



Social- og  
Ældreministeriet

# Resultatplan for Familiereetshuset 2022

2021



|  |   |
|--|---|
| 1. Indledning .....  | 1 |
| 2. Strategiske mål og kernefaglige mål .....                                     | 2 |
| Mål 1.1 – Sagsbehandlingstider samt fristoverholdelse.....                       | 2 |
| Mål 1.2 – Møder .....  | 4 |
| Mål 1.3 – Familieret – fokus på øget forældresamarbejde .....                    | 4 |
| Mål 1.4 – Optimering af ekstern kommunikation og det sammenhængende forløb ..... | 5 |
| Mål 1.5 – Procesoptimering.....  | 6 |
| Mål 1.6 – Informations- og datasikkerhed .....                                   | 6 |
| 3. Økonomiske mål og organisatoriske mål.....                                    | 7 |
| Mål 2.1 – God budgettering.....  | 7 |
| Mål 2.2 – Sygefravær.....  | 8 |
| Mål 2.3 – GDPR.....  | 8 |
| 4. Påtegning og opgørelse .....  | 9 |

# Indledning

---

Resultatplanen indgås mellem Social- og Ældreministeriets departement og Familieretshuset.

Nærværende resultatplan gælder fra 1. januar til 31. december 2022. Visse af planens mål har et flerårigt sigte og angiver en retning for kontinuerlig forbedring af opfyldelsen af målsætningen. Planen indeholder henholdsvis strategiske og kernefaglige mål samt økonomiske og administrative mål. To af målene af økonomisk og administrativ karakter er tværgående for institutionerne på ministerområdet, mens et mål er specifikt for Familieretshuset.

Som led i institutionens almindelige virke kan der i årets løb udarbejdes strategier og analyser, der ikke er omfattet af resultatplanen. Resultatplanen indeholder områder med særligt fokus for departementets løbende styring i forhold til bl.a. kvalitet, produktivitet, økonomi og administration.

# 1. Strategiske mål og kernefaglige mål

## Mål 1.1 – Sagsbehandlingstider samt fristoverholdelse

Familieretshuset skal sikre, at alle sagsområder er i stabil drift. Der opstilles mål for en række områder, hvor der vurderes at være behov for et særligt fokus. Sagsbehandlingsfrister er fastsat med udgangspunkt i tilhørende lovgivning. For de områder, der ikke har lovbundne frister, er mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid fastsat ud fra Familieretshusets faglige og økonomiske vurdering af det nødvendige tidsforbrug.

### Mål 1.1

#### Sagsbehandlingstider samt fristoverholdelse

Målet vurderes opfyldt, hvis følgende kriterier begge er opfyldt i 2022:

- Minimum halvdelen af sagsbehandlingstiderne og fristerne er forbedret ift. 2021-niveaue i overensstemmelse med de opstillede mål for 2022.
- Ingen af sagsbehandlingstiderne og fristerne er forringet med 10 pct. eller der over ift. 2021-niveaue

### 1.1.1 Værgemål

#### Tabel a

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager om etablering af værgemål.

| Sagsbehandlingstid (uger) | 2020 | 2021  | 2022 | 2023 |
|---------------------------|------|-------|------|------|
| Mål                       | -    | 12    | 11   | 11   |
| Resultat                  | 13   | 12,4* | -    | -    |

\* Resultatet er et foreløbigt resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

#### Tabel b

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ændring af værgemål.

| Sagsbehandlingstid (uger) | 2020 | 2021  | 2022 | 2023 |
|---------------------------|------|-------|------|------|
| Mål                       | -    | 15    | 14   | 14   |
| Resultat                  | 16   | 15,6* | -    | -    |

\* Resultatet er et foreløbigt resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

### 1.1.2 Internationale ægteskaber

#### Tabel a

Prøvelsesenheden skal inden for fem dage enten give svar til borgeren eller bede om yderligere oplysninger i sagen.

| Område og sagsbehandlingstid (pct.) | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------------------|------|------|------|------|
| Mål                                 | -    | 85   | 90   | 90   |
| Resultat                            | 80   | 93*  | -    | -    |

\* Resultatet er et foreløbigt resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

### 1.1.3 Børn og forældreansvar

#### Tabel a

##### Visitationstid

Familieretlige sager skal visiteres senest fem hverdage efter modtagelse (pct. af de sager der er modtaget i det enkelte kvartal).

| Område og overholdt sagsbehandlingstid (pct.) | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|------|
| Mål   | -    | 75   | 80   | 85   |
| Resultat                                      | 70   | 99*  | -    | -    |

\*Resultatet er et foreløbigt resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

#### Tabel b

##### Forældremyndighed

I § 6- og §7-sager om forældremyndighed, barnets bopæl eller samvær skal Familieretshuset senest 10 hverdage efter modtagelse af sagen sende en mødeindkaldelse til parterne (pct.)

| Område og overholdt sagsbehandlingstid (pct.) | 2020 | 2021* | 2022 | 2023 |
|---|------|-------|------|------|
| Mål   | -    | -     | 80   | 80   |
| Resultat                                      | -    | -     | -    | -    |

\*Pga. implementeringsfasen og afvikling af sagspukler målttes der ikke på dette mål i 2021.

