

Serviceniveau på mentor i Jobcenteret

Baggrund

Nærværende overblik, skal ses i sammenhæng med Kontanthjælpsreformen, der fra 1. januar 2014 trådte i kraft med en række nye mentorfunktioner. Som noget nyt skal der nu bevilges ret og pligt mentor til aktivitetsparate ledige, der ikke kan deltage i tilbud, samt mentor til unge, der skal eller er i gang med uddannelse. Dertil kommer, at alle, der indlægges til psykiatrisk behandling får ret til at få tilknyttet en udskrivningskoordinator (mentor), mens personer der afsoner straf kan få tilknyttet en udslningskoordinator (mentor). Endelig er der som en forsøgsordning i perioden 15. jan. 2014 – 31. dec. 2016 indført en ret til studie-starts koordinator, hvis man er ung enlig forsørger i overgangen til uddannelse.

Kontanthjælpsreformen fordrer ligeledes at de forskellige lovgivningsområder sammentænkes – her tænkes specielt på LAB- Lov om Aktiv Beskæftigelse og SEL- Serviceloven.

Mentorfunktionerne spænder bredt over både *kan-* og *skal-*opgaver og der er derfor op til Slagelse Jobcenter at sætte retningen for, hvornår der bør gives kan-tilbud udover den mentorstøtte, der *skal* gives. Det fremgår i Figur 1 og 2, hvilke mentortilbud, der er *kan-*opgaver og hvilke, der er *skal-*opgaver.

Formålet med tildelingen af mentorstøtte har et arbejdsmarkedsrettet sigte og tildeling af mentor foretages ud fra en individuelt socialfaglig vurdering, ift. øvrige aktiviteter og/eller evt. behandling der er i gangsat.

I både Voksen og Unge-afdelingen arbejdes der på at nedbringe målgruppen for mentor via andre tilbud, hvor borgerne kan møde op i hold. Det undersøges samtidig via STAR og Slagelse Jobcenters eksterne revision, hvorvidt Psykologtilbud og Misbrugstilbud kan gælde som LAB-tilbud, og derved være med til at nedbringe mentor-målgruppen så længe borgeren deltager i dette i stedet.

På baggrund af lovændringen har Unge- og Voksenafdelingen vurderet at minimum 630 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere skal have et tilbud om en mentor. Dette skaber et behov for at fastsætte et acceptabelt serviceniveau i takt med at mentorindsatsen er blevet et ret og pligt tilbud.

Afdeling for Arbejdsfastholdelse kan bevilge en mentor til sygedagpengemodtagere, revalidender, borgere på ledighedsydelse, borgere der deltager i ressourceforløb og fleksjobansatte. Fælles for de borgere, der har brug for en mentor er, at de står i risiko for marginalisering eller eksklusion fra arbejdsmarkedet. Mentorstøtten gives som et tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, med henblik på at personen kan opnå eller fastholde aktiviteter, tilbud, ordinær uddannelse, ansættelse i fleksjob eller ordinær ansættelse.

Mentorens roller og opgaver

Mentoren skal støtte op omkring udsatte borgere og har en række roller og opgaver, der skal understøtte realiseringen af de mål, der er sat i borgerens plan, hvor endemålet altid er uddannelse eller job. Det sker bl.a. ved at arbejde med motivation og en håndholdt indsats, der sikrer borgerens opstart eller fastholdelse i aktiviteter og tilbud. Der vil naturligvis være store variationer i forhold til, hvad der skal arbejdes med, hvordan mentorarbejdet tilrettelægges, samt hvilket aktivitetsniveau, der kan forventes af den enkelte borger. Der er f.eks. stor forskel på, om der er tale om en borger, der har fået tilknyttet en mentor i sit ressourceforløb, eller en borger som skal støtte omkring fastholdelse på sin arbejdsplads, eller gennemføre uddannelse via revalidering.

