

Resultataftale 2024
for
Folkekirken Arbejdsmiljørådgivning



FOLKEKIRKENS
ARBEJDSMILJØ
RÅDGIVNING



Kirkeministeriet

Akt nr. 270123



1. Præsentation

1.1. Det formelle grundlag for Folkekirken Arbejdsmiljørådgivnings virke

Denne aftale vedrører Folkekirken Arbejdsmiljørådgivnings opgavevaretagelse.

I medfør af § 11, stk. 2, nr. 1 og § 11, stk. 3, i lov om folkekirkens økonomi, jf. lovbe-
kendtgørelse nr. 424 af 19. april 2023, kan fællesfonden (folkekirkens fælleskasse)
afholde udgifter til Folkekirken Arbejdsmiljørådgivning.

I medfør heraf er der udarbejdet bekendtgørelse¹ for Folkekirken Arbejdsmiljøråd-
givning, som sætter rammerne for Folkekirken Arbejdsmiljørådgivnings virke og
struktur.

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

Folkekirken Arbejdsmiljørådgivning ledes i henhold til bekendtgørelsen af en be-
styrelse, som fastlægger den overordnede rammer for Folkekirken Arbejdsmiljø-
rådgivnings virke.

Den daglige ledelse af Folkekirken Arbejdsmiljørådgivning påhviler rådgivnings-
chefen som har ansvaret for den daglige drift.

1.2. Folkekirken Arbejdsmiljørådgivnings opgaver

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

Folkekirken Arbejdsmiljørådgivnings opgaver omfatter rådgivning og bistand til
løsning af konkrete problemer med arbejdsmiljøet på lokale folkekirkelige arbejds-
pladser, 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.

Folkekirken Arbejdsmiljørådgivnings opgaver omfatter desuden medvirken i tværgående
arbejdsmiljøindsatser i folkekirken, som har til formål at forbedre arbejds-
miljø og trivsel på de folkekirkelige arbejdspladser.

¹ BEK nr 2371 af 10/12/2021



2. Mål og resultatkrav

Folkekirkeens Arbejdsmiljørådgivning (FAR) har følgende overordnede mål:

Resultataftalen for 2024 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. Mål

Hurtig og effektiv besvarelse på henvendelser.	
Mål: Brugere skal opleve hurtig og effektiv svartid på henvendelser, både når det drejer sig om telefoniske og skriftlige henvendelser.	
Resultatkrav: Delmål 1 Ved både telefoniske og skriftlige henvendelse vedr. rådgivning indenfor rådgivningens hotline (basisydelse) skal brugerne svares inden for 3 arbejdsdage.	Målepunkter og skalering <ul style="list-style-type: none">• Målet er opfyldt hvis 95% af alle henvendelser er besvaret inden for 3 dage.• Målet er delvist opfyldt hvis 85% af alle henvendelser er besvaret inden for 3 dage.• Målet er ikke opfyldt hvis mindre end 85% af alle henvendelser er besvaret inden for 3 dage.
Delmål 2 Ved henvendelse vedr. rådgivning uden for basisydelserne, 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.	Målepunkter og skalering <ul style="list-style-type: none">• Målet er opfyldt, hvis der er for 95% af henvendelserne er indgået aftale om det videre forløb inden for 5 arbejdsdage efter modtagelsen.• Målet er delvist opfyldt, hvis der er for 85% af henvendelserne er indgået aftale om det videre forløb inden for 5 arbejdsdage efter modtagelsen.



	<ul style="list-style-type: none">• 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.
--	---

2.2. Mål

Måling af brugertilfredsheden	
Mål: Brugernes oplevelse af FAR skal måles, hertil bruges de metoder som blev udviklet i 2023. Se eventuelt resultataftalen for 2023.	
Resultatkrav: Delmål 1 De udviklede metoder til evaluering skal sendes ud til brugere, der har indgået i et forløb, temadag eller APV-proces. Evalueringsskemaerne sendes ud senest via Analyzer 7 dage efter opgaven er blevet faktureret.	Målepunkter og skalering <ul style="list-style-type: none">• Målet er opfyldt hvis 95% af alle evalueringer er sendt ud senest 7 dage efter fakturering.• Målet er delvist opfyldt hvis 85% af alle evalueringer er sendt ud senest 7 dage efter fakturering.• Målet er ikke opfyldt hvis mindre end 85% af alle evalueringer er sendt ud senest 7 dage efter fakturering.
Delmål 2 Arbejdspladser, som har udfyldt spørgeskemaet, kan efterfølgende kontaktes for uddybende spørgsmål. Dette gøres i tilfælde, hvor der er konkrete svar som med fordel kan uddybes. Det er målet, at 20pct. af arbejdspladserne, som har besvaret spørgeskemaet, kontaktes efterfølgende. Af hensyn til at kunne få viden om effekten af FAR's rådgivning kontaktes de arbejdspladser som har	Målepunkter og skalering <ul style="list-style-type: none">• Målet er opfyldt, hvis FAR har haft kontakt til 20% af arbejdspladserne inden for tidsfristen.• Målet er opfyldt, hvis FAR har haft kontakt til 15% af arbejdspladserne inden for tidsfristen• Målet er ikke opfyldt, hvis FAR har haft kontakt til mindre end



Kirkeministeriet

svaret i 6. måned efter afslutningen af FAR's rådgivning.	15% af arbejdspladserne inden for tidsfristen
---	---

Side 5
Akt nr xxxx



3. Resultataftalens generelle vilkår og påtegning

Resultataftalen indgås mellem Kirkeministeriet og Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning. Det skal præciseres, at det aftale- og kontraktlignende begreb, der anvendes i denne resultataftale, ikke udgør en kontrakt i egentlig aftaleretlig betydning. Kirkeministeren har det sædvanlige parlamentariske ansvar under hensyntagen til, at folkekirken.dk er en selvstændig institution. Gældende lovgivning og hjemmelskrav, bevillingsregler, budget- og regnskabsregler, overenskomster m.v. skal følges, medmindre der på sædvanlig måde er skaffet hjemmel til fravigelse.

Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning er forpligtet til løbende at følge op på målopfyldelse, og der skal indgå en vurdering heraf i den kvartalsvise budgetopfølgning til bestyrelsen og Kirkeministeriet. Efter udløbet af kalenderåret udarbejder Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning en analyse og vurdering af institutionens opfyldelse af de for kalenderåret fastsatte resultatkrav. Den endelige afrapportering foretages i årsrapporten.

Eventuel genforhandling af resultataftalen kan finde sted, såfremt der sker væsentlige ændringer i det grundlag, hvorpå resultataftalen er indgået. Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning har pligt til at tage initiativ til genforhandling, såfremt institutionen bliver opmærksomt på sådanne forhold

Resultataftalen er gældende for hele 2024 og træder i kraft d. 1. januar 2024.

Dato: 24. november 2023

Dato: 21. december 2023

*Hans Hjerrild,
Rådgivningschef
Folkekirkens Arbejdsmiljørådgivning*

*Christian Dons Christensen,
Departementschef
Kirkeministeriet*