

Invitasjon til markedsdialog

“Innbyggertjenester i DigiBarnevern”

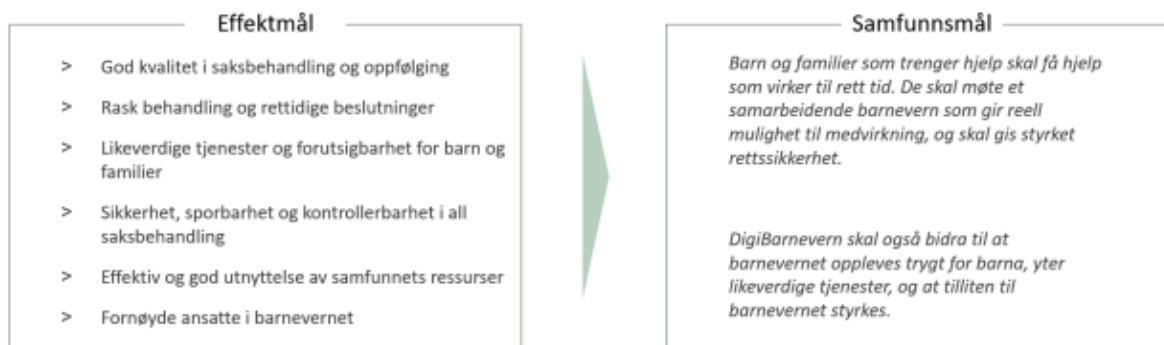
DigiBarnevern er et nasjonalt prosjekt som skal øke kvaliteten i det kommunale barnevernet og sikre raskere og bedre hjelp til barn og unge som trenger det. Målet med digitale innbyggertjenester i barnevernet er å øke forståelsen av de faglige vurderingene i saken og legge bedre til rette for samhandling, slik at barn, unge og foresatte enklere skal kunne medvirke i egen sak, og kommunisere lett og effektivt med barnevernet.

Dagens situasjon

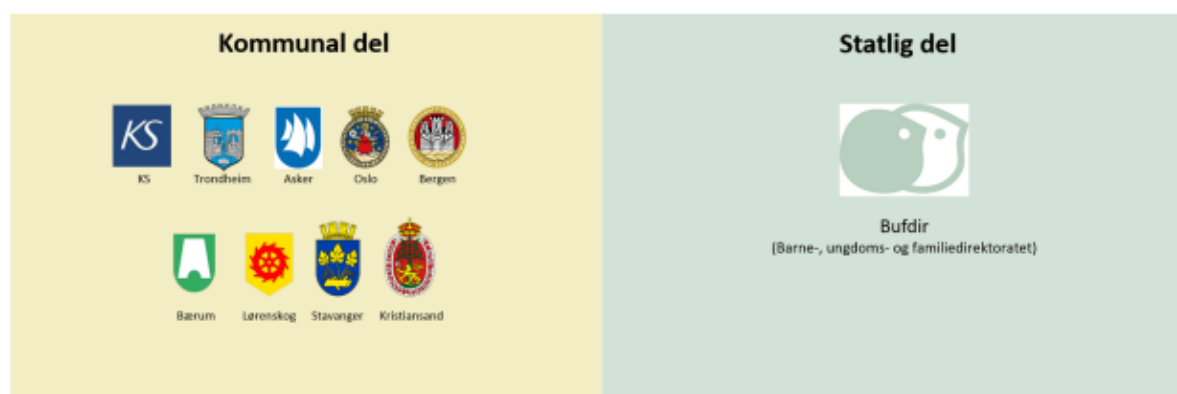
De siste årene er det gjennomført flere vurderinger av kvaliteten til IT-løsningene som benyttes i det kommunale barnevernet. Hovedkonklusjonen er at utilstrekkelig IT-støtte begrenser barnevernets evne til å gi god og effektiv hjelp til barn og unge som trenger det, og at manglende hjelp fra IT-løsninger hindrer barnevernet i å nå formålet med barnevernloven.

DigiBarnevern har pågått siden 2016 og har vært gjennom en konseptfase (2016-2017) og en planleggingsfase (2017-2019). DigiBarnevern er nå i gjennomføringsfasen som er anslått å vare ut 2022.

Overordnede mål i DigiBarnevern



I DigiBarnevern samarbeider kommunene med staten ved Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) for å forbedre det kommunale barnevernet. Bufdir er ansvarlig for det statlige prosjektet. KS og kommunene Trondheim, Oslo, Bergen, Stavanger, Kristiansand, Bærum og Asker er ansvarlige for det kommunale prosjektet. I tillegg er Lørenskog med på kommunal side som observatør.



Konseptfase: 2016-2017 Planleggingsfase: 2017-2018 Gjennomføringsfase: 2019-2022

De ulike delprosjektene og leveransene i DigiBarnevern er listet nedenfor.