Generelt set opdeles mentorens rolle i:

1. Personlig vejleder og støtte
 - Økonomi
 - Boligforhold
 - Struktur på hverdagen

- Transport

2. Motiverende coach
 - Motivation, ejerskab og ansvar
 - Udvikling med fokus på mindre delmål
 - Evne til at få øje på og bruge egne ressourcer
 - Se løsninger på udfordringer og handle i forhold til dem
3. Systemguide
 - Forståelse for forløb, systemets afgørelser og love, rettigheder og pligter
 - Muligheder for at få og drage nytte og hjælp fra systemet
 - Guide og "oversætter" af borgers behov til andre professionelle aktører
4. Brobygger til uddannelse eller job
 - God overgang til uddannelse, job eller virksomhedspraktik
 - Formidling af borgers behov og skånehensyn
 - Håndtering af udfordringer i en opstartsfasen

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings Mentorhåndbog definerer mentoropgaven således:

Opgaver	Mentorens fokus og opgaver	Mentorens opgaver kan ikke være
Praktiske opgaver	<p>Mentorens fokus: At hjælpe borgeren til at håndtere barrierer, der forhindrer deltagelse i forløbet.</p> <p>Mentorens opgaver kan fx være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At hjælpe borgeren med at få struktur på dagligdagen for at kunne møde i planlagte tilbud og aktiviteter - At hjælpe borgeren i forhold til at kunne benytte offentlig transport 	<p>Mentorens opgaver kan ikke være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At håndtere praktiske opgaver for borgeren i hjemmet - At stå for den generelle transport til aktiviteter – dvs. en form for "taxaordning"
Kontakt	<p>Mentorens fokus: At støtte borgeren i kontakten til den koordinerende sagsbehandler og evt. andre fagpersoner i forløbet herunder den praktiserende læge.</p> <p>Mentorens opgaver kan fx være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At hjælpe til at formidle særlige behov ved opstarten i aktiviteter - At hjælpe til at forstå indholdet i og meningen med aktiviteter i forløbet - At hjælpe i dialogen med praktiserende læge som et led i, at borgeren opnår deltagelse i og fastholdelse i forløbet 	<p>Mentorens opgaver kan ikke være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At være en permanent støtte i forhold til en varig funktionsnedsættelse - At "overtage" ordet for borgeren i kontakten til andre fagpersoner - At søge bevillinger for borgeren
Ressource-afklaring	<p>Mentorens fokus: At hjælpe borgeren med at få fokus på ressourcer og udviklingsbehov og videreformidle dem til den koordinerende sagsbehandler.</p> <p>Mentorens opgaver kan fx være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At understøtte synliggørelse af ressourcer, udvikling og succeser i dialogen med borgeren 	<p>Mentorens opgaver kan ikke være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At dokumentere eller vurdere borgerens arbejdssevne

	<ul style="list-style-type: none"> - At give input til den koordinerende sagsbehandler om borgerens ressourcer og udvikling – sammen med borgeren - At føre en logbog sammen med borgeren 	
Tillid og motivation	<p>Mentorens fokus: At styrke borgerens tillid til systemet og motivere borgeren til at komme i job, uddannelse eller generelt for deltagelse i udviklingsforløb mod enten job eller uddannelse.</p> <p>Mentorens opgaver kan fx være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At støtte i at se mening og retning i forløbet - At støtte borgerens opnåelse af mål og delmål - At motivere ved at tage udgangspunkt i borgerens ønsker og drømme – og de små skridt og succeser på vejen mod det langsigtede mål 	<p>Mentorens opgaver kan ikke være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At holde motiverende samtaler med fokus på generel livsforbedring - At arbejde med delmål, der ikke er direkte knyttet til målet om job og uddannelse
Netværk	<p>Mentorens fokus: At støtte borgeren i at bruge og udvide sit personlige netværk for at kunne indgå i forløbet og opnå tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelse.</p> <p>Mentorens opgaver kan fx være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At hjælpe borgeren i gang med en fritidsaktivitet - At støtte borgeren i kontakten til familiemedlemmer eller bekendte, som kan være en støtte og resourceperson i forløbet 	<p>Mentorens opgaver kan ikke være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At indgå i borgerens sociale netværk – dvs. ”en ven” - At være en generel støtte i borgerens tilgang til fritidstilbud
Sproglig, samfundsmæssig og kulturel støtte	<p>Mentorens fokus: At støtte borgeren i forhold til sproglige, samfundsmæssige og kulturelle udfordringer for at undgå misforståelse og forbedre samarbejde mellem borgeren og indsatsens parter.</p> <p>Mentorens opgaver kan fx være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At være et vigtigt bindeled i overgangen til nye aktiviteter og ift. de spørgsmål og udfordringer, der kan opstå i starten - At være opmærksom på og videreformidle evt. behov for supplerende aktiviteter til at takle sproglige og kulturelle udfordringer i samråd med borgeren 	<p>Mentorens opgaver kan ikke være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At agere som borgerens ”tolk” og en mere permanent formidler i forløbet

