



# Brugerundersøgelse af Social- og Bolig- styrelsens tilskuds- område på social- og ældreområdet

Marts 2024

---

Viden til gavn

Publikationen er udgivet af  
Social- og Boligstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf: 72 42 37 00  
E-mail: [info@sbst.dk](mailto:info@sbst.dk)  
[www.sbst.dk](http://www.sbst.dk)

Udgivet marts 2024

Download eller se rapporten på  
[www.sbst.dk](http://www.sbst.dk).

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse  
af kilde.

ISBN: 978-87-94445-45-0

# Indhold

Indledning .....	4
Baggrund for rapporten .....	4
Sammenfatning .....	5
Læsevejledning .....	6
<b>1 Respondenternes baggrund .....</b>	<b>8</b>
1.1 Organisations- og tilskudstyper .....	8
1.2 Respondenternes erfaring .....	10
<b>2 Brugertilfredshed .....</b>	<b>14</b>
2.1 Samlet tilfredshed .....	14
2.2 Tilfredshed fordelt på tilskuds- og organisationstyper .....	16
2.3 Tilfredshed fordelt på erfaringsniveau .....	18
<b>3 Kontakt med tilskudsadministrationen .....</b>	<b>20</b>
3.1 Kontakt fordelt på tilskuds- og organisationstyper .....	20
3.2 Forskellige kontakttyper .....	21
3.3 Brugertilfredshed med kontakten .....	21
3.4 Digitale indgange .....	23
3.5 Puljekalender .....	25
<b>4 Proces for ansøgningspuljer .....</b>	<b>27</b>
4.1 Informationsmøder .....	27
4.2 Oplysninger om nye ansøgningspuljer .....	28
4.3 Materialer om ansøgningspuljer .....	29
4.4 Afgørelsen .....	31
<b>5 Proces for drifts- og direkte tilskud .....</b>	<b>35</b>
5.1 Tilskudsbrev .....	35
5.2 Informationsmøder .....	37
<b>6 Regnskabsaflægning og faglig afrapportering .....</b>	<b>39</b>
6.1 Regnskab .....	39
6.2 Faglig afrapportering .....	41
<b>7 Tilskudsansøgere .....</b>	<b>43</b>
7.1 Samlet tilfredshed .....	43
7.2 Brugertilfredshed med kontakten .....	44
7.3 Orientering om ansøgningspuljer .....	44
<b>8 Data og metode .....</b>	<b>46</b>
8.1 Metodeovervejelser .....	46

8.2	Baggrund om undersøgelserne .....	47
9	Bilag.....	50
	Bilag 1: Spørgeramme for undersøgelsen, 2022 .....	50

## Indledning

Social- og Boligstyrelsen uddeler tilskud på social- og ældreområdet til bl.a. kommuner, regioner, selvejende organisationer og frivillige organisationer i form af ansøgningspuljer, direkte tilskud og driftstilskud.

- *Ansøgningspuljer* er politisk besluttede puljer til givne formål, som organisationer kan ansøge om, og hvor midlerne tildeles i konkurrence med andre organisationer.
- *Driftstilskud* og *direkte tilskud* er bevillinger, der er politisk besluttet og opført direkte på finansloven til navngivne organisationer. Driftstilskud gives typisk til understøttelse af organisationernes drift, mens direkte tilskud typisk tildeles et givent formål. Herudover er der særskilte krav til tilsyn og administration af driftstilskud.

I 2022 blev der udmøntet tilskud for over 1,5 mia. kr. til over 900 tilskudsmodtagere. Knap 700 mio. kr. blev uddelt via ansøgningspuljer til omkring 700 tilskudsmodtagere, og ca. 450 mio. kr. blev uddelt som driftstilskud til omkring 100 tilskudsmodtagere. Dertil blev der udmøntet for over 500 mio. kr. via direkte tilskud til mere end 100 tilskudsmodtagere.

Social- og Boligstyrelsen arbejder kontinuert på at foretage løbende tilpasninger på baggrund af lovgivningen og forbedringer af tilskudsadministrationen, der håndterer uddelingen og administrationen af disse midler. Som et led heri foretager Social- og Boligstyrelsen løbende brugerundersøgelser, hvor blandt andet brugertilfredsheden af tilskudsområdet måles.

Formålet med undersøgelserne er at opnå viden om tilskudsmodtagernes vurdering af og oplevelser i mødet med Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration på social- og ældreområdet, samt hvorledes denne har udviklet sig gennem årene. Det er ligeledes formålet at identificere potentielle styrker og udviklingspunkter i Social- og Boligstyrelsens administration af tilskudsområdet. I brugerundersøgelsen er der særligt fokus på tilskudsmodtagernes tilfredshed i mødet med tilskudsadministrationen.

