




MINISTERIET FOR FAMILIE-
OG FORBRUGERANLIGGENDER

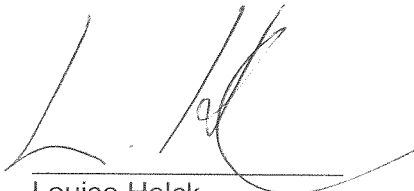
Forbrugerstyrelsen

Resultatkontrakt

2007

København, den 18/4-07


Henrik Nepper-Christensen
departementschef



Louise Holck
direktør

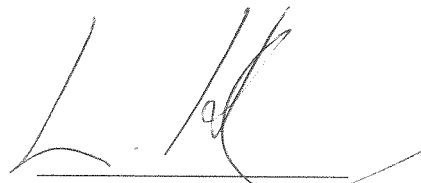
April 2007

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	3
2. STYRINGSHIERARKI OG UDFORDRINGER	3
2.1 STYRINGSHIERARKI	3
2.2 DE VÆSENTLIGSTE UDFORDRINGER	5
3. RESULTATMÅL	7
3.1 MÅL NR. 1: FORBRUGERKLAGER	7
3.2 MÅL NR. 2: BRUGERDREVEN INNOVATION	9
3.3 MÅL NR. 3: MARKEDSOVERVÅGNING	11
3.4 MÅL NR. 4: EVALUERING AF KLAGENÆVNSLOV	12
3.5 MÅL NR. 5: INTERNATIONALISERING	12
3.6 MÅL NR. 6: BEDRE ERHVERVSDIALOG	13
3.7 MÅL NR. 7: EFFEKTMÅLINGER AF FORBRUGERSTYRELSENS INDSATS	14
4. FORMALIA.....	15

København, den 18/4-07


Henrik Nepper-Christensen
departementschef


Louise Holck
direktør

1. Indledning

Denne kontrakt er indgået mellem Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggendes departement og Forbrugerstyrelsen til styring af de væsentligste strategiske brugerrettede aktiviteter og ydelser, som Forbrugerstyrelsen skal varetage i 2007, jf. afsnit 4 om formalia.

Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender udgør en politisk og organisatorisk ramme, der bidrager til, at forbrugerpolitikken sammentænkes og koordineres med en række tæt integrerede områder med stor betydning for familierne. Dermed er der skabt en tidssvarende platform til at imødekomme de behov og krav, som moderne familier i dag har. Det betyder bedre muligheder for at designe nye målrettede forbrugerinitiativer til gavn for familierne, forbrugerne og erhvervslivet.

Som en del af Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender skal Forbrugerstyrelsen aktivt bidrage til realisering af ministeriets vision om at styrke familien for at opnå bedre trivsel og vækst. Det betyder, at styrelsen har fokus på at sikre gode forbrugerforhold, hvilket er til gavn for familiens trivsel, og bidrager til vækst og gode konkurrenceforhold.

Gode og aktive relationer til styrelsens kunder og interessenter er af afgørende betydning for brugbare resultater. Det gælder først og fremmest i forhold til forbrugerne og ministeren for familie- og forbrugeranliggender. Kunderne er hele tiden i centrum, og styrelsen arbejder for at sikre, at regeringens forbrugerpolitik virkeliggøres.

Et væsentligt element i den forebyggende indsats er målrettet information til erhvervslivet – ikke mindst til de forretningsdrivende. Udarbejdelsen heraf skal ske i tæt samarbejde med målgruppen og dens organisationer – således at form og indhold tilpasses det konkrete behov.

Styrelsens organisering og aktiviteter skal understøtte styrelsens idégrundlag og de strategiske mål. Nøgleordene er effektivitet og nytænkning, og der er fokus på effekt, udvikling og innovation. Organisationen udvikles løbende til at kunne generere og håndtere ideer til nye aktiviteter og arbejdsformer.

Ifølge finansloven har styrelsen i 2007 en bevilling på 69,9 mio. kr., hvoraf 45,2 mio. kr. er lønsum. Styrelsen beskæftiger 101 medarbejderårsværk i 2007.

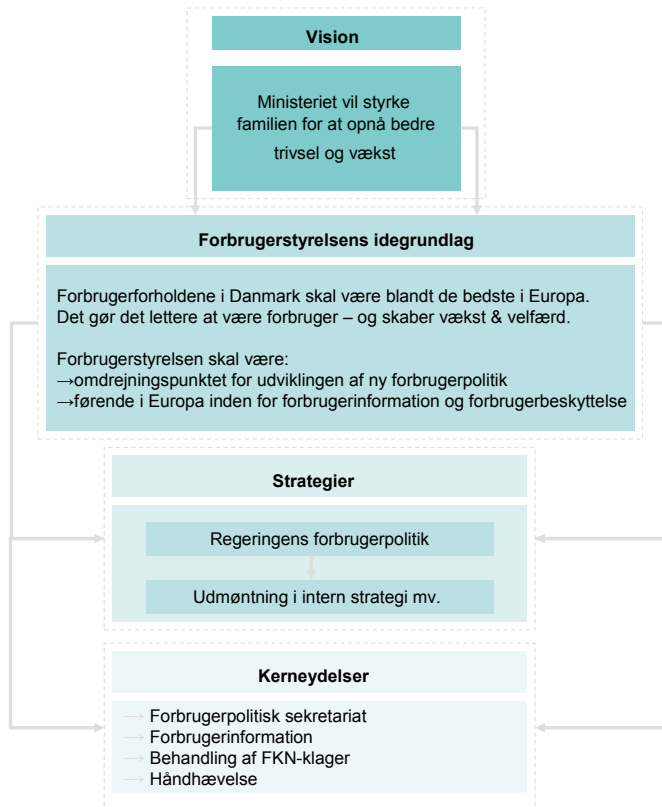
Som led i en effektiv økonomistyring er de budgetterede udgifter, som knytter sig til direkte øvrig drift, alene et udtryk for et estimat, idet et endeligt direkte øvrig driftsbudget først vil blive fastlagt i løbet af 2007, når projekterne iværksættes.

