

Mentor for studenter med funksjonsnedsettelse

En kartlegging av nytteverdi og organisering av ordningen





Mentor for studenter med funksjonsnedsettelse En kartlegging av nytteverdi og organisering av ordningen

Redaktør:

Ragnhild Tungesvik

Forfattere:

Elinor J. Olaussen

Lars Jørgensen

1. FORORD	4
2. OPPSUMMERING OG ANBEFALINGER	5
3. INNLEDNING	8
3.1 BAKGRUNN FOR UTREDNINGEN.....	9
3.2 HVA SKAL UTREDNINGEN UNDERSØKE?	10
4. MENTORTILTAKET OG TILSTØTENDE ASSISTANSEORDNINGER	11
4.1 TILTAKETS VARIGHET	11
4.2 LØNN	11
4.3 HVOR MANGE HAR TILTAKENE MENTOR OG OPPLÆRING?.....	12
4.4 EKSTERN EVALUERING AV NAVs MENTORTILTAK	12
4.5 LIGNENDE OPPFØLGINGSORDNINGER.....	13
4.6 ANDRE MENTORORDNINGER I HØYERE UTDANNING	14
4.7 UIB-RAPPORTEN «UTREDNING AV MENTORORDNING I HØYERE UTDANNING».....	14
4.8 STATUS FOR MENTORORDNINGER FOR ALLE STUDENTER	15
4.9 BRUKERSTYRT PERSONLIG ASSISTANSE (BPA).....	16
4.10 BPA-ARENAER	17
4.11 BPA-UTVALGET	17
5. UTDANNINGSINSTITUSJONENES ERFARINGER	21
5.1 OVERSIKTSBILDE: ORGANISERING OG NØKKELTALL	22
5.2 RUTINEBESKRIVELSE/SAKSGANG FOR LÆRESTEDENE	23
5.3 EKSEMPLER PÅ GOD PRAKSIS PÅ LÆRESTEDENE	26
5.4 UTFORDRINGER MED MENTORORDNINGEN	29
5.5 TILSAGNSPERIODE OG TILSAGNSBREV	30
5.6 LÆRESTEDENES OPPLEVDE NYTTEVERDI.....	33
5.7 OPPSUMMERING LÆRESTEDENES ERFARINGER OG FORSLAG TIL FORBEDRINGER.....	34
5.8 LÆRESTEDENES FORSLAG TIL FORBEDRINGER.....	35
6. NAV SINE ERFARINGER	36
6.1 VEILEDERNES SVAR PÅ KARTLEGGINGSSPØRSMÅLENE.....	36
6.2 RUTINEBESKRIVELSE/ SAKSGANG FOR NAV.....	37
6.3 UTFORDRINGER OG FORBEDRINGSFORSLAG.....	38
6.4 HOLDNINGER TIL MENTORTILTAKET	39
6.5 OPPSUMMERING	40
7. MENTORENES ERFARINGER	41
7.1 INNHOLD I MENTORBISTAND	42
7.2 ORGANISERING AV MØTER.....	43
7.3 KONTAKT MED LÆRESTEDET	43
7.4 OPPLÆRING OG INNFØRING I JOBBEN.....	44
7.5 UTFORDRINGER OG FORBEDRINGSPOTENSIAL MED MENTORORDNINGEN	45
7.6 BETYDNINGEN AV MENTORSTØTTE.....	46

7.7	NÅR I STUDIET ER MENTOR VIKTIGST?	48
7.8	ALTERNATIVE TILTAK.....	48
7.9	OPPSUMMERING AV MENTORENES ERFARINGER OG FORSLAG TIL FORBEDRINGER.....	49
8.	STUDENTENES ERFARINGER.....	51
8.1	STUDENT 1 – EVA: DEKODING AV INFORMASJON GA MESTRING OG GOD STUDIETEKNIKK	51
8.2	STUDENT 2 – INGRID: NYTT FAG – NY SVØMMETEKNIKK	52
8.3	STUDENT 3 – TUVA: HJELP AV EN HJERNE SOM ER GOD PÅ ANDRE TING	54
8.4	STUDENT 4 – TOBIAS: FRA DRØMMEMENTOR TIL ROLLEBYTTE	55
8.5	STUDENT 5 – KRISTIAN: BÅDE FAGLIG OG PERSONLIG STØTTE.....	57
8.6	OPPSUMMERING STUDENTENES ERFARINGER	59
9.	DISKUSJON OG TILRÅDNINGER.....	60
9.1	VURDERING AV NYTTE OG RESSURSBRUK.....	60
9.2	HVORDAN KAN LÆRESTEDENE OG NAV-KONTOR SAMARBEIDE BEST MULIG?	61
9.3	KVALITETSSIKRING OG EFFEKTIVISERING AV ORDNINGEN	62
9.4	ALTERNATIVER TIL DAGENS MODELL	63
9.5	VEIEN VIDERE	66
10.	REFERANSER	68

1. Forord

Vi vil spesielt takke de som har deltatt i referansegruppen for prosjektet. Dette er Kari Voldhagen ved Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Trine Neset Brødremoen, Eva Ballo og Inger-Helen Olsen ved OsloMet – Storbyuniversitetet, Thorvald Tangjerd Abrahamsen ved Universitetet i Sørøst-Norge, Ingunn Blindheim ved Høgskulen i Volda og Bodil Norderval ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet. Takk for innspill, perspektiver, kvalitetssikring og rekruttering av studenter og mentorer til intervjuer. Rapporten er skrevet av Elinor Jeanette Olaussen og Lars Jørgensen ved Avdeling for Universell utforming og læringsmiljø i HK-dir. Den er tilgjengelig i trykt form ved etterspørsel og er nedlastbar via nettstedet universell.no. Vi håper rapporten kan være til nytte for arbeidet med mentor som tilretteleggingstiltak ved læresteder og NAV-kontor.

2. Oppsummering og anbefalinger

Opplæring i form av høyere utdanning er et tiltak i regi av NAV som kan gis personer over 22 år som på grunn av nedsatt arbeidsevne hindres i å skaffe seg eller beholde inntektsgivende arbeid. Som en del av opplæringstilbudet kan man søke om «mentor», der en medstudent frikjøpes til å bistå med faglig, sosial eller praktisk støtte på lærestedet, tilpasset studentens individuelle behov. Spesielt for ordningen er at det er NAV som innvilger og finansierer mentor, mens den praktiske gjennomføringen administreres av studiestedene.

Formålet med rapporten er å synliggjøre mentortiltaket generelt og belyse mentorordningens nytteverdi for student, læresteder og NAV, samt utforske hvilke grep som kan kvalitetssikre og effektivisere ordningen. Erfaringene og anbefalingene som kommer frem i rapporten er basert på spørreundersøkelser og intervjuer fra et utvalg studenter, mentorer, tilretteleggingskontakter ved lærestedene og saksbehandlere i NAV.

Det er en unison oppfatning blant lærestedene i undersøkelsen at mentor er en svært viktig suksessfaktor for mestring, progresjon og læring for studenter med hjelpebehov. I suksesshistoriene står likemannsarbeidet og samarbeidet mellom student og mentor sentralt. Eksempler på god praksis ved lærestedene er lærestedfinansiert mentorordning, mentorkurs og systematisk evaluering av mentortiltaket. Rapporterte utfordringer er knyttet til samhandling og kommunikasjon med NAV-kontorene og hvordan saksbehandlingsprosessen hos NAV samsvarer dårlig med lærestedenes studieår og rutiner.

NAV-veilederne rapporterer om manglende tilbakemelding fra lærestedene om mentorbruk og etterlyser at mentor er mer delaktig i tilbakemeldingene. NAV har ikke måltall på bruk av mentor, og det er den enkelte saksbehandlers skjønn som vurderer hvorvidt mentor er et egnet tiltak. Samtlige av NAV-veilederne mener at mentortiltaket bør benyttes oftere, samtidig som svarene på holdningsspørsmålene kan indikere at verken økonomi eller usikkerhet rundt hvem tiltaket egner seg for, hindrer bruk av tiltaket.

Mentorene opplever at mentorstøtten har vært avgjørende for hvorvidt studentene fullfører studiet. Nytteverdien ligger i at studentene får støtte individuelt tilpasset sine behov, de får redusert forstyrrelser som kompliserer studiehverdagen, de opplever en faglig og personlig trygghet, samtidig som de får økt faglig utbytte og bedre resultater. Behovet for og betydningen av mentorstøtte vil variere mellom studentene. Det er avgjørende at studentene får bistand når behovet for mentor oppstår, noe som kan være på alle tidspunkt i studieløpet.

Basert på erfaringene til studentene som mottar mentor skiller mentor seg fra mer generell oppfølging og tiltak fordi støtten tilpasses til den enkelte studentens kontekst og emne, og avklares i et samarbeid mellom student og mentor. Mentor er en form for støtte de ikke kan få av en vanlig medstudent eller faglærer, både med tanke på arbeidsform og omfang. Felles for studentene er at de har nedsatt kapasitet på grunn av funksjonsnedsettelse, og mentor bistår på ulike vis med å sortere, prioritere og oversette informasjon som gir struktur, forståelse, studieteknikk, selvtillit og økt læringsutbytte. Alle studentene trekker frem «god relasjon med mentor» som avgjørende for å oppnå gode resultater. Forventningsavklaring for begge parter tidlig i bekjentskapet trekkes frem som spesielt gunstig for samarbeidet. Studentene vurderer behovet for mentor til å være særlig stort i starten av et studium, hvor mye av grunnlaget legges når det gjelder forståelse i faget og troen på videre mestring.

Alle aktørene erfarer at mentor er et svært virkningsfullt tiltak for den enkelte. I en vurdering av ordningen ser det ut til at kostnadene ikke er et problem i forhold til nytteverdien den enkelte student har av tiltaket. Hovedutfordringen ser ut til å være at lærestedene må forholde seg til NAV sine rutiner, som i dag ikke er tilpasset og forenelig med lærestedenes organisering og praksis, samt studentenes studieår. Dette kommer spesielt til uttrykk ved at det ikke er samsvar mellom NAVs tilsagnsperiode på 3 måneder og lengden på lærestedets semester som er 5-6 måneder. Resultatet er svært mye administrasjon fra lærestedenes side, og stor uforutsigbarhet og lite kontinuitet for både student og mentor. Videre er det ulik praksis rundt lønning av studentmentorer, hva man legger i terminologi og sentrale begrep, samt kjennskap til håndtering av mentorordningen både innad og mellom de ulike lærestedene og NAV-kontor. En standardisering der alle studenter som tar høyere utdanning gjennom NAV systematisk mottar informasjon om muligheten for mentor, kan bidra til en tidligere avklaring av mentorbehov, noe som vil gi forutsigbarhet for lærestedene, samtidig som det vil avhjelpe og systematisere rekrutteringen og opplæringen av mentorer.

For å oppnå mer effektiv og enhetlig prosess foreslås at tilsagn blir gitt for et halvår om gangen, at mal for tilsagnsbrev inneholder kontaktperson på lærestedet og at det opprettes en fast NAV-kontakt for hele landet, som internt i NAV tar dialog med aktuell saksbehandler om mentor og høyere utdanning.

Med mål om å kvalitetssikre lærestedenes arbeid med ordningen vil direktoratet utvikle læringsmateriell som kan benyttes i opplæringen av mentorer, samt utarbeide spørsmål til evaluering av tiltaket, som kan besvares av mentorer og studenter på de ulike lærestedene. Videre foreslås det at det tilrettelegges for

møteplasser og erfaringsdeling mellom mentorene lokalt på lærestedene, samt at lærestedenes økonomiavdelinger eller ansatte med tilsvarende rolle tar seg av administrering av refusjonskravene.

En lærestedsfinansiert mentorordning for studenter med funksjonsnedsettelse anbefales som et supplement til NAVs mentorordning, da svært få studenter er innenfor kriteriene for NAVs mentorordning og flere tilretteleggere erfarer at mange øvrige studenter har et udekket behov for tett oppfølging.

Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse vil på vegne av sektoren samarbeide med Arbeids- og velferdsdirektoratet for å se på mulige forenklinger i den administrative saksbehandlingsprosessen.

3. Innledning

Høyere utdanning skal være tilgjengelig for alle studenter, uavhengig av nedsatt funksjonsevne. Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (tidligere Universell) har et nasjonalt ansvar for å fremme samarbeid og kunnskap om læringsmiljø, universell utforming og inkluderende løsninger i høyere utdanning, samt utvikle og formidle sektorspesifikk kunnskap om universell utforming og individuell tilrettelegging av studentenes læringsmiljø ved høyere utdanningsinstitusjoner. Ved å være en faglig rådgiver, iverksetter og samordner skal direktoratet identifisere funksjonshemmende barrierer i høyere utdanning og utrede og komme med anbefalinger til hensiktsmessig praksis for å skape inkluderende læringsmiljø.

Den europeiske studentundersøkelsen Eurostudent gjennomføres i Norge av SSB hvert tredje år. 23% av norske studenter svarer at de har funksjonsnedsettelse¹. Eurostudent viser at andelen norske studenter med funksjonsnedsettelse har vært på samme nivå både i 2015, 2018 og 2021. Ikke alle studenter med funksjonsnedsettelse har et tilretteleggingsbehov, men undersøkelsen synliggjør at individuell tilrettelegging i studiene angår mange.

Ofte kan det være flere måter å foreta en individuell tilrettelegging på, og det kan velges mellom ulike tilpasninger og tiltak. Oppfølgingsordningen *mentor* er ett slikt tiltak. Tiltaket er lite brukt, til tross for at evalueringer viser at erfaringene med tiltaket oppleves som positive for alle involverte aktører².

Mentor er et tilskudd fra NAV for å frikjøpe en kollega eller en medstudent, for ekstra bistand for å mestre en jobb eller utdanning. I høyere utdanning innebærer mentor frikjøp av en medstudent på timebasis; for faglig, sosial og praktisk støtte i studiesituasjonen.

For mentor finansiert av NAV er det en forutsetning at studenten samtidig gjennomfører utdanningen som et tiltak gjennom NAV. Tiltaket *opplæring* kan omfatte både kurs, videregående opplæring, fagskoleutdanning og høyere utdanning. Tildeling av arbeidsrettede tiltak skjer etter en individuell vurdering av behovet for bistand for å styrke mulighetene til å skaffe og/eller beholde arbeid. Høyere utdanning kan innvilges for de over 22 år, og som NAV har vurdert har nedsatt arbeidsevne.

¹ Eurostudent VII (2021) Database

² NOU 2021: 11 Selvstyrt er velstyrt, s. 169

Både NAV, utdanningsinstitusjonen og studenten selv kan foreslå mentor som aktuelt tiltak.-NAV vurderer og fatter eventuelt vedtak. Utdanningsinstitusjonen skaffer og lønner mentoren. Det økonomiske tilskuddet utbetales til utdanningsinstitusjonen.

Flere universiteter og høyskoler finansierer selv lønnen til mentor til studenter som faller utenom kriteriene for NAVs mentorordning, og gjør dermed egne vurderinger av hvem som kan tildeles mentor. Som et lærestedsfinansiert tiltak blir mentor enda et tiltak i lærestedenes portefølje av mulig tilrettelegging de kan vurdere for studenter med funksjonsnedsettelse.

3.1 Bakgrunn for utredningen

Uttalt behov fra utdanningsinstitusjonene

Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (tidligere Universell) har mottatt flere henvendelser fra utdanningsinstitusjonene om behovet for en gjennomgang av NAVs mentorordning for å belyse utfordringer med administreringen av ordningen og samarbeidet mellom lærested og NAV. Lærestedene erfarer at mentor er nøkkelen til gjennomføring for mange studenter, men det er utfordrende å følge opp hvert enkelt mentortiltak. Det er også utfordrende at ordningen administreres og organiseres på svært forskjellige måter på de ulike lærestedene og NAV-kontor.

NAVs mentorordning er lite brukt

NAVs mentorordning er lite brukt, og målgruppen for ordningen er, slik den er organisert i dag, tilgjengelig for svært få studenter.

Mentorordninger for studenter med funksjonsnedsettelse er lite kjent.

Tidligere utredninger peker på at manglende kjennskap til ordningen er en av de viktigste årsakene til at tiltaket ikke brukes mer³. UiBs rapport om mentorordning for alle studenter fastslår at det er uklart hva som ligger i begrepet «mentorordning», samt begrenset tilgang på kunnskap om effekten av mentorordninger⁴. I Oxford Research og Proba samfunnsanalyse sin evaluering av NAVs mentortiltak i 2018 ble det gjort en vurdering av tiltaket, men det eksisterer ingen effektevaluering⁵. I denne utredningen presenteres erfaringer fra et utvalg

³ ibid. s. 169

⁴ Universitetet i Bergen (2020), Mentor – Frå pilotar til fullskala satsing, s. 7

⁵ Oxford Research AS (2018), Gode erfaringer. Sluttrapport fra evalueringen av mentortiltaket

mentorer og studenter, noe som gir verdifull innsikt i hvilken effekt mentorordningen kan ha for den enkelte. Kunnskap om hvordan mentor og student samhandler – og hva den konkrete bistanden kan bestå i, vil gi en reell forventningsavklaring om tiltakets nytte for alle som kan initiere mentortiltaket.

3.2 Hva skal utredningen undersøke?

Formålet med denne rapporten er å kartlegge mentorordningens nytteverdi for student, læresteder og NAV, og utforske hvilke grep som kan kvalitetssikre og effektivisere ordningen. Følgende problemstillinger har blitt undersøkt:

1. Hvordan kan lærestedene og enheter i NAV (sam)arbeide for å kvalitetssikre og effektivisere administreringen av mentorordningen, slik at tiltaket fungerer etter hensikten?
2. I hvilken grad er mentorordningen et hensiktsmessig virkemiddel for inkludering, tilrettelegging og gjennomstrømming for lærested, og finnes det alternativer til dagens modell?

I tillegg til å svare på problemstillingene, tar rapporten sikte på å tydeliggjøre mentorordningens intensjon og avklare grenseganger mot tilstøtende ordninger, gi en statusbeskrivelse og synliggjøre utfordringer og gode eksempler på organisering og praksis.

Målgruppen for rapporten er hovedsakelig ansatte ved landets høyere utdanningsinstitusjoner og ansatte ved NAV-kontor. Ved å bli bedre kjent med hverandres saksbehandlingsprosess, erfaringer og eventuelle barrierer i samarbeidet kan det bli lettere å samkjøre prosessene. Samtidig vil rapporten gi en statusbeskrivelse, økt innsikt og beslutningsgrunnlag til organisering av ordningen for Arbeids- og velferdsdirektoratet og Kunnskapsdepartementet. Mentorer og studenter som mottar mentor er en forlenget målgruppe, og kan ha spesielt glede av mentorenes og studentenes erfaringer i kapittel 8 og 9.

4. Mentortiltaket og tilstøtende assistanseordninger

Mentor er et tiltak hjemlet i Forskrift om arbeidsmarkedstiltak (tiltaksforskriften)⁶. Mentor kan benyttes i kombinasjon med tiltakene arbeidstrening, opplæring, midlertidig lønnstilskudd eller varig lønnstilskudd. Tiltaksforskriftens § 5-2 beskriver innholdet i mentorordningen: «Mentoren kan gi praktisk bistand, veiledning og opplæring i arbeidsrelaterte ferdigheter, tilpasset den enkelte deltakers individuelle behov.»

I rundskriv til tiltaksforskriften⁷ utdypes det at bistanden kan omfatte faglig støtte fra medstudent: «Mentor er en ordning for frikjøp av en arbeidskollega eller medstudent for tiltaksdeltakere eller arbeidstakere med behov for nødvendig faglig, sosial og praktisk støtte på arbeidsplassen eller opplæringsstedet».

Det er ikke gitt føringer på hva *praktisk bistand* kan innebære, men i praksis er det ikke slik at studentmentorer har oppgaver knyttet til *personlig* praktisk bistand; som bistand i forbindelse med spising eller toalettbesøk.

Mentor kan også benyttes til likemannsarbeid slik at personer i samme livssituasjon, med egen erfaring og kompetanse om tilsvarende type funksjonsnedsettelse bistår med hjelp, støtte og veiledning.