DigiBarnevern kommunal del:

- Fagsystem
- Innbyggertjenester

Se følgende nettside for mer informasjon om DigiBarnevern kommunal del:

<https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/digibarnevern/>

DigiBarnevern statlig del:

- Nasjonal portal for bekymringsmeldinger
- Barnevernsfaglig kvalitetssystem
- Rapporteringsbank og begreper
- Informasjonsmodell og meldingsformater

Se følgende nettside for mer informasjon om DigiBarnevern statlig del:

<https://bufdir.no/prosjekter/digibarnevern/>

Innbyggertjenester



Innbyggertjenester er digitale tjenester som barn, unge og foresatte får tilgang til. Målet med digitale innbyggertjenester i barnevernet er at barn, unge og foresatte enklere skal kunne medvirke i egen sak, få bedre forståelse av de faglige vurderingene i saken, og at de kan samhandle og kommunisere lett og effektivt med barnevernet. Ønsket effekt av digitale innbyggertjenester i barnevernet er et barnevern som oppleves mer tilgjengelig, mer åpent og hvor barnevernets saksbehandling i større grad oppleves å foregå på barn, unge og foresattes premisser.

Hvordan skal dette gjøres?

Digitale innbyggertjenester i barnevernet vil utformes ved hjelp av brukersentrerte metoder, med høyt fokus på brukskvalitet og tjenstedesign med brukeren i sentrum. Løsningen vil blant annet etableres som del av KS Min side på KS' FIKS-plattform.

Overordnede gevinster Innbyggertjenester

Hovedmålgruppen for innbyggertjenester, er barn, unge og foresatte. Det er først og fremst i denne gruppen at innbyggertjenester kan gjøre en forskjell, mens det for ansatte vil være et verktøy for bedre og mer effektivt samarbeid.

Målgruppe

- Barn, unge og foresatte
- Fosterforeldre
- Eksterne oppdragstakere som for eksempel verger, tilsynspersoner, støttekontakter o.l.
- Barnet/ den unges øvrige familie og nettverk (utover foresatte)

Behov

Prosjektet har gjennomført behovskartlegging fra ulike kilder. Kildene består av relevante brukerorganisasjoner, barnevernsansatte i et utvalg kommuner, samt gjennomgang av relevant forskning. Behovskartleggingen har dannet grunnlag for hvilke utfordringer som finnes innen barnevern i dag, og hvor Innbyggertjenester kan bidra med forbedringer. Det er stor grad av overlapp i de kildene formidler, og prosjektet har derfor tro på at sentrale utfordringer, samt behov knytte til disse, er identifisert. Det er flere utfordringer som går igjen. Her er et knippe av de mest sentrale:

- Barnevernet fremstår som lite åpent og har dårlig rykte.
- Det er vanskelig å nå de unge og det vanskelig for de unge å nå barnevernet.
- Mange er redde for barnevernet og føler seg fremmedgjort.
- Det er vanskelig å finne informasjon. Blant annet gjelder dette informasjon om egen sak, om hvordan barnevernet jobber, er organisert, om hvilke tiltak som finnes, hvilke rettigheter man har og hva barnevernet forventer av foreldre.
- Manglende tilgang på informasjon, er et hinder for medvirkning.
- Høyere grad av deltakelse fra barn, unge og foresatte vil føre til bedre tjenester og mer fornøyde brukere.
- Barnevernet vet for lite om hvorvidt informasjon som gis til barn, unge og foresatte blir forstått.
- Barn involveres for lite i planlegging, gjennomføring og evaluering av hjelpetiltak.
- Det er ønske om informasjon i videoformat i tillegg til skriftlig informasjon.

Målsetninger for Innbyggertjenester tar utgangspunkt i funnene fra behovskartleggingen.

Hovedmål for barn, unge og foresatte

Innbyggertjenestene søker primært å bidra til økning i kvalitet på barnverntjenesten som tilbys, slik at barnevernets innsats oppleves som mer nyttig. For barn unge og foresatte innebærer dette at:

- Flere utsatte barn opplever at barnevernet bidrar til en betydelig, positiv forskjell i form av økt livskvalitet (nå-situasjon).
- Sårbare barns risiko for vansker i fremtiden reduseres (prognose).
- Flere foresatte opplever at barnevernet bidrar til bedring i foreldreferdigheter.