2. Styringshierarki og udfordringer

2.1 Styringshierarki

Forbrugerstyrelsen har i forbindelse med udarbejdelse af værdigrundlag og strategi for perioden 2005-2007 valgt at slå mission og vision sammen til ét samlet idégrundlag. Dette idegrundlag er en direkte udmøntning af regeringens forbrugerpolitik og skal videre ses i naturlig forlængelse af ministerområdets vision.

Nedenfor er det illustreret, hvilken sammenhæng der er mellem ministeriets vision, styrelsens idegrundlag og kerneydelser:



I dette styringshierarki er regeringens forbrugerpolitik styrende for, hvilken udformning og prioritering de øvrige elementer får, men regeringens forbrugerpolitik indgår samtidig som en overordnet strategi for Forbrugerstyrelsen.

Ned igennem dette styringshierarki fra vision over idégrundlag til strategier og kerneydelser er det bærende for styrelsen, at styrelsens initiativer støtter op om Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggendes vision, og at styrelsen tager aktivt del og ansvar i at løse ministeriets udfordringer.

Til at understøtte virkeliggørelsen af vision og idegrundlag har styrelsen dels et værdigrundlag, dels formuleret styringsprincipper.

Værdierne betegner den måde, styrelsen lægger vægt på at udføre sit arbejde.

- Vores resultater skal gøre en forskel
- Vi udviser mod og handlekraft

København, den 15. oktober 2007

- Vi har fokus på kvalitet
- Vi skaber sammen en god arbejdsplads

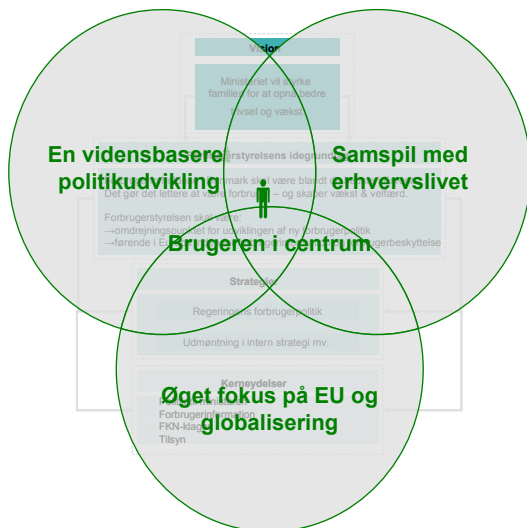
Forbrugerstyrelsen har seks grundlæggende principper, der beskriver, hvordan styrelsen gør. Principperne finder bl.a. anvendelse i forbindelse med styrelsens prioritering af aktiviteter.

- Vi prioriterer den forebyggende indsats
- Vi har vores fokus på anskaffelsessituationen (markedet)
- Vi koncentrerer indsatsen, hvor effekten er størst
- Vi orienterer os internationalt
- Vi arbejder på et dokumenteret og vidensbaseret grundlag
- Vi tænker kommunikation ind i alt, hvad vi beskæftiger os med

2.2 De væsentligste udfordringer

Styrelsen står i de kommende år overfor en række væsentlige strategiske udfordringer, der samlet udfordrer styrelsen i forhold til, hvilke opgaver der skal gennemføres, og hvordan de skal gennemføres for at sikre familierne de bedst mulige trivsels- og vækstvilkår.

Overordnet har styrelsen for 2007 prioriteret 3 udfordringer højt, jf. nedenfor, idet en række andre udfordringer i den kommende kontraktperiode dermed ikke er prioriteret i samme omfang i 2007. De tre udfordringer er prioriterede, idet de af styrelsen vurderes at have væsentlig strategisk betydning på et kortere sigte, hvorved de alle kan have stor betydning for styrelsens fremtidige opgavehåndtering og udformning af ydelser til forbrugerne og erhvervslivet og vil evt. kræve, at strategier mv. skal revideres på længere sigt.



Derudover har styrelsen som led i ministerområdets fælles fokusering på at sikre, at brugeren kommer i centrum ligeledes prioriteret denne udfordring.

Udfordringerne er integreret. F.eks. vil udfordringen om brugeren i centrum i nogle sammenhænge have en meget tæt kobling til samspil med erhvervslivet i de situationer, hvor brugeren som målgruppe er fastlagt som erhvervslivet, ligesom udfordringen vedr. øget fokus på EU og globalisering vurderes og gennemtænkes i lyset af de konsekvenser dette har for brugeren.