	<ul style="list-style-type: none"> - At drøfte de samfundsmæssige udfordringer en borger står med - Forstå den danske kultur 	
Personlige udfordringer	<p>Mentorens fokus: At hjælpe borgeren med personlige udfordringer herunder familiemæssige udfordringer, bolig- og/eller økonomiproblemer.</p> <p>Mentorens opgaver kan fx være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At bistå ved moder i banken - At hjælpe borgeren med at opsøge boligselskaber - Være "stifinderen" for borgere i de offentlige instanser 	<p>Mentorens opgaver kan ikke være:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At være en støtte i personlige udfordringer, der ikke optræder som hindringer for borgerens deltagelse i forløbet - At "tage over" for borgeren og ikke lade borgeren fore ordet

Serviceniveau

Ungeafdelingen (Uddannelseshjælps- og kontanthjælpsmodtagere ml 18-29-år)

Type	Opgaver	Skal/kan	Ugentlige timer
<u>Uddannelsesmentor til unge under 30 år i overgang til uddannelse</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Opgaven er, at støtte den unge før, i overgangen til og i starten af uddannelsen med eksempelvis at få søgt SU, få struktur på en ny hverdag med lektielæsning, faste mødetider og nye sociale relationer. 	Kan	1-2
<u>Uddannelsesmentor til unge under 30 år i uddannelse (de modtager ikke ydelse)</u>	Opgaven er at støtte unge, der skal i gang med uddannelse eller støtte unge der er i uddannelse med risiko for at droppe ud.	Kan	1-2
<u>Studiestartskoordinator til unge under 30 år der er enlige forsørgere i overgangen til uddannelse</u>	Opgaven er at give en særlig støtte til unge fra tidspunktet for optaget på uddannelsen og et år frem, således der opnås en stabil tilknytning til uddannelsesstedet. Opgaverne kan eksempelvis være at få søgt SU, strukturere en hverdag som studerende og eneforsørger og støtte til nye sociale relationer. (forsøgsperioden 15.01.14-31.12.16)	Forsøg. Forsøgsperioden løber fra den 15. januar 2014 til den 31. december 2016	1-2
<u>Virksomhedsmentor</u>	Opgaven er en støttende mentorindsats i forbindelse med eksempelvis en virksomhedspraktik, vejlednings- og opkvalificeringsforløb, ordinær	Kan	1-2

	ansættelse, eller ordinær uddannelse. Mentor vil ofte være en ansat kollega i pågældende virksomhed.		
<u>Social mentor</u>	Opgaven kan være mangeartet, men handler om at støtte borger til at blive klar til en aktiv og beskæftigelsesrettet indsats – eksempelvis kan det dreje sig om at komme ud hjemme fra, bustræning, lægebesøg, styr på økonomien eller hjemmet, støtte fremmøde i tilbud, mv.	Skal	½ års varighed med mulighed for forlængelse 1-3 timer ugentligt
<u>Ret og pligtmentor</u>	<ul style="list-style-type: none"> til aktivitetsparate ledige, der ikke kan deltage i tilbud: Opgaven minder indholdsmæssigt om udvidet social mentor, men er et ret og pligttilbud til borgere, der ikke kan deltage i tilbud. 	Skal	½ års varighed med mulighed for forlængelse 1-3 timer ugentligt
<u>Udskrivningskoordinator</u>	Opgaven for mentor er i forbindelse med udskrivning fra psykiatrisk indlæggelse, at hjælpe personen med at koordinere og genetablere et normalt hverdagsliv med bolig, familie, økonomi, netværk og arbejde, samt at understøtte personens vej mod uddannelse eller job.	Skal	3 måneder 1-3 timer ugentligt
<u>Udslusningskoordinator</u>	Kommunen skal så snart det bliver kendt at en person snart løslades vurdere behovet for en mentor, der kan tage over, når Kriminalforsorgens indsats stopper.	Skal	Max 3 måneder 1-3 timer ugentligt
<u>Efterværn til aktivitetsparate</u>	<ul style="list-style-type: none"> kontanthjælpsmodtager der er kommet i ordinært job 	Kan	1-3 timer ugentligt

