene oppfordre kommuneoverlege til å formidle dette på kontaktmøter med leger kommunen har avtale med. Sentral vergemålsforvaltning kan i tillegg rådføre seg med Helsedirektoratet og Legeforeningen om hvordan legene kan nås med relevant informasjon.

## **7.4 Opplæringsstrategi**

For å lykkes med opplæringsarbeid er det viktig at innholdet er tilpasset målgruppen og at innholdet formidles på en riktig pedagogisk måte. Hovedstrategier for opplæring i forbindelse med reformen og permanent drift er som følger:

1. Opplærings- og veiledningskompetanse i førstelinjen
2. Aktiv kunnskaps- og erfaringsdeling
3. Profesjonalisering av verger

### **Strategi 1: Opplærings- og veiledningskompetanse i førstelinjen**

Sentral vergemålsforvaltning er avhengig av en effektiv førstelinjetjeneste både i forbindelse med arbeidet mot verger og med hensyn til kunnskapsbygging hos Fylkesmennene. Opplæringsstrategien må derfor ha som mål å utvikle opplærings- og veiledningskompetanse i førstelinjen.

Hovedgrepet i strategien er å lære opp kursholdere og superbrukere hos hver Fylkesmann («train the trainer»). Disse må tildeles tydelige roller, slik at man vet hvem man skal kontakte innen lov/regelverk, portalen/saksbehandlertjenesten, enslige mindreårige asylsøkere, opplæring mv. Superbrukere kan både fungere som interne ressurspersoner og som eksterne opplæringsagenter. Superbrukere gjennomgår en felles opplæring innen «sitt» tema.

### **Strategi 2: Aktiv kunnskaps- og erfaringsdeling**

Aktørene på vergemålsområdet vil gjøre en bedre jobb om de har tilgang til oppdatert og relevant kunnskap. Herunder bør det legges til rette for en aktiv kunnskaps- og erfaringsdeling.

Hovedgrepet er å etablere fagnettverk mellom Fylkesmennene og mellom Fylkesmennene og sentral vergemålsforvaltning. Dette kan være nettverk knyttet til den rollen man har, f.eks. de som arbeider med enslige mindreårige asylsøkere, eller som er fagledere av vergemålsområdet hos Fylkesmannen. Fagnettverk er et godt tiltak for å utvikle kompetanse og et virkemiddel i arbeidet med å sikre lik praksis. Fagnettverkene bør koordineres av sentral vergemålsforvaltning.

Saksbehandlere hos Fylkesmannen bør i tillegg ha en digital arena for erfaringsutveksling med kolleger og ansatte hos sentral vergemålsforvaltning. Verger kan møtes via lokale nettverk som driftes av Fylkesmannen.

En felles brukerkonferanse hvor lokal og sentral vergemålsforvaltning, verger, Justis- og beredskapsdepartementet og evt. andre relevante aktører møtes, er en viktig arena for å sikre felles mål og kontinuerlig forbedring av vergemålsområdet. Denne erfaringsdelingen skal sikre medvirkning fra ansatte og brukere i utformingen og videreutvikling av vergemålsområdet.

### **Strategi 3: Økt profesjonalisering av verger**

Det er uttrykt ønske om å øke andelen profesjonelle verger. Med «profesjonelle verger» menes faste verger som har flere vergemål, hvor vergen ikke har et nærstående forhold til personene under vergemål. Sertifisering anbefales som tiltak i forbindelse med profesjonelle verger.

Hensikten med sertifisering av verger er et mer kompetent vergekorps, økt likebehandling for personer under vergemål, kvalitetssikring av vergemålsområdets arbeid, samt økt sannsynlighet for å oppfylle intensjonen og effektmålene knyttet til reformen. Vergemålsportalen må understøtte profesjonelle vergers arbeid og legge til rette for en effektiv administrasjon av flere vergemål.

Arbeidet med å sertifisere verger rettes mot nye profesjonelle verger, samt representanter. Det foreslås utvikling av et e-læringsprogram for slik sertifisering.

Profesjonalisering av verger bør sees i sammenheng med en rekrutteringsstrategi, en strategi for omdømmebygging på vergemålsområdet, og evt. vurdering av økonomisk kompensasjon.

Opplæring av verger som har et nærstående forhold til personen under vergemål («familieverger») håndteres i den grunnleggende og løpende opplæringen av verger.

## **8 Organisering av arbeidet**

Informasjons- og opplæringsarbeidet må organiseres på en effektiv måte, og med tydelighet rundt roller og ansvar. Det er åpenbare synergier ved å samordne arbeidet med informasjon og opplæring, siden disse har samme mål og henvender seg til samme målgrupper.

Informasjons- og opplæringsarbeidet vil variere over tid og være mest omfattende i gjennomføringsfasen. Sentral vergemålsforvaltning har en gitt kapasitet, og er spesielt i startfasen avhengig av god samhandling med lokal vergemålsforvaltning og evt. supplert med bistand fra andre aktører. Det forutsettes at sentral vergemålsforvaltning dekker sine behov for opplæring i prosesser og rolleforståelse gjennom samspill med Fylkesmannsembetet.