Det er vigtigt, at styrelsen kan håndtere disse udfordringer, således at styrelsen kan give et effektivt svar på, hvordan de imødegås, og at styrelsen dermed kan omsætte udfordringerne til konkrete aktiviteter og ydelser til gavn for familierne, forbrugerne og erhvervslivet.

Forbrugerstyrelsens succes med at realisere idegrundlaget er i høj grad afhængig af, at styrelsen producerer ydelser og produkter, hvor **brugeren er i centrum**. Hvis styrelsen ikke kan imødekomme den efterspørgsel efter forbrugerinformation mv., som brugerne har, så er der en risiko for, at styrelsens indsats ikke har den fulde effekt. Det er derfor afgørende, at styrelsen hele tiden tænker i nye baner, så brugernes behov for relevant forbrugerinformation dækkes. Det gælder både indholdet af forbrugerinformationen, formen og kommunikationskanalerne til formidling af forbrugerinformation.

Som brugergruppe har forbrugerne en særlig prioritering for styrelsen. Forbrugerne er i dag stærke og oplyste. De har flere ressourcer i form af bedre købekraft og adgang til flere informationer samt nye markeder end tidligere. Det giver Forbrugerstyrelsen den udfordring, at hvis styrelsen ikke leverer tidssvarende og efterspørgselsbaseret service inden for en lang række forbrugerområder, så vil forbrugerforholdene blive dårlige og samfundet vil miste vækst.

Brugeren i centrum medfører ikke kun, at brugeren indtænkes mere direkte i udformningen af nye initiativer og aktiviteter. Det rækker nemlig meget videre til også at omfat-

te styrelsens forpligtelse til løbende at vurdere, om allerede eksisterende initiativer og aktiviteter er tilstrækkelig gode og målrettede brugeren.

I forlængelse heraf er det en nødvendig forudsætning for at få succes med, at brugeren kommer i centrum, at styrelsen har en **vidensbaseret politikudvikling**. Det betyder, at styrelsen systematisk opsamler relevant viden om markeder, adfærd m.v. På baggrund heraf kan styrelsen udarbejde analyser, der dels bidrager med indsigt om brugerbehov og ønsker, dels understøtter styrelsen i sin prioritering af indsatsen, således at der sættes ind på de områder, hvor brugerne oplever de største problemer, og hvor der kan være behov for at iværksætte nye initiativer.

En tredje, men integreret udfordring, vedrører **EU og globalisering**. EU og globalisering giver forbrugerne en række nye muligheder for at agere på markedet. Men det rummer også visse udfordringer for forbrugerne, hvilket kan bidrage til, at det fulde potentiale ved globaliseringen ikke indfries. Det kan betyde, at den vækst, som ellers ville kunne være opnået, kan risikere at blive reduceret.

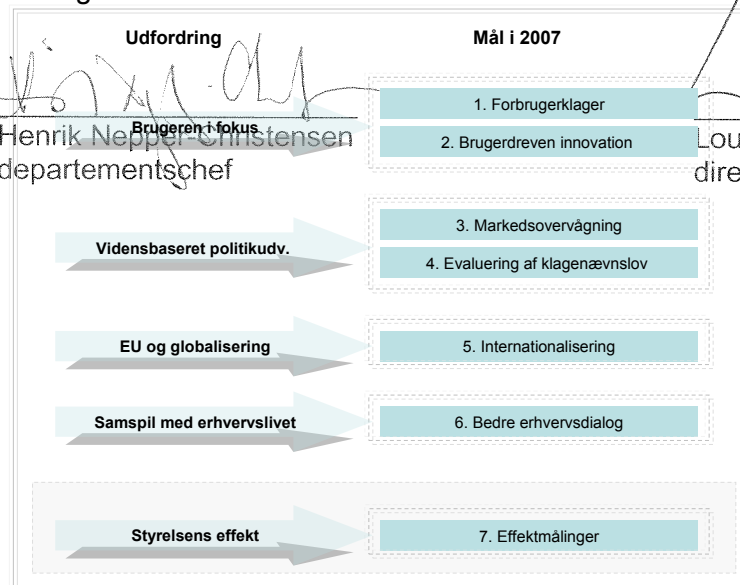
Det er derfor vigtigt, at Forbrugerstyrelsen bidrager til, at fordelene for forbrugerne ved globalisering lader sig indfri. For styrelsen betyder det bl.a., at den nationale forbrugerpolitik skal bredes sådan ud, at den ikke længere udelukkende fokuserer på de nationale forbrugerforhold og markeder.

Samspil med erhvervslivet er den fjerde udfordring, som styrelsen står overfor. Gode forbrugerforhold skabes i mødet mellem forbrugere og erhvervsliv. Erhvervslivet er derfor en vigtig aktør i arbejdet med at sikre gode forbrugerforhold i Danmark. Forbrugerstyrelsen skal derfor samarbejde med erhvervslivet om, hvordan der kan skabes gode forbrugerforhold. Styrelsen skal gøre det synligt, at det betaler sig at skabe gode kundeforhold.

Forbrugerstyrelsens arbejde med en vidensbaseret politikudvikling giver samtidig styrelsen mulighed for aktivt at medvirke til virksomhedernes udvikling af nye ydelser eller produkter inden for rammerne af brugerdreven innovation.

