

# Jobcentrenes erfaring med anvendelse af mentorer

SURVEYUNDERSØGELSE - JUNI 2018

---

# Dataindsamling

---

## Formål og metode

LG Insight har i samarbejde med Danmarks Radio (DR) gennemført en spørgeskemaundersøgelse (survey) blandt de kommunale jobcentre vedrørende deres anvendelse af mentorordninger. Undersøgelsen er gennemført i april-maj 2018, og 56 jobcentre har deltaget i undersøgelsen.

LG Insight har udarbejdet spørgeskemaet, som er målrettet kommunale teamledere og sendt til 94 jobcentre (dækkende 98 kommuner). Der er gennemført 56 besvarelser fra jobcentrene, hvilket svarer til en svarprocent på 60 pct.

I nærværende notat er resultaterne af undersøgelsen præsenteret i en kort og deskriptiv form.

# Resultater

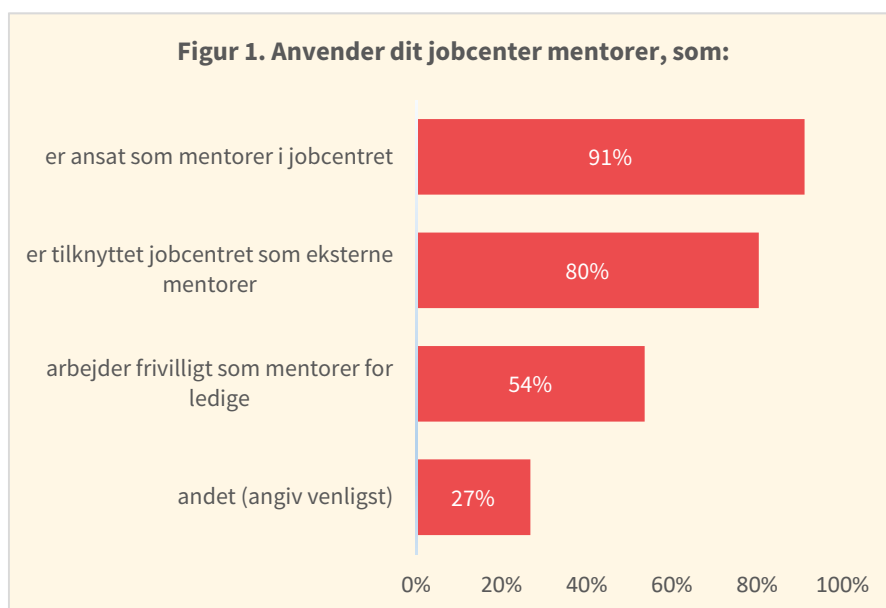
## Anvendelsen af mentorordninger

Tabel 1. Hvilke mentorordninger anvender de kommunale jobcentre?

Svarkategori	Andel
Mentor til ledige som er under 30 år	96%
Mentor til ledige som er over 30 år	96%
Mentor til ledige som deltager i uddannelse uden forudgående uddannelseshjælp	43%
Mentor til ledige som er i overgangen til uddannelse med forudgående uddannelseshjælp	88%
Mentor til ledige som starter ordinær uddannelse	64%
Mentor til ledige i stedet for tilbud efter kap. 10-12 til Aktivitetsparate	95%
Mentor til ledige som har brug for hjælp til fastholdelse i aktiviteter, tilbud, fleksjob, ordinær ansættelse eller ordinær uddannelse	96%
Mentor til ledige i forbindelse med udskrivning fra psykiatrisk afdeling	91%
Mentor til ledige i forbindelse med løsladelse fra afsoning	82%
Mentor til ledige i andre sammenhænge	63%

Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

Tabel 1 viser, at de kommunale jobcentre i høj grad anvender mentorordninger til ledige både over og under 30 år. Anvendelsen af mentorer er derudover målrettet forskellige målgrupper. 96 pct. af jobcentrene anvender mentorordning til fastholdelse af borger i aktiviteter i form af fleksjob, ordinært job eller uddannelse mv. Derudover anvender 91 pct. af kommunerne mentorer til ledige, som er udskrevet fra psykiatrisk afdeling eller ledige, som løslades fra afsoning.



Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

Figur 1 viser, at 91 pct. af jobcentrene anvender mentorer, som er ansat i jobcentret, mens 80 pct. anvender eksterne mentorer. 54 pct. af jobcentrene anvender frivillige mentorer. Kategorien "Andet" udgør 27 pct. af respondenterne og dækker primært over virksomhedsmentorer, hvor kommunerne frikøber mentorer på virksomheder.

## Målgruppen for mentorordninger

Tabel 2. Hvad kendetegner de ledige, som tilbydes mentorstøtte?

