



Trondheim, Oslo, Bærum, Asker, Kristiansand og Stavanger kommune, samt KS (Kommunenes organisasjon) og Bufdir (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet) inviterer:

## Invitasjon til markedsdialog

# Fremtidens digitale løsninger for barnevernet

I samarbeid med:



**Nasjonalt program for leverandørutvikling**  
Innovative offentlige anskaffelser

## Innhold

1. Introduksjon .....	3
2. Bakgrunn .....	3
3. Behov .....	5
4. Gjennomføring av dialogprosessen .....	6
4.1. Tidsplan.....	7
5. Dialogkonferanse .....	8
5.1. Program for dagen .....	8
5.2. Påmelding .....	8

Bakgrunnsdokumenter:

Personas, se eget vedlegg

# 1. Introduksjon

Trondheim, Oslo, Bærum, Asker, Kristiansand og Stavanger kommune, samt KS (Kommunenes organisasjon) og Bufdir (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet) inviterer potensielle leverandører av digitale løsninger innenfor barnevern til en markedsdialog. Markedsdialogen inkluderer en dialogkonferanse med workshop for innsikt i behov for nye og bedre digitale løsninger i barnevernet. Etter dialogkonferansen ber vi om forslag og innspill til løsninger på behovene som skal bidra til utvikling av nye digitale konsepter for barnevernet. Dialogkonferansen blir arrangert 8. februar 2017 og er en del av en tidlig dialog og samhandling med markedet/leverandørene for involvering i konseptutviklingen. Dette arbeidet vil påvirke hva som blir etterspurt fra kommuner av digitale løsninger i barnevernstjenesten i årene som kommer.

## 2. Bakgrunn

Kort om barnevernet

Barnevern er en av de viktigste oppgavene i det offentlige. Stat og kommune har ulike oppgaver innenfor barnevernet, og er avhengige av å samarbeide godt for å levere en god, helhetlig tjeneste til tjenestemottakerne.

Det er Lov om barnevernstjenester (barnevernloven) som setter rammene for hva barnevernet skal være og hvilke ansvar de ulike offentlige instansene har. Formålet med barnevernloven er å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid, samt å bidra til at barn og unge får trygge oppvekstvilkår.

Opgavene til det kommunale barnevernet inkluderer:

- § Vurdering av bekymringsmeldinger, saksbehandling og iverksetting av eventuelle tiltak. Disse tiltakene kan variere i type og alvorlighetsgrad, fra råd og veiledning til foreldre til omsorgsovertagelse og plassering av barnet i f.eks. institusjon eller fosterhjem.
- § Bosetting og oppfølging av enslige mindreårige flyktninger
- § Akutt barnevernvakt på kveld og helg
- § Forebyggende arbeid/lavterskelarbeid

Det statlige barnevernet består av Barne- og likestillingsdepartementet (BLD), Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir), Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat) og fylkesmennene. Det statlige barnevernet ledes av departementet.

Opgavene til det statlige barnevernet inkluderer:

- § Etablering og drift av institusjoner (noen av disse institusjonene driftes av private aktører som en tjeneste som kjøpes av det statlige barnevernet)
- § Rekruttering, opplæring og formidling av fosterhjem
- § Bistå barneverntjenesten i kommunen med plassering av barn utenfor hjemmet (f.eks. i institusjoner eller fosterhjem)
- § Tilsyn av det kommunale barnevernet
- § Endringer av lovverk
- § Forskning på barnevernet og utdanning av personer som skal jobbe i barnevernet

- § Oslo kommune har særskilte bestemmelser og kommunen v/Barne- og familieetaten har selv ansvar for de statlige oppgavene (de tre første kulepunktene).

### Aktørene involvert i barnevernet

I tillegg til det kommunale og statlige (BLD, Bufdir, Bufetat, Fylkesmann) barnevernet, er mange ulike aktører involvert i arbeidet som gjøres. Noen av disse inkluderer:

- Tjenestemottakere: Foreldre, barn, fosterforeldre, nettverk (slekt, familie, venner)
- Internt i kommunen: Skoler, barnehager, PPT-tjeneste, kommunale helsetjeneste, helsestasjoner, økonomi- og regnskapsenheter, kommuneadvokat
- Andre aktører i det offentlige: Politiet, Helsevesenet inkl. BUP, UDI, IMDI (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet), Fylkesnemnda for barnevernet
- Private aktører: Ideelle organisasjoner, private tiltaksaktører

### Dagens situasjon

I de siste årene er det gjennomført flere utredninger og analyser av barnevernet. Disse er gjennomført både av kommunene selv og av det statlige barnevernet. Det er mange fellestrekk ved funnene i vurderingen av dagens situasjon, og mange er knyttet til digitale verktøy:

- Det er vanskelig for tjenestemottakere (foreldre/foresatte/barn) å kommunisere med saksbehandlere gjennom andre kanaler enn telefon, brev eller oppmøte fordi det ikke er noen sikre elektroniske kommunikasjonskanaler.
- Både tjenestemottakere og ansatte i barnevernet opplever det som vanskelig å holde oversikt over vedtak og samtykker. Den manglende totale oversikt over saksdokumenter og vedtak kan utgjøre en trussel mot rettssikkerheten til brukeren.
- Det er utfordrende for privatpersoner å sende inn bekymringsmeldinger på en effektiv, sikker og digital måte
- Dagens applikasjoner er i tillegg til å gi dårlig prosess-støtte/funksjonalitet også preget av ustabilitet, foreldet teknologi og dårlig brukskvalitet
- Dagens mest brukte løsning for barnevernvakt er en gammel løsning fra 90-tallet og har mangler i brukergrensesnitt, begrensede muligheter for rollestyring og ingen integrasjon med andre systemer.
- Det er ingen eller veldig liten grad av sikker elektronisk informasjonsdeling på tvers av kommuner, mellom kommuner og Bufetat, og mellom kommuner og andre samarbeidspartnere
- Det er utfordringer i fagsystemene knyttet til faglig støtte og kvalitetssikrede maler
- Det er utfordringer knyttet til datakvalitet som igjen fører til mye tidsbruk på feilretting i forbindelse med rapportering til instanser som SSB.

### Om prosjektet «Digitale innbyggertjenester og saksbehandlingsstøtte i barnevernet»

Med bakgrunn i dagens situasjon ble det i 2016 igangsatt et nasjonalt prosjekt for å forbedre barnevernstjenestene gjennom behovet for nye digitale løsninger som kan øke kvaliteten på tjenesteutøvelsen og opplevd tjenestemottak for alle brukergrupper. Prosjektet heter «Digitale innbyggertjenester og saksbehandlingsstøtte i barnevernet».

Prosjektets rammeverk er Prosjektveiviseren fra Difi. Prosjektet er nå i den første fasen, konseptfasen, hvor hensikten er å avdekke behovene og finne ut hvordan behovene kan dekkes.

Dette inkluderer dialog og samhandling med markedet / leverandører og løsningstilbydere i en tidlig fase.

Hensikten med konseptfasen er å komme frem til et konsept som både dekker så mange av behovene som mulig, og som er mulig å realisere. Konseptet vil bestå av:

- Målbilde: Hvilke behov vil løsningen(e) dekke, og hvordan?
- Realiseringsstrategi: Hvordan skal målbildet realiseres? En realiseringsstrategi vil beskrive hvilke roller de ulike partene (marked/leverandører, kommune, stat, private, tjenestemottaker) skal ha når det gjelder eierskap, finansiering, drift, utvikling og forvaltning av digitale løsninger.

I konseptfasen deltar KS, Bufdir (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet), Trondheim kommune, Oslo kommune, Bærum kommune, Asker kommune, Kristiansand kommune og Stavanger kommune. Bergen kommune beslutter hvorvidt de skal delta i prosjektet videre i løpet av januar 2017. I tillegg er Lørenskog kommune med som følgekommune i konseptfasen for å se om arbeidet kan bidra til å løse utfordringer i egen kommune.

Behovet for bedre digitale løsninger i barneverntjenesten er nasjonal, og det vil bli lagt opp til kunnskapsspredning med resten av kommunal sektor. Det forventes at arbeidet i dette prosjektet får betydning for fremtidens etterspørselen etter bedre løsninger for barneverntjenesten i hele landet.

Målet med konseptfasen er å lage et grunnlag for å kunne utvikle nye og bedre digitale løsninger slik at barnevernet kan levere tjenester av høyere kvalitet som er mer forsvarlige og mer effektive enn i dag. Dette inkluderer at:

- tjenestemottakere mottar tjenester av høyere faglig kvalitet enn i dag
- barnevernet kan styre, lede og rapportere arbeidet på en bedre og mer effektiv måte
- informasjonsutvekslingen mellom ulike parter (kommunalt barnevern, statlig barnevern, offentlige og private samarbeidspartnere osv.) blir sikrere og mer effektiv.

### 3. Behov

Prosjektet har gjennomført intervjuer og workshops for å kartlegge de ulike behovene som de ulike interessentene har. I listen under ser dere overordnede behov som er identifisert så langt, og som ønskes løst.

For tjenestemottakere (foreldre, barn, fosterforeldre osv.)