København, den 18/4/07

Disse udfordringer leder over i følgende mål, hvor koblingen til udfordringerne ligeledes er angivet:



For hvert af disse mål er det formuleret underliggende konkrete resultatkrav, der udgør operationaliseringen af målene. Disse mål er videre vægtet efter betydning for styrelsen.

Derudover har Forbrugerstyrelsen indarbejdet et mål om effekten af styrelsens indsats, da styrelsen ønsker at sætte fokus på den langsigtede effekt heraf. Dette er medtaget for at synliggøre vigtigheden af, at styrelsen arbejder med at dokumentere sin langsigtede effekt.

3. Resultatmål

Forbrugerstyrelsen har en lang række ansvars- og opgaveområder, der samlet bidrager til at give forbrugerne og virksomhederne gode forbrugerforhold, og som løbende vurderes i forhold til at sikre endnu bedre forbrugerforhold samt trivsel og vækst.

I styrelsens resultatkontrakt for 2007 er der fokus på de eksternt rettede, strategisk væsentligste opgaver. Det betyder, at vigtige eksterne driftsopgaver, der ikke har et strategisk perspektiv, ikke er omfattet af resultatkontrakten. Sådanne opgaver vil derimod være omfattet af særskilte interne driftsmål. Det indebærer videre, at visse vigtige opgaver, der ikke er eksternt rettede, ikke er omfattet af resultatkontrakten. Der er ligeledes for disse opgaver opstillet særskilte driftsmål, som der løbende følges op på.

Nedenfor følger en oversigt over de overordnede hovedmål, der i 2007 udgør de strategisk væsentligste styringsparametre for Forbrugerstyrelsen:

Mål	Hovedmål	Ressourcer (mio. kr.)
1	Forbrugerklager	21,2
2	Brugerdreven innovation	0,7
3	Markedsovervågning	5,7
4	Evaluering af klagenævnslov	0,2
5	Internationalisering	1,0
6	Bedre erhvervsdialog	0,6
7	Effektmålinger	0

Nedenfor gennemgås de enkelte mål mere detaljeret:

3.1 Mål nr. 1: Forbrugerklager

Forbrugerstyrelsen er ansvarlig for det statslige forbrugerklageområde. Styrelsen anvender som følge heraf betydelige ressourcer på området, og mange forbrugere og erhvervsvirksomheder møder styrelsen, når der er en forbrugerkonflikt, som Forbrugerklagenævnet må tage sig af. For at mindske generne ved en sådan uafklaret situation for begge parter har styrelsen det som mål at levere en hurtig og effektiv sagsbehandling, hvor kunderne er tilfredse med den service, som de får.

Der er aktuelt tale om en særlig situation, som fordrer en særlig indsats for at nedbringe sagspuklen, hvorfor 2007 bliver et overgangsår, jf. nedenfor.

Antallet af gamle sager i Forbrugerklagenævnet skal ned for at sikre en betydeligt lavere sagsbehandlingstid fra 2008.

Der er oparbejdet en pukkel af gamle sager i Forbrugerklagenævnet.

Da det stod værst til - i april 2006 - androg puklen knap 1000 sager. Siden maj 2006 har puklen været under løbende afvikling.

Dette har været resultatet af en række ledelsesmæssige tiltag, herunder indførelsen af lean-modellen samt ressourceindsparinger ad flere omgange.

Indførelsen af lean-modellen primo 2006 betød dog på kort sigt en yderligere forøgelse af antallet af gamle sager, ligesom ressourceindsparingerne først med noget forsinkelse har haft effekt.

Konsekvensen var, at Forbrugerstyrelsen samlet set ikke i 2006 var i stand til at reducere pulken af gamle sager mærkbart.

Særlig indsats i en overgangsperiode

Med henblik på at realisere en målsætning om, at antallet af gamle sager ved udgangen af 2007 højst udgør 5-10% af det samlede verserende antal sager etableres i 2007 en overgangsfase, hvor en række nye ledelsesmæssige initiativer iværksættes for at sikre en platform for fremtidig forbedret service inden for Forbrugerklagenævnet.

I denne overgangsfase vil resultatkravet om at nedbringe sagspulken til under 10% af de verserende sager have absolut størst prioritet. En sådan indsats vil nødvendigvis betyde en længere sagsbehandlingstid i overgangsfasen, idet afviklingen af ældre sager trækker den gennemsnitlige sagsbehandlingstid op.

Forbrugerstyrelsens ledelse har i lyset heraf iværksat nye ledelsesmæssige initiativer, således at reduktionen i sagspulken kan møde resultatkravet.

Disse initiativer kan kategoriseres i umiddelbart produktionsforøgende initiativer (I), øvrige sagsoptimerende initiativer (II) samt risikobegrænsende initiativer (III).

I. For umiddelbart at øge Forbrugerstyrelsens produktion iværksættes følgende initiativer:

Der er indgået aftale med Kammeradvokaten om bistand, idet Kammeradvokaten skal afslutte 200 – 350 gamle sager i 2007. Det præcise omfang fastsættes medio juni, når Kammeradvokaten på baggrund af de første sager har et bedre grundlag for at vurdere enhedsomkostningerne.