Hovedgevinster for barn, unge og foresatte

- Tilgjengelighet
 - Enklere å få kontakt med ansatte
 - Økt trygghet når det er lettere å ta kontakt
 - Bedre tilgang på informasjon
- Tillit
 - Større forutsigbarhet
 - Redusert maktskjevhet i møte med barnevernet
 - Bedre forsvarlighet og rettssikkerhet
- Eierskap
 - Tilgang til å påvirke selv, på eget initiativ, i egen sak
 - Bedre oversikt over egen sak
 - Bedre innsikt i hvordan ulike faktorer i barnets omsorg kan påvirke barnets fremtid

Hovedmål for ansatte i barnevernet

For de ansatte i barnevernet vil Innbyggertjenester kunne bidra til økt relasjonell kapasitet i møtet med barn, unge og foresatte. Dette innebærer:

- Økt evne til å bygge kjennskap mellom ansatte i barnevernet og barn, unge og foresatte
- Økt kapasitet til å finne løsninger sammen
- Økt kapasitet for å kunne prøve, teste, feile, lykkes, lære og å dele praksiser og kunnskap
- Bedre forutsetninger for å kunne legge til rette for samarbeid og samskaping

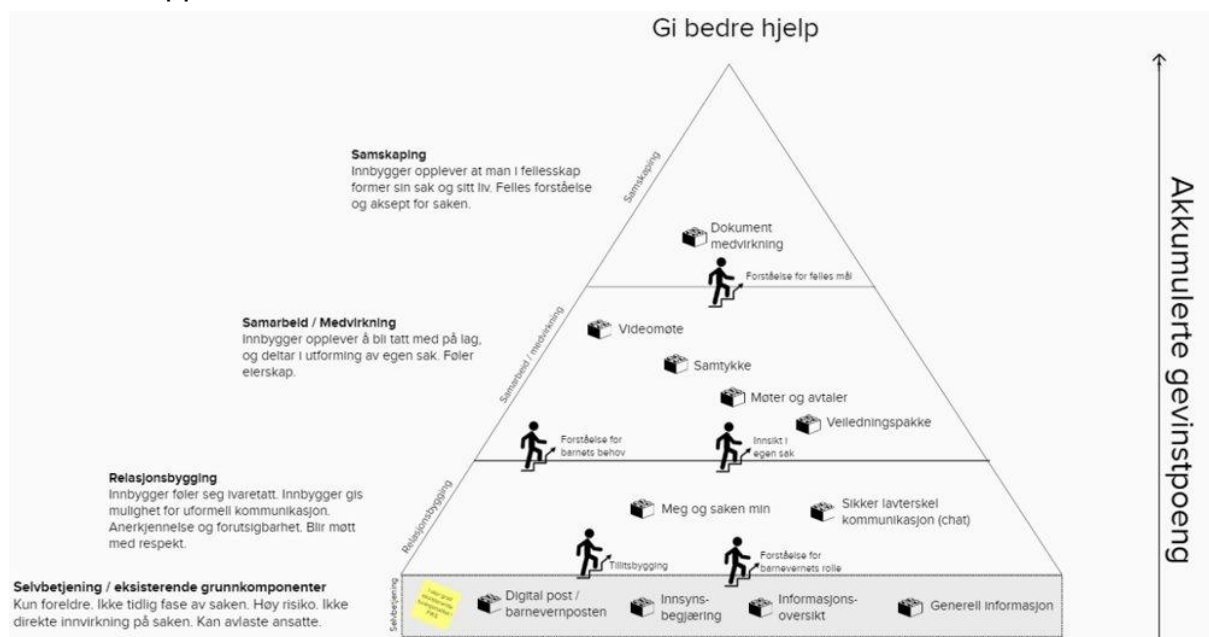
Hovedgevinster for ansatte i barnevernet/ kommunen

- Åpen
 - Enklere å dele informasjon
 - Enklere å gi innsyn

- Mer effektiv kommunikasjon
- Mer tilgjengelig
- Samskapende
 - Enklere å samarbeide
 - Mindre konflikter
 - Mer tid tilgjengelig for barn, unge og foresatte, mindre tid på administrasjon
 - Økt gjensidig forståelse for ulike perspektiv
 - Mobiliserende
- Færre plasseringer utenfor hjemmet
 - Enklere å finne ressurser i familien (inkludert familieplasseringer)
 - Mer tilfredse ansatte som får bruke fagkunnskaper innen sosialt arbeid bedre
 - Enklere å legge til rette for medvirkning

Målbilde

Prosjektet har utarbeidet et målbilde som bryter behovene ned i “byggeklosser”, som utgjør vår tilnærming for å konkretisere funksjonelle behov. Skissen nedenfor viser hvordan de ulike byggeklossene skal bidra til gevinstrealisering på ulike nivåer. For måloppnåelsen til delprosjektet, og at vi skal lykkes med å nå ut med meningsbærende innbyggertjenester til de ulike målgruppene våre, er det helt vesentlig at brukeropplevelsen til innbyggerne blir så helhetlig som mulig. Dette innebærer for eksempel samspill mellom flere byggeklosser for å sikre en enkel, men rik, brukeropplevelse.



