

Projektevaluering og opfølgingsplan

Projekt ADR i FRE

11. januar 2016

FRE

14/11063

/GLPE

Indstilling	Projekt ADR i FRE afsluttes og slettes fra porteføljen.
Erfaringer	<p>Projektet har gjort sig følgende overordnede erfaringer</p> <ul style="list-style-type: none">• Projektet er afviklet succesfuldt, idet der med projektet er gennemført nødvendige ændringer i FRE, således at KFST den 1. oktober 2015 var klar med et nyt offentligt forbrugerklagesystem i overensstemmelse med lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (den nye forbrugerklagelov).• Projektet har været kendetegnet ved, at alle involverede har været engagerede og interesserede i projektet, og at direktionen har prioriteret projektet højt. Projektet er blevet taget godt imod af interessenter, og involvering af interessenter har generelt været positivt.• I projektet er der udviklet en mediationsmetode for den tvistløsning, som KFST, som tvistløsningsorgan efter loven, anvender. Metoden kan med fordel give inspiration til andre centre i styrelsen, som behandler forbrugerklagesager. Mediationsmetoden kan inspirere andre centre, fordi den indeholder en særlig proces, som sikrer kommunikationen og medfører en mere effektiv interessenthåndtering. Center for Klageløsning kan til inspiration fx afholde interne kurser.• Grundet projektets størrelse og opbygning med fire underprojekter har projektet mere karakter af et program end et projekt, hvilket kræver programledelse frem for projektledelse. Projektets opbygning har derfor medført, at flere har haft samme ansvar, og at rollefordelingen engang i mellem har været udfordret. Denne erfaring kan med fordel inddrages i fremtidige større projekter, hvor styrelsesprojektets leverancer udgør selvstændige centerprojekter.• Nogle centre har haft mål i deres resultatkontrakt, der relaterede sig til projektet. I projektets milepælsplan var der ikke taget højde herfor. Det medførte fx et unødigt tidspres for KOM, fordi KOM havde et ADR tema, hvor der skulle skrives artikler om mediation, inden metoden og navnet på tvistløsningsorganet var på plads. Ved samarbejde på tværs af centre bør det hurtigst muligt afklares, hvilke mål der relaterer sig til samarbejdet, så det kan blive tænkt ind i planlægningen.• Direktionen kan overveje, om det bør være obligatorisk, at KOM bliver hørt om frister for kommunikationsstrategi, oplysninger til brug for opdatering af hjemmesider, pressehåndtering mv., således disse frister bliver implementeret i mile-

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

pælsplanen. Evt. som et punkt i projektledelsesmodellens kommunikationsplan.

Evaluering	
Formål med projektet og ønsket effekt	<p>Formål</p> <p>På baggrund af implementering af ADR-direktiv er der vedtaget en ny forbrugerklagelov, som har ændret det offentlige forbrugerklagesystem, således at forbrugerklagesystemet fra 1. oktober 2015 udgør to faser, hvor klagen først skal gennem en mediationsfase, før det er muligt at indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet. Der er også indført en ny gebyrstruktur og indført frister for sagsbehandlingen i mediationsfasen. Ændringerne medfører, at der kan behandles flere forbrugerklagesager uden det samlet set kommer til at koste flere penge.</p> <p>Projektet har til formål at sikre, at FRE fra den 1. oktober 2015 behandler klagesager i overensstemmelse med den nye forbrugerklagelov, og at arbejdsgange til det nye system er understøttet af både IT og brevstandarder. Projektet har også til formål at afvikle sager efter det tidligere system samt sikre, at FRE's medarbejdere har retningslinjer for at håndtere de omkring 45 nye sagsområder samt anvende lovens nye juridiske begreber i praksis.</p> <p>Effekt</p> <p>Projektet skal sikre, at KFST får et nyt forbrugerklagesystem, og at forbrugerklagesager i det nye system bliver behandlet hurtigere og billigere, samt at forbrugere og erhvervsdrivende i højere grad selv finder en mindelig løsning af sagen.</p>
Succeskriterier og leverancer	<p>Succeskriterier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidsfrister overholdes • Sager efter det gamle system bliver hurtigt afviklet • Kortere sagsbehandlingstid i Forbrugerklagenævnet • Hurtig og effektiv sagsbehandling i Center for Klagerløsning • Succesfuld gennemførelse af projektet <p>Tidsfrister overholdes – fuldt opfyldt</p> <p>Det følger af loven, at en klage i Center for Klagerløsning skal afvise en klage senest 3 uger fra modtagelsen, hvis det er åbenbart, at den ikke kan behandles.</p> <p>Derudover skal sagsbehandlingen i Center for Klagerløsning afsluttes inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor parterne har haft lejlighed</p>

til at afgive deres bemærkninger.