4.1 Tiltakets varighet

Felles for alle arbeidsmarkedstiltak er at varighet og omfang skal tilpasses deltakerens individuelle behov, innenfor de begrensninger som gjelder for det enkelte tiltaket. For personer med nedsatt arbeidsevne kan tiltaket mentor, i likhet med tiltaket opplæring, gis i inntil tre år.

Mens mulig varighet på mentorperioden er klart definert, er intensiteten (timetall) på mentorstøtten ikke det. I rundskrivet til tiltaksforskriften heter det at *omfang og varighet av tiltaket bør revideres hyppig med sikte på en passende nedtrapping av tiltaket*.⁸

4.2 Lønn

Tilskudd til mentor tilsvarer mentors ordinære timelønn for det antall timer som er avtalt for mentoroppgaven. Rundskriv til tiltaksforskriften sier at for ikke-ansatte

⁶ Forskrift 11. desember 2015 nr. 1598 om arbeidsmarkedstiltak (tiltaksforskriften)

⁷ Rundskriv R76-12-01, Utfyllende regler til Arbeids- og velferdsetatens anvendelse av forskrift om arbeidsmarkedstiltak, § 5-2

⁸ *ibid.* § 5-4

arbeidstakere bør timelønnsatsene for brukerstyrte personlige assistenter legges til grunn for avtalen med mentor. Ikke-ansatte arbeidstakere omtales gjerne som frilansere eller oppdragstakere og har ikke de samme rettigheter etter blant annet arbeidsmiljøloven og ferieloven, som ansatte arbeidstakere (fast eller midlertidig).

4.3 Hvor mange har tiltakene mentor og opplæring?

Oxford Research og Proba samfunnsanalyse evaluerte mentortiltaket i 2018. Evalueringen skulle dokumentere hvordan tiltaket brukes, og gjøre vurderinger av tiltaket og resultatene. Evalueringen er ikke en effektevaluering. I perioden januar 2012 – juni 2018 ble det gitt til sammen 23233 tilsagn til 5879 virksomheter fordelt på 8762 kandidater⁹. Av disse var 1063 (12 %) registrert i utdanning samtidig med mentortiltaket¹⁰. Høyere utdanning er ikke skilt ut som egen kategori i rapporten, og det kan antas at utdanning her også omfatter opplæring gjennom kurs, videregående skole og fagskole. Den totale bruken av mentor har vært økende siden 2012, da tiltaket ble benyttet av 385 personer. I 2017 ble mentor benyttet av 2393 personer¹¹.

4.4 Ekstern evaluering av NAVs mentortiltak

Oxford Researchs evaluering oppsummerer at både kandidatene, mentorene, virksomhetene og NAV-ansatte har gjennomgående positive erfaringer med mentorordningen. Evalueringen peker på noen endringsbehov: Lengre tidshorisont for det enkelte mentortilsagnet, økning i tilskuddsbeløpet for å tillate mer frikjøp av mentorens tid, og mer oppfølging fra NAV overfor virksomhetene og kandidatene som etterlyser det¹².

Oxford Research undersøkte hva innholdet i mentorrelasjonen som regel innebærer. I spørreskjema til virksomheter som har mottatt mentortilskudd bes virksomhetene velge ett av fem alternativ for hva som best beskriver innholdet i bistanden. 61% sier *Faglig bistand* (f.eks opplæring i systemer og prosedyrer), 25% sier *Psykososial bistand* (f.eks. stressmestring, støttesamtaler for brukers utfordringer, mv.)¹³

⁹ Oxford Research AS (2018), Gode erfaringer. Sluttrapport fra evalueringen av mentortiltaket, s. 18

¹⁰ *ibid.* s.24

¹¹ *ibid.* s.19

¹² *ibid.* s.7

¹³ *ibid.* s.39

Evalueringen anbefaler at begrunnelsene for hvordan tiltaket kan brukes blir tydeliggjort¹⁴. Det fremkommer at det er stor variasjon i hvordan mentortiltaket brukes, hvilke virksomheter som bruker mentortiltaket, hvem som er kandidatene, og om det benyttes i kombinasjon med andre tiltak. Kandidatens behov, og formålet med tiltaket varierer også, og de intervjuede virksomhetene og veilederne har ulike oppfatninger av hvilke brukergrupper mentortiltaket brukes for¹⁵.

I Oxford Researchs vurdering av hvem mentortiltaket egner seg for, vises det til at mentortiltaket forutsetter at kandidaten er i utdanning, på et tiltak eller på en arbeidsplass. Dersom kandidaten har svært dårlige forutsetninger for å fungere på stedet, må det forventes at mentortiltaket har lite å tilføre. Oxford Research anser det må ligge en realistisk forventning i bunnen om at kandidaten etter gjennomført tiltak vil være i stand til å fungere på en arbeidsplass, i et tiltak eller i utdanningen¹⁶. Det pekes på at det er definert klare grenser for hvor lenge tiltaket kan brukes, og at det dermed ligger i tiltakets natur at det skal dekke et midlertidig behov. For personer med varige utfordringer, må det derfor vurderes andre virkemidler¹⁷.

Evaluator skriver at verken kandidatene eller virksomhetene viser stor refleksjon rundt hvem tiltaket bør være for¹⁸ og evaluators vurdering er at det er nærliggende å si at tiltaket er egnet for de fleste brukerne¹⁹. I sammendraget trekkes det frem at bruken av mentortiltaket ser ut til å være i tråd med de prioriterte målgruppene for arbeidsmarkedstiltak i NAV²⁰.

4.5 Lignende oppfølgingsordninger

'Mentor i høyere utdanning' er et begrep med ulikt innhold, og for å unngå uklarheter når vi omtaler NAVs mentorordning, redegjøres det kort om de siste årenes forsøk på å utvikle mer allmenne mentorordninger i høyere utdanning.

På lignende vis, er det tidvis uklarheter omkring om hva som ligger i mentorstøtte i regi av NAV eller lærested – og hvilke behov kommunenes BPA-ordning skal

¹⁴ ibid. s.8

¹⁵ ibid. s.69

¹⁶ ibid. s.71

¹⁷ ibid. s.72

¹⁸ ibid. s.63

¹⁹ ibid. s.71

²⁰ ibid. s.7

dekke. Ikke minst i forbindelse med BPA-utvalgets²¹ utredning, er grenseoppgangen mellom BPA og mentor aktualisert, så vi ser også grunn til å komme inn på BPA i sammenheng med høyere utdanning.

4.6 Andre mentorordninger i høyere utdanning

Mentorordninger ble aktualisert gjennom «kvalitetsmeldingen» (Meld. St. 16 (2016–2017) *Kultur for kvalitet i høyere utdanning*)²² og påfølgende anmodningsvedtak i Stortinget hvor Kunnskapsdepartementet bes beskrive hvordan det trinnvis kan innføres en mentorordning for bachelorstudenter og studenter i andre deler av studieløpet.

4.7 UiB-rapporten «Utredning av mentorordning i høyere utdanning»

På oppdrag fra Kunnskapsdepartementet ble mentorordninger i høyere utdanning utredet av UiB og rapporten²³ ble overlevert mai 2018. I 2016 vedtok Universitetet i Bergen at alle studenter skal ta del i en faglig mentorordning innen 2019. Vedtaket kom som følge av lang tids innsats fra universitetets studentpolitikere. Ordningen skal driftes av fakultetene, og målet er at bedre oppfølging og veiledning skal føre til bedre læring og fullføring.

Utredningen fra UiB ser hovedsakelig på sine egne mentorordninger – som er mentorordninger rettet mot alle studenter i et program eller fagfelt, på bachelor og masternivå – ikke ordninger rettet mot spesifikke grupper, som studenter med funksjonsnedsettelse.

Felles for mange av mentorordningene som berøres i UiB-rapporten, er at de retter seg mot nye studenter. Formålet for disse ordningene er sosial og faglig integrering i det akademiske fellesskapet. Mer konkret er formål knyttet til å bygge ned terskelen mellom ansatte og studenter, hjelpe studentene til å bli en del av det faglige fellesskapet, bidra til at studentene får lyst til å lære og skjønne mer av studiet, samt å begrense frafall. Karrierementoring finnes i flere faser av studiene, men foregår som regel mot slutten av bachelorstudiet og i masterstudiet.

Rapporten refererer faglitteraturen for å tydeliggjøre distinksjonen mentoring og veiledning, hvor førstnevnte knyttes til strukturerte programmer for en gruppe

²¹ [BPA-utvalget – Et offentlig utvalg nedsatt av regjeringen for å gjennomgå og foreslå forbedringer i ordningen med brukerstyrt personlig assistanse.](#)

²² Meld. St. 16 (2016–2017) Kultur for kvalitet i høyere utdanning

²³ Universitetet i Bergen (2018), Utredning av mentorordning i høyere utdanning. Rapport

adepter (studenten som skal lære) og mentorer, mens veiledning beskrives som en en-til-en relasjon utenfor et (mentor)program.

Utredningen viser til at mentorordninger ved UiB er mangfoldige, og at universitetet har mentorordninger både med obligatorisk og frivillig deltakelse. Avhengig av målsetting, målgruppe og ressurser, fins det eksempler på mentorordninger hvor mentor kan være vitenskapelig ansatte, eldre studenter, eller eksterne. Mentoring kan foregå både en-til-en og i gruppe, med én eller to mentorer. I UiBs mentorordninger er gruppementoringen som oftest supplert med én-til-én samtaler, enten som en fast ordning eller som et tilbud.

4.8 Status for mentorordninger for alle studenter

Universitets- og høyskolelovutvalget som 13.02.20 avga utredningen om ny universitets- og høyskolelov (NOU 2020:3), ble også bedt utrede og foreslå hvordan man trinnvis kan innføre en faglig mentorordning for alle studenter på bachelornivå i høyere utdanning. Utvalget har sett på om en mentorordning bør lovfestes eller kun følge av institusjonens egne kvalitetssikringssystemer: «En lovfesting av en mentorordning kan være med på å synliggjøre institusjonens ansvar overfor studenten. En mentorordning kan virke positivt inn på studiepoengproduksjon og gjennomføring. Studenten kan lære mer og på en bedre måte. Tiltaket kan gi studentene en mer givende studietid, gitt at ordningen fungerer etter hensikten. Utvalget mener imidlertid at å lovfeste en rett til mentorordning ikke er nødvendig eller det mest hensiktsmessige tiltaket for å oppnå slike resultater»²⁴.

Ved behandlingen av endringer i universitets- og høyskoleloven i juli 2021, ble det vist til at departementet i 2019 oppfordret universitetene og de statlige høyskolene å opprette en mentorordning som et tiltak for økt gjennomstrømming, trivsel og læring. Mentorordningen skal bidra til at studenter blir faglig og sosialt integrerte ved lærestedet, slik at de får best mulig utbytte av studiet og studietiden. Diku, som nå er en del av HK-dir, har ansvar for å fremme arbeidet med etablering av mentorordninger gjennom dialog og erfaringsdeling med institusjonene²⁵.

Diku gjennomførte i 2019 en kartlegging av status for institusjonenes arbeid med mentorordninger. Gjennom kvalitative intervjuer er 8 institusjoner omfattet.

²⁴ NOU 2020: 3 Ny lov om universiteter og høyskoler, s. 185

²⁵ Kunnskapsdepartementet (2021), Forslag til endringer i universitets- og høyskoleloven, fagskoleloven og opplæringsloven 2. juli 2021. Høringsnotat, s. 32

Arbeidsnotatet²⁶ beskriver at felles for alle institusjonene er en usikkerhet knyttet til hva en mentorordning kan være eller ikke kan være, og hvilke forventninger som er knyttet til oppdraget om å etablere mentorordninger ved institusjonene. Når det gjelder støttebehov og Dikus (HK-dirs) rolle er institusjonene tydelige på at det er et behov for å avklare mentorbegrepet samt behov for å spre kunnskap og best praksis. I dette ligger støtte til å identifisere merverdien mentorordninger kan gi – hva som er gjort og hvor det er «hull» som mentorordninger kan dekke. Om HK-dir sin rolle fremkommer det også ønsker om ordninger og programmer som institusjonene kan søke når det gjelder mentorordninger.

4.9 Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) er en alternativ måte å organisere tjenestene praktisk og personlig bistand (personlig assistanse) på for personer med nedsatt funksjonsevne som har et langvarig og stort behov for bistand i dagliglivet, både i og utenfor hjemmet. Tjenesten skal også innebære opplæring dersom dette er hensiktsmessig. Med opplæring menes opplæring i dagliglivets gjøremål. BPA erstatter hjelp fra eksempelvis hjemmetjeneste eller personalet i omsorgsbolig.

Ved tradisjonell organisering av personlig assistanse ledes assistentene av kommunalt ansatt leder. Brukerstyringen er det sentrale ved BPA, og organisert som BPA er det mottaker av assistanse fra assistenter som har rollen som arbeidsleder. Også personer som er avhengig av bistand for å ivareta arbeidslederrollen kan få BPA.

Helsedirektoratets utarbeidet i 2015 en opplæringshåndbok²⁷ om hva det innebærer å få tjenester organisert som brukerstyrt personlig assistanse (BPA). Håndboken oppsummerer hva BPA omfatter: «BPA er en mer brukerstyrt organisering av tjenestene praktisk bistand og opplæring. Dette omfatter hjelp til alle dagliglivets praktiske gjøremål i hjemmet og i tilknytning til husholdningen, for eksempel innkjøp av varer, matlaging, vask av klær og bolig, legge seg, stå opp, dusje og vaske seg osv. Videre kan tjenestene bestå i assistanse til å leve et aktivt liv i fellesskap med andre.»²⁸

²⁶ Diku (2020), Notatserie nr. 1, 2020, Etablering av mentorordninger. En kartlegging av institusjonenes arbeid og behov for dialog og erfaringsdeling

²⁷ Helsedirektoratet (2015), Opplæringshåndbok brukerstyrt personlig assistanse BPA (IS-2313)

²⁸ *ibid.* s. 8

4.10 BPA-arenaer

Ifølge regjeringens rundskriv om BPA ifm. rettighetsfestingen i 2015²⁹, tildeles BPA normalt ikke for den tid tjenestemottakeren er i barnehage, på skole, arbeid mv. I en uttalelse fra Sosial- og helsedirektoratet tilbake i 2007³⁰ er bakgrunnen for dette at «det ikke er rimelig at sosialbudsjettet i kommunen skulle dekke utgifter til bistand under annen organisert virksomhet. Intensjonen er med andre ord at assistent i skolen skal dekkes av skolebudsjettet.» I samme uttalelse bemerker direktoratet at opplæringslovens krav til skolemyndighetene og rettigheter til elevene antas ivareta et forsvarlighetskrav i forhold til den enkeltes tilpassede behov.

BPA ved gjennomføring av høyere utdanning, inkludert høyere yrkesfaglig utdanning er et område hvor HK-dir (Avdeling for universell utforming og læringsmiljø) stadig mottar forespørsler om veiledning i spørsmål knyttet til rettigheter og økonomi. Sektorens behov for avklaringer vil forhåpentligvis bli møtt i oppfølgingen av BPA-utvalgets utredning.

4.11 BPA-utvalget

BPA-utvalget³¹ ble oppnevnt i september 2019 og leverte sin utredning 15. desember 2021. I mandatet heter det at utvalget skal vurdere relevante og tilstøtende assistanseordninger på andre arenaer som for eksempel bestemmelsene om mentor, funksjonsassistanse i arbeidslivet og inkluderingstilskudd, samt UHL. § 4-3 femte ledd om tilrettelegging av studiesituasjonen for studenter med særskilte behov. I mandatet påpekes det også at BPA-ordningen skal defineres som et likestillingsverktøy, og ikke en helseordning. Utvalget skal se på hvordan BPA kan innrettes for å sikre deltakelse i arbeid, utdanning og fritidsaktiviteter. Det skal ligge til grunn at ordningen fortsatt skal være et kommunalt ansvar.

Utredningen peker på at det på samme måte som at det i dag ikke er vanlig å tildele BPA i barnehage, SFO eller skole, er det heller ikke vanlig å tildele BPA i forbindelse med høyere utdanning, inkludert høyere yrkesfaglig utdanning. Det stadfestes imidlertid at det ikke er formelle hindringer til dette:

²⁹ Rundskriv I-9/2015, Rettighetsfesting av brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

³⁰ Sosial- og helsedirektoratet (2007), Uttalelse om adgangen til bruk av brukerstyrt personlig assistanse i skole og skolefritidsordning, avgitt 25.06.2007

³¹ [BPA-utvalget – Et offentlig utvalg nedsatt av regjeringen for å gjennomgå og foreslå forbedringer i ordningen med brukerstyrt personlig assistanse.](#)

"Dagens regulering omfatter ikke personlig assistanse i barnehage, skole, skolefritidsordning, høyere utdanning, varig tilrettelagt arbeid (VTA) eller arbeid. Samtidig er dagens regulering heller ikke til hinder for at kommunene kan vedta at disse arenaene skal omfattes av BPA-ordningen."³²

Det trekkes videre frem at i enkelte tilfeller tildeler kommuner likevel BPA til gjennomføring av høyere utdanning, eller at det finnes tilfeller hvor studenter benytter BPA tildelt andre formål for å delta i undervisningen eller annet relatert til utdanningen. Som et eksempel vises det til at en person med mange tildelte timer pr. døgn vil kunne benytte sine personlige assistenter til yting av personlig assistanse når personen studerer, på samme måte som når personen gjennomfører andre gjøremål.³³

Utvalget mener at dagens bruk av mentorordningen innenfor høyere utdanning ikke kan gjøre en form for egenstyrt personlig assistanse overflødig. Videre sier utvalget at mentorordningen er en god og viktig ordning som funksjonshemmede studenter bør ha tilgang til.

For høyere utdannings del holder BPA-utvalget fast ved skillet mellom den faglige støtten mentorordningen er innrettet mot, og den praktiske personlige bistanden som ligger til BPA-ordningen:

«Mentorordningen er knyttet opp mot det faglige og studietekniske, og er ikke ment å rette seg mot praktisk assistanse til mer personlige oppgaver. De som jobber som mentorer er dessuten ofte medstudenter. Det kan dermed være utfordrende dersom de skal bistå med for eksempel å spise eller å gå på toalettet. Mentorordningen bør derfor i stedet kunne benyttes som et supplement til en egenstyrt personlig assistanseordning. Heller ikke tildeling av stønad til lese- og sekretærhjelp for blinde og svaksynte eller tolkehjelp for hørselshemmede bør være til hinder for at personer også tildeles en form for egenstyrt personlig assistanse til gjennomføring av høyere utdanning, dersom slik assistanse i tillegg er nødvendig.»³⁴

Det vil være studenter som har behov for både BPA og mentor. For studenter med behov for BPA kan en betrakte mentor som et *supplement*, ettersom BPA muliggjør det overordnede behovet om *tilgang* til å kunne være student på et fysisk lærested; mens mentor styrker de faglige forutsetningene for *gjennomføring* av

³² NOU 2021: 11 Selvstyrt er velstyrt, s. 41

³³ NOU 2021: 11 Selvstyrt er velstyrt, s. 253

³⁴ *ibid.* s. 254

utdanning. Det er imidlertid ingen automatikk i at studenter med behov for BPA alltid vil ha behov for mentor i tillegg.

Mens BPA-utvalget ser mentor som en ordning klart adskilt fra en egenstyrt personlig assistanseordning, påpeker utvalget at vi i dag har vi to ulike egenstyrte personlige assistanseordninger: BPA og funksjonsassistanseordningen (Funksjonsassistanse i arbeidslivet (FiA)³⁵.) Utvalget peker på at både en fremtidig selvstyrt personlig assistanse og funksjonsassistanse vil kunne være egnet for å dekke assistansebehov under høyere utdanning. Med det begrensede antallet studenter som vil ha behov for egenstyrt personlig assistanse mener utvalget at det bør prioriteres å sørge for at det kan tildeles egenstyrt personlig assistanse under utdanning etter kun én av disse ordningene³⁶.