Sentral vergemålsforvaltning har et nasjonalt ansvar for informasjon og opplæring, mens Fylkesmennene har ansvar for å planlegge og gjennomføre informasjon og opplæring i sitt fylke. Regelverket gir Fylkesmennene ansvar og plikter knyttet til råd, veiledning og tilsyn når loven trer i kraft. Dette ansvaret skal ivaretas på forsvarlig måte, uavhengig av hvordan man samlet sett lykkes med å iverksette strategien på landsbasis.

Fra august/september 2012 har sentral vergemålsforvaltning to personer i 100 % stilling innen henholdsvis informasjon og opplæring. Hvert Fylkesembete, foruten to, har én informasjonsmed-

arbeider på heltid som jobber med alle Fylkesmennenes saksområder, mens opplæring håndteres av saksbehandlerne.

Rolle- og ansvarsfordeling og samhandling mellom sentral og lokal vergemålsforvaltning knyttet til strategien er som følger:

- Sentral vergemålsforvaltning utarbeider informasjons- og opplæringsmateriell
- Lokal vergemålsforvaltning legger til rette for dialog med brukere og videreformidler informasjon via etablerte kanaler og samarbeidspartnere som kommuner

Unntakene er der sentral vergemålsforvaltning har en utøvende rolle, f.eks. ved å lære opp kurs- holdere og superbrukere hos Fylkesmennene, publisere informasjon på portalen, drifte nettverk for Fylkesmennene mv.

For å oppnå en effektiv utnyttelse av tilgjengelige informasjonsressurser kan følgende vurderes:

- Fylkesmannen i Oslo og Akershus kan gis et spesielt ansvar for å støtte Fylkesmennene innen informasjon og opplæring, og fungere som primærkontakt mot sentral vergemålsforvaltning
- Endre måten informasjonsarbeidet hos Fylkesmennene er organisert, enten ved å lage en regional inndeling av ansvarsområder eller ved at hver Fylkesmann spesialisere seg innenfor et definert saksområde (jfr. Forbruker- og Administrasjonsdepartementets vurdering av Fylkesmannsrollen)
- Fylkesmennene benytter bevilgninger ifm vergemålsreformen til å styrke informasjonsressursene

## 8.1 Gjennomføringsfasen

I perioden frem til 1. juli 2013 er det en rekke informasjons- og opplæringstiltak som skal planlegges og gjennomføres for et stort antall personer på kort tid. For å ta hensyn til dette tas følgende grep i den operative planen:

- Prioritering av noen få, viktige tiltak som er avgjørende for måloppnåelse 1. juli 2013. Tiltakene som skisseres omfatter først og fremst opplæring av primære målgrupper og utarbeidelse av innhold på vergemålsportalen
- Forskyvning av oppstarten for noen tiltak, siden ressurstilgangen hos sentral vergemålsforvaltning bedres etter hvert
- Videreformidle informasjon via andre aktører og kanaler for å supplere vergemålsprosjektet / sentral vergemålsforvaltning

1. januar 2013 overtar sentral vergemålsforvaltning det formelle ansvaret for informasjon og opplæring. Før dette har Justis- og beredskapsdepartementet v/vergemålsprosjektet alt overordnet ansvar. Vergemålsprosjektet bør benytte ressurser fra sentral vergemålsforvaltning etter hvert som

medarbeidere tiltrer; ansvarlige for henholdsvis informasjon og opplæring tiltrer august/september 2012. Behov for ressurser utover dette må prosjektet vurdere og evt. skaffe.

Fylkesmennenes kapasitet til å ivareta egne informasjons- og opplæringstiltak forutsettes å være tilstrekkelig. De har imidlertid begrenset kapasitet til å bistå sentral vergemålsforvaltning i deres arbeid.

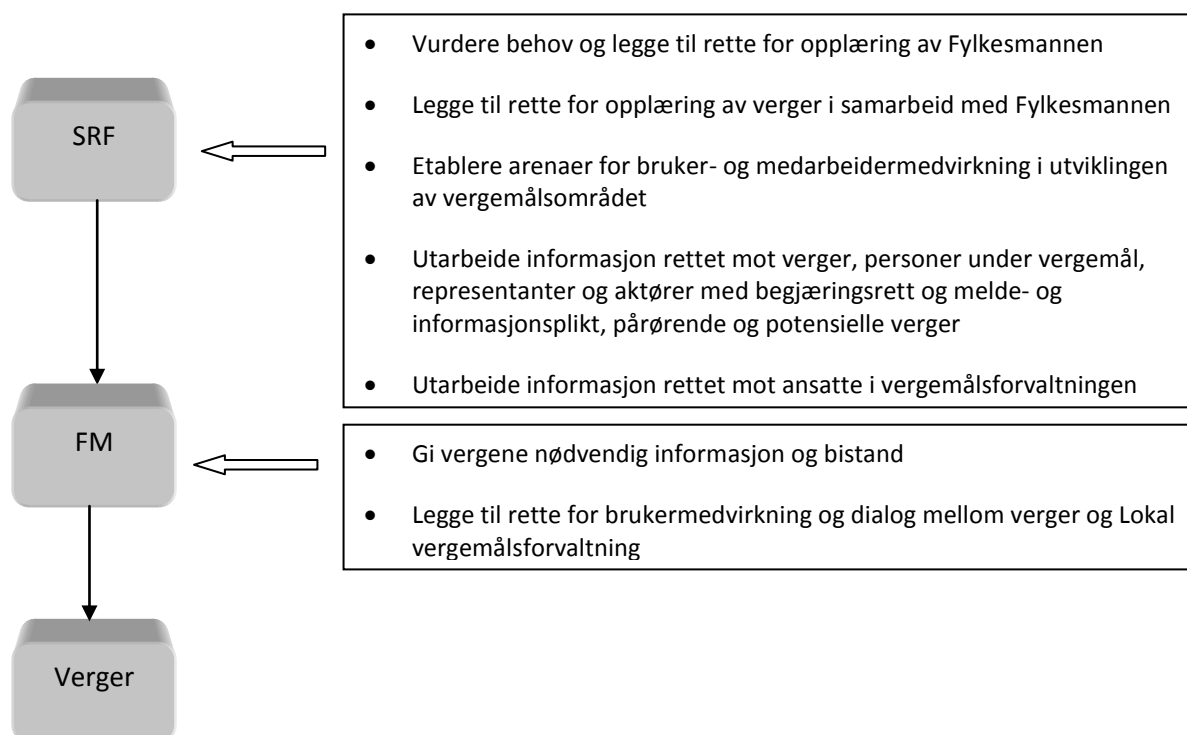
Gjennomføringsfasen deles inn i tiden frem til medarbeiderne innenfor opplæring og informasjon tiltrer (august/september) og tiden fra de er tiltrådt og ut året. Innenfor disse to tidsvindene beregnes følgende ekstra behov for støtte til sentral vergemålsforvaltning:

- Mai - august/september: To personer med informasjons- og opplæringskompetanse, til planlegging, organisering og oppstart av operativt arbeid
- Fra august/september - 1.januar 2013: Evt. noe bistand på grunn av mange parallelle tiltak, for å ivareta detaljplanlegging og gjennomføring av tiltak

## 8.2 Driftsfasen

Fra 1. juli til 31. desember 2013 handler det primært om videreføring av gjennomførte tiltak, samt støtte og veiledning ut fra individuelle behov. Denne fasen handler videre om å etablere driftsorganisasjonen med definerte roller, myndighetsområder og styringsmekanismer.

Fra reformen trer i kraft 1. juli er roller og ansvar i forbindelse med informasjon og opplæring som følger, basert på sluttrapporten for forprosjektet:





Ett av to hovedmål med reformen er god rettsikkerhet. Hovedgrepet i forbindelse med opplæring er at den sentrale vergemålsforvaltningen lager materiellet, både kurs, kompendier, foredrag mv, for å sikre at alle målgrupper får samme opplæring. Dette bidrar til økt likebehandling, på tvers av landet. Lokal vergemålsforvaltning gjør evt. lokale tilpasninger, og leverer opplæringen. Opplæringen evalueres systematisk og sentral vergemålsforvaltning benytter dette til å forbedre opplæringen.

Det legges til grunn at sentral vergemålsforvaltning har tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å ivareta behovet for informasjon og opplæring i denne fasen.

## 9 Operative mål

Informasjons- og opplæringsaktivitetene er sentrale virkemidler for å oppnå likebehandling og en praksis som tilfredsstillende intensjonen i reformen. I hvilken grad effektmålene med reformen oppnås vil i stor grad være et resultat av hvordan behovene for kompetanse og informasjon ivaretas. Basert på dette foreslås følgende overordnede mål for informasjons- og opplæringsstrategien:

- *Sentral vergemålsforvaltning skal levere behovsrettet informasjon og opplæring til aktørene på vergemålsområdet*
- *Lokal vergemålsforvaltning skal ha tilstrekkelig kompetanse til å ivareta brukernes rettsikkerhet og vergenes behov, samt bidra til effektiv forvaltning, herunder digitalt førstevalg*
- *Vergene skal ha tilstrekkelig kompetanse til å fungere i sin rolle i samsvar med reformens intensjoner og til å benytte seg av digitalt førstevalg*

De foreslåtte operative målene for gjennomføring- og driftsfasen bygger på de overordnede målene for informasjons- og opplæringsstrategien. Hensikten med de operative målene er å sette standard for arbeidet og muliggjøre styring av vergemålsområdet. Målene skal gi en verifisering av at arbeidet går i riktig retning med hensyn til strategiske mål og reformens effektmål.

Operasjonaliseringen av de overordnede målene relateres både til vilkår for at informasjons- og opplæringsaktivitetene skal bli effektive og måling av effekt i form av eksempelvis klagesaker.

Sentral vergemålsforvaltning måler Fylkesmennene og rapporterer til Justis- og beredskapsdepartementet. Departementet måler sentral vergemålsforvaltning. Det foreslås at konkretisering av resultatmålene finner form i samspill mellom sentral vergemålsforvaltning og Fylkesmennene.

### 9.1 Gjennomføringsfasen

Justis- og beredskapsdepartementet v/vergemålsprosjektet er formelt ansvarlig for måloppnåelse frem til sentral vergemålsforvaltning overtar ansvaret 1. januar 2013.

Prosjektet bør involvere Statens sivilrettsforvaltning i arbeidet, siden ansatte tiltrer før dette tidspunktet. Dette er viktig for den sentrale enhetens videre eierskap til strategien og målene.

I gjennomføringsfasen er det fokus på aktivitetsmål, siden det å gjennomføre tiltakene i den operative planen er avgjørende for måloppnåelsen senere. Kvaliteten av tiltakene vurderes fortløpende via evalueringer.