## Baggrund for rapporten

Social- og Boligstyrelsen har i 2023 foretaget en brugerundersøgelse for tilskudsmodtagere og –ansøgere i 2022. Denne er udført som en kvantitativ undersøgelse via en elektronisk spørgeskemaundersøgelse, hvor respondenterne har besvaret en række spørgsmål vedrørende Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration med mulighed for at uddybe med kvalitative svar i nogle af spørgsmålene.

På opdrag fra Social- og Boligstyrelsen har VIVE i 2018 og 2020 lavet tilsvarende brugerundersøgelser af tilskudsområdet, hvor disse ligeledes er foretaget som kvantitative spørgeskemaundersøgelser. Langt størstedelen af spørgsmålene går igen i undersøgelserne for 2018, 2020 og 2022, og resultaterne for disse sammenholdes så vidt muligt i forhold til at identificere potentielle udviklinger i de undersøgte områder. I 2022 er der tilføjet nye spørgsmål, som derfor ikke har foregående undersøgelser at blive sammenholdt med.

## Sammenfatning

Samlet set viser undersøgelseerne, at respondenterne har positive vurderinger af Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration - også sammenholdt over årene. På de fleste områder ses en opadgående tendens med højere (mere positive) vurderinger fra respondenterne over årene, særligt repræsenteret ved den samlede gennemsnitlige tilfredshed. Undersøgelseerne har ligeledes belyst områder, hvori der kan ligge et forbedringspotentiale. Herunder eksempelvis forståelse af regnskabskrav, samt deltagelsesprocenten på informationsmøderne.

I undersøgelseerne er det målt, hvor tilfredse respondenterne er med Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration på en skala fra 1 "meget utilfreds" til 10 "meget tilfreds". Respondenternes samlede gennemsnitlige tilfredshed er stigende fra 6,3 i 2018 til 6,7 i 2020 og til 7,0 i 2022. Denne stigning over årene ses ligeledes, når der opdeles på tilskuds- og organisationstyper.

I alle årene (2018-2020-2022) har langt størstedelen af respondenterne (over 84 %) været i kontakt med tilskudsadministrationen med et spørgsmål angående deres ansøgning, tilskud eller lignende, og de har positive tilkendegivelser ift. denne kontakt. Størstedelen af respondenter benytter Social- og Boligstyrelsens Tilskudsportal som indgang til tilskudsadministrationen, men Social- og Boligstyrelsens hjemmeside er også en meget brugt indgang.

Blandt respondenterne, der alene har modtaget tilskud fra ansøgningspuljer, er det omkring halvdelen, som deltager i informationsmøder (stigende fra 39 % i 2018 til 53 % i 2022). Herudover angiver respondenterne, at de primært finder oplysninger om nye ansøgningspuljer på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside/puljekalender. Langt størstedelen af respondenterne angiver i alle årene, at de har læst ansøgningspuljens bekendtgørelse (over 88 %) og vejledning (over 96 %), samt at disse indeholdt de relevante informationer, der skulle bruges for at skrive en ansøgning, og at det sociale formål med ansøgningspuljen fremgik tydeligt af materialerne. For alle årene ses det, at respondenterne vurderer, at tilskudsbrevet i høj grad var forståeligt og fagligt velbegrunder, samt at det fremgik tydeligt, hvad der skulle gøres, for at få tilskuddet udbetalt.

Respondenterne i 2022, som alene modtog drifts-/direkte tilskud, vurderer, at det i høj grad fremgik tydeligt af tilskudsbrevet, hvad de skulle gøre for at få tilskuddet udbetalt. I de tilfælde, hvor der var tvivl om kravene i tilskudsbrevet, kontakter størstedelen af respondenterne Social- og Boligstyrelsen via telefon eller søger på Social- og Boligstyrelsen hjemmeside. Endvidere har knap halvdelen af respondenterne i 2022 deltaget i et informationsmøde om driftstilskud, og de vurderer, at informationsmødet i nogen til høj grad gav informationer om driftstilskuddet.

Af respondenterne, som i 2022 angiver, at de har aflagt et regnskab, vurderer cirka halvdelen, at kravene hertil var forståelige. Det er særligt kravene til revision og udfyldelse af regnskabskemaet, som der peges på som de største udfordringer. Størstedelen af respondenterne, som i 2022 angiver, at de har aflagt en faglig afrapportering, vurderer, at kravene hertil var forståelige. Det er primært udfyldelse af rapportskemaet og kravene til opgørelsen, som respondenterne nævner som årsag til eventuelle udfordringer.