Om Sikker lavterskel kommunikasjon (chat)

Kommunalt barnevern er et tjeneste- og saksbehandlingsområde der kjernen består av klare rammer, lovverk og frister. Utover disse er tjenesteområdet grunnleggende relasjonelt og lite satt av regler. Med det mener vi at det er få beslutninger i barnevernssaker som kan fattes uten at man har en god forståelse av involverte parter i saken og deres behov. Barnevernets evne til å gi god hjelp beror på denne forståelsen, og vil styrkes gjennom å få en god relasjon til sakens parter. Her tror vi digital kommunikasjonsstøtte kan gjøre en svært stor forskjell for mange som er i kontakt med barnevernet, og spesielt unge som bor i fosterhjem eller på institusjon, hvor saksbehandler i barnevernet har en svært viktig omsorgsrolle for å sikre at vedkommende har det bra.

Sikker og brukervennlig chat som er tilgjengelig på mobile brukerflater og som gjør det mulig å kommunisere med ansatte i barnevernet. Innbygger må kunne ha god oversikt over hvem det kommuniseres med i barnevernet. Fører til et mer tilgjengelig barnevern og mer smidig kommunikasjon for hhv. innbygger og ansatt.

Om Meg og saken min

Det er i dag en utfordring at barn, unge og foresatte som møter barnevernet, ikke får nok informasjon om prosessen i barnevernets arbeid. Dette reduserer muligheten for medvirkning. I mange tilfeller er det uklart om barnevernet har gjort nok for å forsikre seg om at innbygger har forstått det saksbehandler vil formidle.

«Meg og saken min» vil være innbyggers visning av relevant innhold i saken. I dette ligger det en saksfremstilling som er egnet til å gi innbygger forståelse og innsikt. Sentrale elementer kan være en tidslinje som viser både planlagte og gjennomførte hendelser, aktiviteter og beslutningspunkter. Den vil også inneholde et sammendrag av hovedtrekkene i hva saken dreier seg om. Videre vil det kunne vises relevante modeller, som for eksempel Kunnskapsmodellen fra barnevernfaglig kvalitetssystem, som gir økt forståelse og innsikt i sakens tema. I tillegg ønskes visning av nettverkskart, som kan føre til økt bevissthet rundt å benytte ressurser i barnets familie og nettverk.

Om Dokumentmedvirkning

I dag gjøres det for lite for å involvere barn, unge og foresatte i planlegging, gjennomføring, beslutning og evaluering av tiltak. Forskning har vist at referater fra samtaler med barn sjeldent blir drøftet og gjennomgått med barna for å sjekke om de er enige i det som er nedskrevet.

Funksjonaliteten gjør at innbyggere aktivt kan komme med egne innspill og bemerkninger til dokumenter som barnevernet produserer. For eksempel kan innspill gis i møtereferater og evalueringsrapporter. Denne funksjonaliteten er et stort steg med tanke på å gi barn, unge og foresatte en kanal for aktiv medvirkning i egen barnevernssak. Dokumentmedvirkningen kan også benyttes gjennom å ha ferdige skjema, for eksempel en søknad eller en klage, som innbygger kan fylle ut og sende digitalt.

Om Generell informasjon

Det er i dag store utfordringer knyttet til at barn, unge og foresatte får tilstrekkelig kvalitetssikret informasjon de trenger for å forstå saksprosesser, rettigheter o.l. Dette påvirker mulighetene for aktivt eierskap og medvirkning i egen sak.

Generell informasjon vil inneholde relevant informasjon som er nyttig for innbyggere som er i kontakt med barnevernet. Den generelle informasjonen består av både nasjonal informasjon om barnevernet og lokal informasjon om barnevernet i den enkeltes kommune eller bydel. Informasjon om arbeidsprosess i ulike barnevernssaker.

I dag kan denne typen informasjon være vanskelig å finne for innbygger, noe som kan føre til at de finner uriktig informasjon. At innbyggere som møter barnevernet har tilgang på informasjon som er riktig og relevant vil kunne føre til økt tillit til barnevernet.

Om Veiledningspakke

Det er i dag slik at familier som trenger veiledning, ofte må vente på at barnevernet skal gjennom undersøkelse og beslutningsprosesser før de kan begynne å motta støtte. Det er et ønske om lett tilgjengelig veiledningsinformasjon som kan benyttes og utforskes av innbygger uavhengig av saksforløp.

Veiledningspakken gir innbygger tilgang på nyttig innhold som kan gi verdifull kunnskap og ferdigheter omkring oppfølgingen av sine barn. Veiledningspakkene kan fremstå som videoer, eller tekst. Det kan også fremstå som kursopplegg hvor innbygger kan demonstrere ny kunnskap skriftlig. En digital veiledningspakke kan gjøre at barn, unge og foresatte får en form for hjelp og støtte tidlig, i stedet for at de venter på undersøkelsens konklusjon og igangsetting av hjelpetiltak. Den kan også være et supplement til tiltak og dermed styrke tilbudet. Veiledningspakken kan også inneholde nyttig informasjon til fosterhjem og andre eksterne oppdragstakere. Informasjon/lenker til informasjon hentes fra fagsystem.

