



DET KONGELIGE BARNE-, LIKESTILLINGS-
OG INKLUDERINGSDEPARTEMENT

Forbrukerrådet
Pb. 463 Sentrum
0105 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

16/18-

26.01.2016

Tillegg til tildelingsbrev for 2016 - Omorganisering av Forbrukerrådets regionale kontorstruktur

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet ber med dette Forbrukerrådet utarbeide en plan for omorganisering av det regionale apparatet for veilednings- og meklings tjenester. Formålet med omorganiseringen er å samle oppgavene, som i dag er fordelt på 10 distriktskontorer, i tre større enheter lokalisert i Tromsø, Skien og Stavanger. Den nye organiseringen skal bidra til å effektivisere veilednings- og meklings tilbudet, gi større og mer robuste fagmiljøer, og skape et klarere organisatorisk skille mellom forvaltningsoppgavene og det interessepolitiske arbeidet.

Bakgrunn

I budsjettbehandlingen høsten 2013 ba familie- og kulturkomiteen ved Høyre og Fremskrittspartiet om en helhetlig gjennomgang av virkemiddelapparatet på forbrukerområdet. BLD ga i den forbindelse et utredningsoppdrag til Difi om Forbrukerrådet og 1) rådets ulike roller, 2) forholdet til Forbrukerombudet og 3) regionstrukturen.

Difi la frem sin rapport i mai i fjor. En hovedkonklusjon i rapporten er at forbrukerapparatet samlet sett fremstår som fragmentert og lite kostnadseffektivt. Dette refererer blant annet til Forbrukerrådets struktur med 10 regionkontorer. Rapporten problematiserer også utfordringene som ligger i at Forbrukerrådet har ansvaret for både interessepolitiske oppgaver

og rene forvaltningsoppgaver. Difi anbefalte et klarere skille mellom disse rollene, og en tydeliggjøring av forskjellene mellom Forbrukerrådets og Forbrukerombudets oppgaver.

Forbrukerrådets 10 regionkontorer er lokalisert i Oslo, Sarpsborg, Skien, Gjøvik, Kristiansand, Stavanger, Bergen, Trondheim, Bodø og Tromsø. Kontorenes hovedoppgaver er individuell veiledning av forbrukere og mekling mellom forbrukere og næringsdrivende. De fleste regionkontorene har rundt 6 stillinger, mens kontorene i Tromsø og Oslo er noe større.

Departementets vurdering

Departementet har vurdert Difis anbefalinger, og finner at mange små enheter med få ansatte begrenser mulighetene for å videreutvikle virksomhetens kompetanse og profesjonalitet og for å sikre enhetlig saksbehandling på tvers av regioner. Dette er elementer som er grunnleggende for at Forbrukerrådet skal ha legitimitet som mekler og veileder i forbrukersaker. I tillegg er det et effektiviseringspotensial ved å organisere virksomheten i færre og større kontorer. Samlet sett vil en organisasjon med færre og større enheter gi bedre mulighet for å bedre kvaliteten på tjenestene som ytes overfor forbrukere og næringsdrivende.

Departementet har lagt vekt på at lokal tilstedeværelse betyr stadig mindre for Forbrukerrådets håndtering og løsning av veilednings- og meklingsoppgavene. Nesten all kontakt med publikum (94% i 2014) skjer nå ved telefon eller epost. Dette er en klart ønsket utvikling, ikke minst ut fra hensynet til effektivitet i saksbehandlingen, og utviklingen av digitale løsninger i forbrukerpolitikken. Departementet har tatt i betraktning at regional tilstedeværelse kan gi fordeler med hensyn til kontakt mot regionalt næringsliv og media, men legger til grunn at Forbrukerrådet i dag ikke har spesifikke regionale oppgaver som krever tilstedeværelse gjennom regionkontorer. Dette åpner muligheten for å organisere veilednings- og meklingsoppgavene på en måte som kan gi gevinster i form av større fagmiljøer, mer effektiv ressursutnyttelse og et bedre tjenestetilbud.

Departementet mener at Forbrukerrådet skal rendyrke oppgavene knyttet til veiledning og mekling ved de regionale kontorene, mens det interessepolitiske arbeidet skal drives fra hovedkontoret. Organisasjonsstrukturen vil dermed bidra til å tydeliggjøre skillet mellom Forbrukerrådets interessepolitiske oppgaver på den ene siden, og forvaltningsoppgavene knyttet til veilednings- og meklingstjenesten på den andre. Et slikt skille skal gi en tydeligere rolledeling og legitimitet i Forbrukerrådets håndtering av ulike oppgaver.

Ny organisasjonsmodell

Departementet har besluttet at Forbrukerrådets regionapparat med 10 kontorer, skal samles i 3 kontorer, lokalisert i Tromsø, Skien og Stavanger. Målet med omorganiseringen er å styrke kvaliteten på tjenestetilbudet til forbrukeren. Dette skal skje ved å:

- Profesjonalisere og effektivisere veilednings- og meklingstilbudet i tre større, mer slagkraftige og robuste fagmiljøer.

- Etablere et klarere organisatorisk skille mellom veilednings- og meklings-tjenesten og Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid som bidrar til å tydeliggjøre Forbrukerrådets ulike roller.

For å minimere omstillingskostnadene og beholde god kompetanse, tar den nye modellen utgangspunkt i lokaliseringer der Forbrukerrådet allerede har fagmiljøer. Dette vil bl.a. være viktig for Forbrukerrådets mulighet til å opprettholde servicenivået under og etter omorganiseringen.

En plan for gjennomføring av endringene skal legges frem for departementet senest 1. mai 2016. Denne planen skal ta utgangspunkt i at omorganiseringen skal være gjennomført senest innen 1. mai 2017. Planen må omfatte:

- Forslag til fordeling av eksisterende oppgaver og stillinger på de utvidede kontorene i Tromsø, Skien og Stavanger. Det legges til grunn at kontorene bør ha minst 15 ansatte for å oppnå målsettingen. Oppgaver knyttet til nemndsdeltagelse legges til hovedkontoret da dette er en del av det interessepolitiske arbeidet. I den forbindelse kan 4-5 av stillingene ved regionkontorene vurderes flyttet til hovedkontoret for å ivareta disse oppgavene.
- Forslag til hvordan omstillingsprosessen kan organiseres og gjennomføres, herunder beskrivelse av:
 - Personalmessige konsekvenser, og tiltak for å ivareta de ansattes ønsker og behov innenfor gjeldende lov og avtaleverk.
 - Nødvendige endringer i husleieavtaler og andre avtaleforhold.
 - Andre administrative konsekvenser, bl.a. knyttet til IKT-drift, økonomistyring etc.
- Forslag til tiltak som skal bidra til å redusere risiko for nedsatt tjenestetilbud under omorganiseringen.
- En anbefalt milepælsplan for gjennomføringen, basert på tidsfristene skissert ovenfor.
- Foreløpige kostnadsanslag. Endringene skal finansieres innenfor Forbrukerrådets gjeldende budsjetttrammer.

Som ledd i regjeringens politikk for å sikre norsk bosetting på Svalbard, skal Forbrukerrådet i tillegg utrede en løsning for en hospiteringsordning for inntil 5 stillinger på Svalbard, administrativt underlagt kontoret i Tromsø.

Departementet legger til grunn at det vil være behov for dialog med Forbrukerrådets ledelse under oppstarten og arbeidet med planen.

Med hilsen

Hege Nygård (e.f.)
ekspedisjonssjef

Terje Solberg
rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk, og har derfor ikke håndskrevet signatur.