

**Resultataftale 2023**  
**for**  
**Folkekirken Arbejdsmiljørådgivning**



FOLKEKIRKENS  
ARBEJDSMILJØ  
RÅDGIVNING



Kirkeministeriet



## 1. Præsentation

Side 2

Akt nr 270123

### 1.1. Det formelle grundlag for Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivnings virke

Denne aftale vedrører Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivnings opgavevaretagelse.

I medfør af § 11, stk. 2, nr. 1 og § 11, stk. 3, i lov om folkekirkens økonomi, jf. lovbekendtgørelse nr. 95 af 29. januar 2020, kan fællesfonden (folkekirkens fælleskasse) afholde udgifter til Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning.

I medfør heraf er der udarbejdet bekendtgørelse<sup>1</sup> for Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning, som sætter rammerne for Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivnings virke og struktur.

Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning tilbyder uafhængig og uvildig branchespecifik arbejdsmiljørådgivning til understøttelse af arbejdsmiljøarbejdet og forebyggelse af arbejdsskader i folkekirken

Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning ledes i henhold til bekendtgørelsen af en bestyrelse, som fastlægger den overordnede rammer for Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivnings virke.

Den daglige ledelse af Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning påhviler rådgivningschefen som har ansvaret for den daglige drift.

### 1.2. Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivnings opgaver

Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivnings opgaver omfatter rådgivning og bistand med henblik på at understøtte arbejdet på de lokale folkekirkelige arbejdspladser med forebyggende arbejdsmiljøindsatser, herunder lovbundne opgaver som arbejdspladsvurdering, årlig arbejdsmiljødrøftelse med mere.

Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivnings opgaver omfatter rådgivning og bistand til løsning af konkrete problemer med arbejdsmiljøet på lokale folkekirkelige arbejdspladser, herunder:

- 1) Problemer med fysisk arbejdsmiljø og ergonomi.
- 2) Problemer med psykisk arbejdsmiljø og trivsel.
- 3) Konflikthåndtering og mægling.
- 4) Bistand i sager om krænkende handlinger.
- 5) Bistand i forbindelse med efterlevelse af påbud fra Arbejdstilsynet.

Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivnings opgaver omfatter desuden medvirken i tværgående arbejdsmiljøindsatser i folkekirken, som har til formål at forbedre arbejdsmiljø og trivsel på de folkekirkelige arbejdspladser.

---

<sup>1</sup> BEK nr 2371 af 10/12/2021



## 2. Mål og resultatkrav

Folkekirkeens Arbejdsmiljørådgivning (FAR) har følgende overordnede mål:

Resultataftalen for 2023 har fokus på det overordnede mål om at Folkekirkeens Arbejdsmiljørådgivning skal være de folkekirkelige arbejdspladers fortrukne rådgiver inden for både forebyggende og problemløsende arbejdsmiljø. Det kræver, at der er fokus på kundebehandling og kundetilfredsheden.

### 2.1. Delmål

<b>Hurtig og effektiv besvarelse på henvendelser.</b>	
<b>Mål:</b> Kunderne skal opleve hurtig og effektiv svartid på henvendelser, både når det drejer sig om telefoniske og skriftlige henvendelser.	
<b>Resultatkrav:</b>	<b>Målepunkter og skalering</b>
<p><b>Delmål 1</b> Ved både telefoniske og skriftlige henvendelse vedr. rådgivning indenfor rådgivningens hotline (basisydelse) skal kunderne svares inden for 3 arbejdsdage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Målet er opfyldt hvis 95% af alle henvendelser er besvaret inden for 3 dage.</li> <li>• Målet er delvist opfyldt hvis 85% af alle henvendelser er besvaret inden for 3 dage.</li> <li>• Målet er ikke opfyldt hvis mindre end 85% af alle henvendelser er besvaret inden for 3 dage.</li> </ul>
<p><b>Delmål 2</b> Ved henvendelse vedr. rådgivning uden for basisydelse, dvs. i den indtægtsdækkede del af virksomheden, skal der indgås aftale om det videre forløb med kunden inden for 5 arbejdsdage. Ved det videre forløb menes der, at der er indgået en aftale om fx møde med kunden, udarbejdelse af tilbud, dato for start af opgave eller lign.</p>	<p><b>Målepunkter og skalering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Målet er opfyldt, hvis der er for 95% af henvendelserne er indgået aftale om det videre forløb inden for 5 arbejdsdage efter modtagelsen.</li> <li>• Målet er delvist opfyldt, hvis der er for 85% af henvendelserne er indgået aftale om det videre forløb inden for 5 arbejdsdage efter modtagelsen.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Målet er ikke opfyldt, hvis der er for mindre end 85% af henvendelserne er indgået aftale om det videre forløb inden for 5 arbejdsdage efter modtagelsen.</li> </ul>
--	---

<b>Udarbejdelse af metoder til måling af kundetilfredsheden</b>	
<b>Mål:</b> Til at måle på kundetilfredsheden (oplevelsen af FAR's ydelser) af FAR skal der udvikles metoder til dette.	
<p><b>Resultatkrav:</b></p> <p><b>Delmål 1</b> Der skal udvikles metoder til evaluering af kundetilfredsheden. Udviklingen af metoderne er bygget op om 3 punkter.</p> <p><b>1. punkt</b> Bestyrelsen beslutter på mødet i april, hvordan der skal evalueres på kundetilfredsheden.</p> <p><b>2. punkt</b> FAR's medarbejdere udarbejder, (april – oktober) med baggrund i bestyrelsens beslutning, de aftalte metoder.</p> <p><b>3. punkt</b> Metoderne implementeres (november – december) med henblik på fuld brug i 2024.</p>	<p><b>Målepunkter og skalering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Målet er opfyldt hvis alle tre punkter er gennemført.</li> <li>• Målet er delvist opfyldt hvis punkt 1 og 2 er gennemført.</li> <li>• Målet er ikke opfyldt hvis ingen eller kun punkt 1 er gennemført.</li> </ul>

# Notat



Kirkeministeriet

Side 5  
Akt nr 270123

Resultataftalen er gældende for hele 2023 og træder i kraft d. 1. januar 2023.

Dato: 03.02.2023

Dato: 08.02. 2023

---

*Hans Hjerrild,  
Rådgivningschef  
Folkekirkens Arbejds miljørådgivning*

---

*Christian Dons Christensen,  
Departementschef  
Kirkeministeriet*