Om Videomøter

Bruk av videomøter i barnevernssaker ble «oppdaget» under Covid19 pandemien. Det viste seg å være nyttig for mange innbyggere og vurderes i dag som et relevant verktøy uavhengig av om det er utenforliggende årsaker til at man bruker videomøter.

Denne funksjonen gjør det mulig å ha møter som ikke krever reisetid. Det senker terskelen for å ta nyttige møter og samtaler, man kanskje ikke ville tatt på grunn av reisetid. Videomøter er særlig nyttig i tilfeller hvor barnevernet har ansvaret for et barn som er plassert i en annen kommune. Foruten lovpålagte besøk i bostedskommunen, vil det kunne være både tid- og ressurskrevende å gjennomføre et høyere antall møter, selv om det kan være nyttig. Videomøter gjør derfor at man kan følge opp fosterhjem og barn i fosterhjem bedre. Det er også viktig at videomøtefunksjonen i innbyggertjenestene ivaretar sikkerhet og personvern.

Om Informasjonsoversikt

Lav tilgang på saksspesifikk informasjon i egen sak er i dag en utfordring. Dette forsterkes i mange kommuner ved at dokumentene er i fysiske arkiv og at det krever manuell innsats fra ansatte i barnevernet for å dele informasjonen. Mangelen på informasjon i egen sak er et hinder for medvirkning og samarbeid.

Informasjonsoversikten er en journal over saksdokumenter. Her vil innbygger kunne velge dokumenter og åpne de som det er gitt tilgang til fra barnevernet. Oversikten vil føre til mer åpenhet fra barnevernets side og virke tillitsvekkende for innbygger.

Om Innsyn

Innsyn i egne dokumenter er i dag utfordrende. Se byggeklossen «Informasjonsoversikt».

Med informasjonsoversikten som utgangspunkt, skal innbygger kunne velge dokumenter han/hun ønsker innsyn i. Ansatte kan da gi tilgang gjennom fagsystemet, gitt at det aktuelle dokumentet er noe innbygger har rett til innsyn i. Å gi innsyn i saksdokumenter er i dagens situasjon svært tidkrevende for ansatte. Digital innsynsløsning vil bidra til en betydelig tidsbesparelse for ansatte og til mer åpenhet ovenfor innbygger, som vil få bedre oversikt og raskere tilgang.

Det er viktig å forstå at innsyn/innsikt i saksspesifikk informasjon ikke kan sees på like enkelt som i andre Min side-løsninger hvor tilgang til fakturahistorikk eller et saksdokument kun trenger digital tilgjengeliggjøring. Behovet er en reise som innebærer dialog mellom barnevernet og barn, unge og foresatte, og som har som

formål å gi innsikt og forståelse oftere enn kun å tilgjengeliggjøre dokumenter som kan være skrevet for et annet formål enn formidling til parter i saken.

Om Sikker “e-post”

Mange innbyggere ønsker å kunne kommunisere med barnevernet digitalt i form av epost, men dette regnes ikke som sikkert nok til at barnevernet kan benytte det. Dette kan skape frustrasjon hos innbyggere som er vant med å kommunisere på denne måten.

En del av kommunikasjonsbehovet som er kartlagt har ikke et sanntids-aspekt ved seg, lignende e-post, men hvor e-post trolig ikke er sikkert nok. Eksempler kan være mulighet for å sende forespørsler, innspill, klage etc. som man ikke forventer svar på like raskt som foregående punkt. Kan gjerne være samme løsning som chat for å forenkle brukergrensesnittet.

Om Samtykker og bekreftelser

Mange opplever i dag at de ikke har full kontroll over hva de har samtykket til og hvorfor. De er ofte heller ikke klar over sine muligheter når det kommer til å trekke samtykker. Dette er en utfordring for forsvarligheten i barneverntjenesten.

Barnevernet har myndighet til å gjøre inngripende tiltak i de riktige tilfellene i barnevernssaker. Prognosene for saken og samarbeidsklima blir imidlertid bedre dersom tiltak og aktiviteter er preget av felles forståelse og samtykke. Barnevernet bruker derfor samtykke og bekreftelser som verktøy i mange tilfeller.

Funksjon for samtykker inkluderer også bekreftelser. Barnevernet ønsker i enkelte sammenhenger at parter i en barnevernssak samtykker for eksempel til hjelpetiltak, eller at de bekrefter at de har mottatt informasjon. I dag gjøres dette som oftest skriftlig og medfører enten fysiske møter, eller postgang. Digitalt samtykke vil være tidsbesparende og forenklende for både ansatte og innbygger. I tillegg vil innbygger kunne se en oversikt over samtykker og ut fra dette trekke samtykket digitalt.

