



16. marts 2017

FM 2017/60

Jeg fremsætter hermed følgende beslutningsforslag i henhold til § 33 i forretningsorden for Inatsisartut:

**Forslag til Inatsisartutbeslutning om, at Naalakkersuisut pålægges fra 2018 at etablere en 2-årig forsøgsordning med et aftenåbent (klokken 16-24) nationalt call-center under Center for National Vejledning (NTI). Call-centret skal yde hurtig og anonym støtte og rådgivning til studerende med uddannelsesmæssige, økonomiske eller sociale udfordringer. Call-centret skal endvidere tilbyde de samme ydelser til pårørende til studerende**  
(Medlem af Inatsisartut Nivi Olsen, Demokraterne)

### **Begrundelse**

Center for National Vejledning (NTI) er en rigtig god idé, og er en vigtig del af vores fælles bestræbelser på at mindske frafaldet i vores uddannelsessystem. Men det er samtidig en meget traditionel måde at tænke rådgivning på, da der bliver lagt op til personlige møder og samtaler, personlige handleplaner med videre.

Alt sammen noget, der kræver, at den studerende med behov for støtte/rådgivning har lyst, mod og overskud til at møde op og gennemgå disse tiltag. Den eneste mulighed for mere anonym rådgivning er at ringe til studenterrådgivningen mellem 8 og 16 eller skrive en mail på højst en A4-side. Herefter får man svar i løbet af 14 dage. Hvis der er brug for mere rådgivning, skal man henvende sig personligt<sup>1</sup>

Demokraterne mener, at vi ved at tænke så traditionelt risikerer, at vi ikke får hjulpet dem, der virkelig har behov for hjælp. For mange er der noget trygt ved anonymt at ringe eller evt. chatte med en rådgiver og herigennem få råd og vejledning. Ofte er det sådan, at det er en god hjælp blot at vide, at der er nogen, der lytter til de problemer og udfordringer, man løber ind i. Her er det vigtigt, at vort samfund kan tilbyde mulighed for anonymitet og strakshjælp. Et sådan tilbud til studerende og deres pårørende findes ikke i dag. Netop muligheden for støtte/rådgivning til pårørende er en central del af forslaget. Dette skyldes, at det for den enkelte studerende, der gennemgår en krise, måske kan være svært selv at overskue at søge hjælp. Her kan en pårørende hjælpe med at søge rådgivning via det nationale call-center.

De almindelige studenterrådgivninger under NTI i Nuuk, Qaqortoq, Sisimiut, Aasiaat og Ilulissat har åbent fra klokken 8-16 på hverdage, og der er som beskrevet meget begrænsede muligheder for anonymitet. Herudover er der ikke mulighed for at pårørende kan henvende sig. Idéen med call-centret er derfor, at det skal være åbent fra 16-24, hvor den studerende (eller de pårørende

hertil) må formodes at have mere tid og overskud til at kontakte en rådgiver.

En anonym telefon/chat-rådgivning har også den fordel, at det ikke virker som et uoverskueligt forløb. Og det kan være med til at hjælpe den enkelte til at komme i gang med at løse sine udfordringer. På den måde vil dette forslag potentielt set kunne være med til at nedbringe frafaldet i uddannelsessystemet.

Der vil naturligvis være sager som rådgiveren ikke kan rådgive konkret om med det samme. Her er pointen med call-centrets placering ved NTI, at telefonvagten kan søge eksperthjælp blandt de øvrige medarbejdere, og herefter vende tilbage med den rette støtte/rådgivning så hurtigt som muligt.

Jeg forestiller mig, at rådgiverne skal have en social- eller sundhedsfaglig uddannelse som sygeplejerske, socialpædagog, socialrådgiver eller lignende, så det sikres at rådgiverne har en bred uddannelsesmæssig baggrund til at kunne afhjælpe flest mulige henvendelser med det samme. Herudover vil rådgiverne løbende skulle gennemgå vejledergrunduddannelsen for at tilegne sig de bedste forudsætninger (med mindre naturligvis, at rådgiverne allerede har tilegnet si denne uddannelse inden ansættelsen).

Det er vigtigt, at alle opkald/chat-sessioner bliver registreret, så der efter et 1,5 år kan blive evalueret på i hvor høj grad forsøgsordningen bliver brugt. Dette med henblik på eventuelt at gøre ordningen permanent fra og med 1. januar 2020.

Jeg forestiller mig, at call-centret skal have lokaler i Center for National Vejledning, hvilket betyder, at de fysiske rammer allerede er på plads. Min vurdering er, at driftsomkostningerne til forsøgsordningen vil beløbe sig til i alt 3 millioner kroner i 2018 og 2019. (Læs afsnittet "De økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige" for mere detaljerede oplysninger herom).

Disse penge skal prioriteres på Finanslovsforslaget for 2018 og for budgetoverslagsåret 2019 inden for den budgetramme som man beslutter at tildele Departementet for Kultur, Uddannelse, Forskning og Kirke.

Vi ser frem til at høre indlæg fra de øvrige partier samt svarnotat fra Naalakkersuisut.

### **De økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige**

Forslaget vurderes at koste 3 millioner kroner i alt i 2018 og 2019. Beløbet er fremkommet ved at kigge på konto 40.90.13 i Finansloven. Her fremgår det, at der bliver brugt ca. 7,6 millioner kroner i lønudgifter til i alt 18 medarbejdere. Det giver en gennemsnitsløn på lige over 400.000 kroner. Det er min vurdering, at der vil blive brug for 3 medarbejdere yderligere for at kunne sikre den nødvendige bemanding til et nationalt call-center med åbningstider hver dag fra klokken 16-24. Hertil kommer udgifter til almindeligt kontorhold og eventuelle tilkøb af

---

<sup>1</sup> <http://www.vejledning.gl/socpsy-raadg/anonym-henvendelse.aspx?lang=da>

konsulentydelse (ex. psykologisk rådgivning eller lignende). Efter prøveperioden vil man have et langt bedre overblik over behov, og derfor også over eventuelle fremtidige udgifter til call-centret.

Det forventes endvidere at forslaget vil mindske frafaldet blandt studerende, hvilket for samfundet vil blive en økonomisk gevinst på længere sigt.

### **De økonomiske og administrative konsekvenser for det private erhvervsliv**

Ingen

### **De økonomiske og administrative konsekvenser for borgerne**

Studerende og deres pårørende med uddannelsesmæssige, økonomiske eller sociale udfordringer får en langt bedre mulighed for hurtig og anonym rådgivning end i dag. Dette højner sandsynligheden for, at den enkelte studerende får de rette støtte og rådgivning til at løse sine udfordringer, og dermed højnes sandsynligheden for at vedkommende kan gennemføre sin uddannelse.