Funksjonsassistanse i arbeidslivet er et arbeidsmarkedstiltak som administreres av NAV Hjelpemiddelsentral. Funksjonsassistanse kan tildeles personer som er yrkesaktive, har en omfattende fysisk funksjonsnedsettelse – som regel redusert bevegelighet og motorikk som varer over lengre tid – eller har sterkt nedsatt syn og har behov for ordningen for å kunne være i ordinært lønnet arbeid. Om funksjonsassistentens oppgaver nevner tiltaksforskriften praktiske oppgaver i arbeidssituasjonen:

«Oppgavene kan være arbeidsrelaterte oppgaver som å legge papir i printer, hente saksdokumenter fra arkiv, løfte/hente tunge ting, frakte materiell, i tillegg til personrettede oppgaver som å assistere ved måltider, ta av/på yttertøy og lignende. Behov for hjelp til medisiner, personlig hygiene mv. kan kreve bistand fra personer med helsefaglige kvalifikasjoner. Hvis ikke funksjonsassistenten kan utføre disse oppgavene, kan det være aktuelt å undersøke om bedriftshelsetjenesten kan bistå eller om det kan gjøres avtaler med kommunehelsetjenesten i kommunen der deltakerens arbeidsplass ligger.»³⁷

Utvalget har kommet til at den løsningen som i første omgang best vil sikre de som trenger egenstyrt personlig assistanse under høyere utdanning, er å sørge for at assistanse til høyere utdanning omfattes av ordningen med selvstyrt personlig

³⁵ NAV, <https://www.nav.no/no/bedrift/hjelpemidler/funksjonsassistanse>

³⁶ NOU 2021: 11 Selvstyrt er velstyrt, s. 254

³⁷ Rundskriv R76-12-01, Utfyllende regler til Arbeids- og velferdsetatens anvendelse av forskrift om arbeidsmarkedstiltak, § 6-4

assistanse³⁸. Med andre ord at dette blir kommunenes ansvar. Utvalget tar ikke stilling til om ansvaret skal legges på hjemkommunen eller studiekommunen.

I tillegg anbefaler utvalget at det utredes om personlig assistanse under høyere utdanning bør ytes av staten gjennom funksjonsassistanseordningen, på lik linje som funksjonsassistanse i arbeidslivet.

³⁸ NOU 2021: 11 Selvstyrt er velstyrt, s. 256

5. Utdanningsinstitusjonenes erfaringer

Utdanningsinstitusjonene administrerer mentorordningen på vegne av NAV. I dette kapittelet presenteres lærestedenes erfaringer med administrering av mentorordningen. Det innebærer en oversikt over organisering og nøkkeltall, en rutinebeskrivelse av saksgang for lærestedene, eksempler på god praksis, utfordringer med ordningen, opplevd nytteverdi og lærestedets forslag til forbedringer.

Erfaringene er hentet fra en digital spørreundersøkelse gjennomført sommeren 2020, samt samtaler og intervjuer med tilretteleggingsrådgivere for studenter med nedsatt funksjonsevne gjennom prosjektperioden. Sju utdanningsinstitusjoner besvarte undersøkelsen. Dette var Høyskolen Kristiania, Høgskulen i Volda, Norges naturvitenskapelige og tekniske universitet, OsloMet-Storbyuniversitetet, Universitetet i Agder, Universitetet i Oslo og Universitetet i Sørøst-Norge. I fortsettelsen av dette kapittelet vil lærestedene hovedsakelig være anonyme.

	Avsatt ressurser til mentor	Antall stud. med mentor V-2019	Antall stud. med mentor H-2019	Mentor til stud. uten NAV?	Timer gj. snitt innvilget i uka	Gj.snitt varighet på mentor-tiltak	Time-lønn mentor	Opplæring av mentorer
A	Nei. Administreres sentralt	26 (15 via NAV)	26 (15 via NAV)	Ja	2-4 pr. uke	2 år	180 kr	Nei
B	Ca. 90 % st.	33	30	Ja	3 pr. uke	2-2,5 år	185,8	Nei
C	Administreres sentralt og økonomiav d. utbetaler lønn	18	17	Nei	4,70 pr. uke	3 mnd- 3 år	173,-	Nei
D	Nei. Administreres sentralt	19-20	15	Nei	4-6 pr. uke	Maks 3 år	Praktisk: 171,50. Faglig: 190,50	Nei
E	Ja, ¼ årsverk,	38 stud. fordelt	57 stud. fordelt	Ja	4-6 pr. uke	Tidsbegrenset til 3	163,38. Ltr. 24	Ja

	administreres sentralt	på 57 mentoroppdrag	på 104 mentoroppdrag			år, men kan søke om forlengelse		
F	Nei. Administreres sentralt	4	4	Ja	5-6 pr. uke	Stor variasjon fra ett-fire semestre	200	Nei
G	Nei. Administreres sentralt	Ikke oversikt	Ikke oversikt	Nei	Ca. 6 pr. uke	Så lang tid det er behov for, hvis mulig for NAV	Samme som BPA	Nei

5.1 Oversiktsbilde: organisering og nøkkeltall

Det er kun ett av studiestedene som besvarte spørreundersøkelsen som formelt har avsatt ressurser (1/4 årsverk) til å administrere ordningen. Samtlige av respondentene administrerer ordningen sentralt på lærestedet. Likevel kan fakulteter og institutter være førstelinje som henviser studentene videre til sentral tjeneste. De bistår også med å gjøre utlysning etter mentor kjent på de ulike fagområdene.

Tabellen viser oversikt over antall studenter som mottok mentor på de sju lærestedene i studieåret 2019. Flere av lærestedene i kartleggingen har jevnt over 2-5 flere studenter som trenger mentor i vårsemesteret sammenlignet med høstsemesteret. Unntaket er studiestedet som har flest studenter med mentor, mens to læresteder har like mange studenter våren som høsten. En mulig årsak kan være at man ikke er kjent med behovet for mentor og hva en mentor kan bistå med, før man har forsøkt å studere. Noen læresteder ønsker også at studenter skal erfare det å studere uten spesifikke tiltak, for å utforske om det er et behov for den type tiltak. Studiestedene vi har snakket med ser imidlertid ingen automatikk i at det er flere studenter som trenger mentor på vårsemesteret sammenlignet med høstsemesteret.

Gjennomsnittlig varighet på et mentortiltak varierer i stor grad. Den NAV-finansierte ordningen er tidsbegrenset til 3 år pr. student, og lærestedene uttrykker at de fleste studenter som trenger mentor har dette i 2-3 år, selv om mange

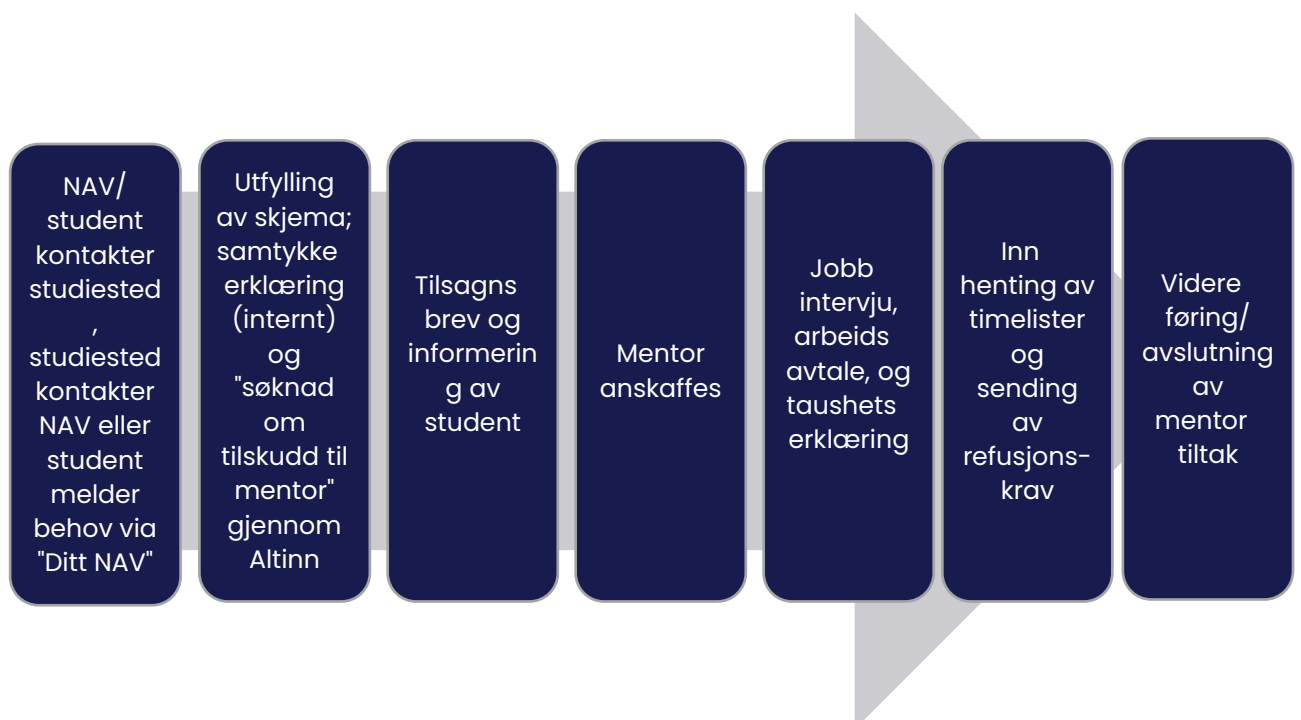
studenter kun har mentorstøtte noen få semestre. Brutt ned på gjennomsnittlig timer innvilget pr. uke er dette ca. 4-5 timer pr. student.

Når det gjelder hyppighet på kontakt mellom lærested og student er dette svært individuelt. Lærestedene uttrykker at hovedkontakten med studenter som mottar mentor handler om igangsetting og avslutning/videreføring av mentortiltaket. Veiledningsbehovet til studenten avtar som regel når studenten har fått innvilget mentor. Unntaket er når studentene har store utfordringer som gjør det vanskelig å finne mentor som vil ta oppdraget. Her er typiske utfordringer sykdom, at studenten ikke møter opp, at studenten har mange avtaler eller at mentor trekker seg.

Kontakten mellom lærested og mentor er tilsvarende lite etter innledende møte, da mentor og student styrer samarbeidet i fortsettelsen. Når mentor tar kontakt er det i forbindelse med praktiske spørsmål eller konkrete problemstillinger som nevnt ovenfor i kontakten mellom lærested og student.

5.2 Rutinebeskrivelse/saksgang for lærestedene

Ut fra lærestedenes beskrivelser av saksgang er det ikke *en* felles måte å administrere ordningen på lærestedet. I det følgende kommer likevel en oppsummering av hva som ser ut til å være en utbredt rutine.



Figur 1: Rutinebeskrivelse for lærestedene

1. Det er tre tilnærminger til første kontakt:

- a. NAV eller student med NAV-oppfølging tar kontakt med tilrettelegger på lærested for en samtale.
- b. Studiested og student avdekker behov for mentor og orienterer om behovet til NAV, samt sjekker muligheten for at NAV dekker mentor.
- c. Studenten kan melde inn behov via «Ditt Nav».

Studentene lærer som regel om mentor via NAV eller lærested, men selv om prosentdelingen varierer mellom lærestedene er det hovedsakelig NAV som initierer mentortiltaket.

2. Utfylling av skjema:

Når studenten er til samtale med studiestedet fylles det ut en «samtykkeerklæring». Det varierer hva erklæringen inneholder, men skjemaet kan inneholde en bekreftelse fra student om at saksbehandler i NAV kan kontaktes. Det kan også inneholde samtykke om at informasjon om diagnose/vanske kan formidles til mentor, eller hva som kan formidles om diagnose. Videre må student erklære at hen forplikter seg til å følge opp tiltaket og gi beskjed til tilrettelegger dersom ikke tilretteleggingen fungerer tilfredsstillende eller dersom hen ikke lenger har behov for tiltaket.

Samtykkeerklæringen er hensiktsmessig i videre kontakt med NAV/ og eller fremtidig mentor. Når det etableres en forståelse om at mentor er et hensiktsmessig tiltak fyller tilrettelegger ved studiestedet ut «Søknad om tilskudd til mentor» for tiltaksarrangør og sender til NAV gjennom Altinn.

3. Tilsagnsbrev og informering av student

Når mentor blir innvilget fra NAV sendes tilsagnsbrev til lærestedet gjennom Altinn. Tilrettelegger informerer studenten via telefon, møte eller via Digipost eller studiestedets saks- og arkivsystem, dersom student ikke har fått kopi av tilsagnsbrev.

4. Mentor anskaffes

Tilrettelegger initierer utlysning og markedsføring av mentoroppdrag på studiestedet. Student blir oppfordret til å foreslå kandidater. Fakultet/ institutt bistår med markedsføring gjennom e-læringsplattformen/epost til medstudenter eller tidligere studenter på emnet. Fagansvarlig kan ha tips om aktuelle studentmentorer

5. Jobbintervju, arbeidsavtale og taushetserklæring

Mentorkandidat(er) innkalles til «jobbintervju» med tilrettelegger. Deretter kalles mentor og student inn til samtale der de skal bli kjent, avklare forventninger og hvordan de skal innrette seg praktisk. I møtet orienteres mentor om ansettelse og utfylling av timelister. I/etter møtet underskrives arbeidsavtale og taushetserklæring som sendes videre til signering av nærmeste leder og videre behandling hos studiestedets personalavdeling/HR/Økonomiavdeling eller lignende.

Mentorlønnen varierer. Noen institusjoner ansetter mentorer som midlertidig ansatt/studentassistent (omfattet av hovedtariffavtalen). Andre igjen skriver en oppdragsavtale hvor mentor er å betrakte som ikke-ansatt arbeidstaker/frilanser.

6. Innhenting av timelister og sending av refusjonskrav og dokumentasjon

Tilrettelegger på studiestedet innhenter timelister dersom mentor ikke sender dette inn av seg selv, eller kontakter økonomiavdeling e.l. for opplysning om antall timer som er registrert. Studiestedets tilrettelegger/personalavdeling/HR/Økonomiavdeling eller lignende sender refusjonskrav til NAV pr. post når tiltaksperioden er utløpt. Vedlagt sendes også dokumentasjon på utbetalt lønn.

7. Forlengelse/avslutning av mentortiltak

Tilrettelegger ved studiestedet kontakter student på slutten av et semester for å avdekke om det fortsatt er behov for mentor eller om den kan avsluttes før «inneværende» periode utløper. Så lenge NAV innvilger og student/mentor mener samarbeidet fungerer, avslutter ikke studiestedet et tiltak på eget initiativ. Dersom mentor ikke kan fortsette, utlyser tilrettelegger ved studiestedet nytt mentoroppdrag i interne kanaler som nevnt under punkt 4.

Når et mentortiltak forlenges eller avsluttes er studentens opplevelse av effekt (faglig/sosialt) særlig vektlagt. Et det fortsatt et nødvendig tiltak for studenten? Sier NAV ja til forlengelse? Dersom tiltaket har nådd maksimalt antall år med støtte og studenten fortsatt har omfattende støttebehov, er det flere læresteder som vurderer om de har midler til å videreføre tiltaket.

5.3 Eksempler på god praksis på lærestedene

Informantene i spørreundersøkelsen ble utfordret på å dele god praksis i arbeidet med mentorordningen. I dette delkapittelet gjengis de mest fremtredende initiativene etterfulgt av en liste med øvrige eksempler som ble nevnt i undersøkelsen og samtale med lærestedene.

Lærestedfinansiert mentor

4 av 7 læresteder har et tilbud til studenter som trenger mentor uten at de har utdanningen finansiert av NAV, men i hvilken grad det er avsatt midler til dette og størrelsen på disse midlene varierer. Lærestedsfinansiert mentor markedsføres ikke ut til studentene.

Et av lærestedene har hatt en avsatt midler til lærestedfinansiert mentor gjennom flere år. De benytter omtrent like mye penger på NAV-finansierte mentorer som egenfinansierte, som pr. tid er kr 500.000. De resterende lærestedene som har egenfinansiert mentorordning, har i hovedsak tilbudt mentor som unntak til studenter som har svært komplekse utfordringer, men ikke nødvendigvis budsjettert med slike kostnader. De siste årene har det blitt mer vanlig å avsette midler til mentorer, og da til studenter som trenger det i større skala. Fra 2020 tilbød et nytt lærested mentor fra eget budsjett ved å avsette 200.000 kr til dette, mens det i 2021 var enda et lærested som gjennomfører en pilot med 200.000 i avsatte midler til egenfinansiert mentor.

Felles for lærestedene som har lærestedfinansiert mentor er at de tilbyr mentor for studenter med dokumenterte og kortvarige behov og som er for unge til å få mentor via NAV på grunn av 22-års regelen. Det er ansett som «over kneika- hjelp» som innvilges et halvår om gangen. Ved behov søker studenter på ny neste semester, men de har ingen garanti for å få dette innvilget i fortsettelsen. Lærestedfinansiert mentorordning kan også fungere som en midlertidig løsning, i de tilfellene hvor man ikke har tid til å vente på saksbehandling og vedtaksprosessen til NAV.

Et lærested tilbyr ikke egenfinansiert mentor til masterstudenter, fordi det forventes at studentene på dette nivået har opparbeidet seg strategier som kompenserer for nedsatt funksjonsevne. Unntaket er blinde og studenter med omfattende hjelpebehov, som ved behov kan søke om mentorstøtte, uavhengig av studienivå. Et annet lærested har ikke avsatt midler til mentor i eget budsjett, men i spesielle tilfeller innvilges mentorstøtte til 2-3 studenter per semester. Studentene som har fått innvilget dette er i de tilfeller hvor mentor vurderes som

beste og eneste forsvarlige tiltaket med tanke på gjennomføring og progresjon. Det er gjerne knyttet til korte perioder med rehabilitering etter ulykke.

Kurs og oppfølging av mentorer

Kun ett av lærestedene i kartleggingen tilbyr et eget kurs for studentmentorer, mens de øvrige lærestedene tilbyr veiledning ved etterspørsel eller når de ser at mentor har behov for det i den enkelte sak. Ett lærested uttrykker at de vurderer å benytte tilsvarende kurs som benyttes ved institusjonen til coacher og studentassistenter.

NTNU tilbyr mentorkurs én gang i semesteret til både NAV- og lærestedfinansierte mentorer. Kurset arrangeres i oktober og mars, for at mentorene skal ha kommet i gang med oppdragene sine og ha muligheten til å utveksle spørsmål og erfaringer med andre mentorer. Opplæringen varer i fire timer. Intensjonen med kurset er å gi mentorene innsikt og verktøy til hvordan de best mulig kan samarbeide og kommunisere med studentene, samt hvordan de kan løse typiske utfordringer som kan oppstå underveis.

Kurset er delt i ulike bolker, der de blant annet gjennomgår følgende punkter:

- **Praktiske retningslinjer for mentoren**

Hvordan legge rammer for et godt samarbeid, erfaringsutveksling om hvordan de opplever samarbeidet så langt, diskusjon om hvordan de skal disponere tiden, få tilgang til emner i e-læringsplattformen, romreservering o.l.

- **Hvordan legge til rette for en god læringsprosess**

Oppfordring om å stille åpne, effektfulle og løsningsfokuserede spørsmål og tips til god studieteknikk.

- **Informasjon om ulike diagnoser/vansker og åpenhet**

NTNU Tilrettelegging har laget slides om ulike diagnoser og tar en gjennomgang av de vanskene som er aktuelle for mentorene som skal delta på kurset. Diagnoser som angst og depresjon er alltid med fordi det er tilleggsdiagnoser som flertallet av studentene har. Variasjoner innad samme diagnose gjennomgås og ulike grader av åpenhet hos studentene og hvordan studenten er ekspert på egen problematikk og hva de har behov for.

- **Typiske utfordringer i mentorrelasjonen – Casearbeid**

NTNU Tilrettelegging har laget caser basert på reelle problemstillinger som

tidligere mentorer har opplevd. Mentorene deles opp i mindre grupper og diskuterer caser, etterfulgt av plenumsdiskusjon der tips og råd for å håndtere ulike situasjoner blir belyst. Typiske problemer som kan oppstå kan være: manglende forventningsavklaring og misforståelser, problemer med å opprette god kontakt, mangel på åpenhet om hva studenten trenger bistand til, at student ikke er forberedt til møter og at mentorrollen misforstås til å være en privat lærer fremfor samarbeidspartner.

