



## Vedlegg 1 til bilag 1

### Oppdragsgivers behovsbeskrivelse

Navn på anskaffelsen: NAV Human

Dato: 29.3.22

Journalnummer 2022/4288

#### Bakgrunn

Ungt utenforskap er en enorm samfunnsutfordring. Utenforskapet har store konsekvenser for den enkelte, og på samfunnet totalt sett. Myndighetene har derfor satt søkelys på innsats for å redusere ungt utenforskap.

Det er komplekse og sammensatte årsaker til at ungdom faller utenfor arbeidsliv og skole. Mange mangler personlige og kontekstuelle ressurser til å forsørge seg selv. Noen opplever manglende mestring, manglende støtte og manglende nettverk, mens andre har medfødte helseutfordringer og ubehandlede psykiske helseutfordringer. Felles for disse ungdommene, er at de befinner seg i en kontekst uten, eller med få beskyttelsesfaktorer som bidrar til å fremme positiv utvikling. I tillegg befinner de seg også i en kontekst med overvekt av risikofaktorer som gir økt sannsynlighet for negativ utvikling i form av sykdom, skade, mangelfull mestring osv. Denne negative utviklingen opprettholder utenforskapet over tid slik at veien tilbake til skole og arbeid blir lengre og vanskeligere. Ungdommene utsettes også for ressurstap i perioder med passivisering.

For at NAV skal hjelpe ungdommen tilbake i arbeid og skole (samfunnet) må vi ta i bruk de beste løsningene. Vi er usikre på om vi i dag har løsninger som gjør at vi kan følge opp, og bistå, ungdommen på best mulig måte. Samfunnets utvikling peker stadig i retning av digitalisering, men NAV sine digitale løsninger oppleves som mest brukervennlig for den eldre brukerguppen i NAV som er trent i måten systemet opererer på. Våre yngre brukere opplever, paradoksalt nok, dagens tekniske løsninger som lite intuitive. Dette vanskeliggjør det motiverende oppfølgingsarbeidet. Begrensningene i dagens tekniske løsninger vanskeliggjør også det rent praktiske arbeidet med digital oppfølging av ungdom. NAVs interne systemer kommuniserer i liten grad med hverandre, og med eksterne systemer. I tillegg ligger det begrensninger knyttet til personvern og GDPR som kompliserer oppfølgingen. Eksempelvis tillater ikke dagens digitale løsninger at ungdom kan se hverandre og samtale i gruppe over nett – noe som setter en stopper for samskapende digital gruppeoppfølging av ungdom. De samme begrensningene vanskeliggjør også reell brukermedvirkning fordi digital oppfølging med NAVs tilgjengelige tekniske løsninger i praksis kun gir rom for informasjonsformidling.

## Beskrivelse av dagens situasjon

NAV kontorene følger opp ungdommen både individuelt og i gruppe. I tillegg kjøper NAV oppfølgingstjenester fra ulike tiltaksarrangører.

De digitale løsningene som NAV benytter i dag fasiliterer en-til-en møter mellom bruker og veileder. Løsningene er ikke egnet til samarbeid mellom flere deltakere. Dagens tilgjengelige digitale løsninger legger kun til rette for verbal kommunikasjon.

Alle NAV kontor skal tilby aktivitet til personer under 30 år som er registrert hos NAV. Disse aktivitetstiltakene er ofte gruppebasert, og drives av NAV veiledere på det enkelte kontor. Det er per i dag ikke en enhetlig metodikk i NAV for drift av aktivitetstiltak. Det enkelte NAV kontor gjennomfører etter den metodikken som vurderes hensiktsmessig. Noen aktivitetstiltak driftes som rene informasjonstiltak om rettigheter/ plikter og muligheter for tiltak gjennom NAV. Andre aktivitetstiltak fokuserer på fysisk aktivitet som tur, matlaging spill og sport. Andre igjen driftes ved at deltakerne utfører arbeid og arbeidslignende aktiviteter sammen med veileder fra NAV. Eks. gartnerarbeid, enkelt vedlikeholdsarbeid osv. Noen aktivitetstiltak tilbyr aktiviteter med VR teknologi.

Metodikkene som velges er i stor grad avhengig av enkeltveiledere sin kompetanse og interessefelt for gruppeveiledning. Det kan være vanskelig å dele kompetanse om drift av aktivitetstiltak mellom det enkelte kontor. NAV har ikke sentrale retningslinjer på hvordan innholdet i aktivitetstiltaket skal være, utover at det skal lede til arbeid og/ eller utdanning. Det stilles store krav til veilederne å kunne drifte aktivitetstiltakene, og vi tror at gruppeoppfølgingsmetodikken gjennom videreutvikling og god opplæring av veilederne, kan ha et stort og uforløst potensial.

