

Endelig tilsynsrapport

Revisjon av kundefokus hos Norsk Rikstoto

Rapport nr. 7 - 2014

Norsk Rikstoto
Revisjon av området kundefokus
Endelig tilsynsrapport

Rapport nr: 7-2014
Saksnr: 14/04491
Revisjonsdato: 7.-8. oktober 2014
Foretak: Norsk Rikstoto
Revisjonsområde: Kundefokus
Revisjonsteam: Trude Iren Hessvik, Lotteritilsynet, revisjonsleder
Frank Hana, Lotteritilsynet, medrevisor
Trygve Hermansen, Lotteritilsynet, medrevisor

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 7-2014 beskriver eventuelle avvik og merknader etter revisjon av Norsk Rikstotos kundefokus.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennomført revisjon av Norsk Rikstotos kundesenter (avdeling kundestøtte) for å kartlegge hvordan de sikrer en profesjonell dialog mellom selskap og kunde. Revisjonen har omfattet en gjennomgang av hvilket system Norsk Rikstoto har implementert for å sikre at kommunikasjon til kunde blir behandlet i henhold til myndighetskrav og selvpålagte krav til informasjon og protestbehandling. Videre har revisjonen omfattet en stikkprøvekontroll av selskapets kundebehandling på avdeling kundestøtte og protestbehandling i klageutvalget.

Revisjonen avdekket ingen avvik.

Lotteritilsynet har fire merknader.

1. Lotteritilsynet anser at overordnet strategi ikke er tilstrekkelig forankret hos avdeling kundestøtte. Revisjonen avdekket at de ansatte på avdeling kundestøtte har liten kjennskap til selskapets overordnet strategi og mål. Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak som sikrer forankring av selskapets strategi på avdeling kundestøtte, både ved implementeringen og ved løpende planarbeid i strategiperioden.

2. Lotteritilsynet anser at Norsk Rikstoto ikke foretar en systematisk risikovurdering for avdeling kundestøtte. Revisjonen avdekket at avdeling kundestøtte foretar risikovurderinger i det daglige men at disse ikke er satt i system og mangler derfor det helhetlige perspektivet sett opp mot overordnet strategi. Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto sikrer at risikovurderinger og kontrollaktiviteter for avdeling kundestøtte er knyttet opp mot overordnet strategi.
3. Lotteritilsynet anser at det foreligger et forbedringspotensial knyttet til kompetanseheving på området uheldig spilleadferd. Temaet uønsket spilleadferd var lite omhandlet i opplæringen ved nyansettelser og i den løpende kompetansehevingen av de ansatte på avdeling kundestøtte. Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å iverksette tiltak for å sikre at informasjon om uheldig spilleadferd blir en integrert del av løpende kompetanseheving på avdeling kundestøtte slik at de ansatte kan håndtere henvendelser fra personer med uheldig spilleadferd, pårørende og kommisjonærer på en profesjonell måte.
4. Lotteritilsynet anser at det foreligger et forbedringspotensial knyttet til tydeliggjøring av vedtak ved protestbehandling. Gjennom revisjonen ble det avdekket at enkelte vedtak ikke var tilstrekkelig begrunnet. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto utarbeider rutiner knyttet til protestbehandling som sikrer at kunde forstår Norsk Rikstoto sin konklusjon. Dette vil også gi kunden bedre forutsetning til å vurdere om en skal benytte muligheten til å påklage vedtaket videre til Lotteritilsynet.