#### Tabel c

##### Udpegnings af kontaktperson

I sager omfattet af § 6 i forældreansvarsloven og i § 7-sager skal Børneenheden senest 7 dage efter visitationen af sagen udpege eller tilbyde en kontaktperson til barnet.

| Område og overholdt sagsbehandlingstid (pct.) | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|------|
| Mål   | -    | 75   | 80   | 85   |
| Resultat                                      | 70   | 91*  | -    | -    |

\*Resultatet er et foreløbigt resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

**Tabel d***Fremsendelse af handlingsplan*

I § 7-sager skal der senest 7 dage efter henvendelsens modtagelse være fremsendt en handlingsplan til forældrene (pct.).

| Område og overholdt sagsbehandlingstid (pct.) | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|------|
| Mål   | -    | 75   | 80   | 85   |
| Resultat                                      | 70   | 88*  | -    | -    |

\*Resultatet er et foreløbigt resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

## Mål 1.2 – Møder

Familieretshuset skal ifølge estimerede beregninger afholde minimum 58.000 møder i 2022 med borgere for i højere grad at efterleve de gældende politiske målsætninger og løbende afvikle den oparbejdede sagspukkel.

### Mål 1.2 Mødeproduktionen

Familieretshuset skal i 2022 afholde minimum 58.000 møder med borgere.

Anm.: Med møder menes der § 6 møder, § 7 møder, børnegrupper, for- og eftersamtaler i forbindelse med børnegrupper, børnesamtaler, børnesamtaler i retten, telefonisk rådgivning, kontaktpersoners deltagelse i møder i familieretten, øvrige møder i retten, børnesagkyndig rådgivning, overvåget samvær, samarbejdskurser (forældrekurser), vilkårsforhandlinger og konfliktmægling, rådgivning over skilsmissetelefonen, møder ifm. Barnets initiativret, møder om fremtidsfuldmagter, møder om værgemål, møder om faderskab samt relevante nye mødetyper, som må blive udviklet i 2022. Møderne opgøres i to-timers mødeblokke på baggrund af afsat kapacitet.

## Mål 1.3 – Familieret – fokus på øget forældresamarbejde

Familieretshusets tilbud og sagsbehandling skal understøtte et øget forældresamarbejde. Der vil i Familieretshuset være stort fokus på rådgivning og konfliktmægling, og forældre vil i forbindelse med samlivsbrud blive tilbudt samarbejdskurser og afklarings- og rådgivningsmøder.

### Mål 1.3

**Familieret – fokus på øget forældresamarbejde**

#### Tabel a

Forældrenes oplevelse af, at forløbet i Familieretshuset har bidraget til, at de bedre kan håndtere samarbejdet om børnene, skal i 2022 være på et højere niveau end i 2021. Det forventes først at være muligt at løfte resultatet op til et tilfredsstillende niveau, når sagspakken er afviklet, og ventetiderne er nedbragt.

Måltallet angiver procentdel af forældre, som har angivet "enig" eller "helt enig" i udsagnet: *"Forløbet har bidraget til, at jeg og barnets anden forælder bedre kan håndtere vores samarbejde omkring børnene"*.

| Procent  | 2019 | 2020 | 2021            | 2022            | 2023            |
|----------|------|------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Mål      | -    | -    | Højere end 2020 | Højere end 2021 | Højere end 2022 |
| Resultat | 18   | 14   | -               | -               | -               |

#### Tabel b

##### Oversendelse af § 6 sager til familieretten

Ønsket om at forbedre forældrenes samarbejde gennem rådgivning, mægling og tilbud om samarbejdscurser bør afspejles i antallet af familiemæglingssager (§ 6-sager), som forliges i Familieretshuset og dermed hvor mange sager, som oversendes til familieretten. I 2022 må maksimalt 22 pct. af § 6-sagerne oversendes til familieretten.

| Procent  | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------|------|------|------|------|
| Mål      | 28   | 25   | 22   | 20   |
| Resultat |      | 5    | 15*  | -    |

Anm.:Opgørelsesmetoden er ændret fra 2020, hvorfor der ikke er opgjort mål og resultat for 2019 og tidligere.

\*Resultatet er et foreløbigt resultat opgjort ved udgangen af 3. kvartal 2021.

## Mål 1.4 – Optimering af eksternt kommunikation og det sammenhængende forløb

Familieretshuset skal forbedre børn og forældres møde med det familieretlige system, så det sikres, at systemet er tilpasset deres behov.