Der iværksættes umiddelbart merarbejde for de medarbejdere, der arbejder med forbrugerklager. Dette pågår i ca. 2 måneder i foråret og gentages efter sommerferien, såfremt der viser sig behov.

Henrik Nepper-Christensen
departeringschef

Louise Holck
direktør

II. For at optimere sagsbehandlingen iværksættes følgende initiativer:

Styrelsen vil i endnu højere grad prioritere sagsbehandlingen af de gamle sager, idet der dog samtidig er fokus på, at nyindkomne sager håndteres.

Styrelsen vil målrettet arbejde for at øge andelen af sekretariatsafgjorte sager.

Der vil ske procesoptimering på udvalgte sagstrin bl.a. i form af yderligere udrulning af lean-modellen og optimering af anvendelsen af sagkyndige.

III. For at sikre produktionen bedst muligt iværksættes risikobegrænsende initiativer:

Fastansættelse af 5 midlertidige medarbejdere. Målet er at sikre fuld bemanning hele året i forhold til den forudsatte bemandingsramme.

Ibrugtagningen af styrelsens nye ESDH-system udskydes fra juni 2007 til primo 2008. Baggrunden herfor er, at det er vanskeligt at estimere det produktionstab, der umiddelbart følger af implementeringen, og der er således ikke den fornødne sikkerhed for, at

et sådant produktionstab på kort sigt i 2007 vil kunne indhentes af den efterfølgende effektiviseringsgevinst.

Hertil kommer et øget ledelsesmæssigt fokus, der bl.a. indebærer ugentlige statusmøder om sagsudviklingen mellem direktion og kontorchef.

De nye initiativer skal ses i naturlig forlængelse af de initiativer, som ledelsen allerede i 2006 har gennemført som led i sin styring af området. Der kan i den forbindelse nævnes specialisering af sagerne i teams. Sagsbehandlingen er organiseret i fire teams, hvor hvert team har sin særlige sagsportefølje. Det betyder, at medarbejdere opnår specialiseret viden om de sager, der behandles i teamet, og får bedre muligheder for at gennemføre sagsrelevante forbedringer målrettet teamets sager. I hvert team er der en teamansvarlig til at understøtte ledelsesfunktionen i enheden.

Forventede resultater vedr. realisering af handlingsplan 2007:

Forventede resultater for sagspuklen	Worst case	Best case
Scenario uden nye initiativer	450	400
Kammeradvokaten	-200	-350
Øvrige tiltag	-100	-100
Usikkerhedsmargin	50	50
Forventet antal gamle sager ultimo 2007	200	0

Dette betyder et worst case scenario på 200 gamle sager ved årets udgang svarende til ca. 9% (ved 2200 verserende sager) og et best case scenario, hvor puklen af sager over 360 dage er afviklet ved årets udgang.

Styrelsen vurderer på den baggrund, at der er meget stor sikkerhed for, at kravet om en reduktion af gamle sager til et niveau på 5-10% af de verserende sager indfries i 2007, og at der dermed er skabt en god platform for at levere bedre service til forbrugere i 2008.

Styrelsen mødes til opfølgingsmøder med departementet på baggrund af en af styrelsen udarbejdet model indeholdende måltal for resten af 2007 samt de rapporter, der månedligt tilgår departementet.

Styrelsen og departementet vil herudover på de månedlige opfølgingsmøder have fokus på den løbende håndtering af nye indkomne sager.

3.2 Mål nr. 2: Brugerreven innovation

Brugerreven innovation handler om at omsætte brugernes viden til nye eller forbedrede produkter eller tjenester. Det kan spænde fra etablering af nye virksomheder til mindre serviceinnovationer. Fællesnævneren er, at det er brugernes behov og ønsker, som driver og definerer udviklingen. Denne udvikling skal Forbrugerstyrelsen understøtte i videst muligt omfang, da brugerrevet innovation ofte giver bedre løsninger - set med forbrugerojne.

Forbrugerstyrelsen har i forbindelse med finansloven for 2007 prioriteret at igangsætte et projekt om brugerreven innovation. Det er et større projekt, som tager afsæt i at gøre datafangsten og registreringen bedre, hvilket giver en ramme for at styrke styrelsens indsats for at fremme brugerreven innovation i virksomhederne.

Styrelsen skal fremadrettet, når initiativet er i fuld drift, anvende denne nye ramme til:

- At udarbejde og offentliggøre kvartalsvise statistiske analyser, hvor der kan fokuseres på at identificere innovationspotentialer og kortlægge forskelle mellem brancher.
- At igangsætte kvartalsvise fremstød med henblik på at indgå branchesamarbejder med de brancher, hvor styrelsen har identificeret væsentlige potentialer.
- At målrette forbrugerinformation til de områder/aspekter, som forbrugerne i særlig grad henvender sig om.

Et innovationspotentiale inden for et givent marked, ydelse eller produkt vil knyttet sig til identifikationen af et muligt problem eller behov set fra forbrugernes side. En succesfuld håndtering af et sådant problem eller behov vil i sidste instans betyde udvikling eller forbedringer af ydelser eller produkter og evt. en anderledes forbrugerindsats fra styrelsens side.