Utarbeidet dato: 19. november 2014



Trude Iren Hessvik
revisjonsleder



Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Innhold

1. Innledning	5
2. Metode og tilnærming	5
3. Revisjonskriterier	6
3.1 Forskrift om totalisatorspill	6
3.2 Spillereglement for totalisatorspill	6
3.3 Norsk Rikstoto sin konsesjon for totalisatorspill	7
4. Resultater	7
4.1 Merknader	8
4.1.1 Forankring av overordnet strategi hos avdeling kundestøtte	8
4.1.2 Systematisk risikovurdering av kundebehandling	8
4.1.3 Kompetanseheving om uønsket spilleadfærd	8
4.1.4 Tydeliggjøring av vedtak ved protestbehandling	9
5. Avslutning	9
Vedlegg 1 - Gjennomføring av revisjon	10

1. Innledning

Lotteritilsynet har gjennomført revisjon av Norsk Rikstotos kundesenter (avdeling kundestøtte). Norsk Rikstotos tjenester har siste årene fått økt tilgjengelighet på digitale flater og dette medfører tilpasning av selskapets kundefokus. Lotteritilsynet mottar få protester fra kundene til Norsk Rikstoto og ønsket på denne bakgrunn å opparbeide økt kunnskap om Norsk Rikstotos kundefokus for å sikre at kundenes rettigheter ivaretas i dialogen med selskapet.

Målet med revisjonen er å evaluere om Norsk Rikstoto har etablert system for å sikre en profesjonell dialog mellom selskap og kunde som ivaretar myndighetskrav og selvpålagte krav til kommunikasjon og protestbehandling.

Revisjonen har kartlagt hvilke system selskapet har etablert for å sikre at dialogen mellom selskap og kunde foregår i henhold til spillereglement for totalisatorspill, konsesjon til Norsk Rikstoto og Norsk Rikstotos selvpålagte krav til kommunikasjon og protestbehandling.

Lotteritilsynet har videre kontrollert etterlevelse av etablert system gjennom intervju med kundefokuser på kundestøtte, gjennomgang av saker avsluttet i kundefokusbehandlingssystemet og intervju og kontroll av selskapets protestbehandling i klageutvalget.

2. Metode og tilnærming

Lotteritilsynet oversendte *Lotteritilsynets årsplan for planlagte tilsyn i 2014* den 8. januar 2014. Varsel om revisjon av området kundefokus ble sendt til selskapet 22. august 2014.

Stedlig tilsyn ble utført 7. og 8. oktober 2014 i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet*. Hensikten med revisjonen er å dokumentere eventuelle avvik og påpeke mulighet for forbedringer.

Revisjon av kundefokus har omfattet:

- Gjennomgang av selskapets prosesser og prosedyrer knyttet til håndtering av kundefokus
- Stedlig tilsyn 7.-8. oktober 2014
 - Intervju av ansatte hos Norsk Rikstoto for gjennomgang av selskapets kundefokusbehandling med vekt på ledelsens overordnede føringer, opplæring kundesenter, operasjonell drift, evaluering og protestbehandling (vedlegg 1)
 - Kontroll av etterlevelse av etablert system gjennom intervju av kundefokuser på avdeling kundestøtte og kontroll av saker i kundefokusbehandlingssystemet (vedlegg 1)
 - Kontroll av etterlevelse av selskapets protestbehandling i klageutvalget (vedlegg 1)

Dokumentasjon som ble lagt til grunn under revisjonen ble samlet inn og systematisert av ansatte ved Norsk Rikstoto etter forespørsel fra Lotteritilsynet. Lotteritilsynet legger til grunn at mottatt dokumentasjon er sannferdig fremstilt.

Tilsynsrapporten beskriver eventuelle avvik og merknader som er registrert gjennom revisjonen.

- AVVIK er forhold som tilsynet mener ikke er i samsvar med revisjonskriteriene.
- MERKNAD er forhold som ikke er i strid med revisjonskriteriene, men der tilsynet finner grunn til å påpeke mulighet for forbedring.

Ved avvik fremlegges revisjonsbevis og Lotteritilsynet vil be om en oppfølgingsplan for hvordan og når Norsk Rikstoto vil utbedre påviste avvik, og hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført.