- Tjenestemottaker har behov for lett tilgjengelig og kontinuerlig informasjon om sin egen sak på en sikker måte,
  - Informasjon kan være saksdokumenter, frister, vedtak, referater, kontaktpersoner, relevant lovverk, rettigheter, forventningsavklaring osv.
- Tjenestemottaker har behov for en sikker, lett tilgjengelig og effektiv kommunikasjon med barnevernet
  - Kommunikasjonen kan omhandle samtykke, medbestemmelse, rettigheter, oppfølging osv. Kommunikasjonen må være tilpasset brukeren, både når det gjelder teknologi (chat, video osv.), alder (alderstilpasset informasjon), kultur/språk (oversetting/tolk), språklig kompetanse (klarspråk) osv.

For alle involverte aktører

- Det er behov for at informasjonen følger barnet sikkert og effektivt på tvers av aktørene som yter tjenesten (internt i kommunen, mellom kommuner, mellom kommune og stat, med private aktører)

#### For ansatte og ledere i barnevernet

- God faglig støtte i arbeidsprosessene (saksbehandling av bekymringsmeldinger og iverksetting av tiltak, bosetting og oppfølging av enslige mindreårige flyktninger, akutt barnevernvakt, forebyggende arbeid/lavterskelarbeid)
  - Stikkord: Gjøre de riktige tingene riktig - inkl. god og effektiv datafangst, grensesnitt mellom ulike deler av barnevernet
- Effektiv støtte i arbeidsprosessene
  - Stikkord: Mest mulig tidsbruk på faglig arbeid. Utbetalinger/Innbetalinger, referater, dokumenter osv.
- Effektiv, riktig og sikker tilgang til informasjon om barn/sak
  - Eksempel: barnevernvakt kan få tilgang til barn ved akuttsak
- Sikker tilgang til mobile, digitale verktøy for ansatte i barnevernet uansett hvor de er
- Sikker, effektiv, og riktig rapportering til relevante interessenter
  - Stikkord: SSB, KOSTRA, Oslo rådhus
- God støtte (til barnevernledelsen) for å kunne holde oversikt og styre arbeidet i barnevernet
  - Stikkord: saker, ressursbruk, prognose/budsjett, frister osv.

#### Generelt

- Tilpasningsdyktig løsning (endrede rapporteringskrav, endret ansvarfordeling kommune/stat, nye faglige standarder/rutiner osv.)

## 4. Gjennomføring av dialogprosessen

### Om tidlig dialog med markedet

Det er viktig for prosjektet å påpeke at det ikke ennå er tatt noen beslutninger for hvilket løsningskonsept som skal brukes i veien videre for IT-støtte i barnevernet. Arbeidet i konseptfasen, inkludert dialog med markedet, vil kunne påvirke hvilket konsept man til slutt havner på, inkludert realiseringsstrategi. Det betyr at det er mulig for markedet å komme med innspill på hvilken rolle markedet ønsker å ha i veien videre, og hvilken rolle markedet ønsker at det offentlige har.

Prosjekter ønsker også at nye leverandører viser sin interesse og deltar på dialogkonferansen. Denne markedsdialogen er en god anledning for nye leverandører å komme i dialog med kundene i en veldig tidlig fase, for å kunne lære mer om området og potensielt komme i kontakt med andre leverandører for et eventuelt samarbeid.

### Om Nasjonalt Program for leverandørutvikling

For å sikre en god gjennomføring av denne markedsdialogen har prosjektet etablert et samarbeid med Nasjonalt program for leverandørutvikling, som vil støtte med kompetanse og bistand særlig knyttet til dialogprosessen.

Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO), Kommunenes organisasjon (KS) og Direktoratet for Forvaltning og IKT (DIFI) er eiere av Leverandørutviklingsprogrammet og har et partnerskap av

departementer, nasjonale innovasjonsaktører, statlige virksomheter, kommuner og næringsliv. Programmets misjon er å fremme innovative offentlige anskaffelser som stimulerer til økt konkurranse og næringsutvikling, for slik å legge til rette for mer behovsrettede produkter og tjenester til bedre betingelser for offentlige kunder. Sentrale mål er å øke kunnskapen om innovative offentlige anskaffelser, samt øke gjennomføringen av slike anskaffelser. I denne sammenheng bidrar leverandørutviklingsprogrammet med blant annet kompetanse om innovative anskaffelser, samt mobilisering av bedrifter og bedriftsnettverk. For mer informasjon, se [www.leverandorutvikling.no](http://www.leverandorutvikling.no)

#### Om markedsdialogen

For å sikre hensynet til likebehandling, gjennomsiktighet og forutsigbarhet i prosessen, lyses denne invitasjon ut på Doffin som en veiledende kunngjøring. Deltagelse på dialogkonferanse og besvarelser på denne invitasjonen vil ikke forplikte noen av partene i veien videre.