Aktivitetsmål per 1. juli 2013 for hver aktør:

Vergemålsprosjektet/SRF	Fylkesmannen
Fått på plass tilstrekkelig bemanning og avklart organisering av informasjons- og opplæringsarbeidet  Frist: 1. juni 2012	Deltatt på relevante informasjons- og opplæringsaktiviteter hit operativ plan  Frist: Fortløpende
Videreutviklet og organisert arbeidet med operativ plan  Frist: 20. juni 2012	Gjennomført FMs tiltak i operativ plan og oppnådd god evaluering  Frist: Fortløpende
Utarbeidet og ferdigstilt innhold på portal og Min side  Frist: 15. sept. 2012	Motivert verger til å bli med over i ny ordning  Mål: 90 % av vergene
Innhold på portal og Min side publisert og kvalitetssikret  Frist: 10. okt. 2012 (portal lanseres 15. okt. 2012)	Andel verger registrert seg på Min side  Mål: 30 % av vergene
Gjennomført SRFs tiltak i operativ plan og oppnådd god evaluering  Frist: Fortløpende	
Tatt ansvar for at alle tiltak i operativ plan er gjennomført ihht tidsfrister  Frist: Fortløpende	

## 9.2 Driftsfasen

Resultatmål og måltall for sentral vergemålsforvaltning (vergemålsprosjektet frem til 1. jan. 2013, deretter Statens sivilrettsforvaltning) i løpende drift/kontinuerlig utvikling:

Resultatmål	Måltall	Merknad
Etablere arenaer for kartlegging av behov for kompetanse og informasjon	Arenaer som gjør det mulig å arbeide systematisk med tilbakemeldingsløyper etablert innen 1.7 2013	Arenaer er foreslått vedlagt operativ plan Utarbeides i samspill med FM
Like skal saker behandles likt i hele landet	Andel klagesaker som viser avvik	SRF fører tilsyn ved behov
Utarbeidet operativ plan for hhv. Gjennomføringsfasen og driftsfasen	Operativ plan ferdigstilt og distribuert til FM innen gitte frister	
Gjennomført SRFs tiltak i ny operativ plan innen frister og oppnådd god evaluering	Andelen primære målgrupper som har fått tilstrekkelig informasjon og opplæring til å bekle sin nye rolle	SRF bruker arena for samlinger til å få tilbakemelding på den operative planen
Utstrakt bruk av vergemålsportalen	Utvikling i antall unike treff	Vurdere antall treff og iverksette tiltak for å informere om vergemålsområdet
Tilfredsstillende saksbehandlingstid	Andel saker innenfor gjeldende frister Andel restanser	SRF etablerer måltall for saksbehandlingstid og restanser
God samhandling og service overfor FM	Kundetilfredshet	SRF etablerer enkelt verktøy for å måle FM's tilfredshet med samspill og servicegrad
Effektivisering og kontinuerlig forbedring	Bedre måloppnåelse pga effektivisering	SRF etablerer rutiner for forbedringsarbeid relatert til brukerundersøkelser, saksbehandling rutiner, samspill med FM etc.

Resultatmål og måltall for Fylkesmannen:

Resultatmål	Måltall	Merknad
God kvalitet på saksbehandlingen	Andel klagesaker som omgjøres av SRF	
Tilfredsstillende saksbehandlingstid	Andel saker behandlet innenfor gjeldende frister  Andel restanser	
Digitalt førstevalg i saksbehandling og kommunikasjon	Andel søknader mottatt digitalt	
Digitalt førstevalg hos verger	Andel verger som har registrert seg  Andel verger som sender inn regnskap på Min side	
God veiledning, oppfølging og service overfor verger	Brukerundersøkelse verger	Bør utarbeides i samarbeid med SRF
Økt antall profesjonelle verger	Andel personer under vergemål som ivaretas av profesjonelle verger	Profesjonelle verger defineres som verger med flere enn 5 vergemål
Trygg forvaltning av person under vergemåls økonomiske midler	Andel vergemål med revisjonsmerknad	
Verger utøver sin rolle i samsvar med intensjonen i reformen	Se merknad	Tilsynsaktivitet, kvalitetsnorm og dokumentasjon utarbeides av SRF i samarbeid med FM
Effektivisering og kontinuerlig forbedring	Bedre måloppnåelse pga effektivisering	FM etablerer rutiner for forbedringsarbeid relatert til brukerundersøkelser, saksbehandlingsrutiner, samspill med SRF etc.

### 9.3 utfordringer i måloppnåelsen

Realisering av skisserte målsetninger fordrer at man er bevisst de utfordringer som kan påvirke informasjons- og opplæringsarbeidet. Følgende forhold påpekes:

- **Mange skal lære mye i løpet av kort tid.** Omfattende reform med mye nytt som skal læres, herunder ny portal/applikasjon. Stort antall personer trenger opplæring, herunder 50.000 verger, frem til reformen trer i kraft 1. juli 2013. De viktigste målgruppene er sammensatte og har ulikt utgangspunkt for å få opplæring:
  - Mange nyrekrutterte ansatte hos Fylkesmennene er jurister, mens personell fra overformynderiene ikke har juridisk bakgrunn, men omfattende praktisk erfaring
  - Blant vergene er det stor variasjon i erfaring med data
- **Begrenset kapasitet.** Få personer kan forestå informasjons- og opplæringsarbeidet hos Fylkesmennene og sentral vergemålsforvaltning
  - Spesielt i perioden frem til august/september 2012 har sentral vergemålsforvaltning begrenset kapasitet til å drive informasjons- og opplæringsarbeidet, spesielt mht lansering av portalen
  - Fylkesmennene har begrenset kapasitet til å bistå i det sentrale informasjons- og opplæringsarbeidet som følger av vergemålsreformen
  - Det bør raskt avklares i hvilken grad andre aktører, som vergemålsprosjektet og Justis- og beredskapsdepartementet, kan bistå i arbeidet
- **Begrenset tilgang på ansatte.** Mange av dem som skal arbeide hos lokal vergemålsforvaltning er ikke nødvendigvis tilgjengelige for opplæring, og får derfor en begrenset innlæringsperiode
  - Mange nyansatte tiltrer på et sent tidspunkt, herunder ansatte som overføres fra overformynderiene til Fylkesmennene og som tiltrer først når reformen trer i kraft 1. juli 2013 (disse får opplæring før de starter ihht operativ plan)
- **Manglende forankring hos sentral vergemålsforvaltning.** Informasjons- og opplæringsansvarlige hos sentral vergemålsforvaltning:
  - Involveres ikke i utviklingen av informasjons- og opplæringsstrategien, som de skal eie, iverksette og har resultatansvar for
  - Deltar ikke i planlegging og gjennomføring av de første tiltakene i operativ plan – herunder utarbeidelse av innhold på vergemålsportalen

## 10 VEDLEGG: Operativ plan

Den operative planen strekker seg frem til august 2014. Hensikten med den operative planen er å legge til rette for at organisasjonen raskt kommer i gang med informasjons- og opplæringsarbeidet for å realisere intensjonene og målene med reformen.

Den operative planen bygger på følgende prinsipper:

- Tiltakene som foreslås iverksatt i gjennomføringsfasen skal skape grunnlag for det videre kompetanseutviklings- og informasjonsarbeidet i driftsfasen
- De arenaene som foreslås etablert i gjennomføringsfasen danner strukturer for styring, samordning videreutvikling av vergemålsområdet i driftsfasen
- Foreslåtte arenaer skal bidra til optimal tilbakemeldingsstruktur mellom ulike aktører innenfor vergemålsområdet. Det legges opp til sentrale samlinger med fagledere og saksbehandlere som forberedelse og etterarbeid i forbindelse med vergesamlinger og til etablering av fagnettverk som et virkemiddel for vedvarende kompetansebygging
- Informasjon og opplæring er relatert til leveringstidspunkter for portal, Min side og saksbehandlerløsningen. Opplæring på portal og verktøy integreres i annen opplæring
- Ressurser til etablering av arenaer, utarbeidelse av informasjon og opplæringsmateriell mm er størst i gjennomføringsfasen og bygges ned mot driftsfasen

Først illustreres den operative planen med aktiviteter i form av en tidslinje som inkluderer gjennomførings- og driftsfasen. Denne delen er et forslag til «dreiebok» for informasjons- og opplæringsarbeidet i gjennomføring av reformen og drift av vergemålsområdet.

I den neste delen vil dreieboken organiseres og ytterligere detaljeres i form av arbeidspakker relatert til primære målgrupper.

I den operative planen skisseres til slutt behovet for å vurdere tiltak rettet inn mot profesjonalisering og sertifisering av verger. Dette diskuteres som eget punkt til slutt i denne planen.

### 10.1 Rammer for opplæring

Opplæring på portal, Min side og saksbehandlerløsningen skal fungere integrert i øvrig opplæringsaktivitet og sikre at:

- Ansatte hos Fylkesmennene tilføres tilstrekkelig kompetanse til å lære opp verger på bruk av portal og Min side
- Ansatte hos Fylkesmennene tilføres tilstrekkelig kompetanse til å fungere som førstelinje i brukerrelaterte spørsmål fra verger
- Fylkesmannen har superbrukere som kan drive intern opplæring og støtte kolleger i spørsmål vedrørende saksbehandlersystemet

- At verger og representanter kan anvende Min side som verktøy
- Effektiv sertifisering av nye profesjonelle verger og representanter

Innholdet og gjennomføringen av opplæringen utvikles av sentral vergemålsforvaltning i samarbeid med dataprojektet.

Deltakere på opplæringen inkluderer superbrukere hos Fylkesmennene og relevante medarbeidere hos sentral vergemålsforvaltning. Det er en fordel at så mange som mulig gis mulighet til å delta på opplæring i saksbehandlerløsningen (applikasjonen).

Det foreslås at superbrukere gis oppgaver relatert til opplæring hos Fylkesmennene. Det foreslås at superbrukere får førstehåndsoplæring når endringer innenfor IKT-området innføres.

Bruk av portal og Min side skal være intuitiv og enkel å ta i bruk. Det anbefales imidlertid at man vurderer behovet for å utvikle e-læringsverktøy som metode for opplæring i forhold til prosedyrer for innlevering av regnskap og økonomisk rapportering.

Det anbefales at arbeidet med å samle inn og publisere informasjon i dataløsningen gjennomføres av en arbeidsgruppe som etableres i juni 2012. Dette arbeidet koordineres av sentral vergemålsforvaltning og skjer i nært samarbeid med øvrige arbeidsgrupper og dataprojektet.