Om Møter og avtaler

Barnevernets muligheter til å gi god hjelp til riktig tid har ofte en tidskomponent hvor det er viktig å raskt komme til kjernen av hva som er barnets behov. Måten man koordinerer møter, avtaler og andre aktiviteter mellom barnevernet og barn, unge og foresatte er i dag veldig lite effektivt og gjør at barnevernssaker strekkes ut i tid. Det vil gi gode gevinster dersom man får digital støtte til møter, avtaler og koordinering knyttet til barnevernssaker.

Funksjonaliteten gjøre det enkelt å avtale tid og sted for samtaler og møter mellom barnevern og innbygger, digitalt. I dag gjøres mange slike avtaler i form av skriftlige innkallinger i brev, noe som medfører at det tar lengre tid, enn om det gjøres digitalt. Innbyggertjenestene vil også kunne gi innbygger bedre oversikt over avtaler med barnevernet.

Foreløpig prioriteringsrekkefølge for byggeklossene

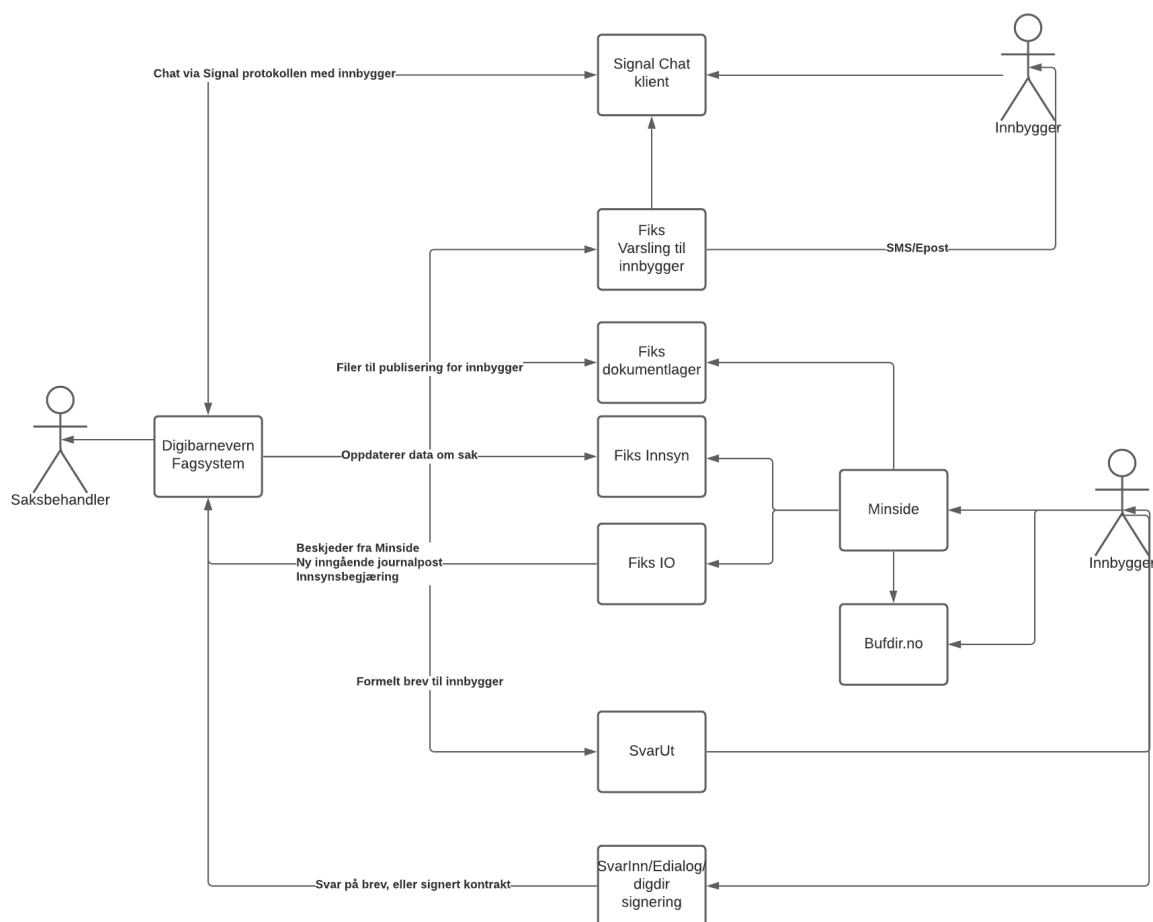
Byggeklossene er per i dag prioritert med utgangspunkt i hvilken grad vi vurderer at de møter de identifiserte behovene i kartleggingen.