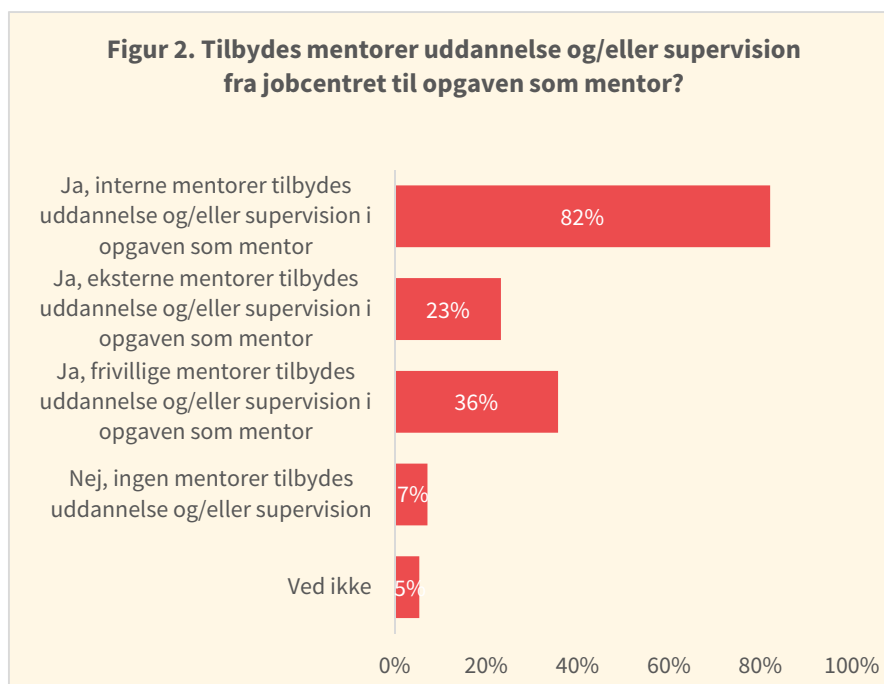
Svarkategori	Andel
De er i en sårbar eller vanskelig periode i deres liv	89%
De har vanskeligt ved at få fodfæste eller blive fastholdt i Uddannelsessystemet	93%
De har vanskeligt ved at få fodfæste eller blive fastholdt på Arbejdsmarkedet	95%
De har svært ved at etablere sig og skabe netværk	66%
De har psykiske problemstillinger	96%
De har tidligere begået kriminalitet	66%
De har eller har haft et misbrugsproblem	89%
De har familiemæssige problemstillinger	68%
De har tilknytning til grupperinger, som er involveret i kriminalitet og/eller sort arbejde	38%
De har døgnstruktur, der ikke kan forenes med uddannelse eller job	75%
Andet	16%

Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

De tre primære kendetegn for ledige, som tilbydes mentorstøtte, er psykiske problemstillinger (96 pct.) og vanskeligheder med at få fodfæste eller blive fastholdt på arbejdsmarkedet (95 pct.) eller i uddannelsessystemet (93 pct.). Tabellen understøtter tabel 1 og viser, at jobcentrene anvender mentorordninger for målgrupper af borgere med forskellige og ofte komplekse problemstillinger. Ofte vil der således være sammenfald mellem de enkelte typer af udfordringer, således at den ledige fx har både psykiske problemstillinger, misbrug o.lign.

Kategorien "Andet" udgør 16 pct. og dækker bl.a. sproglige og kulturelle tilpasningsproblemer, bostøttelignende opgaver, udadreagerende adfærd, individuelt planlagt job med støtte og borgere i ressourceforløb.

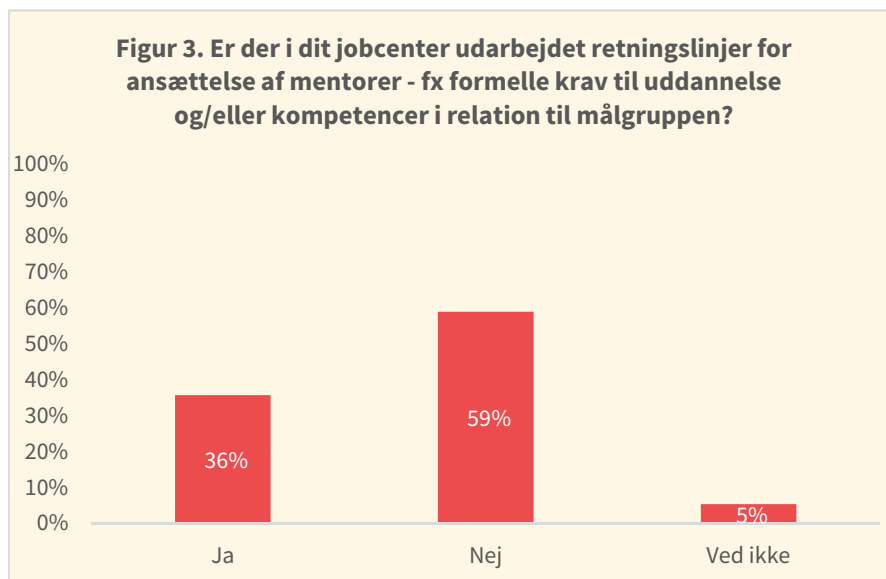
## Supervision og retningslinjer<sup>1</sup>



Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

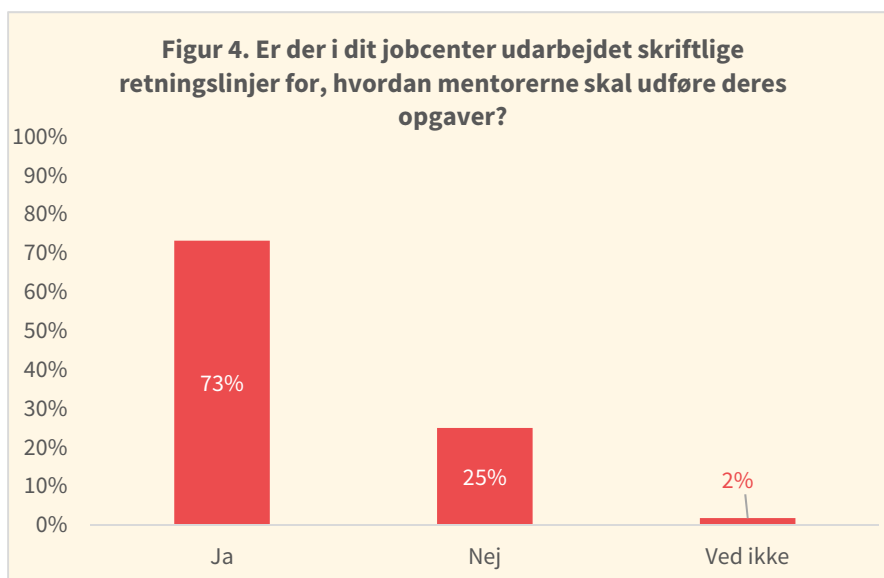
Tilbud om uddannelse og/eller supervision til mentorer varierer ift. mentorens tilknytning til jobcentret. Hvor 82 pct. af de interne mentorer vurderes at få uddannelse og/eller supervision fra jobcentret, er det tilfældet for henholdsvis 23 pct. for eksterne mentorer og 36 pct. for frivillige mentorer. 7 pct. (4) af jobcentre tilbyder ingen uddannelse eller supervision til mentorer – uanset tilknytning.

<sup>1</sup> 6 kommuner har angivet flere besvarelser, men fremgår kun som én besvarelse per kommune på baggrund af en sammenvejning af besvarelserne.



Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

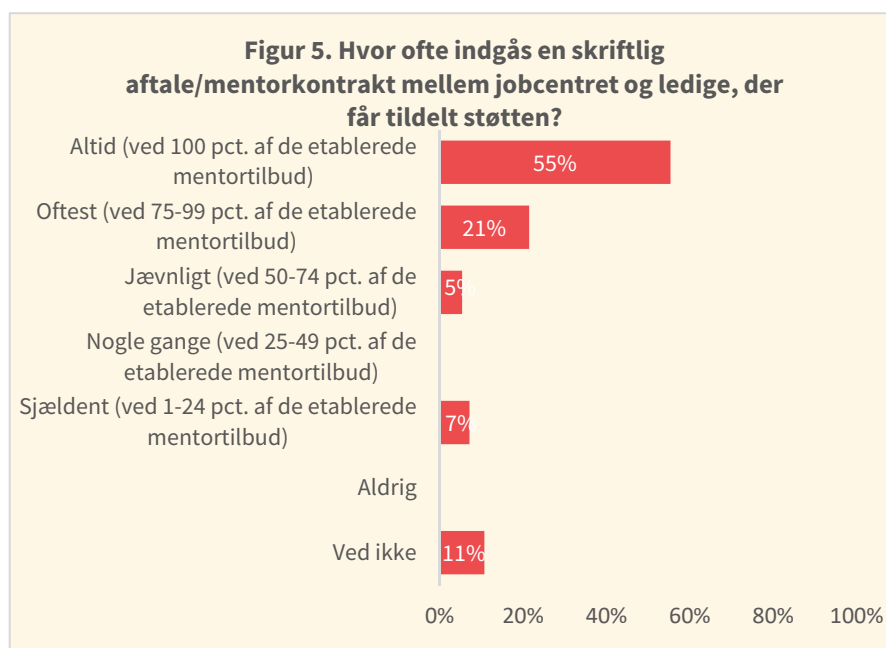
Som det fremgår af figur 3, har 36 pct. af jobcentrene udarbejdet retningslinjer for ansættelse af mentorer i forhold til krav til uddannelse og kompetencer i relation til målgruppen. Dette er ikke tilfældet for 59 pct. af jobcentrene. Der er således generelt en lille del af jobcentrene som har defineret retningslinjer for kompetenceprofil hos mentorerne.



Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

Til gengæld viser figur 4, at de fleste jobcentre har udarbejdet skriftlige retningslinjer for, hvordan mentorerne skal udføre deres opgaver. Dette er

tilfældet for 73 pct. af jobcentrene. Omvendt har 25 pct. af jobcentrene ikke skriftlige retningslinjer for mentorernes udførelse af opgaver.



Kilde: Survey, LG Insight (N: 56); afrunding af decimaler, betyder, at summen viser 99 pct., men med indregning af decimaler er 100 pct.

Figur 5 viser, at 55 pct. af jobcentrene altid indgår en skriftlig aftale/mentorkontrakt mellem jobcenter og ledige, der får tildelt støtten. Hertil kommer, at godt 21 pct. angiver, at de oftest indgår skriftlige aftaler/kontrakter med den ledige om mentorforløb. Samlet er det således 76 pct. af jobcentrene, som indgår en skriftlig aftale/mentorkontrakt i mindst 75 pct. af tilfældene.

Når der indgås en skriftlig aftale og/eller mentorkontrakt mellem jobcentret og ledige, angiver mindst 90 pct. af kommunerne, at aftalen indeholder en beskrivelse af mentorordningens formål, opgaver samt timetal.

Jobcentrene påpeger desuden, at det er vigtigt, at der er aftalt klare mål for mentorens opgave og virke. Et eksempel på et aftalegrundlag er et jobcenter, som indgår kontrakter og delaftaler med mentorer i form af en virksomhed eller person, hvor forventningerne og timepris tydeliggøres. Et andet jobcenter beskriver, at når en borger tildeles støtte, indskrives tilbuddet samtidig i borgerens plan med angivelse af formål. Herefter orienteres mentor om borgerens udfordringer, og hvad der skal arbejdes med. Mentor afrapporterer efterfølgende i faste og aftalte intervaller, og sagsbehandler journaliserer afrapporteringen.

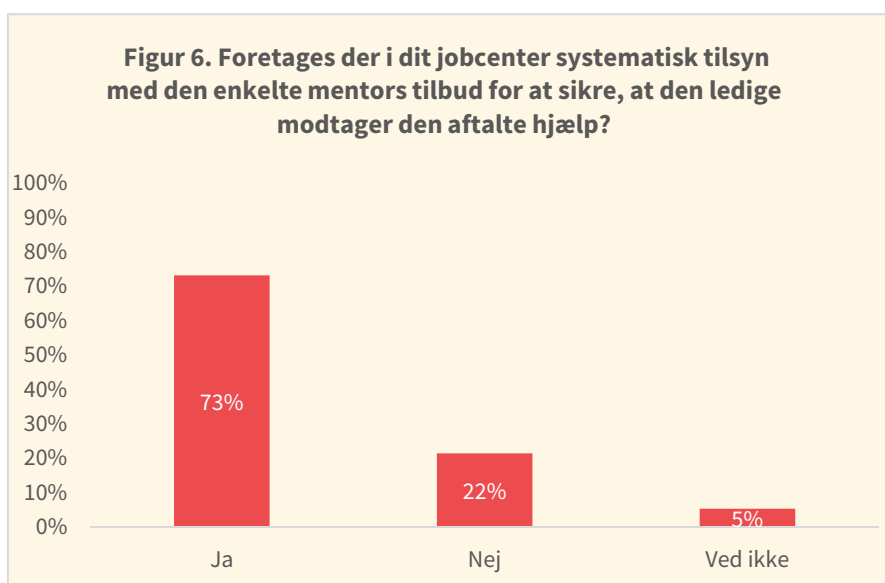


## Dokumentation<sup>2</sup>

Figur 6 og 7 afspejler jobcentrenes dokumentation af mentorordningerne.

73 pct. af jobcentrene angiver, at de foretager systematisk tilsyn med den enkelte mentors tilbud. Tilsvarende svarer godt hver femte kommune, at dette ikke er tilfældet (22 pct.).