Voksenafdelingen (Kontanthjælpsmodtagere ml. 30 -67 år)

Type	Opgaver	Skal/kan	Ugentlige timer
<u>Virksomhedsmentor</u>	Opgaven er en støttende mentorindsats i forbindelse med eksempelvis en virksomhedspraktik, vejlednings- og opkvalificeringsforløb, ordinær ansættelse, eller ordinær uddannelse for de over 30-årige. Mentor vil ofte være en ansat kollega i pågældende virksomhed.	kan	2-5 timer
<u>Tilbudsmentor</u>	Opgaven er en støttende mentorindsat i forbindelse med virksomhedspraktikker for de over 30 årige. Tilbudsmentoren vil have hele dage sammen med borgerne i en virksomhed	kan	2-10 timer
<u>Social mentor</u>	Opgaven kan være mangeartet, men handler om at støtte borger til at blive klar til en aktiv og beskæftigelsesrettet indsats – eksempelvis kan det dreje sig om at komme ud hjemme fra, bustræning, lægebesøg, styr på økonomien eller hjemmet, støtte fremmøde i tilbud, mv.	Kan	1-5 timer
<u>Ret og pligtmentor</u>	<ul style="list-style-type: none"> til aktivitetsparate ledige, der ikke kan deltage i tilbud: Opgaven minder indholdsmæssigt om social mentor, men er et ret og pligttilbud til borgere, der ikke kan deltage i tilbud. 	skal	1-5 timer
<u>Udskrivningskoordinator</u>	Opgaven for mentor er i forbindelse med udskrivning fra psykiatrisk indlæggelse, at hjælpe personen med at koordinere og genetablere et normalt hverdagsliv med bolig, familie, økonomi, netværk og arbejde, samt at understøtte personens vej mod uddannelse eller job.	Skal	1-3 timer
<u>Udslusningskoordinator</u>	Kommunen skal så snart det bliver kendt at en person snart løslades vurdere behovet for en mentor, der kan tage over, når Kriminalforsorgens indsats stopper.	Skal	1-3 timer

Arbejdsfastholdelse

Mentoropgaverne i Afdelingen for arbejdsfastholdelse spænder som tidligere nævnt over flere målgrupper. Opgaven er som udgangspunkt individuel for hver borger, og kan derved ikke inddeles i et skema på lignende vis som de to andre afdelingers mentoropgaver.

Mentorstøtten skal gives som et tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats. Med henblik på at personen kan opnå eller fastholde aktiviteter, tilbud, ordinær uddannelse, ansættelse i fleksjob eller ordinær ansættelse.

Mentoraftalen kan max. gælde 6 måneder, men der er mulighed for forlængelse.

En mentor kan være en kollega på arbejdspladsen, som bruger et f.eks. et par timer om ugen til at støtte op. I andre situationer kan det være en mentor som støtter med overblik og overskud i hverdagen så personen kan varetage et arbejde, en uddannelse eller indgå i et arbejdsmarkedsrettet forløb. Eller mentoren kan være støtte personen i forb. med behandling af enten psykiske problemer eller et misbrugs problem.

Mentor indsatsen skal tilpasses den enkeltes behov.

Ressourceforløb

Mentorer spiller en afgørende rolle i førtidspensionsreformen pr. 1/1-2013. Tilknytning af mentorer kan hjælpe borgeren i ressourceforløbet til at overkomme udfordringer og f.eks. møde til aktiviteter, sikre kontakt til de forskellige myndigheder og for borgeren skabe mening med og medejerskab til forløbet.

Mentorstøtte kan gives som en del af rehabiliteringsplanen. Rehabiliteringsplanen består af en række delmål, der alle har til formål at skabe øget tilknytning til arbejdsmarkedet for borgere med risiko for førtidspension.

Den koordinerende sagsbehandler justerer løbende rehabiliteringsplanen, herunder vurderer behovet for omfanget og indholdet af en fortsat mentorindsats.