#### Mål 1.4

##### Forbedring af borgernes oplevelse af det familieretlige system

- Familieretshuset færdiggør i første kvartal 2022 en analyse af serviceeftersyn af Familieretshusets tilbud om konfliktmægling til forældre. På baggrund heraf udvælger Familieretshuset i samarbejde

med Social- og Ældreministeriets departement to konkrete forbedringstiltag på konfliktmæglingsområdet senest ved udgangen af andet kvartal. Tiltagene skal være beskrevet med konkrete målsætninger samt frister for gennemført implementering i andet halvår af 2022.

- b. Familieretshuset skal gennemføre en afdækning af mulighederne for systematisk at benytte sig af virtuelle borgermøder i Familieretshuset. Afdækningen, som sendes til Social- og Ældreministeriets departement inden udgangen af første kvartal, skal indeholde måltal for gennemførelsen af virtuelle borgermøder i Familieretshuset i 2022.
- c. Den gennemsnitlige ventetid på indkomne opkald vedr. borgerinformation er ved udgangen af 2022 på max. 6 minutter.

## Mål 1.5 – Procesoptimering

Familieretshuset skal sikre god og effektiv service til borgerne. Der er etableret et procesoptimeringsprogram som gennem løbende (manuel) procesoptimering og automatisering af relevante sagsprocesser og arbejdsgange understøtter Familieretshusets servicemål.

### Mål 1.5

#### Procesoptimering

I 2022 er der opstillet mål for følgende konkrete indsatser. Status på fremdriften for indsatserne følges i de kvartalsvise afrapporteringer. Målene opgøres endeligt ved årets udgang.

- a. Borgerkommunikation. Familieretshuset skal prioritere konkrete indsatser i første kvartal, som gennemføres i de følgende kvartaler, herunder skal der være et særligt fokus på Fremtidens Borgerinformation, som bl.a. mhp. at nedbringe ventetiden på telefonerne, som er et selvstændigt mål i resultatplanen.
- b. Arbejdspakker. Familieretshuset skal ved udgangen af 2022 have etableret fælles standard for arbejdsgangsbeskrivelser, processtegninger, servicemål etc. Dertil kommer udarbejdelse af arbejdsgangsbeskrivelser på familie- og personrets (FAP) områder for at sikre mere effektive og strømlinede arbejdsgange.
- c. Opstart af procesoptimering i børn- og forældreansvar. Området for Børn- og forældreansvar (BOF) i Familieretshuset skal inden udgangen af andet kvartal have afsluttet projekt "Foranalyse BOF" med henblik på opstart og gennemførelse i følgende kvartaler.

## Mål 1.6 – Informations- og datasikkerhed

### Mål 1.6

#### ISO-27001 modenhedsmåling for informationssikkerhed

Familieretshuset er ved Digitaliseringsstyrelsens ISO-27001-modenhedsmålinger efter både 1. og 2. halvår som minimum på niveau 4 på alle måleområder.



## 2. Økonomiske mål og organisatoriske mål

### Mål 2.1 – God budgettering

Målet opgøres som forskellen mellem budgetteret og realiseret resultat. Målet består af to delmål: Forskellen mellem det budgetterede resultat i grundbudgettet og det realiserede resultat for året samt forskellen mellem det budgetterede resultat i udgiftsopfølgning 2 og det realiserede resultat for året. Mindst ét af delmålene skal være opfyldt for, at målet som helhed vurderes opfyldt.

#### Mål 2.1

##### God budgettering

Målet opgøres som afvigelsen mellem budgetteret og realiseret resultat. Det bemærkes, at institutionen skal opfylde mindst ét af nedenstående delmål for, at målet som helhed vurderes opfyldt.

#### Tabel a

##### Delmål 1: Maksimal afvigelse mellem budgetteret resultat for året i grundbudgettet og realiseret resultat

| Mio. kr. | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    | 2024    | 2025    |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Mål      | +/- 5,0 | +/- 5,0 | +/- 8,0 | +/- 5,0 | +/- 5,0 | +/- 5,0 |
| Resultat | 6,7     | -       | -       | -       | -       | -       |

Anm.: Departementet har udfærdiget en vejledning til den konkrete måløgørelse, som udsendes til institutionerne.

#### Tabel b

##### Delmål 2: Maksimal afvigelse mellem budgetteret resultat for året i udgiftsopfølgning 2 og realiseret resultat

| Mio. kr. | 2020    | 2021    | 2022  | 2023    | 2024    | 2025    |
|----------|---------|---------|-------|---------|---------|---------|
| Mål      | +/- 2,5 | +/- 2,5 | +/- 4 | +/- 2,5 | +/- 2,5 | +/- 2,5 |
| Resultat | 3,6     | -       | -     | -       | -       | -       |

Anm.: Der er i målfastsættelsen for 2022 taget højde for Familieretshusets forhøjede nettoudgiftsbevilling, herunder relativt ift. de øvrige store institutioner på ministerområdet. Departementet har udfærdiget en vejledning til den konkrete måløgørelse, som udsendes til institutionerne.