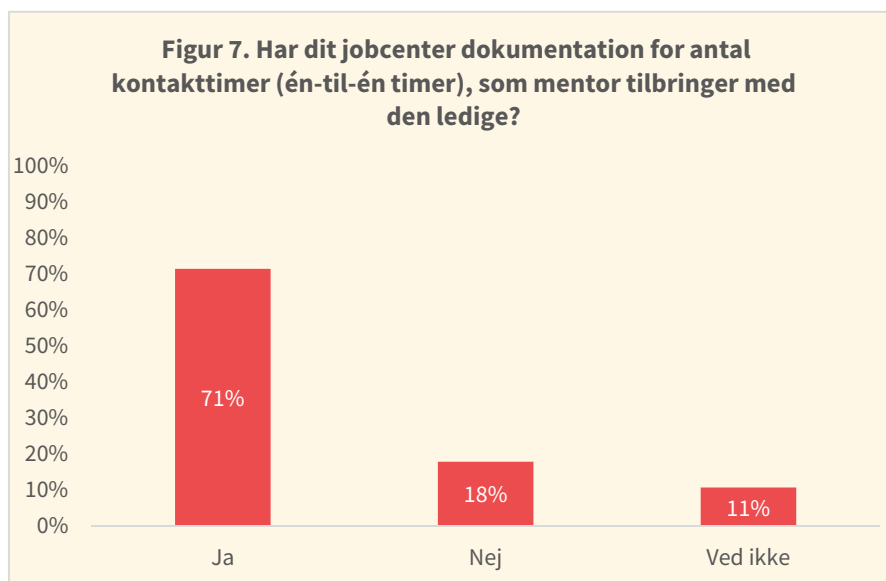
Et jobcenter beskriver dog i fritekst, at et hidtidig for sporadisk tilsyn nu er ved at blive ændret til systematiske halvårlige tilsyn. Hidtil er tilsynene primært sket ved eventuelle udfordringer fra sag til sag samt ved eventuel forlængelse af mentorordning.



Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

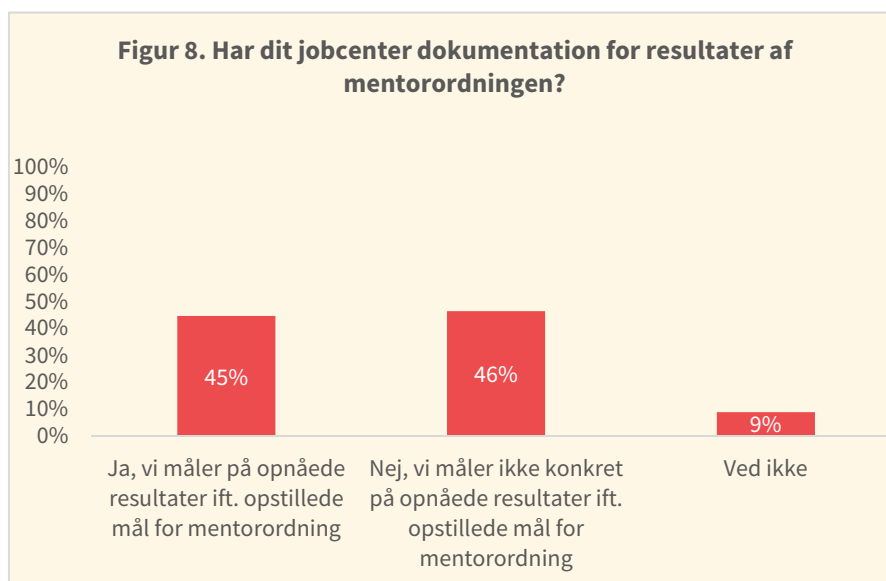
Som det fremgår af figur 7 svarer 71 pct. af jobcentrene, at jobcentret har dokumentation for antal kontakttimer, som mentor tilbringer med den ledige. Derudover svares der i fritekst fra andre jobcentre, at der gennemføres stikprøvekontroller i forhold til timetal og gennemgang af fakturaer.

<sup>2</sup> 6 kommuner har angivet flere besvarelser, men fremgår kun som én besvarelse per kommune på baggrund af en sammenvejning af besvarelserne.



Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

Det fremgår af figur 8, at under halvdelen af jobcentrene måler konkret på opnåede resultater i forhold til de opstillede mål for mentorordningen. Hvor 45 pct. af jobcentrene angiver, at de måler på opnåede resultater i forhold til opstillede mål for mentorordningen, gælder det modsatte for 46 pct. af jobcentrene. 9 pct. svarer ved ikke.