1. *Sikker lavterskel kommunikasjon (chat)*
2. *Meg og saken min*
3. *Dokumentmedvirkning*
4. *Generell informasjon*
5. *Veiledningspakke*
6. *Videomøter*
7. *Informasjonsoversikt*
8. *Innsyn*
9. *Sikker "e-post"*
10. *Samtykker og bekreftelser*
11. *Møter og avtaler*

Vi tar forbehold om at denne prioriteringsrekkefølgen vil kunne endres, og at byggeklosser vil kunne falle bort, endres, eller slås sammen, som følge av modningen i behovsarbeidet og det planlagte utviklingsarbeidet.

Arkitektur og foreløpig overordnet løsningstilnærming

Delprosjektet Innbyggertjenester er inne i en forberedende fase forut for utviklingsfasen for tjenestene. Så langt er det utarbeidet et overordnet forslag til løsningstilnærming for Innbyggertjenester, som gjengis i skissen under.



Sikker lavterskel kommunikasjon

Vi ser på flere muligheter for å løse lavterskel kommunikasjon med innbygger. Dagens arbeidshypotese er å bruke [Signal](#)-appen og -protokollen (eller tilsvarende sikker løsning) til å realisere sikker chat med innbygger. Vi tenker at det kan være mulig å lage en klient i DigiBarnevern-fagsystemet, for å kunne chatte rett i fagsystemet og legge til rette for automatisk arkivering av samtaler. Signal kan også kanskje brukes til videokommunikasjon. Skulle signal vise seg å ikke kunne brukes vil vi se på andre løsninger.

Minside

Visning av data fra fagsystemet for innbygger vil skje via FIKS Minside og da via FIKS Innsyn. Alle metadata om sakene og annen informasjon som vi trenger for å lage visning vil bli lagret via FIKS innsyn. Fagsystemet må oppdatere data i FIKS Innsyn når de er endret i fagsystemet. Dokumentasjon om FIKS innsyn kan finnes her: <https://ks-no.github.io/fiks-plattform/tjenester/Minside/innsyn/>

Det vil i metadataene ligge informasjon om hvem som skal se saken, hvilken rolle den personen har i saken og hvilken informasjon som skal vises sammen med saken. Modellen vil bli utarbeidet senere.

Generell informasjon og veiledninger vil kunne kobles mot informasjon på bufdir.no. Det vil også være mulig å legge ved lenker til andre sider. F.eks lokale informasjonssider for den spesifikke kommunen.

Hvis en innbygger ber om noe fra fagsystemet via Minside vil det resultere i meldinger via FIKS-IO (<https://ks-no.github.io/fiks-plattform/tjenester/fiksio/>). Dette kan f.eks være kommentar til et dokument, forespørsel om innsyn i et dokument som ikke er publisert, og andre ting. Når vi ser det formålstjenlig å spørre fagsystemet direkte om noe, vil FIKS IO benyttes.

SvarUt/ SvarInn

Til formelle brev anbefaler vi å fortsatt bruke SvarUt. Gjerne med bruk av signeringsmuligheten om dokumenter skal signeres, og eDialog om dokumenter skal besvares. Svar og signerte dokument vil da komme i retur til fagsystem via SvarInn. Det er viktig at saken på Minside blir oppdatert fortløpende med innkommende dokumenter og utsendinger, samt at forsendelses-ID-en til disse blir lagt på saken i Minside.

Samtykke

Rundt samtykke tenker en å bruke Altinn hvis det er mulig, og den tjenesten passer med behovet, men hvis ikke vil FIKS vurdere å lage noe på Minside. Hvis det blir laget noe på Minside, blir det integrert mot innsyn og eventuelt tilgjengeliggjort som et eget API.

Varsling

Det blir laget en varslingstjeneste på FIKS plattformen, denne vil iallefall kunne varsle innbygger via epost/sms og eventuelt kanskje via chat (Signal om det blir valgt). Varslingstjenesten vil kunne brukes direkte fra fagsystem, og fra tjenester på FIKS plattformen. Det vil komme et API for å bruke varslingstjenesten. Det vil i tillegg være viktig at handlinger initiert av innbygger som krever kommunikasjon med forvaltningen gjøres tilgjengelig for håndtering i fagsystemet.

Knytning til kravspesifikasjonen for fagsystem

Arbeidet i delprosjekt Innbyggertjenester bygger videre på underlaget fra fagsystemanskaffelsen, som ble publisert på Doffin i fjor vår. Kravspesifikasjonen fra denne anskaffelsen ligger tilgjengelig her:

<https://www.mercell.com/nb-no/anbud/116243987/digibarnevern---digitalt-fagsystem-til-det-kommunale-barnevernet-anbud.aspx>

Viktige problemstillinger

Her er noen områder vi ønsker innspill og dialog med leverandørene for å finne fram til best mulige løsninger.