Derudover ønsker styrelsen at sætte mere fokus på borgernes forbrugerpanel, som blev etableret i 2006. Panelet skal bruges til at få interesserede forbrugere til at forholde sig til indhold på forbrug.dk, forslag til test, nye initiativer og almene spørgsmål om forbrug. Formålet er at få inspiration til diskussioner og beslutningsprocesser i forbindelse med nye initiativer fra Forbrugerstyrelsen.

Ved videreudvikling af "Borgernes forbrugerpanel" ønsker Forbrugerstyrelsen at kvalificere sit arbejde med målgrupper, både i forhold til forbrugeroplysning, men også i arbejdet med politikudvikling og andre udviklingsprojekter. Borgerne skal via panelet diskutere og selv sætte ord på deres problemer, bedømme nye initiativer eller medvirke til at prioritere kommende indsatsområder for den offentlige forbrugermyndighed.

Mål 2: Brugerdreven innovation	Direkte ressourcer:	Lønsum:	300.000
		Direkte øvrig drift:	100.000
		Faglige timer:	863
	Indirekte ressourcer:	Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner mv.:	300.000

København, den 18/4-07

Resultatkrav:

- Aktiviteter:*
1. Der udsendes 1 nyhedsbrev om forbrugerstatistik og trends i 2007 på baggrund af Forbrugerstyrelsens forbedrede dataregistrering.
 2. Forbrugerstyrelsen igangsætter 1 fremstød i 2007 med henblik på at indgå samarbejder med brancher eller virksomheder om realisering af innovationspotentialer.
 3. Der skal gennemføres mindst 4 undersøgelser i Borgernes Forbrugerpanel i 2007.
 4. Borgernes Forbrugerpanel skal udvikles, således at det kan benyttes til at dokumentere den viden, som forbrugerne ligger inde med, og dermed bidrage til forbrugerpolitiske initiativer.

3.3 Mål nr. 3: Markedsovervågning

Forbrugerpolitik, myndighedsudøvelse, dialog mv. skal i videst muligt omfang baseres på fakta og viden om forbruger- og markedsforhold. Desuden er det helt centralt for en effektiv indsats, at den målrettes mod brugernes aktuelle og konstaterede behov.

Forbrugerstyrelsen vil derfor løbende udbygge og forbedre sine markedsovervågningsaktiviteter. Markedsovervågningen omfatter en række forskellige indsatser og aktiviteter, som fokuserer på henholdsvis test og analyse (dvs. overvågning af forbrugerforhold, produkter, tjenester, gennemsigtighed mv.). Inden for Forbrugerstyrelsens markedsovervågning arbejdes der med forskellige former for analyser:

- **Markedsmåling.** Styrelsen måler årligt en lang række brancher/markeder på en række indikatorer, og det samlede resultat af denne måling udtrykkes i en score - Forbrugerforholdsindekset. Analysen offentliggøres i den årlige Forbrugerede-gørelse.
- **Markedsanalyser.** Særlige analyser, hvor et marked på baggrund af bl.a. scoring i markedsmåling udvælges til en systematisk analyse, hvor de specifikke markedsforhold gennemgås. Disse analyser offentliggøres i Forbrugerede-gørelse.
- **Test af produkter og tjenesteydelser.** Sammenlignende test af produkter eller tjenesteydelser. Udvælgelse af relevante testemner sker på baggrund af en teststrategi, der fastlægger rammerne for testarbejdet.
- **Markedstjek:** Mindre undersøgelser af f.eks. pris.

Disse aktiviteter vil bidrage til at fokusere styrelsens indsats, således at det er muligt at styrke forbrugerforholdene gennem bedre gennemsigtighed, større tillid og bedre konkurrence. Den langsigtede effekt af disse aktiviteter vil bl.a. kunne kobles til mål 7 vedr. effektmålinger.

Mål 3: Markedsovervågning København, den 18/4-07	Direkte ressourcer:	Lønsum:	1.800.000
		Direkte øvrig drift:	2.750.000
		Faglige timer:	4.940
	Indirekte ressourcer:	Generel/ledelse og administration samt hjælpefunktioner mv.:	1.100.000

Resultatkrav:

Forbrugerede-gørelsen skal behandles i mindst 9 landsdækkende medier, heraf et tv-medie.

2. På baggrund af de gennemførte målinger og analyser i regi af markedsovervågningen skal det være muligt i 2007 at identificere 3 nye initiativer, hvis realisering vil have en forventet positiv effekt på Forbrugerforholdsindekset, jf. mål 7. De 3 initiativer skal efterfølgende implementeres i 2007/2008

Aktiviteter:

3. Der skal gennemføres mindst 1 markedsmåling, 3 markedsanalyser, 6 test af produkter eller tjenesteydelser og 3 markedstjek i 2007.
4. Forbrugerede-gørelsen skal være klar til offentliggørelse i november 2007.

3.4 Mål nr. 4: Evaluering af klagenævnslov

Regeringen iværksatte i 2002 en omfattende reform af klagenævnsområdet. Baggrunden var, at der gennem flere år var konstateret en stadig stigning i antallet af klager ved Forbrugerklagenævnet og en øget sagsbehandlingstid.