Ved merknader forventer Lotteritilsynet at de påpekte forholdene håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til/bidrar til avvik. Ved merknad ber en om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapporten blir sendt til Landbruks- og matdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

3.1 Forskrift om totalisatorspill

Forskrift om totalisatorspill fastsatt ved kgl.res. 24. august 2007 med hjemmel i lov 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator.

Det følger av § 2 at formålet med forskriften er å «sikre at totalisatorspill foregår i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet».

Vurderingskriteriet i denne rapport blir om Norsk Rikstotos etablerte system for å ivareta kundens rettigheter kan anses som «betryggende».

3.2 Spillereglement for totalisatorspill

Spilleregler fastsatt av Landbruks- og matdepartementet 17. juni 2013 med hjemmel i forskrift om totalisatorspill av 24. august 2007 § 3 andre ledd.

Spillereglens punkt 6.5 og 6.6 regulerer kundens rettigheter knyttet til klage- og protestbehandling.

3.3 Norsk Rikstoto sin konsesjon for totalisatorspill

Norsk Rikstoto ble ved kongelig resolusjon av 2. desember 2011 i medhold av lov 1. juli 1927 om veddemål ved totalisator (totalisatorloven) gitt konsesjon til å arrangere totalisatorveddeløp.

Med medhold av pkt. 4 i konsesjonen, har Landbruks- og matdepartementet fastsatt flere konsesjonsvilkår.

I denne revisjonen har vi fokusert på følgende vilkår;

- Pkt. 2b (krav om at konsesjonshaver må sikre at avtalene mellom konsesjonshaver og driftsselskapene fordeler ansvar for praktisk gjennomføring av løp og spill, her spesielt knyttet mot kravet om å sikre at gjeldende totalisatorreglement er tilgjengelige for spillerne)
- Pkt. 5f (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å sikre faren for uønsket spilleadferd gjennom å sikre at personer med problemer henvises til aktuell ekspertise via internettsidene og ved direkte henvendelser)
- Pkt. 5g (krav om at konsesjonshaver skal iverksette systematiske tiltak for å sikre faren for uønsket spilleadferd gjennom å skape bevissthet blant ansatte for problemer knyttet til uønsket spilleadferd gjennom kurs og seminarvirksomhet)

4. Resultater

Norsk Rikstoto har nylig gjennomført et internt prosjekt knyttet til å optimalisere driftsprosesser og rutiner vedrørende behandling av hendelser og henvendelser til selskapet. Selskapet har i denne prosessen implementert nytt kundebehandlingssystem hvor alle henvendelser til kundesenteret blir loggført. Etter Lotteritilsynets vurdering sikrer systemet en mer enhetlig behandling av henvendelser fra kunder ved at systemet kan benyttes som referansearkiv og det blir enklere å foreta prioritering av saker og oppfølging av henvendelser.

De to siste årene har Norsk Rikstoto gjennomført kundeserviceundersøkelser mot både slutt kunder og kommisjonærer. Undersøkelsene gir klare indikasjoner på at både slutt kunder og kommisjonærer i stor grad er tilfredse med Norsk Rikstoto sin kundebehandling. Lotteritilsynet er positiv til at selskapet gjennomfører slike undersøkelser, og at resultatene benyttes i en kontinuerlig forbedringsprosess på avdeling kundestøtte.

Avdeling kundestøtte har videre nedfelt faste arbeidsoppgaver i en ukeplan. Det fremgår av ukeplanen en tydelig definert ansvarsdeling knyttet skiftrotasjon. Lotteritilsynet mener at slik strukturert arbeidsdeling bidrar til intern kunnskapsdeling, god koordinering av aktiviteter og at ansatte utfører sine arbeidsoppgaver i samsvar med interne føringer.

Revisjonen avdekket ingen avvik. Lotteritilsynet har fire merknader.

4.1 Merknader

Lotteritilsynet har identifisert fire forbedringsområder etter revisjon av Norsk Rikstotos etablerte system for kundebehandling.