Langvarigt støttebehov

Mentorstøtten som jobcenteret kan tilbyde er en midlertidig støtteforanstaltning. Ved et større støttebehov eller varig støtte foreligger muligheden indenfor servicelovens § 85 støtte. Bevillingen til støtte efter denne § varetages i Slagelse Kommune af Center for Handicap og Socialpsykiatri, samt af Center for Borgerservice. Center for Handicap og Socialpsykiatri definerer målgruppen for §85 støtte således:

Slagelse Kommune tilbyder socialpædagogisk støtte efter § 85 i lov om Social Service. Støtten kan tilbydes til voksne med betydelig nedsat psykisk og/eller fysisk funktionsevnenedsættelse eller særlige sociale problemer.

Der er tale om socialpædagogiske støtteforanstaltninger. Der kan fx gives vejledning i hjælp til selvhjælp i forhold til at udføre dagligdags gøremål m.v. Støtten kan gives til personer, der i vidt omfang selv er i stand til at træffe valg.

Det er gennem jobcenterets mentorbevillings proces blevet synligt, at der er flere borgere, der ikke umiddelbart passer ind i de af jobcenteret definerede kategorier. Samtidig opleves det at borgerne ej heller hører til i Center for Handicap og Socialpsykiatri's målgruppedefinition. Centrene er i færd med at udarbejde en samarbejdsmodel for denne gruppe borgere. I forbindelse med dette arbejde forslås det at følgende materiale benyttes.

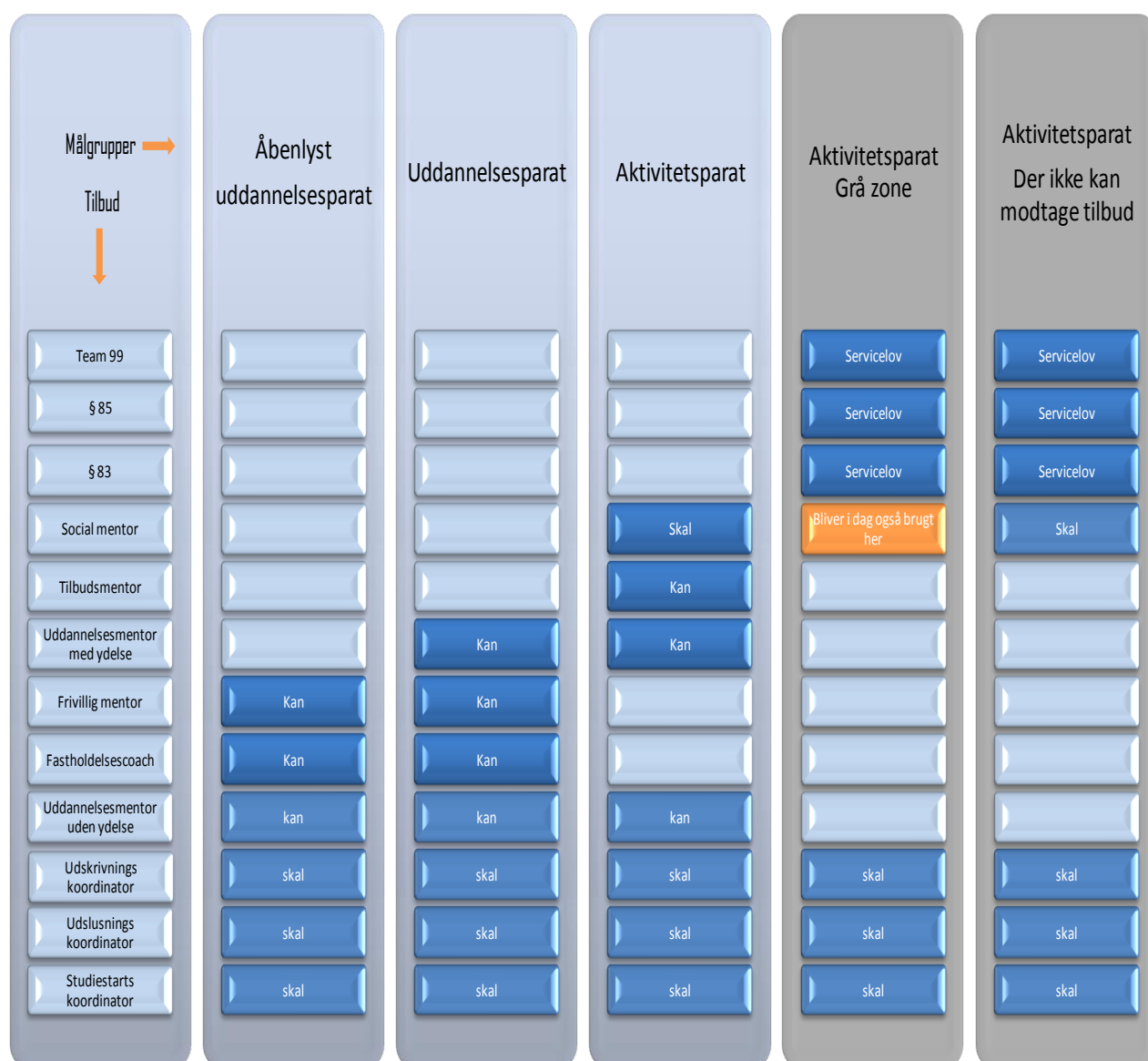
Figur 1 viser, hvordan de forskellige understøttende tilbud for unge bør fordeles, ud fra et arbejdsmarkeds- og uddannelsesrettet perspektiv.