## 10.2 Dreiebok

Dreieboken skisserer foreslåtte aktiviteter i gjennomførings- og driftsfasen.

### 10.2.1 Gjennomføringsfasen

2012	Gjennomføringsfasen: Opplærings- og informasjonsaktiviteter	Ansvar
Mai	Opplæring og informasjonsstrategi vedtas  30.5 prosjektgruppemøte. Informasjon om informasjon- og opplæringsstrategien. Avklaring av støttebehov	
Juni	<b>Arbeidsmøte fagansvarlige og saksbehandlere hos SRF/Fylkesmennene</b>  -Organisere arbeidet i forbindelse med iverksetting av opplærings- og informasjonstiltakene  -Plan for arbeidet med innholdet på portalen	Prosjektet
Juli		
August	29.8 Prosjektgruppemøte  -Presentere plan for opplæring og informasjonsarbeidet  -Utvikle informasjonsmateriell verger og innhold portal	Prosjektet  Prosjektet  Prosjektet

	Plan for oppdatering av aktørers nettsider inkludert link til ny portal	Prosjektet
	Plan for arbeidet med å få kommuner og overformynderi til å bidra i informasjonsarbeidet	Prosjektet
September	<b>Informasjon I</b>	Prosjektet
	-Informasjon om reformen og plan for innføring til verger og OFM	Prosjektet
	15.09 Innhold i portalen og Min side er klart for å legges inn	Prosjektet
Oktober	15.10 Portal lanseres	Prosjektet
	17.10 Prosjektgruppemøte	Prosjektet
November	<b>Fagansvarlig –/saksbehandlersamling I</b>	Prosjektet
	-Forberedelse for Vergeopplæring I	Prosjektet
	Plan for utarbeidelse av brosjyrer til hhv. aktører med meldeplikt/begjæringsrett, verger og pårørende	
Desember	5.12 Prosjektgruppemøte	Prosjektet
	15.12 Applikasjonen leveres	Prosjektet
	Portalinnhold revideres	Prosjektet
<b>2013</b>	<b>SRF overtar ansvaret for sentral vergemålsforvaltning</b>	
Januar	Plan for lansering av reformen	SRF
Februar	<b>Vergeopplæring I</b>	FM
	-Fylkesvis opplæring og informasjonsrunde(er)	
	-Overformynderiene involveres i opplæringen	
Mars	<b>Informasjon II</b>	SRF
	-Utsendelse av brosjyrer til hhv. aktører med meldeplikt/begjæringsrett, pårørende og potensielle verger	
	-Brev til aktører med informasjonsplikt	
April	<b>Ledersamling I</b>	SRF
Mai	<b>Fagansvarlig –/saksbehandlersamling II</b>	SRF /Evry
	- Opplæring applikasjon	



	- Utvikle superbrukere <b>Vergenes ABC utarbeidet</b>	SRF
Mai	Opplæring av resepsjon og arkivmedarbeidere	FM
	Informasjon til SSIE	SRF

## 10.2.2 Driftsfasen

Driftsfasen (fra 1. juli 2013) indikerer en fase i reformarbeidet der permanente samarbeids- og styringsstrukturer etableres. I dette ligger blant annet at det etableres fagnettverk som reflekterer kritisk kompetanse, og som gjør det mulig å etablere et apparat for videreutvikling av vergemålsområdet. Etablering av fagnettverk er et vesentlig tiltak for å integrere opplæring og utvikling av vergemålsområdet i daglig arbeid. Slike fagnettverk mellom Fylkesmennene og sentral vergemålsforvaltning må suppleres med arenaer som sikrer evaluering og læring i daglig arbeid internt hos hver Fylkesmann.

Det anbefales at Fylkesmennene etablerer fagroller blant ansatte som muliggjør horisontalt samarbeid gjennom fagnettverk. Det anbefales at sentral vergemålsforvaltning koordinerer og initierer denne arbeidsformen.

Det foreslås å gjennomføre regelmessige regionale brukerkonferanser. Slike konferanser gir både innspill til forbedringer og veien videre.

Som siste element foreslås det at ledersamling lagt inn som fast struktur tilpasset øvrige tidsrammer for styring av området.

2013	Driftsfasen: Opplærings- og informasjonsaktiviteter	Ansvar
<b>1. juli</b>	<b>Vergemålsreformen trer i kraft</b> <b>Intranett og saksbehandlerløsning i drift</b>	
August	Følge opp oppdatering av kommunenes og andre aktørers nettsider inkludert link til ny portal  Følge opp informasjonsaktiviteter fra gjennomføringsfasen, herunder kommunen som informasjonskanal	SRF
September	<b>Fagansvarlig-/ saksbehandlersamling III</b>  -Forberedelse for Vergesamling II	SRF
Oktober		
November	<b>Vergeopplæring II</b>	FM  FM

	-Opplæring representanter -Vergenetttverk etableres	Oslo/Ak
Desember	Utarbeidelse av plan for første halvår i driftsfasen	SRF
Januar	Operative planer for styring og drift av vergemålsområdet på plass	SRF
Februar	Informasjon om brukerkonferanser	SRF
Mars	<b>Fagansvarlig-/ saksbehandlersamling IV</b> -Forberede brukerkonferanser	SRF
April	Fagnettverk etablert (representanter og verger for bosatte EMA, opplæring, informasjon, økonomi, IKT)	SRF
Mai	Regionale brukerkonferanser	SRF/FM
Juni	<b>Ledersamling II</b>	SRF
Juli		
August	<b>Vergeopplæring III</b> -Arbeide med e-læringsprogram for profesjonelle verger påbegynnes	SRF

I det følgende foreslås det hvordan aktivitetene i dreieboken kan organiseres i form av arbeidspakker relatert til målgruppene.