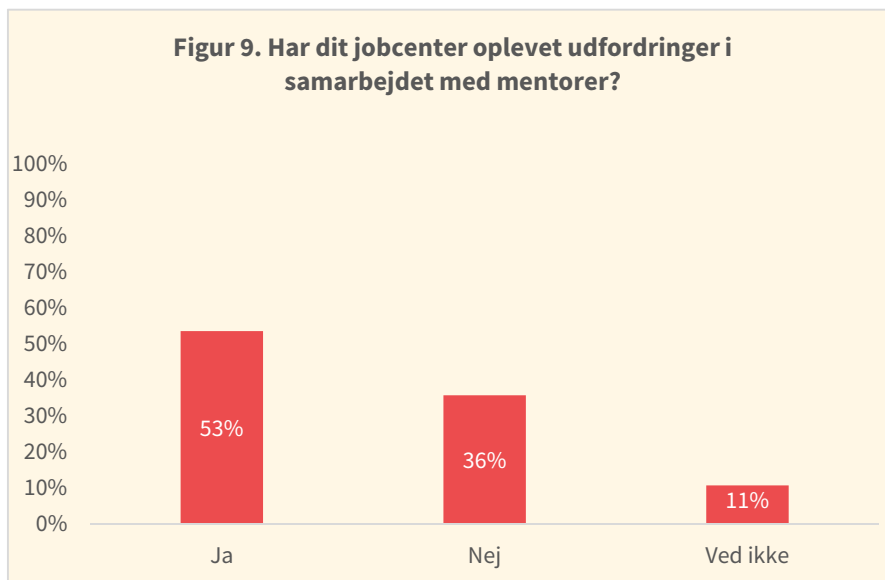


Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

Et jobcenter understreger, at der sker en dokumentation af ordningens resultater, men at det ikke foregår i alle sager. Et andet jobcenter understreger, at de har gode erfaringer med at få en status hver 14. dag fra eksterne mentorer.

Flere jobcentre påpeger, at fokus på mål, delmål og progression i mentorforløbet er centralt, men at det er vanskeligt at dokumentere, om mentorstøtten har den ønskede effekt - særligt når der er psykiske problemer eller misbrug hos borgerne.

### Erfaring med mentorordninger



Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

Figur 9 viser, at 53 pct. af jobcentrene har oplevet udfordringer i samarbejdet med mentorer. Godt hvert tredje jobcenter (36 pct.) svarer, at de ikke har oplevet udfordringer. For de jobcentre, som oplever udfordringer i samarbejdet med mentorer, har de i tabel 3 nedenfor angivet, hvilke typer af udfordringer de oplever.

Tabel 3. Hvilke udfordringer har de kommunale jobcentre haft med mentorer?

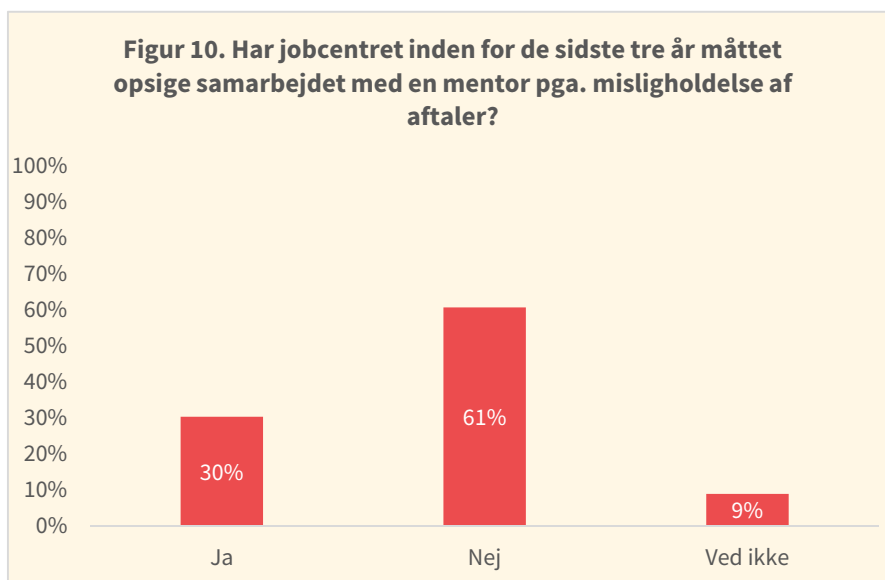
Svarkategori	Andel
Mentor fakturerer for flere timer, end mentor har brugt	37%
Mentor oplyser ikke jobcenteret, hvis den ledige udebliver fra aktiviteter og samtaler	67%
Uregelmæssigheder eller manglende sikkerhed for leverancer fra mentor	27%
Mentor har foretaget ulovligheder i forbindelse med udførelsen af mentorjobbet. Fx ved udbetaling af løn	7%
Mentor har ikke overholdt oplysningspligt om f.eks. kriminalitet eller underretning om misbrug el.lign.	17%
Mentor understøtter ikke målet med støtten	77%
Andet	20%

Kilde: Survey, LG Insight (N: 30)

Jobcentrenes to primære udfordringer i samarbejdet med mentorer er, at mentorerne ikke understøtter målet med støtten (77 pct.) samt manglende oplysning fra mentor, hvis den ledige udebliver fra aktiviteter og samtaler (67 pct.). 37 pct. angiver, at mentor fakturerer for flere timer, end mentor har brugt, mens 27 pct. oplever uregelmæssigheder eller manglende sikkerhed for leverancer fra mentor.