## Mål 2.2 - Sygefravær

Sygefravær påvirker institutionens effektivitet og omkostningsniveau. Sygefravær er ligeledes en indikator for medarbejdernes trivsel og bør altid være et generelt fokuspunkt.

### Mål 2.2

#### Mål om sygefravær

I 2022 skal Familieretshuset nedbringe det gennemsnitlige sygefravær til maksimalt samme niveau som statens gennemsnit *eller* have nedbragt det gennemsnitlige sygefravær med minimum 14 pct. i forhold til Familieretshusets gennemsnit for 2019.

### Tabel a

#### Sygefravær

| Dage/pct. | 2019              | 2020                       | 2021                       | 2022                      | 2023                      | 2024                      |
|-----------|-------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Mål       | Statens gn.- snt. | Statens gn.- snit/- 4 pct. | Statens gn.- snit/- 4 pct. | Statens gn. snit/- 4 pct. | Statens gn. snit/- 4 pct. | Statens gn. snit/- 4 pct. |
| Resultat  | 13,4 dage         | 8,0 dage (-35 pct.)        | -                          | -                         | -                         | -                         |

Anm.: Sygefraværsdage pr. ansat opgøres som det samlede sygefravær inklusiv langtidssygefravær. Sygefravær opgøres efter årets 3. kvartal som et rullende årgennemsnit af de seneste fire kvartaler for både institutions og statens gennemsnit.

Kilde: Statens gennemsnit beregnes pba. et gennemsnit af sygefraværet for samtlige institutioner i Statens Benchmarkdatabase pba. tal fra ISOLA

## Mål 2.3 – GDPR

Familieretshuset skal i deres behandling af personoplysninger have det nødvendige og tilstrækkelige behandlings- og beskyttelsesniveau.

### Mål 2.3

#### GDPR

- Familieretshuset skal inden udgangen af 1. kvartal 2022 oversende en status for det fremadrettede arbejde med GDPR på særligt kritiske områder til departementet.
- På baggrund af den tilsendte statusaftaler Familieretshuset og departementet en opfølgning, som Familieretshuset arbejder ud fra i resten af 2022 mhp. en kortfattet, skriftlig afrapportering til departement inden udgangen af november 2022.

### 3. Påtegning og opgørelse

---

Resultatplanen træder i kraft den 1. januar 2022 og er i udgangspunktet gældende til kalenderårets afslutning.

Der afrapporteres kvartalsvist på samtlige mål i resultatplanen efter en nærmere angivet skabelon. Afrapporteringen sker senest 14 kalenderdage efter afslutning af hvert kvartal. Det påhviler i øvrigt direktøren at rapportere eventuelle væsentlige afvigelser i sagsbehandlingen, budgetterne eller de strategiske mål m.v. til departementet.

Opfyldelsen af resultatmålene er som udgangspunkt afgørende for udmålingen af direktørens engangsvederlag. Herudover foretager departementschefen en diskretionær vurdering af institutionens samlede resultater. Departementschefen kan uanset opfyldelsesgrad i særlige tilfælde beslutte, at engangsvederlaget helt bortfalder efter en samlet vurdering af institutionens økonomiske og driftsmæssige forhold.

For alle resultatmål gælder (hvis ikke andet er eksplicit nævnt), at målopfyldelsesgraden er binær dvs. enten 0 eller 100 pct. Endvidere opgøres de enkelte resultatmål ens i den samlede målopfyldelse. Herved forstås, at det enkelte resultatmåls vægt beregnes som 100 divideret med antallet af resultatmål. Der er 9 mål i resultatplanen for 2022.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2022 opgøres, om de enkelte mål blev opfyldt. Et mål betragtes som opfyldt, såfremt alle delelementer blev realiseret fuldt ud. Opfyldte mål indgår i den samlede score med 100/9. Ikke opfyldte mål tæller med scoren 0. Den samlede målopfyldelsesgrad for resultatåret bliver da summen af scoren for alle resultatmål.

I årsrapporten foretages afrapportering på samtlige resultatmål for hele regnskabsåret 2022.

Resultatplanen genforhandles eller justeres ikke i løbet af året, idet eventuelle væsentlige ændringer af det grundlag, hvorpå resultatplanen er indgået, kan medtages i departementschefens diskretionære vurdering af opnåede resultater.

København den 21. december 2021

---

Departementschef Jens Strunge Bonde  
Social- og Ældreministeriet

København den 20. december 2021



---

Direktør Anette Hummelshøj  
Familiereetshuset