Når man skal registrere seg som arbeidssøker hos NAV må man svare på en del kartleggingsspørsmål. For å få tilgang til relevant informasjon på NAV.no må man evne å sette de riktige definisjonene på eget behov for bistand. Dette kan være vanskelig for de som skal registrere seg. Dersom man er i behov for oppfølging av en veileder, må man definere at man har dette behovet. Mange unge i utenforskap definerer ikke sin situasjon til å være i behov for oppfølging fra NAV. Mange opplever at akkurat deres situasjon er unik, og at de derfor ikke er i samme kategori som andre unge i utenforskap. Vi erfarer at unge arbeidssøkere peker på forhold utenfor seg selv som årsaken til at de ikke er i aktivitet, og derfor tenke at andre skal løse deres situasjon.

NAV veiledere arbeider med et stort antall ungdom samtidig. Dette kan medføre opplevelse av stort tidspress og store krav til informasjonsprosessering i arbeidshverdagen. De strukturelle rammene i NAV setter føringer for hvilke opplysninger vi etterspør fra brukerne. Informasjonen vi tilbyr den enkelte bruker, er basert på informasjonen de gir på vår forespørsel. Den enkelte NAV veileder må blant annet sikre brukers rettigheter i folketrygdloven og i lov om sosiale tjenester. Dette krever kartlegging av brukernes ressurser, arbeids og funksjonsevne, og

brukers behov for bistand. Det er mangler og hindringer som eventuelt gir rett til ytelser. Dette kan utfordre NAV sin streben etter å fremme et ressursbasert menneskesyn.

## Hva er hovedutfordringen?

Hovedutfordringen i dag er at mange ungdommer opplever at oppfølgingen fra NAV er lite relevant for deres situasjon. Deres situasjon er unik og individuell. Ungdommer opplever ofte at de ikke har behov for oppfølging fra NAV, på tross av at de står utenfor arbeid og skole. Mange opplever også at det er et for stort skritt å delta aktivt i oppfølging fra NAV, særlig gruppeoppfølging. NAV har derfor vansker med å komme i posisjon til å bistå og hjelpe. Årsaken til at ungdom unnlater seg oppfølging kan være manglende arenaer, og manglende treffsikkerhet i tilnærmingen til den enkelte ungdom:

- NAV har ikke en enhetlig metodikk og prosedyre for gjennomføring av gruppeoppfølging.
- NAV har ikke digitale løsninger som bidrar til å senke terskelen for å delta i gruppeoppfølging
- NAV klarer ikke å synliggjøre at de kan bidra med løsninger.

## Prosjektets hovedmålsetninger:

Gjennom et innovasjonspartnerskap ønsker NAV å få utviklet en helhetlig oppfølgingsmetodikk for grupper, med tilhørende digitale verktøy, som fremmer læring innen relasjonell kompetanse gjennom samrefleksjon og samskaping mellom deltakerne. Løsningen må legge til rette for likeverd mellom deltakere og ressurspersoner. Med grupper mener vi ansamling av ungdommer som gjennomfører oppfølging i regi av NAV i NAVs egne aktivitetstiltak. Metodikk og verktøy må fasilitere mulighet for å arbeide i samme verktøy, ut fra den enkeltes situasjon, bakgrunn og kompetanse. Verktøyet og/ eller metodikken må fremme nettverksbygging mellom deltakerne, arbeidsgivere og andre ressurspersoner.

Med helhetlig oppfølgingsmetodikk mener vi metodikk som gir deltakerne kompetanse, mot og handlekraft til å iverksette endringer, og gi retning, som er nødvendige for at de skal nå sine mål. Målet er at deltakerne skal ha kompetanse og kapabilitet til å få og beholde arbeid, eller gjennomføre skolegang.

For å kunne treffe ungdommene der de er, ved oppstart av oppfølgingsløpet er det behov for en møteplass som fremmer ønske og motivasjon for deltakelse. Dette må være en møteplass som gir rom for vekst, og som ungdommene opplever å kunne å møte opp på, uten krav til bakgrunnskunnskap. Verktøy og metodikk bør gi rom for en gradvis tilnærming til arbeidsrettet aktivitet, og møteplassen bør gi muligheter for en kombinasjon av digital og fysisk oppfølging i oppfølgingsløpet. Møteplassen skal bidra til å senke terskelen for deltakelse. Den digitale

løsningsen bør være bygget opp på en slik måte at den kan være tilgjengelig for alle innbyggerne i kommunen, uavhengig av tilknytning til NAV. Ved å tilgjengeliggjøre løsningen for innbyggerne i kommunene, kan ungdommer benytte verktøyet forbyggende, f. eks for å hindre frafall fra skole.