Reformens formål er at øge antallet af branchefinansierede ankenævn, at sikre kortere sagsbehandlingstider og større efterlevelse og at give forbrugerne klagemuligheder på flere områder. Gennem etableringen af private ankenævn forventes det, at branchen bliver bedre til at opsamle den erfaring, som klagebehandlingen giver, og udnytte denne viden til en styrket indsats for at forebygge fremtidige klager. Hensigten med reformen er både at nedbringe antallet af klager ved Forbrugerklagenævnet og antallet af klager generelt. Lov om forbrugerklager som trådte i kraft den 1. januar 2004 er en udmøntning af denne reform.

Med loven er der indført en række nye tiltag, herunder en ny finansieringsstruktur for den offentlige klagebehandling, der bygger på brugerbetaling og som medfører, at en erhvervsdrivende, der taber en sag, skal betale sagsomkostninger. Derudover er der med loven skabt hjemmel til at offentliggøre navne på de erhvervsdrivende, der ikke vil efterleve klagenævnens afgørelser. Endelig har Forbrugerklagenævnets sekretariat fået mulighed for at træffe afgørelser i større omfang end tidligere. Det er bl.a. disse ændringer, der skal evalueres.

Evalueringen vil bidrage til at tilvejebringe et grundlag til vurdering af, om nye initiativer skal iværksættes for evt. at understøtte reformens formål yderligere.

Mål 4: Evaluering af klagenævnsslov	Direkte ressourcer:	Lønsum:	100.000
		Direkte øvrig drift:	0
		Faglige timer:	325
Indirekte ressourcer:	Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner mv.:		100.000

København, den 16/4-07

Resultatkrav:

- Aktiviteter:
1. Evaluering af klagenævnssloven fremsendes til departementet senest den 1. maj 2007.
 2. Evt. ændringsforslag udarbejdes med henblik på fremsættelse senest oktober 2007.

Henrik Nepper-Christensen

departementschef

Louise Holck

direktør

3.5 Mål nr. 5: Internationalisering

Forbrugerforhold går på tværs af landegrænser. Det er derfor vigtigt, at Forbrugerstyrelsen orienterer sig internationalt i arbejdet med at skabe bedre forbrugerforhold. Forbrugerstyrelsen ønsker derfor at styrke det internationale fokus, så bl.a. fordelene ved globalisering bedre kan realiseres til gavn for familierne i Danmark.

Styrelsen har allerede øget sit fokus på grænseoverskridende forbrugerproblemer gennem etablering af Forbruger Europa, der er et samarbejde mellem EU-Kommissionen og Forbrugerstyrelsen. Styrelsen ønsker at fastholde og udbygge sine aktiviteter inden for området.

Mål 5: Internationalisering	Direkte ressourcer:	<i>Lønsum:</i>	400.000
		<i>Direkte øvrig drift:</i>	300.000
		<i>Faglige timer:</i>	1.200
	Indirekte ressourcer:	<i>Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner mv.:</i>	300.000

Resultatkrav:

- Aktiviteter:*
1. Afholdelse af EU-konference om gode kundeforhold. Med udgangspunkt i konferencen skal der udarbejdes en manual til inspiration for små- og mellemstore virksomheders klagehåndtering.
 2. Der skal udvikles en MINFF EU-indsatsplan på forbrugerområdet.
 3. Udvikling af ”Den digitale assistent” til brugerne af forbrugereuropa.dk.
 4. Digitalisering af klageadgangen for danske forbrugere, der klager over et køb i et andet EU land (inkl. Norge og Island). Klageadgangen udvikles som pendant til den online klageformular, der eksisterer på forbrug.dk og er klar til ibrugtagning 2007.

3.6 Mål nr. 6: Bedre erhvervsdialog

Forbrugerstyrelsen ønsker at styrke dialogen med virksomhederne. Virksomhederne er en vigtig samarbejdspartner i opgaven med at få skabt bedre forbrugerforhold, hvorfor det er vigtigt for styrelsen at inddrage virksomhederne i sine aktiviteter.

Forbrugerstyrelsen har derfor som mål i 2007 at skabe en bedre dialog.

For det første ønsker styrelsen at styrke dialogen med nystartede detailvirksomheder gennem en kampagne ”Velkommen til markedet”. Styrelsen vurderer, at nystartede detailvirksomheder alt andet lige har et større behov for at få et godt kendskab til den gældende forbrugerlovgivning, således at flest mulige uberettigede tvister kan undgås.

København den 15/12/07
 For det andet ønsker styrelsen i naturlig forlængelse af den aktive indsats inden for brugerdreven innovation at blive bedre til at forebygge problemer ved tidligere at tage kontakt til virksomheder eller brancher, hvor styrelsen gennem sin databehandling kan se, at der potentielle problemer. En bedre registrering sikrer styrelsen et godt udgangspunkt for en tidlig forebyggende indsats.

Henrik Nepper-Christensen
 departementschef

Louise Holck
 direktør

Mål 6: Bedre erhvervsdialog	Direkte ressourcer:	<i>Lønsum:</i>	100.000
		<i>Direkte øvrig drift:</i>	400.000
		<i>Faglige timer:</i>	500
	Indirekte ressourcer:	<i>Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner mv.:</i>	100.000

Resultatkrav:

- Effekt:*
1. 70 pct. af modtagerne i kampagnen ”Velkommen til markedet” skal svare, at kampagnen har øget deres viden om forbrugerlovgivningen.