- Informasjonssentrisk tilnærming:
 - Vi ønsker å legge til rette for økt eierskap hos innbyggeren til egen sak ved å tilby tjenester som gjør det enkelt å komme med tilbakemeldinger (f.eks. kommentarer, bekreftelser) til innhold fra fagsystemet.
 - Vi ønsker å forenkle brukeropplevelsen ved å unngå tunge og proprietære dokumentformater, men heller knytte dem direkte til informasjonen i saken. (Dokument-nummer eller tilsvarende mekanisme for å identifisere dokumenter er selvsagt fortsatt viktig.)
 - En mulig del av løsningen kan være effektiv bruk av metadata på dokumenter. Hvordan kan fagsystemene ev. utnytte dette?
 - Er det behov for andre samhandlingsmønstre mellom fagsystem og innbyggertjenester?
- Helhetlig brukeropplevelse:
 - Hvordan kan vi tilby innbyggere sømløse tjenester? (F.eks tilby muligheten for å kunne starte en chat basert på et behov for oppklaring etter å ha lest et møtetreferat, eller referere til et dokument i en chat-melding). Hvordan kan en slik referanse-mekanisme realiseres? Lenker? Hvilke krav vil dette stille til chat-protokollen?
 - Hvordan kan vi tilby innbyggere tjenester som ivaretar deres behov gjennom et potensielt langvarig forløp? Et forløp som kan omfatte at innbygger flytter mellom kommuner (og dermed potensielt mellom instanser av samme fagsystem, eller ulike fagsystemer.)
- Innbyggers relasjon til kontaktpersoner i saken:
 - Vi har lagt til grunn at innbygger skal kunne ta initiativ til kontakt med personer i barnevernet som er tilknyttet saken.
 - Hvordan skal innbygger få kjennskap til hvilke personer som kan kontaktes via innbyggertjenestene?
 - Hvordan skal disse opplysningene oppdateres?
- Sikre støtte for gjensidige initiativ:

- Det er viktig at tjenesten utformes slik at innbygger kan ta initiativ på lik linje med brukere av fagsystemet (ansatte). (F.eks. ta initiativ til å sende meldinger, sende innspill etc.)
- En god brukeropplevelse rundt varsling vil også være viktig for å realisere denne tjenestemodellen.

Veien videre

Innbyggertjenester holder på med planlegging av utviklingsarbeidet. Det arbeides for tiden med å gjøre nødvendige vurderinger av behov, tekniske kapabiliteter, risiko og kostnader for å fastsette hvilke leveranser som skal inngå i omfanget til utviklingsprosjektet for innbyggertjenester. Disse forberedelsene er planlagt ferdigstilt, framlagt og behandlet i det kommunale prosjektstyret for DigiBarnevern innen utgangen av september 2021.

Som en viktig del av disse vurderingene vil delprosjekt Innbyggertjenester gjennomføre en markedsdialog. Dette handler om å informere det bredere leverandørmarkedet om pågående arbeid med foreløpige veivalg, å innhente tilbakemeldinger fra leverandører med interesser i dette arbeidet, og å etablere dialog fortrinnsvis med fagsystemleverandørene. Innbyggertjenester er avhengig av et tett samspill med fagsystemene for barnevern, og søker et samarbeid med fagsystemleverandørene for å sammen finne de beste løsningene for barnevernet. Foreløpig plan for markedsdialogen er beskrevet i tabellen under.

Aktivitet	Foreløpig dato
Publisering av (dette) informasjonsnotat på Doffin.	30.6.2021
Frist for leverandørene til å melde seg på 1:1-dialogmøte mellom leverandøren og delprosjekt Innbyggertjenester i DigiBarnevern. • Vi ønsker at leverandøren også foreslår alternativ dato for dialogmøte dersom datoen nedenfor ikke skulle passe.	16.8.2021
Frist for leverandørene til å sende inn innspillsnotat. • Vi ønsker også at fagsystemleverandørene sender oss sin plan for implementering av funksjonalitet som er relevant for delprosjekt Innbyggertjenester i DigiBarnevern.	23.8.2021
Gjennomføring av 1:1-dialogmøte mellom leverandører og delprosjekt Innbyggertjenester i DigiBarnevern med	30.8.2021

følgende innhold: • Delprosjekt Innbyggertjenester presenterer målsetninger og status for det pågående arbeidet. • Det blir en åpen dialog hvor leverandøren gis mulighet til å komme med innspill (med bakgrunn i ev. innspillsnotat). • Vi avtaler ev. videre dialog. Vi forventer å gjennomføre møtene digitalt.	
Publisering av oppdatert informasjon basert på det fullførte arbeidet i planleggingen av utvikling av innbyggertjenester.	Ultimo september 2021

Leverandører bærer selv alle kostnader relatert til forberedelser, deltakelse og etterarbeid ifm. markedsdialogen.