5 jobcentre (17 pct.) oplever, at mentor ikke har overholdt oplysningspligt om f.eks. kriminalitet eller underretning om misbrug eller lignende, mens 2 jobcentre (7 pct.) angiver, at mentor har foretaget ulovligheder i forbindelse med udførelsen af mentorjobbet.

Af øvrige eksempler på udfordringer vedrørende mentorsamarbejdet angives i survey, at mentor påtager sig opgaver, som ikke er en del af bestillingen. Det gælder fx omkring transport og kørsel. Ligeledes er det en udfordring, at der gennem forløbet mangler skriftlige afrapporteringer fra mentor. Kommunikation mellem sagsbehandler og mentor, den personlige relation mellem mentor og den ledige samt ikke rettidig afslutning af forløb er andre udfordringer, som jobcentrene påpeger. Et enkelt jobcenter pointerer, at de kun anvender mentorfirmaer efter et udbud, hvorefter de ikke længere har udfordringer i samarbejdet med mentorer.



Kilde: Survey, LG Insight (N: 56)

Figur 10 viser, at 16 jobcentre (30 pct.) har opsagt samarbejdet med en mentor pga. misligholdelse af aftaler inden for de sidste tre år. I tabel 4 er årsagerne til afskedigelserne angivet for disse jobcentre.

Tabel 4. Årsag til afskedigelse af mentor

Svarkategori	Andel / antal
Mentor har faktureret for flere timer, end mentor har brugt	44% / 7 jobcentre
Mentor har ikke oplyst jobcenter om, at den ledige er udeblevet fra aktiviteter og samtaler	44% / 7 jobcentre
Der har været uregelmæssigheder eller manglende sikkerhed for leverancer fra mentor	75% / 12 jobcentre
Mentor har foretaget ulovligheder i forbindelse med udførelsen af mentorjobbet	0%
Mentor har tilbudt den ledige penge og gaver for at få opgaven som mentor	0%
Mentor har delt sin løn fra kommunen med den ledige	0%
Andet	38% / 6 jobcentre

Kilde: Survey, LG Insight (N: 16).

Tabel 4 viser, at den primære årsag til afskedigelse af mentorer er uregelmæssigheder eller manglende sikkerhed for leverancer fra mentor. Ligeledes har det også været årsag til afskedigelser, at der er blevet faktureret for flere timer, end mentor har brugt og/eller, at mentor ikke har oplyst, at den ledige er udeblevet fra aktiviteter og samtaler. Kategorien "Andet" dækker over, at aftaler ud fra opgavebeskrivelser ikke overholdes, mentoren ikke har levet op til formål, manglende forudsætninger/kvalifikationer, misligholdte aftaler fra ekstern udbyder samt betaling af regning for borgerne.

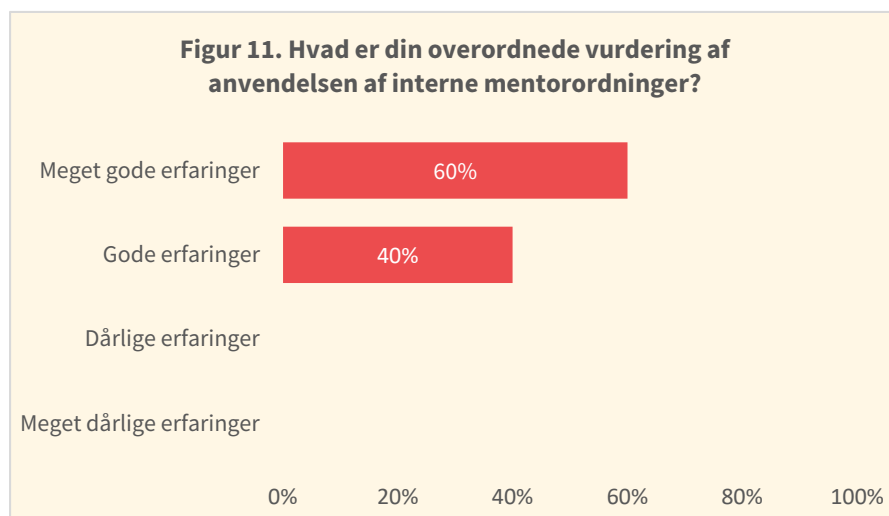
### Vurdering af mentorordninger

Figur 11-13 viser, hvordan jobcentrene vurderer anvendelsen af interne, eksterne og frivillige mentorordninger. Jobcentre, som har angivet ikke at anvende mentorordninger, indgår ikke i figurerne.