- **Informasjon om tilretteleggingsmuligheter**

Mentorene får innblikk i ulike tilretteleggingstiltak som tilbys på lærestedet, dersom det skulle være behov for ytterligere støtte for studentene.

- **2-3 mentorer/mentorpar deler erfaringer fra mentorsamarbeidet**

Nye mentorer får innsikt i hva som er viktig for en god mentor-student relasjon og hvordan man kan organisere samarbeidet, samt muligheter til å stille spørsmål til tidligere mentorer/studenter.

Evaluering av mentortiltaket

Det er kun ett lærested som evaluerer mentorordningen systematisk. Et annet lærested har nylig begynt å sende ut epost til student og mentor i slutten av semesteret med spørsmål om hvordan tiltaket har fungert, hva som kunne vært bedre og om det er aktuelt å fortsette neste semester. De andre lærestedene som besvarte spørreundersøkelsen vurderer nytteverdi gjennom samtaler med studenter som har mottatt mentorstøtte samt uformelle tilbakemeldinger fra mentorer, studier-med-støtte veiledere og saksbehandlere i NAV. Manglende systematisk evaluering er begrunnet med begrenset kapasitet.

NTNU evaluerer hvert enkelt mentortiltak, der alle som er mentorer må fylle ut et evalueringsskjema på slutten av hvert semester hvor det stilles spørsmål rundt hvordan de opplevde å være mentor, om de opplever mentor som et hensiktsmessig tiltak for sin student og om de tror behovet for mentor vil endre seg i løpet av studietiden. De får også spørsmål om hvordan de oppfatter at studenten ville ha det uten mentorstøtte, om mentor har opplevd noe som har vært utfordrende i mentorrollen, om man ønsker å være mentor i kommende semester og hvorvidt man ønsker å dele erfaringer på kommende mentorkurs. Når NTNU Tilrettelegging har innhentet disse opplysningene initierer de en samtale med studenten som har hatt mentor og finner ut om behovet for mentor fortsatt er aktuelt eller ikke.

Andre eksempler på god praksis ved lærestedene

I følgende liste oppsummeres øvrige eksempler som ble nevnt som god praksis på lærestedene.

- Etablere mentorbank med en samling av studentmentorer som har vist interesse for å være eller har vært mentor (UiA).
- Lage skriftlige rutiner for mentorene (UiA).
- Elektronisk ansettelse og elektroniske timelister (UiO og UiA).
- Få lønnsseksjonen ved universitetet til å håndtere refusjonskrav (UiO).
- Etablere detaljerte rutinebeskrivelser som gir ryddig saksgang innad på lærestedet (Høgskulen i Volda).

5.4 utfordringer med mentorordningen

Gjennom flere år har lærestedene uttrykt at det er svært ressurskrevende og komplisert å administrere mentorordningen. I dette delkapittelet gjengis utfordringer som lærestedene har rapportert i spørreundersøkelsen og gjennom samtaler og intervjuer i prosjektperioden. De fleste utfordringene som ble rapportert inn er koblet til samhandling og kommunikasjon med NAV-kontorene, og hvordan saksbehandlingsprosessen hos NAV samsvarer dårlig med rutiner og årshjul ved utdanningsinstitusjonene. Disse problemstillingene vil bli utdypet etter sammenfatningen av utfordringene som er rapportert om i egen organisasjon.

Utfordringer i egen organisasjon

Når det gjelder utfordringer i egen organisasjon handler det om at øvrige ansatte i organisasjonen er ukjent med tiltaket og trenger informasjon om ordningen og prosedyrer. Tilretteleggere beskriver det som en vanskelig balansegang å vite hvordan man skal nå ut med informasjon til de som trenger denne type hjelp og til ansatte som følger de opp, samtidig som man må være tydelige på at det er svært begrenset hvem som kan få innvilget et slikt tiltak. Dette er spesielt problematisk når studenter med store hjelpebehov faller utenom ordningen, dersom de ikke tar utdanning som tiltak via NAV. Stadig flere læresteder har eget budsjett for å støtte disse studentene, men i de tilfellene man ikke har det, oppleves det svært vanskelig å gi avslag til studenter med omfattende hjelpebehov på grunn av lite penger, forklarer flere tilretteleggere.

Svært mange av tilretteleggerne opplever at tiden og ressursene de avsetter til mentorordningen går ut over andre arbeidsoppgaver, spesielt fordi administreringen av mentorordningen krever mye tid i de travleste periodene i semesteret.

5.5 Tilsagnsperiode og tilsagnsbrev

En av de desidert største utfordringene lærestedene rapporterer om handler om at det ikke er samsvar mellom tilsagnsperiode og lengden på lærestedets semester. Når tilsagn gis inntil 3 måneder om gangen, mens et semester på lærestedet varer i 5-6 måneder, blir det svært mye administrasjon fra lærestedets side.

En tilsagnsperiode starter på den datoen vedtaket gjøres, så alle vedtak kan ha ulike start- og sluttidspunkt. For å få innvilget en ny periode må tilrettelegger på lærestedet sende en ny søknad i god tid før inneværende periode avsluttes. For en student som har mentor gjennom hele studieløpet betyr det at tilrettelegger på lærestedet må sende tolv søknader per student totalt, på riktig tidspunkt, for at det ikke skal bli opphold mellom periodene.

Tilretteleggerne på lærestedene har ulikt antall studenter å følge opp, men på et typisk mellomstort lærested har en koordinator til enhver tid ca. 15 studenter med mentor. I løpet av 3 år sender denne tilretteleggeren 180 søknader til NAV, fordelt på 15 studenter og nesten like mange ulike NAV-kontor. I tillegg opplever mange tilretteleggere å måtte følge opp de saksbehandlerne som ikke svarer på søknaden innen rimelig tid. Videre må tilrettelegger sende refusjonskrav jevnt over hele semesteret for hvert enkelt oppdrag. Lærestedene ansetter kun mentor for perioder de har sikker inntekt og må derfor også fornye alle kontrakter i løpet av semesteret.

For å komme raskt i gang med tiltaket på lærestedet har saksbehandler i NAV bekreftet at tilskuddet er innvilget før tilsagnsbrevet er sendt ut/mottatt. Slik har ordningen kunnet holdes løpende uten opphold når tilsagn innvilges over flere perioder. Flere av tilretteleggerne uttrykker at de som et minimum ønsker å søke om mentor for ett semester av gangen. Dette begrunnes med at det er ingen studenter som trenger mentor halve semesteret sitt, og man vet lite om nytteverdi og om mentoroppdraget har fungert etter hensikten før semesteret er fullført, med mindre helt spesielle situasjoner oppstår. Innvilges mentorstøtte for hele semesteret kan lærestedene ansette mentorer for hele semesteret.

Når tilsagnsbrev og andre skjema sendes til lærestedet er det ikke merket med personlig mottaker, og det er ikke noe eget felt for lærestedenes referanse/kontaktperson i tilsagnsbrevet. I tilsagnsbrevet fremkommer kun navnet til studenten som har mentor, men i lærestedets lønssystem er det kun mentoren som er registrert. Dette fører til stadig forvirringer til de som mottar skjemaene på lærestedet, fordi ingen vet hvor disse tilsagnsbrevene skal sendes. Når

lærestedene søker om mentor må man oppgi en kontaktperson, og det hadde vært en enklere prosess dersom NAV hadde fått med seg kontaktpersonen i vedtaket. Dette uttrykkes som særlig utfordrende for store utdanningsinstitusjoner. Feilsending av brev er uheldig fordi det forsinker prosessen med mentoroppdraget, i tillegg til at det er svært problematisk med tanke på personvernet til studenten det gjelder. Når mentorordningen og hvem som er ansvarlig for ordningen på lærestedet ikke er så kjent for alle ansatte, kan det ta lang tid, og være tilfeldigheter som gjør at skjemaene og refunderte utgifter ender hos tilretteleggeren som administrerer ordningen.

Refusjonskrav

Håndtering av refusjonskrav fremheves som en sentral utfordring av flere grunner; mye administrasjon per oppdrag, korte frister, papirbaserte refusjonskrav og ny rutine med utbetalingsbilag skaper frustrasjon. For hver 3-måneders periode må det sendes et samlet refusjonskrav til NAV for å få tilbake lønnsmidlene lærestedene har utbetalt til mentorene; et refusjonskrav per periode for hver student, til riktig enhet. Denne enheten er ikke samme sted som studenten har NAV-kontor, men en felles tiltaksenhet. En student kan ha flere mentorer og en mentor kan ha flere studenter. I tillegg er mange av mentorene ansatt i deltidsstillinger som studentassistenter, skrivehjelper eller lignende i tillegg til å være mentor.

Flere læresteder rapporterer at prosessen med å sende refusjonskrav har blitt tyngre etter at det kom nye rutiner for noen år siden. Tidligere fylte tilrettelegger på lærestedet ut refusjonskravet og signerte på at antall utbetalte timer stemte med summen de ba om refusjon på. Med den nye praksisen må de også legge ved utbetalingsbilag for å dokumentere utbetalingen. På særlig større utdanningsinstitusjoner betyr det at den enheten som betaler ut lønn må hente ut dette for hver lønnsbetaling, skrive dette ut, sende det til tilretteleggerens leder for signering som deretter legges ved refusjonskravet som sendes per post. Flere tilretteleggere forteller at det ofte blir mange runder med samtaler både med økonomiavdelingen og NAV, blant annet fordi mentorene ofte etterregistrerer timene sine, og dermed stemmer ikke timene som de har ført overens med lønnsdokumentasjonen. Dette medfører mye ekstra arbeid for mange i organisasjonen, avhengig av hvem som håndterer refusjonskravet ved institusjonen, og flere læresteder uttrykker at det oppleves som manglende tillit, når det tidligere var tilstrekkelig at tilrettelegger «går god» for antallet timer med stempel og signatur.

Videre er det flere tilretteleggere som uttrykker at det er utfordrende å behandle refusjonskrav uten å ha erfaring med økonomi og lønnsutbetaling. Normalt har tilrettelegger begrenset erfaring med økonomisystemene, og vil bruke mye lenger tid enn ansatte ved økonomiavdelinger ville brukt, samtidig som at de ville hatt en helt annen kompetanse til å kvalitetssikre at alt går riktig for seg. Når fristen for refusjonskrav i tillegg er svært kort er det flere som opplever å ikke få betalt for pengene de legger ut.

Dialog mellom NAV og lærested

Tilretteleggerne uttrykker at dialogen med NAV kan være utfordrende når man ikke har faste NAV-kontakter. De forklarer at det er problematisk at de ikke vet hvem de skal kontakte og det kan ta lang tid for å få svar. Flere utdanningsinstitusjoner har også reagert på at de ikke har blitt informert når rutiner med mentorordningen endres. Eksempler på det er når det ble innført nye krav til dokumentasjon av utbetalt lønn til mentorer, eller når tilsagnsbrev gikk fra å bli sendt som brev til å bli sendt elektronisk gjennom Altinn uten at lærestedene hadde fått nødvendige tilganger og roller der til å hente ut tilsagnene. Det ble også uttrykt frustrasjon rundt at NAV endret rutiner på noe som tilsynelatende fungerte fint for lærestedene uten å ha en dialog med lærestedene først. Flere læresteder etterlyser også at NAV viser mer interesse om hvordan tiltaket fungerer for de ulike studentene. Når de tar kontakt, er det kun formaliteter rundt videreføring eller avslutning av tiltaket.

Ansvar

Tilretteleggere forklarer at rekkefølgen på prosessen med mentoravvikling utgjør en «risiko» for institusjonene fordi lærestedet søker om mentorordning parallelt med at de forsøker å rekruttere mentorer, for å hindre at mentortiltak blir satt i gang for sent. Dersom lærestedet setter i gang med ordningen og deretter mottar avslag fra NAV er det uklart hvem som sitter igjen med ansvaret. Det oppleves også uklart hvem som har ansvar dersom lærestedet ikke finner mentorer og hvilket ansvar lærestedet har i å følge opp mot NAV dersom student som har mentor ikke møter opp til mentortimer.

Et par tilretteleggere stilte også spørsmål om hvem som har ansvar i forbindelse med utbetaling av sykepenge som kommer i tillegg til vedtaket, når NAV i sine vedtak eksempelvis skriver at mentorutgifter dekkes for inntil 4 timer i uken. Et tredje lærested lurte på om det var lærestedet som har ansvar dersom mentor blir syk.

Ulik praksis på de ulike NAV-kontorene

Flere av tilretteleggerne har opplevd at ulike saksbehandlere stiller forskjellige krav til hvilke service- eller hjelpebehov studentene må ha. En döv student kan eksempelvis få innvilget mentor (notathjelp) på ett NAV-kontor, men få avslag på et annet. Slike erfaringer gjør at tilretteleggere synes det er vanskelig å veilede studenter med tilretteleggingsbehov i forkant av en eventuell søknad til NAV. En ønskelig løsning fra tilretteleggere er at det utarbeides retningslinjer som er felles for alle NAV-saksbehandlere og kjent for tilretteleggerne på lærestedet.

Det rapporteres også om utfordringer med ulik saksbehandlingsprosess på de ulike NAV-kontorene. Som eksempel trekkes det frem at de ulike NAV-kontorene har ulike retningslinjer for refusjon. De fleste krever ikke signatur av revisor eller dokumentasjon på utbetalt lønn, men andre sender kravet i retur på grunn av manglende dokumentasjon. Det rapporteres også om ulike frister for innsending av refusjonskrav. Dette er ikke forhold som går direkte ut over studenten, men det gjør jobben som saksbehandler på lærestedet krevende. Tilretteleggere på flere læresteder har forklart at det i perioder kan være så stort arbeidspress at det er fristende å ikke foreslå mentor som tiltak, fordi det krever svært mye av tilretteleggeren i sin arbeidshverdag, noe som de uttrykker at ikke er ønskelig praksis på noen som helst måte.

Lønning av mentorer fremstår noe uklart på noen av lærestedene, mens det på de fleste lærestedene er lærestedet selv som har besluttet hva alle mentorer skal ha som lønnstrinn. I svarene i spørreundersøkelsen (se tabell) ser det også ut til at mentorer lønnes ulikt mellom lærestedene. Dette oppfattes problematisk av tilretteleggere, og det stilles spørsmål om hvilke kriterier som ligger til grunn når lønn med den enkelte mentor forhandles.

5.6 Lærestedenes opplevde nytteverdi

Det er en unison oppfatning blant alle lærestedene i spørreundersøkelsen og tilretteleggerne vi har intervjuet at mentor er en svært viktig suksessfaktor for studenter med hjelpebehov, og spesielt for de studentene som har dårligst forutsetninger for å lykkes med studiene. Mentor presenteres som et effektivt tiltak som fører til at studenter med ulike utgangspunkt opplever progresjon, mestring og god læring.

Mange av tilretteleggerne trekker frem suksesshistorier hvor samarbeidet mellom mentor og student har stått sentralt. En suksessfaktor som fremmes er at studentmentoren kan følge opp studenten mye tettere enn faglærer, tilrettelegger eller ordinære studentassistenter. «Likemannsarbeidet» vil for mange ufarliggjøre

samarbeidet og gir bedre læring for begge parter. Flere tilretteleggere forteller at mentorene som tar på seg oppdrag tilbakemelder at de er glade for å få en jobb i tillegg til studiene, og som er på Campus og kan tilpasses deres timeplan. De gir også uttrykk for at dette er en fin erfaring å ha med seg, og at de lærer mye gjennom å selv lære bort.

En tilrettelegger gjentar at intensjonen bak innvilgelse av mentor handler om at studentene skal lære seg strategier til å bli mest mulig selvhjulpne. I sitt arbeid med mentor gjennom flere år har hen erfart at studenter har hatt så god nytte og lært så mye av å ha mentor at de har søkt om og fått mentoroppdrag selv.

5.7 Oppsummering lærestedenes erfaringer og forslag til forbedringer

Kun et lærested har formelt avsatt ressurser til administreringen av ordningen, og samtlige administrerer ordningen sentralt på lærestedet. Ved at administrative avdelinger sentralt håndterer ordningen sikres det at lærestedet opparbeider seg kontinuitet og kompetanse som skal til for å praktisk gjennomføre ordningen og for å oppnå en likebehandling mellom fakulteter og institutt. De fleste studenter som trenger mentor har dette i 2-3 år med gjennomsnittlig 4-5 timer pr. student pr. uke. Det er generelt svært liten kontakt mellom lærested og student/mentor etter at mentortiltaket er igangsatt.

Eksempler på god praksis ved lærestedene er «lærestedfinansiert mentorordning», «mentorkurs» og «systematisert evaluering av mentortiltaket». De fleste utfordringene som ble rapportert inn er koblet til samhandling og kommunikasjon med NAV-kontorene og hvordan saksbehandlingsprosessen hos NAV samsvarer dårlig med rutiner og årshjulet til studiestedene. Det tar lang tid fra man søker om mentor til man får innvilgelse og fra man sender refusjonskrav til man får refundert utgiftene. Når mentorstøtten varer i 3 måneder, mens studiesemesteret varer 5-6 måneder gir det lite forutsigbarhet for studenten og svært mye administrasjon for lærestedene. Det er problematisk at tilsagnsbrev og andre skjema som sendes til lærestedet ikke er merket med kontaktperson, da viktig og sensitiv informasjon kan forsvinne i lærestedets arkivsystemer. Håndtering av refusjonskrav fremheves som en sentral utfordring fordi det er mye administrasjon per oppdrag, korte frister og ny rutine med utbetalingsbilag. Tilretteleggerne uttrykker at dialogen med NAV er utfordrende når man ikke har faste NAV-kontakter. De får lite informasjon ved endringer av rutiner og det er svært lite interesse fra NAV om hvordan tiltaket fungerer for de ulike studentene. Ulik praksis hos de ulike NAV-kontorene kommer til uttrykk ved at ulike saksbehandlere stiller

ulike krav til hvilke servicebehov studentene må ha, og at ulike NAV-kontor har ulike retningslinjer for krav til dokumentasjon og ulike frister.

Det er en felles oppfatning blant alle lærestedene at mentor er en svært viktig suksessfaktor for mestring, progresjon og læring for studenter med hjelpebehov. I suksesshistoriene står samarbeidet mellom mentor og student sentralt.

Likemannsarbeidet gjør samarbeidet unikt, noe som gir god læring for begge parter. Tilretteleggere ønsker en unison, enklere og mer forutsigbar prosess, slik at ressurser kan frigjøres til å hjelpe flere studenter til å lykkes.

5.8 Lærestedenes forslag til forbedringer

I følgende oversikt er lærestedenes forslag til forbedringer samlet. Formålet med forslagene er å synliggjøre hvilke områder lærestedene ser muligheter for bedre flyt. Noen forslag kan gjennomføres på individ og institusjonsnivå, mens andre forslag som omfatter mer enhetlig praksis forutsetter dialog mellom sektoren (HU) og NAV. I diskusjonskapittelet diskuteres noen av forslagene som vil følges opp videre fra HK-dir sin side.

- Gi tilsagn for lengre perioder (minimum for ett semester eller to i tråd med lærestedets semester, men i noen tilfeller er det hensiktsmessig å gi vedtak for en hel bachelor).
- Endre mal for tilsagnsbrev til å inneholde lærestedets referanse/kontaktperson for mentortiltaket
- Ha samme tidsfrist for alle refusjoner, der fristen er etter fullførte eksamener.
- Samle opp refusjonskrav, slik at de sendes én gang pr. år til det tiltakskontoret i NAV som sokner til utdanningsinstitusjonen.
- Gjøre det mulig å sende inn refusjonskrav elektronisk og ikke trenge å legge ved dokumentasjon på utbetalt lønn.
- Vurdere å innvilge mentor til studenter som er under 22 år (kanskje kombinert med stønad fra lånekassa om de vil unngå AAP).
- Opprette en fast NAV-kontakt for hele landet, som internt i NAV tar dialog med aktuell saksbehandler vedrørende mentor og høyere utdanning.
- Mulighet til å endre dato på tilsagnsbrev når NAVs saksbehandling har tatt lang tid.
- At ansatte på lærestedet som har kompetanse innenfor økonomi tar seg av administreringen av refusjonskravene.
- At det utarbeides felles retningslinjer for alle saksbehandlere i NAV når det gjelder bruk av mentor i høyere utdanning og at disse gjøres kjent for tilretteleggerne på lærestedene.