Formålet med dialogkonferansen er å få innspill fra leverandørene på hvordan barnevernet kan få dekt behovene beskrevet i kapittel 3 på en best mulig måte. På bakgrunn av denne åpne dialogkonferansen inviteres leverandører til å komme med ideer og forslag til hvordan vi kan løse våre behov best mulig. Målet er å få best mulig kunnskap om mulighetsrommet og alternative løsninger som finnes i markedet.

Én uke etter dialogkonferansen ønsker vi at dere sender inn et innspillsnotat (på maksimum 5 sider) som beskriver hvordan dere kan bidra til at barnevernet får dekt sine behov (beskrevet i kapittel 3), inkludert en eventuell beskrivelse av løsning(er).

Etter prosjektet har mottatt innspillsnotatene vil det bli gjennomført én-til-én-møter ca. to uker etter dialogkonferansen. Disse møtene kan også gjennomføres på video/Skype.

#### 4.1. Tidsplan

Dato/tid	Tema
03.02.2017 kl. 16:00	Frist for påmelding til dialogkonferanse
06.02.2017 kl. 09:00	Prosjektet informerer alle påmeldte om hvilke leverandører som er påmeldt.
07.02.2017 kl. 12:00	Leverandører kan sende inn ønsker om å ha møter med andre leverandører på dialogkonferansen – prosjektet lager en møteplan basert på ønskene
08.02.2017	Dialogkonferanse inkl. muligheter for møter mellom leverandører (se agenda under punkt 5.1)
20.02.2017 kl. 10:00	Frist for innsending av innspillsnotat som beskriver hvordan leverandøren(e) (enkeltvis eller grupper) kan bidra til at barnevernet får dekt sine behov (se kapittel 3), påmeldingsfrist en-til-en-møter
22.-24.02.2017	Gjennomføring av én-til-én-møter med utgangspunkt i innspillsnotatet, enten fysisk eller på video

Basert på bl.a. innspillene fra markedsdialogen vil prosjektet vedta et konsept som man ønsker å gå videre med. Basert på konseptet vil man gå i gang med en planleggingsfase for å planlegge og forberede arbeidet. Flere dialogaktiviteter kan bli aktuelle i forbindelse med en mulig anskaffelsesprosess.

Grovt anslag for veien videre:

- § Vår 2017: Valg av konsept
- § Høst 2017: Planleggingsfase
- § 2018: Gjennomføringsfase inkl. eventuell anskaffelse

## 5. Dialogkonferanse

Formålet med dialogkonferansen er å presentere barnevernets behov til digitale løsninger innen denne sektoren, presentere våre målsettinger samt å motivere markedet til å utvikle nye løsninger. Samtidig ønsker prosjektet innspill fra markedet på hvordan leverandørene ser for seg at behovene best kan dekkes.

### 5.1. Program for dagen

Dato: 8. februar 2017 (onsdag)

Sted: KS Agenda, Haakon VII's gate 9, Oslo

Tid	Beskrivelse
10:00 – 10:15	Registrering & kaffe
10:15 – 10:30	Velkommen – Mål for dagen
10:30 – 10:45	Om innovative anskaffelser, v/ Hilde Sætertrø, Nasjonalt program for leverandørutvikling (NHO, KS, Difi)
10:45 – 11:30	Presentasjon av barnevernets overordnede behov gjennom presentasjon av personas og deres behov (se for øvrig vedlegg med personas)
11:30 – 12:15	Lunsj - Leverandørene gis anledning til å snakke sammen
12:15 – 13:30	Workshop: Hvordan kan hverdagen forbedres for de ulike interessentene i og utenfor barnevernet gjennom bedre digitale løsninger?  Hensikten med workshopen er todelt: <ul style="list-style-type: none"><li>- At deltagerne får en bedre forståelse av utfordringer</li><li>- At deltagerne får ideer til mulige løsninger</li></ul>
13:30 – 14:00	Dialog og diskusjon, spørsmål og svar Leverandører får mulighet til å stille spørsmål til prosjektet og behovene i plenum
14:00 – 14:15	Veien videre, invitasjon til én-til-én-møter
14:15 – 17:00	Mulighet for leverandørene å ha møter med hverandre – det utarbeides en møteplan

### 5.2. Påmelding

Frist for påmelding er 03.02.2017 kl. 16:00

For påmelding og spørsmål til dialogaktivitetene kontaktes:

Tommy Engvik Prosjektleder  
tommy.engvik@trondheim.kommune.no



Mob: 997 10 805

Prosjektet ber om at det i påmeldingen opplyses om

- Navn
- Firma
- Kontaktinformasjon (mobil og e-postadresse).
- Hvor mange deltagere som kommer fra hvert firma