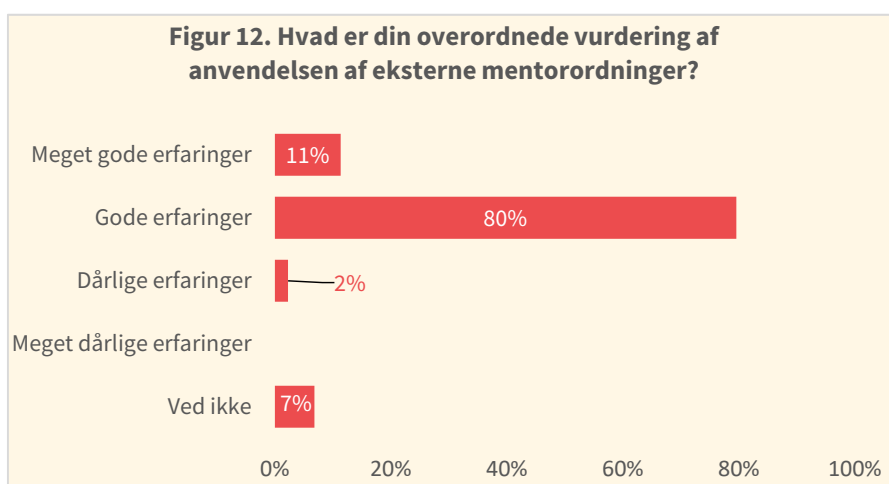
Jobcentrenes overordnede erfaringer med brug af mentorordninger er rigtig gode. Samtlige jobcentre har enten meget gode (60 pct.) eller gode erfaringer (40 pct.) med at anvende interne mentorer.

Tilfredsheden med de eksterne mentorer er generelt også høj. Her har 11 pct. meget gode erfaringer og 80 pct. gode erfaringer. Kun ét jobcenter (2 pct.) har dårlige erfaringer.

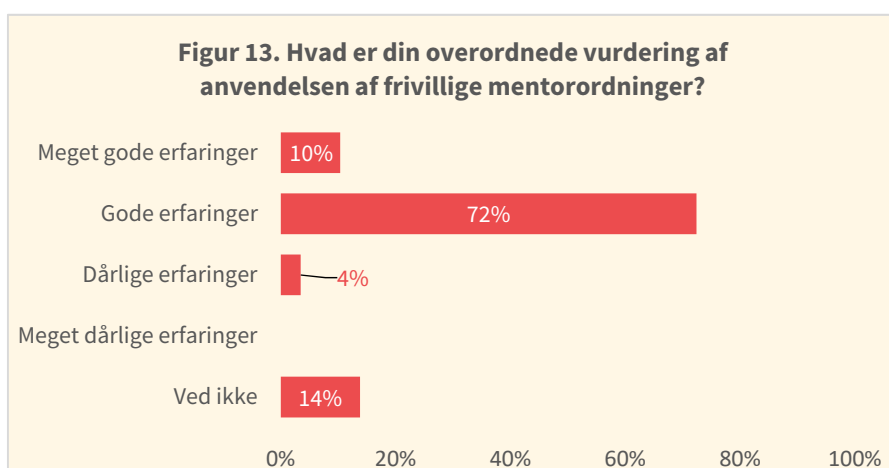
82 pct. af jobcentrene, som anvender frivillige mentorer (29), har også gode eller meget gode erfaringer med at anvende frivillige mentorer.



Kilde: Survey, LG Insight (N: 50)



Kilde: Survey, LG Insight (N: 44)



Kilde: Survey, LG Insight (N: 29)

---

## Øvrige bemærkninger og anbefalinger

Der har i undersøgelsen været mulighed for at tilføje uddybende kommentarer til flere spørgsmål samt angive anbefalinger til anvendelsen af mentorordninger. Nedenfor er kommentarerne sammenfattet.

Flere jobcentre understreger vigtigheden af, at mentorordningerne har et beskæftigelses- eller uddannelsesrettet perspektiv.

Interne mentorer beskrives af et jobcenter som et stærkt aktiv for borgerne, når de har et beskæftigelsesfagligt fokus. Styrken ved interne mentorer understøttes af flere jobcentre, som har en mentorfunktion, hvor mentor arbejder tæt sammen med sagsbehandlere og virksomhedskonsulenter.

Vurderingen af mentorers betydning varierer, da enkelte jobcentre peger på mentorordningen som uundværlig, hvis ledige borgere med udfordringer skal hjælpes videre. Andre jobcentre oplever til gengæld, at kun målgrupper med komplekse problemstillinger har effekt af indsatsen og ønsker derfor at omlægge indsatsen til et minimum. I survey anbefales bl.a., at et internt mentor-korps kombineret med et udbud og aftaler med få eksterne leverandører vedrørende specialmentorstøtte fungerer godt.

Matchet og den personlige relation mellem mentor og borger fremhæves ligeledes som centralt af jobcentrene, hvor mentorernes personlige og faglige kompetencer matches i forhold til borgernes problemstillinger.