Den lodrette kolonne viser de tilbud, der henholdsvis kan og skal gives til borgere i målgruppen.

Målgruppen er beskrevet i den vandrette række. Her skal gøres opmærksom på, at der i realiteten ikke

bare er to aktivitetsparate målgrupper, men 3. Den 3 målgruppe, som her kaldes grå zone, beskriver de borgere der er så psykisk, fysisk eller socialt besværede at de ikke er i stand til at tale uddannelsesrettet eller arbejdsmarkedsrettet med en mentor. Netop her er samspillet mellem LAB-loven og Serviceloven udfordret og kommunen skal have øget fokus på samarbejdet omkring disse borgere, da disse borgere ofte har brug for tilbud/behandling gennem Serviceloven inden eller sideløbende med den sociale mentor. Denne målgruppe bør, sammen med de aktivitetsparate der ikke kan modtage tilbud, modtage en foranstaltning efter Serviceloven – SEL. Dette synliggør det skisma, der er mellem at mentor på den ene side skal bevilges til alle aktivitetsparate, der ikke kan modtage et andet tilbud og på den anden side at, den mentor der bevilges skal tale uddannelsesrettet og/eller arbejdsmarkedsrettet med sin mentee eller som minimum arbejde med delmål på vejen dertil.

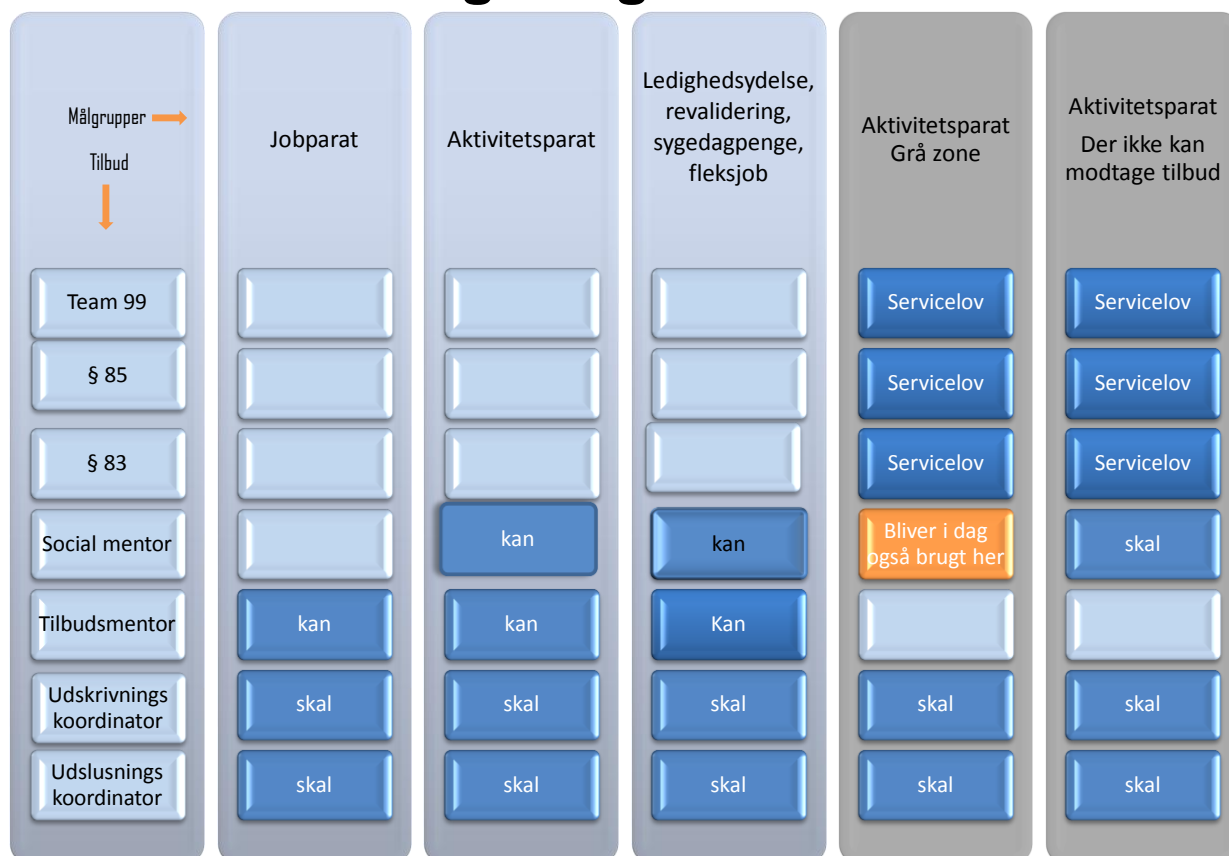
Unge - støttetilbud



Figur 1 Fastholdelsescoach og frivillig mentor er udenfor den økonomiske mentorramme og er derved ikke refusionsgivende.

Jobcentret anvender fastholdelsescoach til unge der opstarter uddannelse, for at sikre gennemførelse af uddannelse i samarbejde med uddannelsesinstitutionerne. Primært for unge der er i farezonen for at droppe ud af uddannelse.

Voksne og øvrige - støttetilbud



Figur 2

Jobcenteret har pligt til at tilbyde mentorstøtte til:

- Aktivitetsparate, der på grund af personlige forhold ikke kan deltage i de almindelige aktivtilbud, skal i stedet have en mentor for 6 måneder.