4.1.1 Forankring av overordnet strategi hos avdeling kundestøtte

Det fremkom under revisjonen at Norsk Rikstoto sin overordnede strategi ikke er tilstrekkelig forankret i avdeling kundestøtte. Gjennom intervju fremkom det bevis for at de ansatte på avdeling kundestøtte har liten kjennskap til selskapets overordnet strategi og mål. Dette medfører en risiko for at løpende vurderinger og beslutninger foretatt på avdeling kundestøtte ikke bygger opp under overordnet strategi, og i verste fall kan være i strid med denne.

Forankring av strategi bør være en kontinuerlig prosess for å sikre at den enkelte medarbeider utvikler eierskap til strategiplanen. Arbeidsprosedyrer bør videre jevnlig oppdateres i tråd med måloppnåelsen.

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak som sikrer forankring av selskapets strategi på avdeling kundestøtte, både ved implementeringen og ved løpende planarbeid i strategiperioden.

4.1.2 Systematisk risikovurdering av kundebehandling

Revisjonen avdekket at Norsk Rikstoto ikke foretar en systematisk risikovurdering for avdeling kundestøtte. Risikostyring i tråd med overordna strategi vil bidra til at Norsk Rikstoto retter oppmerksomheten og ressursene mot de mest kritiske forholdene for å sikre optimal måloppnåelse.

Under intervju fremkom det at avdeling kundestøtte foretar risikovurderinger i det daglige. Disse er dog ikke satt i system og mangler derfor det helhetlige perspektivet sett opp mot overordnet strategi.

Selskapet viser at de er handlekraftige og iverksetter raskt korrigerende tiltak når dette er påkrevd, men har mindre oppmerksomhet rettet mot systematiske, forebyggende kontrollaktiviteter.

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto sikrer at risikovurderinger og kontrollaktiviteter for avdeling kundestøtte er knyttet opp mot overordnet strategi.

4.1.3 Kompetanseheving om uønsket spilleadfærd

Revisjonen kartla hvilke opplæringsprogram selskapet tilbyr nyansatte og hvordan de sikrer kontinuerlig kompetanseheving for erfarne medarbeidere. Det følger av konsesjon for totalisatorspill punkt 5 g) at Norsk Rikstoto skal «*skape bevissthet*

blant ansatte, for problemer knyttet til uønsket spilleadferd, gjennom kurs og seminarvirksomhet».

Intervju med ansatte på avdeling kundestøtte avdekket at det foreligger et forbedringspotensial knyttet til kompetanseheving på området uheldig spilleadferd. Temaet uønsket spilleadferd var lite omhandlet i opplæringen ved nyansettelser og i den løpende kompetansehevingen av de ansatte på avdeling kundestøtte.

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto sikrer at informasjon om uheldig spilleadferd blir en integrert del av løpende kompetanseheving på avdeling kundestøtte slik at de ansatte kan håndtere henvendelser fra personer med uheldig spilleadferd, pårørende og kommisjonærer på en profesjonell måte.

4.1.4 Tydeliggjøring av vedtak ved protestbehandling

Et vedtak i en protestbehandling bør være godt begrunnet og formidlet i et klart språk. Vedtaket bør inneholde en klar problemstilling (hva er spørsmålet i saken), gi en enkel og tydelig beskrivelse av hvilken lov eller regler som gir svar på problemstillingen og en beskrivelse av faktum i den konkrete saken. Klageinstans bør argumentere for hvorfor de mener at den aktuelle saken faller innenfor/utenfor gjeldende bestemmelse. Dette vil gi klageren tilstrekkelig informasjon til å vurdere om han ønsker å påklage vedtaket videre i systemet.

Gjennom intervju ble klagebehandlingsprosessen hos Norsk Rikstoto kartlagt, og det ble gjennomført stikkprøvekontroller av vedtak ved protestbehandling. Lotteritilsynet avdekket at enkelte vedtak ikke var tilstrekkelig begrunnet.