Ved å ha et tilgjengelig digitalt oppfølgingsverktøy for alle innbyggerne i kommunen vil dette over tid bli kjent for innbyggerne i kommunen, noe som kan trygge ungdommene i oppfølgingsløpet ettersom de arbeider i et kjent verktøy, og med kjent metodikk. Dette kan medføre at flere tar kontakt med NAV på et tidligere tidspunkt.

Det digitale verktøyet skal henvende seg til og være tilpasset den yngre befolkningen, og bygge på intuitive prinsipper de er kjent med fra andre digitale verktøy og plattformer.

## Behovsmatrise

Tabellen under er løsningsens behovsmatrise. Stor grad av oppnåelse for alle krav anses som nødvendige for at løsningen skal kunne leve opp til prosjektets hovedmålsettinger.

Nr	Kategori	Behovsbeskrivelse	Ytelse/funksjon
1	Helhetlig løsning	Løsningen er en helhetlig oppfølgings- og kommunikasjonsmodell, bestående av prosedyre/metodikk med tilhørende verktøy, som kan benyttes i gruppeoppfølging av ungdom.	I hvilken grad løsningen tilbyr en helhetlig modell som kvalitets-sikrer veilederaktivitet, og sikrer fremdrift for deltakerne.
2	Skalerbar og fleksibel	Løsningen er skalerbar slik at grunnmetodikk kan benyttes uavhengig av gruppestørrelse, og videre kunne tilpasses grupper med ulik sammensetning og tilhørighet.	I hvilken grad løsningen kan skaleres etter gruppestørrelse og tilpasses ulike grupper, deres sammensetning og tilhørighet.
3	Trygg deltakelse	Metodikk og verktøy bidrar til å skape trygghet for den enkelte i fysiske gruppesamlinger. Metodikk og digital løsning tar høyde for at enkelte deltakere kan trenge noe mer tid enn andre på å snakke i gruppen, men likevel gir mulighet for involvering, og gir opplevelse av involvering i de prosessene som gjennomføres i gruppesamlingene	I hvilken grad løsningen presenterer en trygg og inkluderende arena for deltakerne, med alternative måter for involvering i gruppeprosesser.

4	Personopplysninger	Løsningen tar høyde for, og kan tilpasses regler og krav til personvern, herunder personopplysningsloven og GDPR.	I hvilken grad løsningen demonstrerer god forståelse for og etterfølgelse av personvernlovgivningen, herunder personopplysningsloven og GDPR, i stegene fra idé til ferdig løsning.
5	Brukervennlighet	Løsningen er lett å forstå (intuitiv) og lett å ta i bruk (pedagogisk). Løsningen er anvendelig for de som sliter med skriftlig kommunikasjon. Løsningen setter ikke for store krav til lese- og skriveferdigheter	Hvor lett det er å ta i bruk løsningen for de ulike brukerne av løsningen (ungdommen, veiledere og andre involverte)
6	Motivasjon, egeninnsats og selvfølelse	Løsningen motiverer til deltakelse, stimulerer og belønner egeninnsats, samt bidrar til å bygge selvfølelse og selvtillit.	I hvilken grad løsningen har funksjonalitet og mekanismer for motivasjon og egeninnsats, og videre i hvilken grad den gir brukerne økt selvfølelse og selvtillit.
7	Relasjonell kompetanse	En løsning som utvikler (gi opplæring) brukernes relasjonelle kompetanse og som legger til rette for å trene på denne kompetansen	I hvilken grad løsningen gir opplæring og oppfordrer til øving av relasjonell kompetanse.
8	Samhandling og matchmaking	Løsningen legger til rette for nettverksbygging og samhandling med deltakere, arbeidsgivere og andre aktører.	I hvilken grad løsningen legger til rette for nettverksbygging og relasjoner mellom deltakerne og hensiktsmessige aktører.
9	Digitalisering	Prosess/metode og tilhørende verktøy bør ta i bruk digital teknologi som gjør at løsningen blir lett å distribuere og tas i bruk i hele landet, enkelt å tilpasse til ulike målgrupper/individer (personalisering, språk, preferanser), oppfattes som	I hvilken grad løsningen har funksjonalitet for ulike språk og individuell tilpassning. Videre at det oppfattes av brukerne som tidsriktig og spennende.



		tidsriktig og motiverende for brukere, er pedagogisk.	
10	Opplæring	Den digitale løsningen har innebygget veiledning for de ulike brukerne.	I hvilken grad løsningen tilbyr en lett forståelig opplæring i metodikk, aktiviteter og digitalt verktøy.