6. NAV sine erfaringer

For å finne saksbehandlere med mer enn sporadisk erfaring med mentortiltaket ble to større NAV-kontor kontaktet – ett bydelskontor i storby og et kontor i en middels stor by. Spørreskjema ble sendt ut til samtlige veiledere ved kontorene og vi mottok 10 svar.

Spørreskjemaet inneholdt 9 spørsmål omkring saksgang, målgruppe, iverksettelse, oppfølging og samarbeid. Skjemaet omfattet i tillegg 9 holdningsspørsmål (skala 1-5; minst-mest enig).

Det er få respondenter, men det som framkommer kan likevel vektlegges, utfra forventningen om at det er saksbehandlere med en viss erfaring med mentortiltaket som har sett seg i stand til å svare på spørsmålene.

6.1 Veiledernes svar på kartleggingsspørsmålene

Svarene er rimelig samstemte når det gjelder den prosentvise fordelingen av hvem som initierer mentor som aktuelt tiltak. De fleste mener det er NAV som bringer dette på bane – i anslagsvis 50-60 % av tilfellene, mens lærestedet gjør dette i anslagsvis 20-40 % av sakene. Studenten selv er aktøren som i minst grad bringer muligheten for mentor på bane. Med tanke på at kunnskapen om tiltaket gjerne er ulikt fordelt mellom student, lærested og NAV, kan en muligens innvende at NAV-andelen burde vært høyere.

På spørsmålet om hvordan NAV avdekker behovet for mentor, så pekes det på at de kjenner brukerne gjennom samtaler og i forbindelse med arbeidsevnevurderingen. Som en av NAV-veilederne sier, så er det nøye vurderinger ved iverksettelse av utdanning – og dermed også mentor:

«Slik ordningen fungerer nå er det en betingelse for mentor at utdanningen er godkjent som tiltak gjennom NAV. Da kjenner oftest NAV-veileder studenten godt før oppstart, da nåløyet for å få høyere utdanning som tiltak er smalt. (...) NAV godkjenner aldri utdanning som tiltak for unge under 22 år, og i vår målgruppe er det få som er kvalifisert for høyere utdanning. Dette medfører trolig at ordningen brukes for lite.»

Når det gjelder hvilke kilder til informasjon som inngår ved forlengelse eller avslutning av tiltaket, så peker langt de fleste på studentens egenvurdering. I mindre grad trekkes lærestedets eventuelle tilbakemeldinger fram.

Ett av alternativene på spørsmålet om hvor hyppig kontakt det er mellom NAV og lærested i løpet av en tilsagnsperiode, var 0-1 ganger. Nær alle svarer at det er 0-1

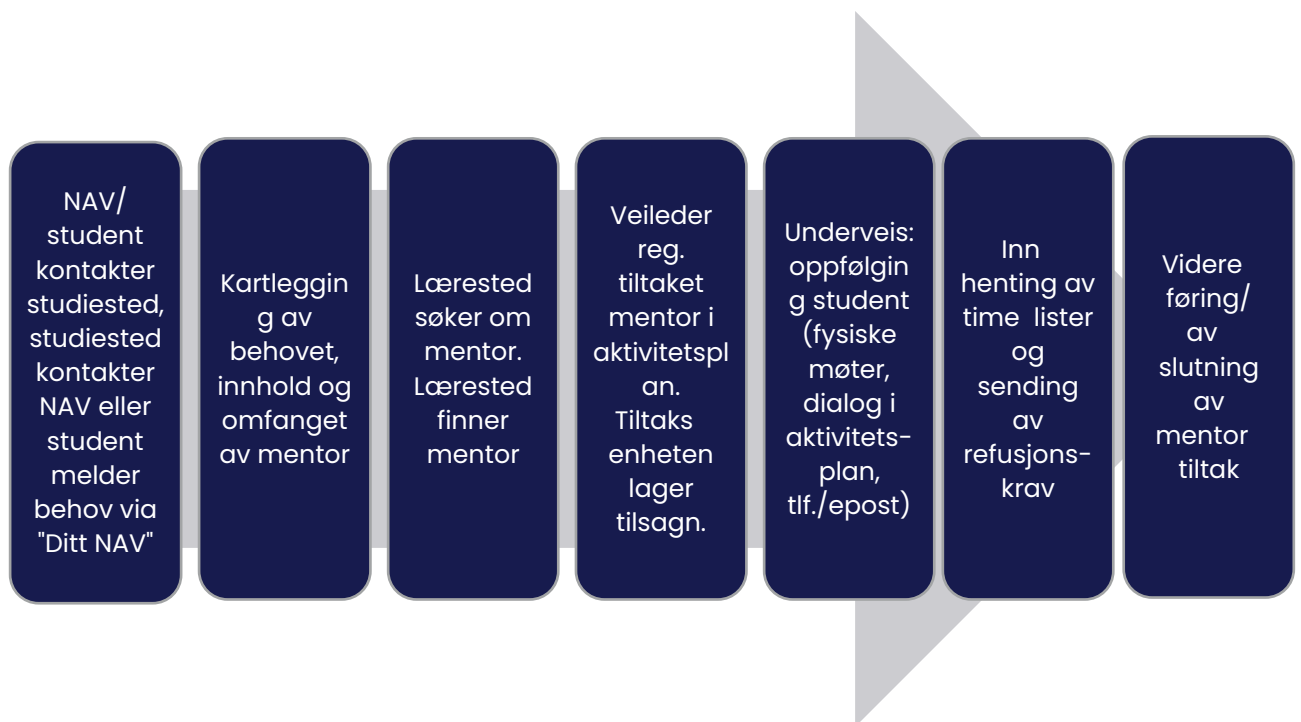
fysiske møter og 0-1 telefonsamtaler. Alle svarer at det er 2-3 eller 4-5 e-poster i løpet av en tilsagnsperiode.

Det ble stilt et åpent spørsmål om hvilke tema en gjerne er innom i den kontakten som er mellom NAV og lærested. Alt overveiende går svarene på «status og progresjon» for studenten. Kun ett svar nevner praktiske-administrative oppgaver som registrering og refusjon.

NAVs kontakt med studenten er naturlig nok hyppigere enn NAVs kontakt med lærestedet. På dette spørsmålet svarer alle veilederne at det minst er 2-3 fysiske møter i løpet av en tilsagnsperiode, mens henholdsvis telefon- og e-postkontakt begge varierer fra 0-1 til 4-5 ganger.

6.2 Rutinebeskrivelse/ saksgang for NAV

Basert på svarene kan den typiske saksgangen fra NAV-veilederens ståsted overordnet oppsummeres slik:



Figur 2: Rutinebeskrivelse/ saksgang for NAV

Utfra veilederens svar framgår det tydelig at kontakten primært er med studenten, og at kontakten med lærestedene er tettest i oppstarten. Det framstår som om det er lite direkte kontakt mellom NAV og mentor. De fleste nevner ikke eventuell kontakt med mentoren. En av veilederne sier direkte at det aldri er kontakt med

mentor, mens en annen nevner møter for å bygge en relasjon mellom student og mentor.

6.3 utfordringer og forbedringsforslag

Veilederne ble spurt om hvilke utfordringer de opplever med administreringen av mentorordningen – både internt i NAV – og i dialog med lærestedene.

Det rapporteres få utfordringer med samhandlingen internt i NAV. Det er ikke innhentet svar fra saksbehandlere ved NAV tiltaksenhet. En av veilederne nevner at ordningen er lite tilgjengelig, fordi høyere utdanning som tiltak er et tiltak som i seg selv sjeldent vurderes som nødvendig og hensiktsmessig. En annen veileder nevner tekniske utfordringer når det skal søkes om mentor – at ikke alle veiledere har tilgang til å logge seg inn som "bedriften" i NAVs digitale søknadsskjemaer. En tredje veileder skriver at de ofte mangler kunnskap om hva som skjer i ordningen og at «mentor blir ofte innvilget uten at vi er orientert på forhånd». Det kan være at det her siktes til at eksempelvis NAV Tiltaksenhet har en rolle, eller til det at lærestedet selv finansierer mentor.

Intensiteten på mentorstøtten varierer. I Rundskrivet til tiltaksforskriften heter det at «omfang og varighet av tiltaket bør revideres hyppig med sikte på en passende nedtrapping av tiltaket». Kun ett av de ti svarene fra NAV-veiledere nevner «rammer, lønn, antall timer» som en av utfordringene med administreringen av mentortiltaket internt i NAV.

På spørsmålet «Hvilke utfordringer erfarer du med administreringen av mentorordningen i dialog med lærestedet?», peker flere av veilederne på rollen til mentoren:

- Hvem er mentoren? Hvilken plan og oppfølging får mentor? Hva er de spesifikke oppgavene til mentor?
- Ikke alltid lett å komme i kontakt med mentor; savner jevnlig tilbakemeldinger.
- Mentor kan få innsyn i studentens livssituasjon som går ut over det faglige hovedfokuset i mentorrollen.

Kun ett av svarene går i retning av at lærestedet er lite tilgjengelig for NAV. Det pekes der på manglende statusmøter med NAV. Ett annet svar trekker på sin side frem at lærestedene nok kunne ønsket seg bedre tilgjengelighet på NAV-veilederen, men at den store arbeidsmengden hindrer den tette oppfølgingen mange brukere trenger.

Vi stilte også spørsmålet: «Hvilke forslag har du til endringer i arbeidet med mentorordningen? (skjema, ventetid, varighet, oppfølging, håndtering av refusjon)». De fleste forslagene omhandler ønske om bedre samhandling med mentor og lærested:

- Samarbeidsmøter hvor mentor deltar; tilbakemelding fra mentor bør bli fast rutine.
- Hyppigere oppdatering til NAV underveis; det kan ofte være nok med noen få linjer.
- Mentor bør finansieres og administreres utenfor NAV.
- Info fra NAV til de som skal være mentor ved lærestedet kan være nyttig. (F.eks. -Hvordan håndterer man informasjon man får fra student?)
- Det bør generelt være mer kontakt mellom lærested og NAV.

6.4 Holdninger til mentortiltaket

I tillegg til spørsmålene med fritekstsvaer, inneholdt spørreskjemaet også ni holdningsspørsmål for å kartlegge NAV-veiledernes personlige meninger om mentortiltaket:

Holdningsspørsmål/ påstander (skala 1-5; minst - mest enig)	Snittscore:	Svar varierte mellom:
Jeg skulle ønske det var mer kontakt med lærestedet.	3,4	1 - 5
Det er positivt at lærestedet foreslår mentor.	4,6	3 - 5
Tiltaksøkonomien ved kontoret begrenser bruken av mentor.	2,1	1 - 3
Mentor som virkemiddel (i utdanning) er tidkrevende å administrere/ følge opp for den enkelte NAV-veileder.	2,5	1 - 3
Det er uklart hvem virkemiddelet passer for.	2,2	1 - 4
Det er tilfeldig hvem som får mentor.	2,8	1 - 4
Mentor burde blitt brukt oftere.	4,9	4 - 5
Jeg synes mentor ofte forlenges unødig.	2,2	1 - 5
Mentor burde blitt frigjort fra NAV og satt ut til lærestedet.	4,2	3 - 5

Det er få respondenter, men svarene gir likevel indikasjoner på problemstillinger som kunne vært undersøkt grundigere i fremtiden. Vi finner det interessant at

nesten alle de 10 NAV-veilederne er helt enig (snitt 4,9) i at mentortiltaket burde brukes oftere.

Enstemmigheten om at mentor er et tiltak som bør brukes oftere gjør det relevant å se på hvilke faktorer kan tenkes begrense bruken av mentor.

Svarene peker i retning av at det verken er økonomi, uklarhet om målgrupper, eller tidkrevende oppfølging som begrenser bruken av mentor. Med en skala fra 1-5 hvor 1 betyr minst enig og 5 betyr mest enig, vil en score på 3 indikere et nøytralt standpunkt. De tre påstandene 'Tiltaksøkonomien ved kontoret begrenser bruken av mentor' / 'Det er uklart hvem virkemiddelet passer for' / 'Mentor som virkemiddel er tidkrevende å følge opp for den enkelte NAV-veileder', får alle en snittscore som heller mot «mindre enig».

Svarene viser en samstemt og klart positiv holdning til at lærestedet foreslår mentor (snitt 4,6). NAV-veilederne er også rimelig samstemte og positive til at mentor burde blitt frigjort fra NAV og satt ut til lærestedet: Fem av veilederne svarer 5 (helt enig), mens de andre fem svarer 3 og 4 – noe som gir et snitt på 4,2.

6.5 Oppsummering

Ti NAV-veiledere har svart på spørreskjema. Det inneholdt ni spørsmål omkring saksgang, målgruppe, iverksettelse, oppfølging og samarbeid. Skjemaset omfattet i tillegg ni holdningsspørsmål/ påstander (skala 1-5; minst-mest enig).

NAV-veilederne mener det er NAV som i de fleste tilfellene initierer mentortiltaket, samtidig er de også klart enige i at det er positivt at lærested eller student foreslår mentor som et aktuelt tiltak.

Veilederne rapporterer få utfordringer med samhandlingen internt i NAV når det gjelder administreringen av mentortiltaket.

I samhandlingen med lærestedet er det hovedsakelig to tema som trekkes frem: manglende tilbakemelding fra lærestedet til NAV; samt problematisering av mentors rolle. NAV-veilederne ønsker hyppigere tilbakemeldinger – ikke nødvendigvis mer omfattende tilbakemeldinger; og vil gjerne ha mer informasjon om mentors oppgaver og at mentor er mer deltagende i tilbakemeldinger.

På påstanden 'mentortiltaket bør brukes oftere' er veilederne unisont enige. (En snittscore på 4,9 av 5.) Svarene på andre holdningsspørsmål kan indikere at verken økonomi eller usikkerhet om hvem tiltaket egner seg for, er faktorer som begrenser bruken av tiltaket.

7. Mentorenes erfaringer

Som arbeidstaker for lærestedet og studentens nærmeste tilrettelegger får mentor en unik innsikt i hva studentene trenger bistand til, og hva som fungerer kompenserende for deres utfordringer. I dette kapittelet presenteres mentorenes erfaringer med oppfølging av studentene, organisering av møter, kontakt med lærestedet, innføring i jobben, utfordringer med ordningen og betydning av mentorstøtte.

Mentorene i denne undersøkelsen er rekruttert via prosjektets referansegruppe og representerer tre ulike utdanningsinstitusjoner. For å få et mest mulig nyansert og realistisk bilde av erfaringene ble det presisert at vi ønsket å komme i kontakt med «gjennomsnittsmentorene». Det vil si at det er like relevant med de som har vært mentor for én student i ett år som de som har vært mentor over flere år og for ulike studenter. Erfaringene er hentet fra to gruppeintervju.

Alle mentorene som er intervjuet er selv studenter og har samme fagbakgrunn som studentene de bistår, ved unntak av Kåre som er pensjonert faglærer og mentor for flere studenter. Alle mentorene er kjent med studentenes situasjon som spenner bredt fra døv student til skolevegring, kognitive vansker, asperger syndrom og fibromyalgi.

	Sivert	Hennie	Kaja	Aksel	Sigve	Kåre
Antall studenter totalt	2	1	1	1	1	7
Ansiennitet mentor	3 semester	4 semester	3 semester	3 semestre	2 semestre	6 semestre
Fagbakgrunn student/mentor	Samme som begge studentene	Samme som student	Samme som student	Samme som student	Samme som student	Samf. vitenskap. bakgrunn. Overlapp, men også ukjente tema
Studentens vansker	Student A: Døv. Student B: Skolevegring	Bilulykke og påfølgende kognitive vansker	Asperger syndrom + sosial angst	Innvandrersvansker med forståelse	Fibromyalgi . Tette hull ifm. fravær fra skolen.	Ulike diagnoser, felles vansker: få oversikt

	pga. mistet nær relasjon (depresjon)					over fagstoff og over studie-situasjon
Andel faglig støtte	40 % faglig	70 % faglig	80 % faglig	80 % faglig	100 % faglig	80 % faglig
Kjent med studentens vansker?	Ja, fått info på forhånd	Ja, han er selv veldig åpen om det.	Ja, fått info på forhånd	Fikk mer og mer info etter hvert	Ja, student nevnte det første møte.	Delvis kjent
Timelønn	180 kr/t	180 kr/t	180 kr/t	163,38 + feriepenger	165 kr/t.	200 kr/t.

Intervjuene viser at mentorene hadde flere samsvarende erfaringer, og følgende kategorier blir presentert i dette kapittelet:

- Innhold i mentorbistand
- Organisering av møter
- Kontakt med lærestedet
- Opplæring og innføring i jobben
- Utfordringer med mentorordningen
- Betydningen av mentorstøtte (nytteverdi både for student og mentor)

7.1 Innhold i mentorbistand

Som tabellen viser, tilbyr mentorene generelt mest støtte på det faglige området. Det har i stor grad handlet om å gjennomgå fagstoff i fellesskap for dypere forståelse. Mer konkret har det vært å bistå til å få oversikt i fagene, gjennomgang av skriftlige tekster på hjemmeoppgaver og bacheloroppgaver, veiledning på logiske sammenhenger, samt hjelp til å formulere seg og trene på å snakke om fag før muntlig eksamen. Sigve uttrykte at hans student trengte hjelp til «å tette hull» når hun var for syk til å delta i undervisning. Dette var hjelp hun ikke trengte i de gode periodene. Sivert forklarte at hans student som var døv trengte å trene på å snakke om faget med tolk før en muntlig eksamen. For henne var det viktig å finne ord som passet til faget, både for student og tolk. Kåre forklarte at han og sin student brukte å samtale rundt forelesningene studenten hadde deltatt på for dypere forståelse: «Studenten tok ut PowerPoint slides og vi hadde diskusjoner rundt innholdet». Denne mentoren forklarte at studenten fikk særlig stort utbytte når de byttet roller, slik at studenten underviste han om faget hun hadde.

Selv om alle mentorene uttrykker at de primært har vært en faglig støtte, kommer det frem at de også har vært en støtte på det personlig plan. Det har vekslet mellom å støtte studenter til å komme over «dørstokkmila», bistand til å sette søkelys på skole når en har tunge tanker ellers, eller være en heiagjeng som gir studentene tro på at de vil mestre faget og studier. Flere mentorer påpekte at mentorstøtten ikke har handlet om å hjelpe studentene sosialt. En mentor påpekte likevel at man som mentor «hjelper med det sosiale gjennom det faglige, mer indirekte». Han hadde erfart at når studenten mestrer og blir tryggere på seg selv, får de også økt trygghet sosialt. Likeledes er det for mange sosial trening i det å møte mentor for å snakke om faget.

7.2 Organisering av møter

Alle mentorene har ukentlig kontakt og møter med sine studenter. Fysiske treff er mest utbredt, selv om samtlige av mentorene under pandemien erfarte at digital samhandling fungerte svært godt for mentoroppfølging. Fysiske møter foregikk fortrinnsvis på skolen, men det hendte også at noen møttes hjemme eller på café. Når møtene foregikk på campus var det viktig for enkelte studenter å ha møtene på andre campus, da det kunne være et stressmoment å bli gjenkjent i en hjelpesituasjon. Kaja forklarte det slik: «Som mentor var det min oppgave å strukturere hverdagen og fjerne distraksjoner. Det var nødvendig at studenten skulle gå gjennom en turbulent tankeprosess bare for å komme seg til campus».

Mentorene fortalte at digitale møter foregikk på video eller telefon og samtlige gjorde avtaler og delte dokumenter på e-post og gjennom chatteprogram.

Møteformen varierte, men uansett møteform, er et fellestrekk at det handlet om å bli enige om spesifikke tema på forhånd, som begge forberedte seg på før møtet. For å få forberedt seg best mulig, uttrykte flere mentorer at de fikk presentasjoner, utkast på besvarelser, eller spørsmål tilsendt på forhånd.

7.3 Kontakt med lærestedet

Kontakt med lærestedet kan dreie seg om alt fra kontakt med tilretteleggingskontakt/studieveileder til oppfølging av faglærere. Mentorene i disse intervjuene opplever at tilretteleggingskontakt er tilgjengelig hvis det skulle være noe, men at denne kontakten i praksis er begrenset til å være én oppfølgingssamtale i semesteret, hvor de får bekreftet at mentor-student-samarbeidet fungerer godt. Kun én av mentorene hadde erfart behov for et «ekstra møte» med tilrettelegger, da hun og student hadde utfordringer med relasjonen.