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunn at Norsk Rikstoto utarbeider rutiner knyttet til behandling av protest som sikrer at kunde forstår Norsk Rikstoto sin konklusjon. Dette vil også gi kunden bedre forutsetning til å vurdere om en skal benytte muligheten til å påklage vedtaket videre til Lotteritilsynet.

5. Avslutning

Som det fremgår av denne rapport så har Norsk Rikstoto etablert system for kundebehandling. Selskapet har i 2014 iverksatt prosesser for å optimalisere behandling av hendelser og henvendelser til selskapet, samt implementert nytt kundebehandlingssystem. Revisjonen avdekket ingen avvik, men identifiserte fire forbedringsområder.

Lotteritilsynet har mottatt tilbakemelding fra Norsk Rikstoto som oppsummerer korrigerende tiltak som iverksettes på bakgrunn av identifiserte merknader. Lotteritilsynet vil på bakgrunn av denne tilbakemeldingen oversende en oppfølgingsrapport.

Vedlegg 1 - Gjennomføring av revisjon

7. oktober 2014

Tidsplan	Tema	Deltagere
09:00 – 09:30	<u>Åpningsmøte</u> Bakgrunn for tilsyn Mål og overordna problemstillinger Revisjonskriterier Omfang	Morten Halvorsen Lisbeth Bjerknes Jørgen Skar Hansen/Rune Fjeldheim Trond Eldristad Geir Langseth Morten Tønnessen/Karl Petter Brusdal
09:30 – 10:30	<u>Overordnede føringer–kundebehandling</u> Strategi og mål Ansvar/myndighet Risikovurdering og tiltak Presentasjon av NR's prosesskart for håndtering av henvendelser	Morten Halvorsen Lisbeth Bjerknes Jørgen Skar Hansen/Rune Fjeldheim Trond Eldristad Geir Langseth Morten Tønnessen/Karl Petter Brusdal
10:30 – 11:30	<u>Opplæring kundesenter</u> Strategi og mål Ansvar/myndighet Risikovurdering og tiltak Opplæringsprogram	Morten Halvorsen Lisbeth Bjerknes Trond Eldristad
11:30 – 12:00	Lunsj	Alle
12:00 – 14:30	<u>Hverdagen på kundesenter</u> Kommunikasjon av strategi og mål Forståelse av ansvar/myndighet Eierskap til avdelingens risikobilde Operasjonell drift <ul style="list-style-type: none"> • Henvendelse, samle fakta, analyse, løse og lukke • Referansearkiv • Klageadgang Protestbehandling – klageutvalg	Morten Halvorsen Lisbeth Bjerknes Trond Eldristad
14:30 – 16:00	<u>Evaluering av kundebehandling</u> Strategi og mål Ansvar/myndighet Risikovurdering og tiltak Evalueringsprosess Avvikshåndtering Kontinuerlige forbedringer	Morten Halvorsen Lisbeth Bjerknes Trond Eldristad

8. oktober 2014

Tidsplan	Tema	Deltagere
08:30 – 10:00	<u>Etterlevelse kundebehandling kundesenter</u> Besøk på kundesenter Intervju av ansatte på kundesenter	Trond Eldristad + medarbeidere på KS
10:00 – 12:00	<u>Etterlevelse – protestbehandling (klageutvalg)</u> Gjennomgang av protester Referat fra klageutvalget Intervju av medlem i klageutvalg	Jørgen Skar Hansen/Rune Fjeldheim
12:00 – 12:30	Lunsj	Alle
12:30 – 13:30	Oppsummering Lotteritilsynet	Lotteritilsynet
13:30 -	<u>Sluttmøte</u> Presentere resultat og anbefalinger Frist for oversending av foreløpig og endelig tilsynsrapport Frist for tilbakemelding på eventuelle avvik eller merknader	Morten Halvorsen Lisbeth Bjerknes Jørgen Skar Hansen/Rune Fjeldheim Trond Eldristad Geir Langseth Morten Tønnessen/Karl Petter Brusdal