- Udskrivningskoordinator: Personer, der er omfattet af beskæftigelsesloven, og som udskrives fra psykiatrisk indlæggelse, har ret til et tilbud om mentorstøtte i op til 3 måneder forud for udskrivelsen og for en periode på mindst 6 måneder i alt.
- Studiestartskoordinator: Personer, der er enlige forsørgere, som modtager uddannelseshjælp og som har fået et uddannelsespålæg, har ret til et tilbud om mentorstøtte fra det tidspunkt, hvor de bliver optaget på uddannelsen. Mentorstøtten kan gives det første år af uddannelsen, med mulighed for forlængelse.
- Udslusningskoordinator: Der iværksættes et forsøg for unge forsørgere på uddannelseshjælp, der starter på en uddannelse, som får ret til ekstra støtte fra kommunen i form af en studiestartskoordinator, der løbende skal hjælpe og støtte den unge i udfordringerne i overgangen fra kontanthjælp til uddannelse. Ordningen udmøntes i en forsøgsbekendtgørelse.

Det er op til kommunen at vurdere om der skal gives tilbud om mentorstøtte til de øvrige målgrupper – her defineret som kan-tilbud.

”Ret og Pligt” mentor til borgere, der i forvejen er bevilget socialpædagogisk bistand efter SEL § 85

I henhold til Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats skal ”Ret og pligt” mentor tilbydes til alle ledige aktivitetsparate, der ikke kan deltage i tilbud – også selvom de allerede i forvejen får en støttende indsats efter anden lovgivning og anden myndighed end jobcentret. Eksempelvis vil der være borgere, der allerede er bevilget socialpædagogisk bistand efter Serviceloven – enten via socialafdelingens støttekorps eller fra Ældre- og Handicapforvaltningen. Selvom de således allerede har en støttende indsats skal de ligeledes bevilges ”Ret og pligt” mentor med henblik på en støttende arbejdsmarkedsrettet indsats.

Slagelse Jobcenter d. 24.august 2015