Mentorene har generelt lite kontakt med lærestedet, og flere har erfart at det er vanskelig å få tilgang til e-læringsplattformen eller svar fra faglærere på konkrete spørsmål som vil hjelpe studentene. Spesielt to av mentorene forteller at det har vært utfordrende å komme i kontakt med faglærere når de har hatt behov for å få sjekket ut konkrete problemstillinger knyttet til faget og sin student. Som en av mentorene uttrykker det:

«Når det dukker opp behov for faglige avklaringer burde det vært mulig å enkelt komme i kontakt med fagansvarlig. Det har ikke vært enkelt gjennom mitt mentoroppdrag». En annen mentor forteller om utfordringer i forbindelse med veiledning på bacheloroppgave, der mentor kan komme til å si noe annet enn det faglærer/veileder har anbefalt studenten å gjøre. Han utdypet det slik: «Det er ulike retningslinjer for hvordan man skal skrive bacheloroppgaver på ulike studieprogram, og da burde det vært et krav at mentor og veileder har kontakt for å unngå misforståelser for studenten».

Ut fra svarene til mentorene i disse intervjuene ser det ut til at mentorene i stor grad tar over kontakten med studentene ovenfor tilretteleggere og studieveiledere. Utfordringene ligger i kontakten med faglærere, som tidvis oppleves krevende og et behov som ikke blir dekket i tilstrekkelig grad.

7.4 Opplæring og innføring i jobben

4 av 6 mentorer kommer fra samme lærested og har tatt samme mentorkurs; en opplæring i form av et 4-timers kurs i løpet av én kveld. Alle fire beskriver kurset som et svært godt tiltak som har vært nyttig på ulike vis; «det ga et større bilde av hva mentoroppdraget innebar», «det var nyttig å utveksle erfaringer med andre mentorer», «mye av det vi lærte på kurset kan jeg også bruke i min lærerutdanning og fremtidige yrke». En av mentorene sier samtidig at hun ikke har fått utbytte av kurset i virkeligheten, men det er fordi relasjonen til studenten har fungert så bra hele veien. En annen mentor sier at et sånt kurs vanskelig kan dekke alle scenarioer, men gir en faglig trygghet i bunn.

De to mentorene som ikke har mottatt opplæring kom fra ulike læresteder. Den ene fikk mentoroppdraget sent i semesteret og skulle bistå med eksamensforberedelser, mens den andre som har hatt mentoroppdrag for flere studenter, har aldri fått noen opplæring. Ingen av lærestedene disse mentorene kommer fra har opplæringstilbud til mentorer. Det har heller ikke vært noe savn om opplæring for disse to mentorene.

Det er forskjell på generelle kurs om mentoroppdraget og spesifikk samtale med tilrettelegger som gjelder den enkelte students behov for bistand. Tre av

mentorene fremhever denne samtalen som verdifull, da det kan fungere som en spesialtilpasset opplæring i hvordan man kan være en god mentor for akkurat denne studenten. Studentene som trengte mentor var også med på noen av disse samtaler, og spesielt én mentor understreket at dette var nyttig fordi studenten var mer åpen ovenfor tilrettelegger enn kun til mentor.

Utover opplæring fra lærestedet nevner tre mentorer at de har hatt glede av utdanningen sin i mentorjobben; en studerte for å bli lærer, en hadde veilederutdanning og en hadde studert prosjektledelse og digital samhandling. Dette har fungert kompenserende for litt usikkerhet i starten av mentoroppdraget, forklarte mentorene.

7.5 utfordringer og forbedringspotensial med mentorordningen

Mentorenes opplevde utfordringer med ordningen kan oppsummeres i følgende punkter:

- Omfanget innvilget mentorstøtte vs. studentens reelle behov
- Administrasjon og informasjonsflyt
- Erfaringsutveksling og støtte i arbeidet

Innvilget mentorstøtte vs. studentens reelle behov

Hele 5 av 6 mentorer ga uttrykk for at det ikke alltid var samsvar mellom antall timer de fikk innvilget og studentenes reelle behov for støtte. Det er stor variasjon i antall timer mentorene har brukt på studentene i løpet av én uke (1-6 timer), men alle mentorene forteller at behovet for mentorstøtte økte knyttet til eksamenstiden, og da var det ikke alltid tilstrekkelig med timer igjen.

En mentor forklarte at det var vanskelig å si nei til studenten, selv når antall timer var brukt opp, og anslår at det hvert semester ble 4-5 «dugnadstimer» rett før eksamen. En annen mentor opplever å ha underfakturert arbeidet fordi han erfarte det som uklart hva som inngikk i mentorstøtten: «Er det å ta notater for henne i timen mentorarbeid, hvis hun selv ikke kunne være der? Det tok jeg ikke betalt for». En tredje mentor forklarte at han som regel brukte mer tid på å forberede seg til møtene med studenten enn møtene i seg selv. Han og studenten hadde spart opp timer og kunne for eksempel ta 6 timer på én uke når det nærmet seg eksamen. Samtidig hadde han innimellom søkt om ekstra timer og fått det ved behov, mens andre ganger har de ikke brukt opp timene de fikk innvilget. Fortellingene til mentorene viser at det er noe uklart hvilke deler av arbeidet som inngår i timeantallet de har fått utdelt, særlig når mentor og student studerer det samme faget. Eksemplene viser også at mentoroppdraget blir sett

som så avgjørende for studenten at mentorene opplever at støtten ovenfor studentene blir viktigere enn antall timer de fikk betalt for.

Administrasjon og informasjonsflyt

Flere av mentorene opplevde uklarhet rundt rammene for mentoroppdraget, også når det angikk antall timer de kunne benytte i løpet av semesteret. En mentor presiserte at det ville vært hensiktsmessig at slike retningslinjer og grenser var stadfestet i kontrakten, og beskrev at kontrakten slik den er utformet, er mer en taushetserklæring. Det var også et ønske fra flere studenter med innføring i hvordan man skulle føre timer i timeregistrerings- og lønnsystem.

Med mentoroppdraget følger en del goder som ansatt på lærestedet, noe spesielt tre mentorer trakk frem som noe de skulle visst om fra starten, da det kunne gjort oppgaven lettere å utføre. En mentor uttrykte det slik: «Det hadde vært mye lettere å planlegge hvis jeg visste at jeg hadde ubegrensa med print eller tillatelse til å booke samme grupperom hele semesteret – jeg hadde vært mentor i lang tid før jeg oppdaget det».

Erfaringsutveksling og støtte i arbeidet

Flere av mentorene sier at de nok hadde fått støtte av tilretteleggingskontakt på lærestedet dersom det skulle være behov for det, men likevel sier alle mentorene at de savner kontakt med andre mentorer, og ville gjerne hatt et mer formelt mentornettverk. Som en av mentorene uttrykker det: «Kanskje det kunne vært en idé å samle mentorer til en kaffe en gang – et mentornettverk der man kunne utvekslet forslag og idéer?». Bakgrunnen for ønsket om et mentornettverk utdyper mentorene slik:

- «Ettersom opplæringen er så generell, hadde det vært fint å ha et nettverk med mentorer som har samme erfaringer som meg, eller personer å kontakte om små spørsmål i løpet av semesteret.»
- «Særlig i begynnelsen av mentoroppdraget kjente jeg behov for kontakt med flere mentorer.»
- «Det hadde vært nyttig å høre om hvordan andre løser oppdraget, særlig innenfor samme fagområde.»

7.6 Betydningen av mentorstøtte

Til tross for at studentene til mentorene i denne rapporten har svært ulike vansker og behov for støtte, uttrykker samtlige av mentorene at deres mentorstøtte har hatt avgjørende betydning for hvorvidt studentene fullfører studiet.

Nytteverdien ligger i at de får støtte individuelt tilpasset sine behov. Samtlige erfarer å mestre og flere oppnår bedre karakterer enn de fryktet. Mentoren Kaja forklarte det slik:

"Studenten min hadde nok ikke fullført studiet uten mentorstøtte, fordi det var tøft alle tre semestrene vi har jobbet sammen (..). Hun måtte ta opp et fag, og jeg glemmer aldri den mestringsfølelsen hun fikk når hun fullførte bachelor og klarte å ta opp det faget. Hun fikk en karakter bedre enn det hun trodde hun skulle få. Dette har betydd mye for både progresjon og mestringsfølelse som hun tar med videre."

Mentoren Hennie fremhever betydningen av å bli sett og tatt på alvor: «Min student hadde ikke fått noe hjelp i videregående skole, og det å bli tatt seriøst er det han har satt mest pris på med mentorstøtten på universitetet». Denne studenten gikk fra å få dårlige karakterer på videregående til å få langt bedre faglig utbytte og toppkarakterer i høyere utdanning.

Mentoren Sivert som støttet to studenter med svært ulike behov, oppga at hans ene student først og fremst trengte mentorstøtte på grunn av eksamensformen: «Muntlig eksamen når du er avhengig av å snakke gjennom tolk er vanskelig rent praktisk». For denne studenten var det kun nødvendig med støtte i det ene faget på grunn av gapet mellom vansker og eksamensform, og det har ikke vært behov for mentor i øvrige fag. For den andre studenten, som slet med skolevegring som følge av tapet av nær relasjon, dukket behovet opp umiddelbart i starten av studiet, fordi hun havnet bakpå. Denne studenten fryktet at hun måtte starte studiet på nytt og at hun da ville miste studienettverket sitt: «Med mentorstøtte kom studenten seg ovenpå, fikk god karakter i faget og klarte studiene videre uten mentorstøtte, fordi hun opplevde å mestre». Begge disse mentorhistoriene illustrerer at mentorstøtten kan være kortvarig og fungere som en «over-kneika-hjelp»; og at tiltaket benyttes i tråd med NAVs tiltaksforskrift, som sier at omfang og varighet av tiltaket bør revideres hyppig med sikte på en passende nedtrapping.

Mentoren Aksel fremhever hans rolle i å forenkle det som forstyrrer og kompliserer studiehverdagen: «For min student har det gjort en forskjell at det er én person som kan hjelpe og være der hvis det skulle være noe. Når jeg får meldinger hvor hun sier hvor viktig jeg er for henne, gjør det hele mentorjobben verdt det for meg – mer enn penger.»

De ulike eksemplene illustrerer at behovet for mentorstøtte kan komme til uttrykk på svært ulike vis, der noen har behov for umiddelbar støtte, andre har behov for

kortvarig støtte, mens andre igjen har behov for mentorstøtte over flere semestre. Uansett omfang ser det ut til å ha stor betydning for studentenes tro på egen mestring, trygghet i det å ha en støttespiller som ser deg, og som man kan forhøre seg med i det uforutsigbare, samt en person som bistår med å fjerne forstyrrelser i en krevende studiehverdag.

7.7 Når i studiet er mentor viktigst?

To av mentorene opplever at behovet for mentorer er størst i starten av studiet, fordi man ofte er utrygg og ikke vet hva man går til i høyere utdanning. En annen mentor presiserer at det ikke handler om tidspunkt i studiet, men at det handler om *når* studenten trenger det: «Spørsmålet er ikke valid, for det er ikke når i studiet studenten trenger det, men når studenten trenger det. (..) Det trenger ikke være rundt eksamenstid heller, for det kan handle om det å holde ut, og det kan være like viktig hele semesteret». En fjerde mentor kjenner det på samme vis. Hun forklarer at det er veldig individuelt hva studenten trenger. For hennes student har det vært et behov jevnt over, og det har vært ulike former for støtte: «Når det blir en motivasjonsgreie er mentorstøtte spesielt viktig, og motivasjon trenger du uansett hvilket fag det er snakk om, og uansett når i semesteret behovet melder seg».

For noen studenter kan behovet for mentor bli mindre ettersom man får erfaring som student. For andre kan behovet vedvare fordi vanskene ikke går over selv med mer erfaring. Aksel er mentor for en student med innvandrerbakgrunn, og han forstår at det er vanskelig for andre å se hennes hjelpebehov utenfra: «Min student har hatt mentor hele sitt studieløp, og forstår at det er vanskelig å se for andre når hun ikke har spesifikke diagnoser som gjør det synlig. (...). For meg har det blitt mer og mer synlig hvorfor hun trenger mentor jo mer jeg har kjent henne».

Uavhengig av når i studiet studenten får behov for mentor, fremhever en mentor at det er viktig å få denne støtten på plass så snart behovet melder seg:

«Når det er snakk om at en student trenger mentor må de få det med en gang, fordi det er vanskelig å reise seg etterpå hvis ikke. Det må skje veldig raskt, for når man er der er det allerede for sent. Uansett om det er rett etter semesterstart eller opp mot eksamen er det nyttig med mentor, fordi hen tilbyr tips og triks som passer i ulike situasjoner».

7.8 Alternative tiltak

På spørsmål om andre tiltak kunne fungert kompensierende for studentene sine utfordringer svarte mentorene: Tettere kontakt med medstudenter, mer veiledning

på den enkelte utdanning, særlig om hvordan man skal studere, ekstra veiledningsstøtte for studenter med funksjonsnedsettelse, tettere kontakt mellom faglærere og studenter, og at faglærer fungerer som mentor.

7.9 Oppsummering av mentorenes erfaringer og forslag til forbedringer

Mentorene i disse intervjuene har fortrinnsvis vært en faglig støtte for sine studenter, men flere opplever også at de bistår både direkte og indirekte sosialt og på det personlige plan. Det er jevnt over svært lite kontakt mellom mentorer og tilretteleggere og studieveiledere på lærestedet etter at kontakt med student er opprettet. Utfordringene ligger i kontakten med faglærere, som oppleves krevende og et behov som ikke blir dekket i tilstrekkelig grad. De som har fått opplæring i mentoroppdraget er svært fornøyde med kurset, mens de to mentorene som ikke har fått tilbud om kurs har ikke opplevd mangel på opplæring som et savn.

Foruten å delta på generelle kurs opplyser mentorene at både egen utdanning og avklaringsamtale med tilrettelegger om studentens behov for bistand har bidratt positivt for å forberede mentor på oppdraget. Utfordringer med mentorordningen har handlet om et misforhold mellom antall timer tildelt mentorstøtte og studentens reelle behov, uklarhet rundt rammene for mentoroppdraget, manglende kontakt og muligheter for utveksling av erfaringer med likesinnede studentmentorer, samt manglende kontakt med faglærere ved behov. Alle mentorene presiserer at mentorstøtten har vært avgjørende for hvorvidt studentene fullfører studiet. Nytteverdien ligger i at de får støtte individuelt tilpasset sine behov, de får redusert forstyrrelser som kompliserer studiehverdagen, de opplever en faglig og personlig trygghet, de opplever å mestre, samtidig som de får økt faglig utbytte og bedre resultater. Det finnes ikke et bestemt tidspunkt i studiet der mentorstøtte er viktigere enn andre tidspunkt; behovet for og betydningen av mentorstøtte er svært individuelt og vil være nødvendig *når* behovet melder seg hos studenten. Støtte til å holde ut eller bli motivert til å fullføre ulike aktiviteter trenger man uansett hvilket fag det er snakk om og uansett når i semesteret eller studiet behovet melder seg.

Mentorenes forslag til forbedringer:

- Bistå med tilgang til emner i e-læringsplattformen
- Legg til rette for at det skal bli lettere å kontakte faglærere
- Tilby opplæring/kurs i hva en mentor skal bistå med
- Tilby samtale mellom tilrettelegger, mentor og student for rolleavklaring og tilpasset støtte

- Klargjør hva som inngår i timeantallet man får utdelt til mentorstøtte og hva som ikke er inkludert, særlig hvis mentor og student studerer det samme emnet.
- Ha gode rutiner dersom det blir behov for å søke om flere timer til mentorstøtte
- Synliggjør og tydeliggjør hvilke goder som følger av ansattforholdet på lærestedet, for eks. muligheter med print og booking av grupperom, og avklar hvor grensene går.
- Inkluder retningslinjer og rammer for mentoroppdraget i en kontrakt
- Gi skriftlig innføring i hvordan mentorer registrerer timer for oppdraget
- Etabler et nettverk av mentorer/lunsjtreff der de kan utveksle erfaringer med likesinnede
- Ikke begrensn mentorstøtte til enkelte emner eller begrensede tidspunkt i studiet eller semesteret.
- Få på plass mentorstøtte så snart det melder seg et behov

8. Studentenes erfaringer

Studenten er hovedpersonen i mentorordningen. Det er studentene lærestedene og NAV-kontor tilrettelegger for med mål om å mestre studiehverdagen. I dette kapitlet får vi presentert fem historier som hver og en illustrerer ulike behov og måter mentor har betydning for studier. Studentene er rekruttert via prosjektets referansegruppe. De har fått fiktive navn og er spredt på ulike utdanningsinstitusjoner, emner og studieår. Alle studentene har utdanning som tiltak gjennom NAV.

8.1 Student 1 – Eva: Dekoding av informasjon og mestring og god studieteknikk

Eva studerer andre året på et treårig studium, og har hatt vedtak om mentor gjennom hele studiet. Unntaket var oppstarten, da forsinkelser førte til at Eva fikk mentor først i slutten av oktober, en måned før eksamen. Ventetiden beskriver hun som kaotisk og stressende: «Jeg skjønnte ikke hva som ble sagt og hvordan ting hang sammen. Dette gjorde at jeg ble veldig nervøs», forklarer hun.

Behovet for mentor kommer av at Eva har nonverbale lærevansker, ADHD og dyskalkuli. Hun fikk diagnosene rett før hun skulle starte i høyere utdanning, og det har tatt tid å bli kjent med diagnosene og hva vanskene innebærer for henne. Selv oppsummerer hun det slik: «Det som har vært vanskeligst er å forstå innholdet i det jeg leser eller det jeg hører læreren snakke om i en forelesning. Det er heller ikke så lett å be om hjelp, fordi jeg ikke nødvendigvis vet hva jeg ikke forstår eller har misoppfattet».

Eva fikk støtte til mentor i maksimalperioden på tre år av NAV, før lærestedet tok over finansieringen. I denne tiden ble mentorordningen forlenget hver tredje måned, helt til hun byttet NAV-kontor og hun fikk forlenget mentortiltaket hver 6. måned. Eva ble fortalt av saksbehandler i NAV at forlengelsen kun var en formalitet, og var derfor aldri noe hun uroet seg for. De hadde sett at avsatte timer hadde blitt benyttet og forstått at hun hadde stort utbytte av mentortiltaket.

Relasjon og kommunikasjon med mentor

Eva har hatt den samme mentoren gjennom hele studiet. Han har studert samme fagområde året over henne og utelukkende bistått med det faglige. Det vil si; gjennomgått eksamensoppgaver, diskutert hvordan man leser oppgaveteksten og bygger en god besvarelse, samt rettskriving og forståelse rundt grunnleggende prinsipper i fagene. For Eva har det å studere med en funksjonsnedsettelse vært svært utmattende, og generelle kurs i akademisk skriving har hun ikke hatt

kapasitet til å ta. Da har det vært fint å lære dette av mentor på en måte som har vært tilpasset hennes behov og vansker.

Møtene mellom henne og mentor har variert fra 2–5 timer i uka og stort sett vært fysiske treff, enten på skolen eller hjemme. Unntaket har vært koronatiden, hvor de i stedet har samarbeidet via telefon, Messenger og Google docs.

Relasjonen til mentor har fungert svært bra. En lang samtale med forventningsavklaring for begge parter dannet et godt grunnlag for samarbeidet. I tillegg tror Eva at det har vært en fordel at mentor selv har ADHD, slik at han lettere har forstått hennes utfordringer.

Verdien av å ha en mentor

Mentor har tatt i bruk en arbeidsmåte som har gitt Eva selvtillit; når hun ga uttrykk for at hun ikke forstod oppgaveteksten stilte mentor spørsmål rundt det motsatte. Han ønsket å vite hvordan hun forstod oppgaven. «Si hva du forstår da», eller: «Hva tror du, og hva mener du at de spør etter?», var spørsmål han ofte stilte. Denne tilnærmingen til kunnskap har medvirket til at Eva mener hun har utviklet seg når det gjelder skriving og det å forstå oppgaver. På spørsmål om hva mentor har betydd for henne, sier hun at det var avgjørende for å mestre – og ikke bare «overleve» eksamen. Hvis mentor bare hadde vært mulig i deler av utdanningen, ville Eva valgt helt i starten. Da hadde hun akkurat fått diagnosene og visste lite om hvordan hun best skulle lære.