- Aktiviteter:*
2. Lancering af kampagnen "Velkommen til markedet" senest med udgangen af juni 2007.
 3. På baggrund af styrelsens dataregistrering og behandling tager styrelsen i løbet af 2007 kontakt til mindst 2 - 4 virksomheder eller brancher for at drøfte aktuelle potentielle problemer.

3.7 Mål nr. 7: Effektmålinger af Forbrugerstyrelsens indsats

Forbrugerstyrelsen ønsker at skærpe opmærksomheden på den samlede samfundsmæssige effekt, som styrelsen bidrager til gennem sine mange aktiviteter. Styrelsen har som mål at sikre en stadig større effekt ved at målrette aktiviteterne. Der er derfor i resultatkontrakten for 2007 indarbejdet et mere langsigtet effektmål, som mange af styrelsens aktiviteter enten direkte eller mere indirekte på længere sigt vil kunne påvirke.

Styrelsen vurderer, at en relevant effektindikator er det såkaldte Forbrugerforholdsindex, hvor klageforhold, forbrugertillid og gennemsnitlighed indgår. Der er tale om omfattende målinger, hvor forbrugernes spørges direkte, ligesom der indgår datagrundlag om klageforholdene og klageudviklingen. F.eks. indgår udviklingen i antallet af klager som en parameter i Forbrugerforholdsindexet, således at et faldende antal klager opfattes som en positiv udvikling.

Styrelsen vil hvert år systematisk måle Forbrugerforholdsindexet og analysere resultaterne i effektøjemed med henblik på at identificere de områder, hvor der er problemer, og hvor der er behov for løsninger.

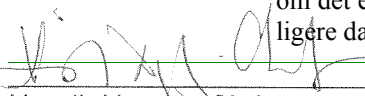
Mål 7: Effektmålinger af Forbrugerstyrelsens indsats

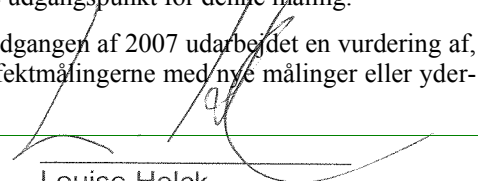
Resultatkrav:

- Effekt:*
1. Forbrugerforholdsindexet skal forbedres med mindst 10 pct. over en femårig periode svarende til en stigning fra 6,5 i 2005/2006 til ca. 7,1 for 2009/2010.

Aktiviteter: Senest med udgangen af november 2007 er der gennemført en effektmåling. København, den 21. 11. 2007 Forbrugerforholdsindexet vil danne udgangspunkt for denne måling.

3. Forbrugerstyrelsen har senest med udgangen af 2007 udarbejdet en vurdering af, om det er nødvendigt at supplere effektmålingerne med nye målinger eller yderligere data.


Henrik Nepper-Christensen
departementschef


Louise Holck
direktør

4. Formalia

Kompetence- og ansvarsfordeling

Resultatkontrakten indgås mellem Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggendes departement og Forbrugerstyrelsen. Resultatkontrakten forhandles hvert år.

Det aftale- og kontraktlignende begreb, der anvendes i denne resultatkontrakt, er juridisk set ikke en aftale i almindelig aftaleretlig betydning. Ministeren har stadig det parlamentariske ansvar, og gældende lovgivning og hjemmelskrav, budget- og bevillingsregler, overenskomster m.v. skal følges med mindre der på sædvanlig vis er skaffet hjemmel til fravigelse.

Det indebærer også, at der til enhver tid kan gøres sædvanligt politisk og juridisk ansvar gældende for ministerens og/eller embedsmændenes opgavevaretagelse, herunder også forløbet af selve resultatstyringen.


Ikrafttræden, resultatvurdering og revision

Kontrakten træder i kraft den 1. januar 2007 og løber indtil den 31. december 2007. Resultatopfyldelsen i resultatkontrakten afrapporteres løbende i en kvartalsrapport, som sendes til departementet forud for hvert kvartalsmøde. Den endelige resultatopfyldelse i resultatkontrakten afrapporteres i Forbrugerstyrelsens årsrapport og/eller videregnskab i overensstemmelse med Finansudvalgets aktstykke og Rigsrevisionens og Økonomistyrelsens vejledninger.

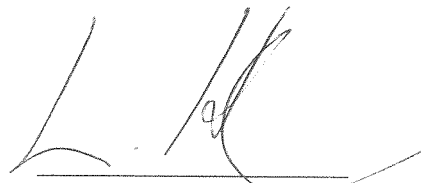
Genforhandling eller justeringer skal finde sted, såfremt der sker væsentlige ændringer i det grundlag, hvorpå kontrakten hviler, herunder i de internationale ordninger, ved større ændringer i lovgrundlaget, ved ændringer i de opstillede økonomiske forudsætninger, eller i øvrigt når parterne er enige herom.

Fejlbudgettering, leverandørsvigt, leverancer fra 3. parter og manglende politisk stillingtagen kan ikke i sig selv føre til genforhandling.

København, den 18/4-07



Henrik Nepper-Christensen
departementschef



Louise Holck
direktør