### 10.3 Arbeidspakker

Det foreslås at det opprettes arbeidsgrupper som skal utarbeide av innholdet i den enkelte arbeidspakke. Dette arbeidet bør koordineres av sentral vergemålsforvaltning.

De tiltakene som ikke inkluderer samlinger eller samordning av innhold er ikke tatt med i arbeidspakkene. Eksempelvis er ikke opplæring av arkiv og resepsjonsmedarbeidere tatt med her.

Vi har identifisert følgende tematiske arbeidsområder:

- Informasjon og opplæring til representanter og verger
- Informasjon til aktører med begjæringsrett, melde- og informasjonsplikt, pårørende og potensielle verger
- Fagansvarlig –/saksbehandlersamlinger
- Ledersamlinger

Opplæring hos Fylkesmennene må i stor grad skje på arbeidsplassen, ved at nyansatte får opplæring av kolleger. Fylkesmennene må ha systemer for opplæring og kontinuerlig forbedring i daglig drift.

### 10.3.1 Informasjon og opplæring til representanter og verger

Opplæring og informasjon til verger skal sikre at representanter og verger opptrer i samsvar med intensjonen i reformen, herunder:

- Gi informasjon om reformen og plan for innføring av reformen
- Tilføre kunnskap i bruk av portal og Min side
- Gi kunnskap om nytt regelverk, organisering, prosedyrer mm.
- Gi kunnskap om de etiske og holdningsmessige sidene ved vergenes rolle

Det foreslås at det etableres en arbeidsgruppe (juni 2012) som lager informasjonsmateriell og utarbeider innhold i opplæringen av verger og representanter. Innholdet i opplæringen av verger legges inn i portalen og Min side. Representanter gis egen opplæring i forbindelse med Vergeopplæring II.

Det foreslås videre at innholdet i vergeopplæring I og II danner grunnlaget for utvikling av e-læringsprogram for verger og representanter. Dette programmet kan danne utgangspunkt for en sertifisering av fremtidens verger og representanter.

Det foreslås at arbeidsgruppen som utarbeider innholdet til informasjon og opplæring av verger også utvikler og gjennomfører opplæring av fagledere og saksbehandlere.

### 10.3.2 Informasjon til aktører med begjæringsrett mv.

For å dekke primære målgruppers informasjonsbehov lages brosjyrer til aktører med begjæringsrett, meldeplikt, pårørende og potensielle verger. I tillegg sendes brev til aktører med informasjonsplikt.

Brosjyrene skal ha et tydelig hovedbudskap tilpasset målgruppen, være kortfattede og appellerende og trigge leseren til å gå inn på portalen for å innhente mer informasjon.

Brosjyrene distribueres bredt der målgruppene naturlig ferdes og søker informasjon, f.eks. på kommunenes servicetorg, hos legen, NAV, kommunale institusjoner, sykehus, via brukerorganisasjoner mv. I tillegg legges brosjyrene på vergemålsportalen. Følgende brosjyrer lages:

- **Felles brosjyre til aktører med begjæringsrett og meldeplikt.** Hensikt: Bevisstgjøre aktørene på deres ansvar/plikt og bidra til at de melder inn personer som trenger verge
- **Brosjyre til potensielle verger.** Hensikt: Rekruttere flere profesjonelle verger
- **Brosjyre til pårørende/privatpersoner.** Hensikt: Øke innrapporteringen av personer som trenger verge
- **Brev til aktører med informasjonsplikt.** Hensikt: Bevisstgjøre aktørene på deres plikt og bidra til at de melder inn personer som trenger verge

Arbeidspakke	Hensikt	Tema og effekt	Tid	Ansvar
<b>Informasjon I</b>	Skape trygghet om reformen og informere om plan for innføringen til verger, kommende representanter og overformynderier	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Endringer som følge av reformen</li> <li>2. Overgangen fra OFM til FM og hvem skal bekle hvilke roller etter innføring av reformen</li> <li>3. Plan for innføring av vergemålsreformen</li> <li>4. Det sendes ut brev til verger og representanter</li> </ol>	2012 sep	SRF
<b>Vergeopplæring I</b>	Gi kommende representanter og verger innføring i reformen og hvordan vergemålsområdet organiseres	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Endringer i regelverk</li> <li>2. Organisering av vergemålsområdet, nye roller og arbeidsprosesser</li> <li>3. Økonomisk forvaltning</li> <li>4. Portal og Min side</li> <li>5. Representantordningen</li> <li>6. Etikk</li> <li>7. Informasjon om hvordan Fylkesmannen kan kontaktes</li> </ol>	2013 feb  1-2 runder à 3 timer	FM
<b>Informasjon II</b>	Bevisstgjøre aktører med begjæringsrett, meldeplikt, informasjonsplikt, pårørende og potensielle verger om den enkeltes rolle innenfor vergemålsområdet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utsendelse av informasjonspakke om reformen (lov og regelverk, organisering, kvalitet og verdier)</li> <li>2. Hva betyr vergemålsreformen for den enkelte aktør</li> <li>3. Denne pakken publiseres i portal og distribueres til den enkelte gruppe i form av brosjyre</li> </ol>	2013 mar	SRF
<b>Vergeopplæring II</b>	Basert på identifiserte behov gjennomføres opplæring av verger og representanter.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fordypning og trening på case. Erfaringsbasert opplæring</li> <li>2. Gjennomgang av vergens ABC</li> <li>3. Representanter eget opplegg relatert til representantenes ABC</li> </ol>	2013 nov  4 timer	FM  SRF  FM