For Eva har mentor bidratt til at hennes behov for bistand har endret seg. Hun har innarbeidet strategier for hvordan hun skal dekode informasjon og bearbeide budskap i det hun leser, hører og i forbindelse med oppgaveløsning. Hun har erfart å mestre, og selvtilliten har vokst i takt med det hun har gjort.

8.2 Student 2 – Ingrid: Nytt fag – ny svømmeteknikk

Ingrid er i sitt femte studieår på en bachelorgrad som hun har ett år igjen på. Hun tar høyere utdanning som tiltak i regi av NAV. De tre første årene fikk hun mentor via NAV og lærestedet tok over når denne perioden gikk ut. Overgangen var uproblematisk, og Ingrid fikk god hjelp av lærestedet.

For henne, som har dysleksi og dyskalkuli, er behovet for mentor størst på regnskapsfagene. Ingrid forklarer at mentor som tiltak erstatter behov for annen oppfølging av lærestedet og NAV i løpet av semesteret. Hun har kun kontakt med eksamenskontoret i forbindelse med tilrettelegging på eksamen. På eksamen får hun ekstra tid, oppgaven opplest og eget rom.

God rutine på samarbeidet

For Ingrid er det vanskelig å komme seg gjennom tykke pensumbøker, og det er en utfordring at det nesten ikke finnes lydbøker i hennes fag. Mentor hjelper til med å forklare innholdet slik at hun kan tilegne seg stoffet muntlig. Ingrid forklarer: «Han forteller hva kapittelet handler om, fordi jeg rekker ikke å lese alle kapitlene. Informasjon som står i forelesningsslides og fasiten på eksamensoppgaver får jeg med meg fordi det sjelden er mye tekst.»

Etter å ha vært student-mentor-kolleger gjennom hele Ingrids studie har de fått god rutine på samarbeidet. Møtene foregår primært på campus og de møtes gjennomsnittlig 4-8 timer i uka fordelt på to treff, avhengig av behov. Om hvordan de kom frem til omfanget av mentorstøtten sier hun: «Det har vært litt prøving og feiling på antall timer jeg skal få med mentor. Jeg har kunnet søke om flere timer dersom det har vært behov, mens andre ganger brukte jeg ikke alltid opp timeantallet.» Ingrid tror en viktig årsak til at mentortiltaket har fungert så bra for henne handler om at hun er litt eldre og at det dermed et lettere å vite hva man trenger, og ikke minst ha selvtillit og trygghet til å uttrykke dette til både lærested, NAV-kontor og mentor.

Hva er positivt med mentor?

Det er mye Ingrid vil trekke frem som betydningsfullt med mentor som tiltak: «Det har betydd alt for meg, særlig i regnskapsfagene. Han har hjulpet meg å forstå og til å sortere og prioritere informasjon.» Samtidig trekker hun frem lydbøker som et viktig tiltak som kunne avlastet behovet for mentor: «Jeg får ikke presisert nok hvor mye lydbøker betyr for min læring. Hvis faglærere hadde prioritert å bruke bøker det er lydbok i, ville jeg klart meg mer selv.»

For Ingrid er det vanskelig å svare på når i studiet det ville vært mest nødvendig med mentorstøtte. Hennes erfaring er at man ikke vet hvilke behov man har før man begynner på et nytt fag: «Når du begynner på et nytt emne er det litt som å lære å svømme. Mentor har hjulpet meg knyttet til begreper og innhold i faget, så når jeg skal begynne med et nytt fag må jeg lære meg en ny svømmeteknikk», illustrerer hun.

Ingrids erfaringer er et godt eksempel på at noen mentoroppdrag hovedsakelig har nytteverdi knyttet til det enkelte fag, og gir ikke nødvendigvis studieteknikk og lærdom som er overførbart til andre fag. Det som er avgjørende er studentens behov og vansker, og erfaringene illustrerer ikke minst at det er veldig individuelt hvorfor en student trenger mentor.

8.3 Student 3 – Tuva: Hjelp av en hjerne som er god på andre ting

Tuva er i siste semester av en treårig utdanning som hun har brukt fire år på å fullføre. Hun fikk mentor etter ett semester og har hatt det gjennom hele studieløpet. I en periode hadde hun også to forskjellige mentorer, men med samme totale timeomfang.

Bakgrunnen for at hun har mentor er at hun etter en ulykke med påfølgende hodeskade, fikk lærevansker som følge av nedsatt hukommelse og konsentrasjon. Dette sammen med generell nedsatt fysisk kapasitet er også grunnen til at hun mottar AAP.

Tuva forteller at det er spesielt i forbindelse med skriftlige innleveringer hun trenger støtte. Hun har brukt mentor til å hjelpe seg til å sette opp en oversikt over hva hun skal gjøre når, og deretter repetere sammen med mentor etter en viss periode.

Det første semesteret som var uten mentor, førte til at Tuva etterspurte mer hjelp fra faglærerne; både hjelp til avklaringer omkring oppgaver og selve drøftingen og til å få utvidet tid på innleveringer. Selv om mentor ikke har bakgrunn fra samme studie, har hun ikke lenger behov for å etterspørre slik bistand fra lærerne. Som hun selv sier: «Mentoren hjelper meg med ting jeg egentlig burde klare selv.»

I forbindelse med skriftlige oppgaver har mentor vært spesielt viktig i brainstormingsprosessen. Tuva illustrerer: «Jeg sitter og prater: -Kanskje skulle jeg gjort det sånn? -Skulle jeg kanskje hatt med dét? Men siden jeg har så dårlig hukommelse har jeg fort glemt hva jeg selv har foreslått, rett etterpå.» Mentor fungerer som skrivehjelp og hjelper til å ta vare på forslagene for henne. Mentor har også hjulpet til med å sette opp disposisjon for oppgaver, samt hjulpet med redigering av tekster. Tuva er tydelig på hvor nyttig mentor er for henne: «Du klarer å hente mer informasjon og tenke nytt når du får hjelp av en hjerne som er god på andre ting.»

Det er uklart for Tuva hvem som egentlig brakte muligheten for mentor på bane. Det er også uklart for henne hvor mange timer i uka som er stipulert, men sier hun ikke bruker alle timene. Hun forteller at den nedsatte kapasiteten gjør at mentor blir enda en ting som krever energi å administrere, og at det av samme grunn blir lite sosiale aktiviteter.

For Tuva har mentor helt og holdent vært lagt opp som en faglig støtte, men spesielt siden hun deltar lite i sosiale aktiviteter, har mentor vært en pådriver som motiverer og har fungert som en sosial støtte: «Selv om jeg ikke har hatt en «sosial mentor» så er det jo noe med at det er noen som heier på deg.»

Tuvas mentorbistand har ikke vært synlig for medstudenter, heller ikke da hun en periode hadde en ekstra mentor fra samme studieprogram. Tanken var å dele opp mentorstøtten i én mentor for skriving og én mentor for mer konkret faglig støtte. Dette fungerte ikke etter hensikten, og Tuva forteller at det var vanskelig for henne å si ifra og avslutte oppfølgingen fra den andre mentoren: «Hvis det ikke funker med den mentoren man har, så tror jeg det vil være vanskelig for mange å si det. Jeg løste det med å bare slutte å avtale noe.»

Forlengelser av mentortiltaket har vært enkelt; lærestedet har spurt om Tuva ser et behov for mentor videre, og så har tilretteleggingskontakt ved lærestedet søkt til NAV. Tuva hadde liten kontakt med studieveileder og tilretteleggingskontakt før hun fikk mentor, og selv om kontakten har økt, dreier det seg primært om timelister og forlengelse. Hun kunne tenke seg å slippe den administreringen også: «Jeg skulle egentlig ønske jeg slapp å attestere på hvor mange timer vi har brukt. Hvem er egentlig arbeidsgiveren her? Hvorfor er det meg?».

Tuva sier hun er takknemlig for at hun har fått mentor og ser ikke at andre tiltak kunne gitt henne den bistanden hun trenger: «En spør jo ikke medstudenter om hjelp til slikt.»

8.4 Student 4 – Tobias: Fra drømmementor til rollebytte

Tobias er ferdig med to år som student og tar en bachelor med støtte fra NAV. Hans vansker i dag kommer fra traumatiske opplevelser fra en barndom med misbruk. For Tobias kommer vansker i utdanning til uttrykk gjennom problemer med struktur, å starte for sent med oppgaver, tilegne seg fagstoff skriftlig, prioritere hva som er relevant og viktig, samt det å bygge opp en god akademisk tekst. Når han beskrev utfordringene til NAV-veileder informerte hun om muligheten for mentorstøtte, og dermed ble andre semester i høyere utdanning en mye bedre opplevelse. Tobias har hatt tre ulike mentorer fordelt på tre semestre, og har opplevd alt fra drømmementoren til en relasjon som ikke fungerte overhodet.

Hva kjennetegner en god mentor?

Tobias og mentor hadde tidlig en samtale med tilretteleggingsrådgiver på lærestedet hvor de avklarte behov for støtte, kjøreregler og hvordan de skulle samarbeide. Det resulterte i et veldig godt samarbeid, der det var takhøyde for å si fra og en enighet om når det var viktigst å treffes: «Vi sparte timer underveis i semesteret og hadde lengre økter knyttet til oppgaveskriving rundt innlevering. Da kunne vi sitte 5 timer en dag og 11 timer en annen dag», forklarer han.

For Tobias var det spesielt viktig at mentor klarte å balansere det faglige og det personlige. «Han hadde et øye for når jeg begynte å spore av og han turte å si fra», eksemplifiserer han. Tobias opplevde at han hadde et genuint ønske om å hjelpe til. «Han spurte ofte hvordan det gikk, ikke bare om skole, men også om meg som person», beskriver han.

Mentoren bidro til å stimulere hans evne til å tenke og skrive akademisk, fremfor det muntlige språket, som hadde en tendens til å dominere for Tobias. Videre bistod han stort til å prioritere og avkorte hva som var viktig å ta med i oppgaver. Mentoren måtte slutte etter semesteret fordi han skulle ut i praksis, men Tobias satt igjen med en trygghet på at han hadde lært hvordan han skulle bygge opp en god akademisk tekst, og så ikke det samme behovet for en ny mentor.

Når relasjonen mellom student og mentor ikke fungerer

Ny innsikt og ferdigheter til tross, Tobias tenkte at det var andre ting han kunne få bistand til fra en ny mentor. Igjen hadde de en avklaringsamtale med tilretteleggingsrådgiver på lærestedet, men relasjonen ble ikke helt som han hadde tenkt. «Mentoren jeg fikk da var sju år yngre enn meg. Det blir fort et rollebytte når de blir for unge», konstaterer han.

Han synes det var en ulempe at hun kom fra samme fagområde; at hun påvirket og la for mye egne meninger inn i faget. I tillegg brukte hun teknikker som ikke var motiverende for ham: «Hun lagde detaljerte leseplaner for meg, men det er ikke sånn jeg lærer fagstoffet», klargjør han.

Tobias forteller at han vanligvis har mot til å si fra, men ikke denne gangen. I stedet kuttet han gradvis kontakten. «Lærestedet visste ingenting, da verken jeg eller de tok kontakt for å vurdere samarbeidet», forteller han. Det å komme på kant med mentoren gjorde det ubehagelig å møtes på skolen etterpå; særlig når man studerer samme fag. Tobias sammenligner det med å kvie seg for å treffe på en eks-kjæreste.

Behov for en tredjepartskontroll

For Tobias ville det vært en fordel om lærestedet hadde som fast praksis å ta en midtveisevaluering for å høre hvordan samarbeidet går. Da hadde det vært lettere å si fra.

Etter dette ønsket Tobias en eldre mentor, noe han fikk innvilget. Imidlertid rakk han knapt å møte henne før unntakstilstanden med korona kom, og derfor ble det lite mentorhjelp også det semesteret. I stedet endte han opp med å få korrekturhjelp fra en kamerat. Tobias mener det er avgjørende at mentor tar

styringen. «Jeg tror de fleste studenter som har mentor føler seg litt til bry, og når man har den følelsen tør man ikke stille krav når den andre ikke tar kontakt», beskriver han. Også her ville Tobias ha trengt at en tredjepart, gjerne fra lærestedet, var involvert for å komme ut av prosessen på en god måte.

I tillegg til behovet for en midtveiseevaluering skulle Tobias ønske det var en evaluering av tiltaket på slutten av semesteret, uten mentor til stede, slik at man fikk tatt en debrifing hvordan tiltaket hadde vært. «Da hadde jeg kanskje sluppet å kjenne på følelsen av at det er meg det er noe galt med», forklarer han.

Videre foreslår Tobias at lærestedet tilbyr støtte til mentorer underveis i semesteret. «Mange får tilbud om opplæring i starten, men problemene dukker ikke opp i starten, de dukker opp underveis. Mentorene trenger også en arena for å lufte tanker og denne delen burde vært obligatorisk», presiserer han.

Betydningen av mentor

Til tross for noen dårlige erfaringer med mentor overskygger den gode opplevelsen med den første mentoren alt. «Foruten den faglige forståelsen jeg fikk, ga mentor meg en følelse av tilhørighet og at høyere utdanning er en riktig plass for meg», forklarer han.

For Tobias ville mentorstøtte vært viktigst de to første semestrene. «Alt er nytt, det er en stor labyrint og vanskelig å vite om du skal navigere til høyre eller venstre. Hvis du kommer deg ut av labyrinten i starten vil du få troen på at du får det til igjen», understreker han.

Videre trekker han frem de to siste månedene før eksamen som avgjørende: «Da kommer tvilen og alle spørsmålene: Har jeg fått med meg noe? Kan jeg teoriene? Hvordan skal jeg forberede meg til eksamen? Det er den tida man ofte ikke har tro på seg selv og man trenger den støtten utenfra», avslutter han.

Tobias historie viser hvordan en dårlig relasjon med mentor kan medføre nye utfordringer for studenten. Erfaringene underbygger betydningen av å finne en god match mellom student og mentor, og et apparat som er der, både forebyggende og ad-hoc dersom samarbeidet ikke skulle fungere etter hensikten.

8.5 Student 5 – Kristian: Både faglig og personlig støtte.

Kristian er akkurat ferdig med det første året på en helsefaglig bachelor. Han har tidligere studert tre år på en annen utdanning, men forteller at han måtte avbryte det studiet: «Man burde ikke ha noen form for nedsettelse når man studerer det faget fordi det krever såpass mye». På det første studiet hadde han ingen annen

tilrettelegging enn utvidet tid på eksamen. På det nåværende studiet har han hatt mentor siden første dag.

Bakgrunnen for at Kristian fikk mentor er sammensatte vansker: «Jeg har liksom slitt med skole egentlig gjennom hele livet. Jeg har hatt mye psykiske problemer, om du vil; gjennom tiden, men det har liksom gått greit.» Etter en skade med påfølgende operasjoner og opptrening fikk han også en kreftdiagnose som krevde langvarig behandling. Han avbrøt videregående skole og fullførte senere som privatist. Først da han tok opp videregående igjen ble det avdekket at han har dysleksi. «Det er mye av det som har vært problemet. Jeg har aldri blitt fulgt opp, fra egentlig barneskolen. Jeg startet med å ha dysleksitester og alt mulig sånn, men om det var dårlige tester eller hva det var, vet jeg ikke; men jeg har jo ganske kraftig lese- og skrivevansker som ikke ble tatt videre på det stadiet.»

Utdanningen skjer med støtte fra NAV under AAP. Det var NAV-veilederen som tok initiativ til mentor. «Jeg hadde ikke anelse om at det var en greie engang. Jeg tror jeg var litt heldig med han jeg fikk. Vi har ordna oss greit selv. Jeg har hele tiden fått høre fra lærestedet at det bare er å ta kontakt dersom det skulle være noe som ikke funker, men det har det aldri vært behov for», forteller han. NAV har bidratt til forutsigbarhet ved å gi lovnader om at mentorbistanden kan vare gjennom hele studieløpet.

Kristians mentor går på kullet over; og møtene med mentor har vært tilpasset begge praksisperioder, som det er flere av. Som regel har det vært ukentlige møter på 1-2 timer, noe som etter Kristians mening er helt passende. Det første semesteret var det fysiske møter, mens det under pandemien har vært digitale møter. Kristian har vært helt åpen om sin situasjon til mentoren.

Diskusjon, strukturering, tilbakemelding

Den konkrete mentorbistanden går ut på å diskutere faglige problemstillinger og hjelp til planlegging og strukturering av oppgaver, samt tilbakemelding på skriftlige arbeider. Med lese- og skrivevanskene har det blitt ekstra utfordrende dette semesteret hvor praktiske vurderinger ble omgjort til skriftlige hjemmeeksamener. Kristian forteller at psykiske vansker også spiller en rolle: «Jeg har også litt angstproblematikk, så det er ålreit å ha noen å snakke med om sånne ting, også i forhold til eksamen og sånne ting. At en har en øvelse med å snakke om stoffet foran en person.»

Kristian forteller at han ikke har sett noen grunn til at medstudentene skal kjenne til at han har mentor: «Det er noe med at man blir veldig sliten av å være i den sosiale settingen med klassen, i hvert fall om jeg skal by på meg selv.»

Faglig støtte viktigst

Både Kristian og mentoren har sett at relasjonen handler både om det faglige og mer personlige:

«Det er kanskje sånn 60% faglig og mer personlig på 40%. Mentoren min har sagt at han ikke ser på dette som en jobb, men en kompis som kommer og prater om litt forskjellige ting, både faglig og andre ting. I starten så førte han ikke opp timer for han følte jo at han på en måte ikke gjorde så mye «jobb», men jeg sa til han at han selvsagt må sørge for å bli betalt for jobben han gjør.»

Tidligere har Kristian oppsøkt samskipnadens helsetjeneste, men fikk tilbakemelding om at hans vansker var for sammensatte til at de kunne hjelpe; noe han er kritisk til: «Det krever ganske mye fra en person å sitte og åpne seg for en psykolog, og så får du bare beskjed etterpå at det ikke er noe hjelp å få.»

Kristian sier at om han ikke hadde hatt mentor så ville ikke alternativet for ham vært å søke mer kontakt med medstudenter: «Det er ikke så mange i klassen jeg jobber sammen med, selv om det alltid er åpent for å gjøre det; men det er noe jeg ikke er så god på; med litt sånn sosial angst og sånne ting.»

Selv om det personlige er viktig i mentorrelasjonen er Kristian usikker på hvor nyttig det hadde vært å ha en mentor som ikke går på det samme studiet: «Det hadde jo blitt noe helt annet, jeg tenker det er viktig at han går på samme studiet», avslutter Kristian.

8.6 Oppsummering studentenes erfaringer

Basert på historiene til studentene skiller mentor seg fra mer generell oppfølging og tiltak fordi støtten tilpasses til den enkelte students kontekst og emne, og avklares i et samarbeid mellom student og mentor. For studentene i dette kapittelet tilbyr mentor en form for støtte de ikke kan få av en vanlig medstudent eller faglærer, både med tanke på arbeidsform og omfang. Felles for studentene er at de har nedsatt kapasitet på grunn av funksjonsnedsettelse, og mentor bistår på ulike vis med å sortere, prioritere og oversette informasjon som gir struktur, forståelse, studieteknikk, selvtillit og mestring.

Selv om mentor gjør faget mer håndgripelig forklarer studentene at det å ha mentor også krever energi å administrere. Alle studentene trekker frem «god relasjon med mentor» som avgjørende for å oppnå gode resultater, og to studenter har erfart hvordan dårlig personkjemi med mentor kan medføre nye utfordringer. Det underbygger betydningen av at man etterstreber å finne en god match mellom student og mentor, samt at man har et apparat som er der, både

forebyggende og ad-hoc dersom samarbeidet ikke skulle fungere etter hensikten. Forventningsavklaring for begge parter tidlig i bekjentskapet trekkes frem som spesielt gunstig for samarbeidet. Studentene vurderer behovet for mentor til å være særlig stort i starten av et studium, da mye av grunnlaget legges her, både når det gjelder forståelse i faget og troen på videre mestring.