Medio december 2015 var 3-ugers fristen overholdt for alle klagesager med en enkelt undtagelse. Denne klage var i stedet afvist efter 22 dage. Der er en mindre udfordring med registreringen af sagerne og koderne, som vi arbejder på at få løst. Se opfølgningspunkt nr. 3.

Medio december 2015 var 90-dages fristen ikke udløbet for klagesager modtaget efter den 1. oktober 2015. Pr. 8. januar 2016 havde Center for Klageløsning modtaget i alt 641 klagesager, hvoraf der er tre sager, der overskrider fristen. I disse tre sager er der tale om særlige tilfælde, fordi varen skal undersøges af den erhvervsdrivende, og parterne har accepteret, at klagesagen ikke afsluttes inden for fristen. Dette er i overensstemmelse med lovgivningen.

Sager efter det gamle system bliver hurtigt afviklet – fuldt opfyldt

Den 31. december 2015 var mere end 75 % af alle klagesager indkommet før 1. oktober 2015 afsluttet. Ved måling foretaget den 29. december 2015 var 78 % af sager efter det gamle system afsluttet.

Kortere sagsbehandlingstid i Forbrugerklagenævnet – ikke muligt at måle endnu

For at måle succeskriteriet skal der foretages en måling den 1. oktober 2016. Det er derfor ikke muligt på nuværende tidspunkt at oplyse, om succeskriteriet er opfyldt. Se opfølgningspunkt nr. 1.

Succesfuld gennemførelse af projektet - fuldt opfyldt

Projektet har gennemført samtlige leverancer og opfylder de succeskriterier, der kan måles på nuværende tidspunkt.

Projektet har følgende leverancer

Projektet har haft syv overordnede leverancer, hvoraf fire af leverancerne består af selvstændige centerprojekter.

1) IT- og standarder (selvstændigt centerprojekt)

Den 1. oktober 2015 var det nye offentlige forbrugerklagesystem understøttet af IT- og brevstandarder, ligesom der var indsat værktøjer til at trække den relevante ledelsesinformation.

2) Plan for afvikling af sager efter det gamle system

Den 1. februar 2015 var der udarbejdet en afviklingsplan, som sikrer afvikling af klagesager modtaget efter det gamle system.

3) Mediation (selvstændigt centerprojekt)

Den 1. oktober 2015 var Center for Klageløsning klar til at behandle klagesager efter det nye offentlige forbrugerklagesystem. Behandling af klagesager foretages på baggrund af den mediationsmetode, som mediationsprojektet har udviklet i samarbejde med INN. Arbejdsgange og metoden for mediation er beskrevet, standarder er udarbejdet og medarbejdere har modtaget relevant undervisning i

mediation.

4) FKN (selvstændigt centerprojekt)

Den 1. oktober 2015 var Forbrugerklagenævnets nye arbejdsgange beskrevet, standarder tilpasset og medarbejdere havde modtaget relevant undervisning omkring ændringerne.

5) Organisationsændring

Den 5. januar 2015 blev der oprettet et mediationsteam som en del af en midlertidig organisationsændring. Ændringen er efterfølgende gjort permanent. Organisationsændringen har sikret at centeret effektivt kan behandle klagesager efter det nye klagesystem.

6) Nye sagsområder (selvstændigt centerprojekt)

Den 1. oktober 2015 var der udarbejdet en beskrivelse af behandlingen af de 45 nye sagsområder samt en beskrivelse af kompetenceafvisninger og koordineringen heraf.

7) Kommunikationsspor

1. januar 2015 var der udarbejdet en kommunikationsplan for nærværende projekt og tilhørende centerprojekter.

Fremdrift	<p>Der har været en god fremdrift i projektet gennem hele projektperioden. Uanset, der har været mange involverede i projektet, har alle ved hjælp af ugentlige statusmøder haft fokus rettet i samme retning.</p> <p>Flere af de selvstændige centerprojekter har ændret karakter undervejs, fordi der kom flere leverancer til projekterne end først antaget. Det er håndteret ved hjælp af tilførsel af ekstra ressourcer/timer.</p> <p>Projektdeltagerne i de selvstændige centerprojekter deltog i flere af centerprojekterne. Det medførte, at projektdeltagerne i nogle tilfælde kunne have svært ved at prioritere den projekttid, som de havde til rådighed, samt at projektdeltagerne kunne have svært ved at huske, om noget var hørt i det ene eller andet projekt.</p> <p>Det har været en udfordring for projektet, at navnet for mediations-teamet først blev besluttet umiddelbart inden den 1. oktober 2015. Dette forlængede leveringstiden og besværliggjorde andre leverancer i projektet, fx IT og standarder samt lancering af KOM's ADR tema.</p>
Ressourcer	<p>Det er projektgruppens vurdering, at det afsatte forventede tidsforbrug blev sat for lavt, fordi flere af de selvstændige centerprojekters leverancer løbende udviklede sig og blev mere omfattende. Der blev derfor tildelt flere timer til projektet via Insight. Den 4. december 2015 var der anvendt 4.546 timer på projektet i stedet for 3.240 timer som først antaget.</p> <p>Der har været omkring 40 - 50 personer involveret, uden der har været udmeldt faste retningslinjer for, hvordan der skulle tidsregi-</p>

streres på projektet. Det er derfor svært at vurdere, om det afsatte tidsforbrug har været korrekt estimeret. Der er endvidere anvendt timer på en konference i Trier, hvor tre personer deltog i 2 dage.