		4. Etablering av vergenettverk		
<b>Vergeopplæring III</b>	Utvikle opplæringsverktøy for sertifisering av nye profesjonelle verger og representanter	1. Påbegynn utvikling av e-læringsverktøy	2014 aug	SRF

### 10.3.3 Fagansvarlig og saksbehandlersamlinger

Fagansvarlig og saksbehandlersamlinger skal gi Fylkesmennene grunnlag for opplæring av verger og representanter samt tilføre Fylkesmennene kompetanse til å drifte vergemålsområdet.

Den første samlingen er en oppstartsamling som skal etablere arbeidsgrupper for å utvikle innholdet i opplæringsaktivitetene og utarbeide informasjonsmateriell. Opplegget for øvrige samlinger utvikles av nedsatt arbeidsgruppe under ledelse av sentral vergemålsforvaltning. Deltakerne på samlingene vil avhenge av hvem som har ansvar for å gjennomføre de ulike aktivitetene mot verger og representanter.

Strategien legger videre opp til at opplæring av medarbeidere som ansettes underveis må skje gjennom kunnskapsoverføring hos den enkelte Fylkesmann.

Arbeidspakke	Hensikt	Tema og effekt	Tid	Ansvar
<b>Oppstartsamling med fagansvarlig og saksbehandlere</b>	Organisere arbeidet med å operasjonalisere strategien	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nedsett arbeidsgrupper og lag plan for å utarbeide innholdet i strategien</li> <li>Plan for samordning av arbeidet</li> <li>Plan for å legge inn viktig informasjon i portal og Min side</li> </ol>	2012 jun  1 dg	SRF
<b>Fagansvarlig – /saksbehandlersamling I</b>	Forberede ansatte hos FM for Vergeopplæring I	<ol style="list-style-type: none"> <li>Regelverk og saksbehandling</li> <li>Representantordningen</li> <li>Organisering av vergemålsområdet</li> <li>Forvaltning og prosedyrer</li> <li>Opplæring på portal og Min side</li> <li>Etikk</li> </ol>	2012 nov  2 dg	SRF

<b>Fagansvarlig – /saksbehandlersamling II</b>	Opplæring på saksbehandlerapplikasjonen	1. Kurs i lov og regelverk 2. Opplæring av superbrukere på saksbehandlerløsningen	2013 mai  1 uke	SRF/ Evry
<b>Fagansvarlig – /saksbehandlersamling III</b>	Forberede ansatte hos FM for Vergesamling II  Påbegynne arbeid med vergenes ABC  Representantenes ABC er under utarbeidelse i regi av Norsk Folkehjelp	1. Utarbeid plan for felles informasjon til verger 2. utvikle tiltak for økt profesjonalisering av verger 3. Organiser arbeid med vergenes ABC 4. Hvordan organisere og drifte vergenettverk	2013 sep  1 dg	SRF
<b>Fagansvarlig – /saksbehandlersamling IV</b>	Forberede brukerkonferanse	1. Evaluering av reformarbeidet 2. Utarbeid plan for gjennomføring av regionale brukerkonferanser 3. Lag plan for etablering og drift av fagnettverk	2014 mar  1 dg	SRF

### 10.3.4 Ledersamlinger

Ledersamlinger skal sikre forankring av arbeidet med opplæring og informasjonsstrategien og danne grunnlag for fremtidig styringsdialog innenfor vergemålsområdet. Sentral vergemålsforvaltning utvikler innhold og gjennomfører ledersamlingene.

Deltakerne på samlingene inkluderer ansvarlige for ledelse av vergemålsområdet hos Fylkesmennene, relevante medarbeidere hos sentral vergemålsforvaltning og Justis- og beredskapsdepartementet.

Denne arbeidspakken inkluderer ikke prosjektmøtene 28.8, 17.10 og 5.12. Dette er imidlertid arenaer som bør brukes til å informere om aktiviteter knyttet til opplærings- og informasjonsstrategien.

Arbeidspakke	Hensikt	Tema og effekt	Tid	Ansvar
<b>Ledersamling I</b>	Statusmøte og forankring av informasjon og opplæringsaktiviteter.	1. Tilbakemelding på informasjons- og opplæringsaktiviteter 2. Forventningsavklaring mellom FM og SRF i forbindelse med innføring og drift av reformen	2013 apr  1/2 dag	SRF

		3. Avklar informasjonstiltak for økt rekruttering av verger		
<b>Ledersamling II</b>	Oppsummering av reformarbeidet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilbakemelding på status</li> <li>2. Videreutvikling av vergemålsområdet - støttebehov</li> <li>3. Plan for å øke antall profesjonelle verger</li> </ol>	2014 jun 1 dag	SRF