9. Diskusjon og tilrådninger

9.1 Vurdering av nytte og ressursbruk

Alle aktørene erfarer og uttrykker at mentor er et svært virkningsfullt tiltak for den enkelte. Mentorbistand skiller seg fra mer universelle tilbud ved lærestedene fordi den er individrettet og fortrinnsvis består av likemannsarbeid, som gir god læring for både student og mentor. I de tilfellene mentor ikke er nyttig er det nærliggende å tro at student eller mentor vil avslutte støtterelasjonen. Kostnadmessig kommer det frem fra NAV-ansatte, som står for de største utgiftene i forbindelse med ordningen, at mentor brukes for lite, og at penger ikke er årsaken til at mentor ikke brukes i større grad i dag. Derfor kan en si at langt flere studenter kunne fått tiltaket.

Fra lærestedenes ståsted er det primært personressurser til administreringen av ordningen som er kostnadsdrivende når det gjelder den NAV-finansierte mentorordningen. Til gjengjeld opplever mange læresteder å bruke svært mye ressurser som tiltaksarrangør, fortrinnsvis knyttet til saksbehandling, overholdelse av frister på søknader og refusjoner, ansettelse av mentor, samt kontakt med NAV, da mentor og student som hovedregel arbeider selvstendig, så videre oppfølging er svært sjelden nødvendig.

I en vurdering av ordningen ser det ut til at kostnadene ikke er et problem i forhold til nytteverdien den enkelte student har av tiltaket. Det er nærliggende å anta at studentenes subjektive opplevelse av mestring og læring, også vil ha en positiv effekt for den enkeltes opplevelse av studiekvalitet, læringsmiljø og gjennomstrømming.

Hovedutfordringen ser ut til å være at lærestedene må forholde seg til NAV sine rutiner, som i dag ikke er tilpasset og forenelig med lærestedenes organisering og praksis, samt studentenes studieår. Når institusjonene i tillegg har svært begrenset med ressurser til tilretteleggingsarbeidet kan en komplisert administrativ håndtering av mentortiltaket påvirke tid brukt på annen oppfølging av studenter i målgruppen.

9.2 Hvordan kan lærestedene og NAV-kontor samarbeide best mulig?

Gjennom spørreundersøkelser med saksbehandlere i NAV og spørreundersøkelse og samtaler med tilretteleggere på lærestedene kommer det frem at de er svært lite kjent med hvordan det arbeides med mentorordningen hos hverandre. Det er nærliggende å tro at det å få økt innsikt i samarbeidspartneres saksflyt og erfaringer i seg selv kan gi bedre prosess.

Tilsagnsperiode, lønn, arbeidsgiveransvar

Innspillene har identifisert spesifikke barrierer i saksflyten mellom NAV og saksflyten på lærestedene. Etter en grundig gjennomgang av saksflyten til NAV, samt tiltaksforskriften og tilhørende rundskriv, kan det se ut til at mentorordningen i utgangspunktet er beregnet på mentor i arbeidslivet. Kan dette være med å komplisere administreringen av ordningen, og gjøre at lærestedene og NAVs arbeidsprosess ikke passer overens? Som tidligere vist rapporterer lærestedene som en av de største utfordringene manglende samsvar mellom NAVs tilsagnsperiode på 3 måneder og lengden på lærestedets semester, som er 5-6 måneder. Resultatet er svært mye administrasjon fra lærestedenes side, og stor uforutsigbarhet og lite kontinuitet for både student og mentor.

Et annet eksempel er fastsetting av mentorenes lønn. Det er svært ulik lønn mentorene imellom, både mellom lærestedene og innad på samme lærested; avhengig både av hvilket NAV-kontor studenten sokner til, og om lærestedet ser mentor som arbeidstaker eller oppdragstaker.

Jamfør rundskriv til tiltaksforskriften bør timelønnsatsene for brukerstyrte personlige assistenter legges til grunn for ikke-ansatte arbeidstakere; men hvor standardisert er dette? En mer enhetlig praksis for avlønning av mentorer bør det være mulig å enes om.

Terminologi og hva man legger i de ulike begrepene kan også være kilde til misforståelser og ulik praksis, både mellom lærestedene og NAV-kontor, men også mellom og innad på de ulike NAV-kontor og mellom og innad på de ulike lærestedene.

En viktig problemstilling er om tiltaksarrangør har noe ansvar når man ikke finner mentor, når student eller mentor blir syk, eller dersom man starter et mentoroppdrag uten å ha fått klarsignal fra NAV. Det fremstår uklart hva som inngår i tiltaksarrangørens ansvar overfor mentor og student, både for ansatte på lærestedene og NAV-kontorene, så en avklaring ville vært nyttig for begge parter.

Informasjonsbarrieren

Oxford Research skriver i sin evaluering av mentortiltaket at det er deres inntrykk at det i NAV er en oppfatning om at mentortiltaket er et bra virkemiddel som bør brukes i større omfang enn i dag. Det finnes imidlertid ikke konkrete målsettinger på hvor omfattende bruken av mentortiltaket bør være.³⁹ Evalueringen peker på et behov for mer markedsføring av mentortiltaket og hva det kan brukes til.⁴⁰

Selv om både utdanningsinstitusjonen og studenter som tar utdanning med støtte fra NAV kan bringe muligheten for mentor på bane, er det NAV som i første rekke kan påvirke informasjonsbarrieren for mer bruk av mentortiltaket. Det er nærliggende å foreslå en standardisering som innebærer at alle studenter som tar høyere utdanning gjennom NAV mottar informasjonen om muligheten for mentor. Behovsprøvingen for den enkelte student ivaretas likevel av NAV-veileders saksbehandling. Ved å systematisk tilby informasjon om ordningen til en bredere målgruppe kan dette bidra til en tidligere avklaring av mentorbehov. Tidlig innmelding av mentorbehov vil gi bedre forutsigbarhet for lærestedene og være noe som kunne avhjulpet og systematisert rekrutteringen og opplæringen av mentorer. Målet må være at de som har et avklart behov for mentor skal kunne få det fra første semester, uten først å måtte gjøre negative studieerfaringer – med den fare for frafall fra studiene det medfører.

9.3 Kvalitetssikring og effektivisering av ordningen

Det å utarbeide rutiner for en mer enhetlig praksis er en kvalitetssikring og effektivisering i seg selv. Når det gjelder administreringen av ordningen har flere tilretteleggere etterlyst mer kunnskap om hvordan ordningen administreres på andre læresteder. En løsning for bedre erfaringsutveksling mellom kontaktpersoner på lærestedene kunne vært å organisere en felles oversikt over hvilke ansatte som har ansvar for dette på lærestedene, eller at dette kom frem av lærestedenes egne nettsider om tilrettelegging.

Når det gjelder gjennomføring av ordningen har også opplæring av mentorer vist seg å ha stor betydning. I tråd med enhetlig praksis og effektivisering vil det være en fordel å hente inspirasjon av de som allerede tilbyr et slikt kurs.

Læringsmateriellet kunne blitt utarbeidet nasjonalt og gjort digitalt tilgjengelig for lærestedene, som kunne supplert med lokale justeringer der det er hensiktsmessig. Etablering av et mentornettverk, som består av mentorer som er

³⁹ Oxford Research AS (2018), Gode erfaringer. Sluttrapport fra evalueringen av mentortiltaket, s. 73

⁴⁰ *ibid.* s. 75

ansatt på lærestedene, er mulig å organisere både nasjonalt og lokalt. Møteplasser der mentorer kan utveksle erfaringer med likesinnede kan også gjøre rekrutteringen av mentorer til oppdrag enklere og mer attraktivt, samt læringen desto større for mentorene.

Grep som kan effektivisere ordningen:

- Systematisk informere studenter hos NAV om muligheten for mentor
- Gi tilsagn for lengre perioder, minimum for ett semester eller to i tråd med lærestedenes semester. I noen sammenhenger er det hensiktsmessig å gi vedtak for en hel bachelor.
- Oppdater mal for tilsagnsbrev til å inneholde lærestedets referanse/kontaktperson for mentortiltaket.
- Ha samme tidsfrist for alle refusjoner som er etter ordinær eksamenstid.
- Oppsamling av refusjonskrav, slik at de sendes én gang pr. halvår til det tiltakskontoret i NAV som sokner til utdanningsinstitusjonen.
- Gjøre det mulig å sende inn refusjonskrav elektronisk og ikke trenge å legge ved dokumentasjon på utbetalt lønn.
- Opprette en fast NAV-kontakt for hele landet, som internt i NAV tar dialog med aktuell saksbehandler om mentor og høyere utdanning.

Grep som kan kvalitetssikre ordningen:

- At det utarbeides felles retningslinjer for alle saksbehandlere i NAV om administrering og saksflyt, fastsetting av lønn og oppfølging, og at disse gjøres kjent for tilretteleggerne på lærestedene.
- At økonomiavdelinger o.l. som har kompetanse innenfor økonomi tar seg av administreringen av refusjonskravene.
- Tilby opplæring/kurs i hva en mentor skal bistå med.
- Inkluder retningslinjer og rammer for mentoroppdraget i en kontrakt.
- Etabler et nettverk av mentorer/lunsjtreff der de kan utveksle erfaringer med likesinnede.
- Lage standardisert evaluering som sendes til alle mentorer på de ulike lærestedene.

9.4 Alternativer til dagens modell

Mentor er et av flere mulige tiltak som kan gis i høyere utdanning for å kompensere for nedsatt funksjonsevne. Kommunenes BPA-ordning og de generelle mentorordningene kan tilsynelatende fremstå som alternative tiltak, men vil de fungere kompenserende på samme vis? BPA-ordningen kan ikke sies å

være et alternativ, fordi den avhjelper helt andre behov i studiesituasjonen. BPA-utvalget fastslår at det er et stort skille mellom den faglige støtten mentorordningen innrettes mot, og den praktiske personlige bistanden som ligger i BPA-ordningen. Mens BPA muliggjør det overordnede behovet om *tilgang* til å være student på et fysisk lærested, styrker mentor de faglige forutsetningene for *gjennomføring av utdanning*. Mentor vil dermed kunne være et nyttig supplement for studenter med behov for BPA, men BPA vil ikke erstatte eller dekke den faglige bistanden et mentortiltak vil være. Det er heller ingen automatikk i at studenter med behov for BPA alltid vil ha behov for mentor i tillegg.

Slik de generelle mentorordningene er innrettet mot studenter i dag – fortrinnsvis på gruppenivå og utelukkende innen det faglige og studietekniske – blir ikke det som har vist seg å være suksesskriteriene for individuell mentor ivaretatt i de generelle ordningene.

Det viktigste aspektet med den individuelle mentorordningen er at studentene får støtte individuelt tilpasset sine behov og kontekst. Dette svarer direkte på tilretteleggingsplikten, der lærestedene skal tilby *egnet individuell tilrettelegging* av lærested, undervisning, eksamen og læremidler. Videre er studentene i denne kartleggingen tydelig på at mentor er en form for støtte de ikke kan få av den vanlige medstudent eller faglærer, både med tanke på arbeidsform og omfang. Her vil personlig egnethet hos mentor være av stor betydning for et godt resultat. Relasjonen studenten har med sin mentor fremheves også avgjørende for at mentorordningen skal fungere etter hensikten, noe som er et målrettet fokus når man skal matche mentor med student i den individuelle mentorordningen. Til tross for at de generelle mentorordningene ikke kan erstatte den individuelle mentorordningen, kan faglig støtte gjennom den generelle ordningen fungere forebyggende og avhjelpe behovet for individuell mentor.

Ut fra de ulike aktørenes erfaringer ser det ut til å være en felles oppfatning av at individuell mentor som tiltak er et svært nyttig virkemiddel for inkludering, tilrettelegging og gjennomstrømming i høyere utdanning. Likevel kan man stille spørsmål om den er organisert på mest mulig hensiktsmessig måte slik den administreres i dag. Lærestedene uttrykker at det er store utfordringer med å forholde seg til NAVs saksgang og rutiner. Samtidig er det stor oppslutning blant respondentene fra NAV om at mentor som tiltak burde blitt frigjort fra NAV og satt ut til lærestedet, som har en mer helhetlig forståelse av kontekst og tilretteleggingsmuligheter ved utdanningsinstitusjonene. Med bakgrunn i disse erfaringene kan det være naturlig å spørre om lærestedene burde overtatt eller tatt større del av dette ansvaret? Ville det frigitt ressurser og effektivisert

administreringen av ordningen hvis de hadde kunnet organisere tiltaket på eget vis og ikke måttet forholde seg til frister og rutiner i en annen sektor? Imidlertid spiller ulikhetene lærestedene imellom inn; både når det gjelder størrelse, organisering og avsatte ressurser til tilretteleggingsarbeidet. Det kan være risiko for at en slik løsning ville medført ulikheter i tilbudet til studentene avhengig av hvor en studerer.

Det er nærliggende å tenke at man ved å gjøre mindre endringer, som foreslått ovenfor, langt på vei løser de utfordringene som eksisterer i dag. Med forbedret administrativ samhandling kan lærestedene bedre ivareta ansvar for rekruttering, opplæring og oppfølging av mentorene og studentene.

Fremfor å se på et alternativ til dagens modell kan det være nyttig å se på hva som kan være et godt supplement. Svært få studenter faller innunder kriteriene for NAVs mentorordning. Tilsvarende erfarer tilretteleggere at mange øvrige studenter har et udekket behov oppfølging. Samtidig har lærestedene erfart at mentor som tilretteleggingstiltak har vært svært effektivt for de som har det. Dette gjenspeiler seg i utviklingen hvor stadig flere institusjoner systematisk avsetter midler til å tilby mentor for studenter med komplekse utfordringer som ikke tar utdanning gjennom NAV. En lærestedfinansiert mentorordning kan dekke behov for studenter som faller utenfor NAVs mentorordning. Det kan eksempelvis være studenter som ikke har fylt 22 år, eller studenter som trenger en «over kneika-hjelp» etter å ha brukt opp tre år med mentorstøtte fra NAV, og som trenger å fullføre siste skoleår. Det kan også være studenter som ikke tar utdanning via NAV, men som har opplevd ulykker eller som har omfattende vansker av midlertidig art og som dermed trenger bistand til å gjennomføre studiene.

Forslaget om mer bruk av lærestedfinansiert mentor kan underbygges av brevet som ble sendt fra Kunnskapsdepartementet til lærestedene i mars 2021⁴¹. Der ga KD en orientering om innholdet og rekkevidden av tilretteleggingsbestemmelsene i universitets- og høyskoleloven, som svar på at det i media var flere saker der det kunne reises spørsmål om i hvilken utstrekning utdanningsinstitusjonene hadde gjort reelle vurderinger om kravene i loven om individuell tilrettelegging. Budskapet var blant annet at institusjonene skal strekke seg lenger enn før for å tilrettelegge. Videre skal lovbestemmelsen bidra til at studenter med funksjonsnedsettelse eller særskilte behov av *midlertidig karakter* får den samme

⁴¹ Kunnskapsdepartementet (2021), Orientering om rekkevidden av tilretteleggingsbestemmelsene i universitets- og høyskoleloven. Brev 25.03.2021

muligheten til å ta høyere utdanning som andre studenter. I tråd med KDs presiseringer kan en si at mentor kan være et tiltak som bør vurderes for en bredere målgruppe, også studenter som har utfordringer og behov som er midlertidige.

Lærestedene er ulike i størrelse og organisering og vil ha ulike forutsetninger for å systematisk kunne avsette midler til mentorstøtte. Likevel vil mentor som tiltak kunne være økonomisk for lærestedet i enkeltsaker, fordi det kan avlaste tilrettelegger i oppfølgingen av studenten. Dermed frigjøres tid og ressurser som kan benyttes på studenter som trenger annen form for oppfølging.

Universiteter og høyskoler er pliktet til å tilrettelegge for studenter som har nedsatt funksjonsevne. Mentor er én måte å tilrettelegge på, men det vil ikke nødvendigvis alltid være riktig løsning. Vesentlig i vurderingen er at tiltaket kompenserer for funksjonsnedsettelsen. Videre er det en forutsetning at det skjer i samråd med den som skal nyttiggjøre seg tiltaket. Den som tilrettelegger har imidlertid mulighet til å velge det minst kostbare eller byrdefulle alternativet, så lenge tiltaket faktisk dekker tilretteleggingsbehovet, og gir lik mulighet til å studere.

9.5 Veien videre

Kartleggingen viser de ulike aktørenes opplevelse av dagens mentorordning, samt en statusbeskrivelse av utfordringer og gode eksempler på organisering og praksis. Videre har vi presentert en rekke små og større forslag til kvalitetssikring og effektivisering av ordningen som kan vurderes. Noen forslag kan gjøres på individ og institusjonsnivå, mens andre som omfatter mer enhetlig praksis forutsetter dialog mellom sektoren (HU) og NAV. I det følgende presenteres videre arbeid med mentorordninger for studenter med funksjonsnedsettelse.

Økt bruk av mentor som tilretteleggingstiltak

Flere studenter bør få muligheten til å nyttiggjøre seg mentor som tiltak, både gjennom NAV-systemet og lærestedfinansiert mentor. Det inkluderer økt bruk av NAV-mentor og at institusjoner tilbyr mentor til flere studenter som faller utenfor kriteriene til NAV. Med utstrakt bruk av lærestedfinansiert mentorordning blir det enda viktigere å evaluere opplevd nytteverdi i den enkelte mentorrelasjonen for å vurdere hensiktsmessig intensitet og omfang.

Dialog med Arbeids- og velferdsdirektoratet

På vegne av sektoren ønsker Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse ta initiativ til dialog med Arbeids- og velferdsdirektoratet for å se på mulige forenklinger i den administrative saksbehandlingsprosessen.

Utvikle mentorkurs og evaluering av ordningen

Med mål om å kvalitetssikre lærestedenes arbeid med ordningen vil direktoratet utvikle nasjonalt opplæringsmateriell for mentorer og utarbeide spørsmål som kan bistå utdanningsinstitusjonene til å evaluere opplevd nytteverdi.

10. Referanser

BPA-utvalget, <https://nettsteder.regjeringen.no/bpa/>

Diku (2020), Notatserie nr. 1, 2020, Etablering av mentorordninger. En kartlegging av institusjonenes arbeid og behov for dialog og erfaringsdeling

Eurostudent VII (2021) Database,

https://database.eurostudent.eu/drm/?eust_nr=7&e=impair_dich_c&fg=all_students&country_list=NO&Curr=NCU

Forskrift 11. desember 2015 nr. 1598 om arbeidsmarkedstiltak (tiltaksforskriften)

Helsedirektoratet (2015), Opplæringshåndbok brukerstyrt personlig assistanse BPA (IS-2313)

Kunnskapsdepartementet (2021), Orientering om rekkevidden av tilretteleggingsbestemmelsene i universitets- og høyskoleloven. Brev 25.03.2021

Kunnskapsdepartementet (2021), Forslag til endringer i universitets- og høyskoleloven, fagskoleloven og opplæringsloven 2. juli 2021. Høringsnotat

Meld. St. 16 (2016–2017) Kultur for kvalitet i høyere utdanning

NAV, <https://www.nav.no/no/bedrift/hjelpemidler/funksjonsassistanse>

NOU 2020: 3 Ny lov om universiteter og høyskoler

NOU 2021: 11 Selvstyrt er velstyrt

Oxford Research AS (2018), Gode erfaringer. Sluttrapport fra evalueringen av mentortiltaket

Rundskriv I-9/2015, Rettighetsfesting av brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

Rundskriv R76-12-01, Utfyllende regler til Arbeids- og velferdsetatens anvendelse av forskrift om arbeidsmarkedstiltak

Sosial- og helsedirektoratet (2007), Uttalelse om adgangen til bruk av brukerstyrt personlig assistanse i skole og skolefritidsordning, avgitt 25.06.2007

Universitetet i Bergen (2018), Utredning av mentorordning i høyere utdanning. Rapport

Universitetet i Bergen (2020), Mentor – Frå pilotar til fullskala satsing. Prosjektrapport