Et af de selvstændige centerprojekter (FKN projektet) kom til at udgøre en væsentligt mindre del end forventet, fordi det tidligt i forløbet blev besluttet, at der ikke skulle være fokus på procesoptimering af FKN, men alene nødvendige ændringer, idet der i stedet kunne være et selvstændigt projekt for procesoptimering af FKN i 2016.

Der har været afsat tilstrækkelige ressourcer til at relevante medarbejdere kunne få en uddannelse til brug for mediation af forbrugerkagesager. Der er brugt 230.000 kr. som afsat.

Det har været nødvendigt at få tilføjet flere penge til IT-ændringer, således de u hensigtsmæssigheder, der viste sig i forbindelse med de foretagende ændringer, kunne blive ændret. Beløbet blev ændret fra 500.000 kr. til 600.000 kr. efter aftale med styregruppen.

Der har ikke været afsat ressourcer eller midler til at foretage en større brugerundersøgelse af selve navnet for det nye mediations-team, eller at få eksterne designere til at vurdere navnetrækkets farver i forhold til diverse af styrelsens skabeloner.

Erfaringer

Projektgruppen har gjort sig følgende erfaringer

Projektet har i stor grad benyttet sig af den viden og erfaring, som de andre centre kan bidrage med, og det har været en fordel at benytte egne inhouse konsulenter (fx INN), fremfor dyrere eksterne konsulenter.

I projektet har der været meget samarbejde på tværs af centre og faggrupper, herunder særligt med INN, ADM, KOM, JUS og POL. Samarbejdet har fungeret godt og har givet gode resultater.

Når der samarbejdes på tværs af centre, kan der med fordel foretages et indledende møde, hvor der foretages en forventningsafstemning.

Der har ikke været IT-forsinkelser i projektet, fordi der tidligt i projektet er meldt ressourcebehov ind til IT-leverandører. Dette på baggrund af tidligere erfaringer med IT-leverancer. Som udfordring har det medført, at projektet skulle identificere IT-ændringsønsker, inden mediationsmetoden var på plads, og det var meget vanskeligt, fordi der ikke var tid til at tænke processerne ordentligt igennem og teste.

Der har i projektet været et godt samarbejde med IT-leverandørerne Knowledge Cube og Software Innovation, samt interesseorganisationerne Dansk Erhverv og Forbrugerrådet TÆNK. Flere af de større erhvervsdrivende har endvidere bidraget med deres input ved test-

forsøg til brug for udvikling af mediationsmetoden og er kommet med input vedrørende navn for mediationsteamet.

Projektet omhandler udvikling og FRE er ansvarlig for driften af forbrugerklagesager. Det har været nødvendigt at fjerne alle succeskriterier fra projektet, der relaterede sig til daglig drift, fordi den daglige drift bliver varetaget af ledelsen, og projektet derfor ikke kan påvirke driften.

Projektet har ikke bestået af erfarne projektledere, alligevel er projektet gennemført godt med et så kompliceret forløb.

Opfølgningsplan

Opfølgning 1	<p>Som opfølgning til projektet kan FRE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Den 1. oktober 2016 skal der foretages en måling af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for FKN-sager afsluttet efter nævn i perioden 1. januar 2016 – 1. oktober 2016. Formålet er at se, om projektets sidste succeskriterie er opfyldt. Succeskriteriet er at sagsbehandlingstiden for sager afsluttet i FKN efter nævn, er faldet med 10 %, når der sammenlignes med den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i perioden 1. januar 2015 - 1. oktober 2015.
Opfølgning 2	<p>Som opfølgning til projektet kan FRE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Til projektet er der 4 tilhørende underprojekter, der består af centerprojekter med selvstændige succeskriterier. Den 1. oktober 2016 skal der følges op på de selvstændige centerprojekters succeskriterier og centerprojekterne skal afsluttes.
Opfølgning 3	<p>Som opfølgning til projektet kan FRE:</p> <ul style="list-style-type: none"> For at sikre at Center for Klageløsning overholder 3-ugers fristen for afvisning af klager, der åbenbart ikke kan behandles, vil der den 1. oktober 2016 være foretaget ændringer i registreringen, så det er muligt at trække mere retvisende tal for overholdelse af fristen.