Når svarene fra tilskudsmodtagere og -ansøgere af ansøgningspuljer i 2022 sammenholdes, ses det, at den samlede gennemsnitlige tilfredshed er højere for tilskudsmodtagere (7,3) end tilskudsansøgere (6,9). Det ses også, at der er flere tilskudsmodtagere end -ansøgere, der deltager i informationsmøder, samt læser bekendtgørelsen og vejledningen.

Generelt opleves det, at respondenterne tager godt imod diverse tiltag, som Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration har foretaget over årene. Herunder kan nævnes implementeringen af informationsmøder for alle ansøgningspuljer og afholdelse af to årlige informationsmøder for driftstilskud. Ligeledes genindførelsen af Social- og Boligstyrelsens nye tilskudsportal og opdateringer på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside, hvor sidstnævnte netop i stigende grad er respondenternes primære kilde til informationer på tilskudsområdet.

Respondenterne har udvist god interesse for brugerundersøgelsen og er kommet med mange uddybende kvalitative svar. Derudover har over to tredjedele af respondenterne i undersøgelsen tilbudt, at Social- og Boligstyrelsen måtte kontakte dem efterfølgende i forbindelse med eventuelt yderligere spørgsmål. Ligeledes har der været stor opbakning, interesse og engagement i kvalificeringsgruppen bestående af udvalgte kommuner og civilsamfundsorganisationer, som har været tilknyttet undersøgelsen for 2022. Dette både i forbindelse med kvalificering af spørgerammen og i forbindelse med generel drøftelse af Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration.

Social- og Boligstyrelsen vil arbejde videre med og lære af både de identificerede styrkeområder og forbedringspotentialer for at opnå størst mulig værdiskabelse for tilskudsansøgerne og tilskudsmodtagerne. Dette gennem en tilskudsadministration, der fungerer mest optimalt inden for de givne forvaltningsmæssige og politiske rammer, til gavn for både tilskudsmodtagere og tilskudsansøgere, samt Social- og Boligstyrelsen.

## Læsevejledning

I rapporten refereres der til undersøgelser for 2018, 2020 og 2022, hvor disse henviser til følgende tre undersøgelser:

- 2018: Foretaget i 2018. Beror på svarene fra respondenter, der modtog tilskud i perioden 2017 og første halvår af 2018.
- 2020: Foretaget i 2020. Beror på svarene fra respondenter, der modtog tilskud i perioden 2019 og første halvår af 2020.
- 2022: Foretaget i 2023. Beror på svarene fra respondenter, der modtog eller ansøgte om tilskud i 2022.

I undersøgelserne for 2018 og 2020 er tilskudstyper opdelt i to kategorier 1) *ansøgningspuljer* og 2) *driftstilskud*, mens de i 2022 er opdelt i tre kategorier 1) *ansøgningspuljer*, 2) *drifts-/direkte tilskud* og 3) *både ansøgningspuljer og drifts-/direkte tilskud* (sidstnævnte tilskudstype betegnes *begge tilskudstyper* i rapporten).

I rapporten benyttes betegnelsen *respondenter*, som henviser til de personer, der har besvaret undersøgelsen, hvor disse repræsenterer deres organisation.

Resultaterne fra undersøgelserne for 2018 og 2020 vedrører kun tilskudsmodtagere. Det var intentionen, at undersøgelsen for 2022 skulle afdække både tilskudsmodtagere og –ansøgere, men der indkom kun få besvarelser for gruppen tilskudsansøgere (18 respondenter, lig 1,7 % af den samlede gruppe, som undersøgelsen er sendt ud til). Grundet denne lille andel bliver tilskudsansøgere behandlet separat i et kort særskilt kapitel (kapitel 7), mens resten af resultaterne for 2022 opgøres alene på baggrund af svarene fra tilskudsmodtagerne (kapitel 2-6). I kapitel 1 indgår både tilskudsmodtagere og –ansøgere.

I kapitel 8 "Data og metode" findes en uddybende gennemgang af samt yderligere metodiske overvejelser og informationer om undersøgelsens bagvedliggende data.

Resultaterne for undersøgelserne opgøres i rapportens kapitel 1-7 og indeholder følgende:

- I **kapitel 1** ses der på karakteristika ved respondenterne i form af antal, der indgår i undersøgelsen, samt hvorledes disse fordeler sig på organisationstyper og tilskudstyper.

Yderligere ses der på respondenternes erfaringer med at ansøge, modtage og administrere tilskud på social- og ældreområdet.

- **Kapitel 2** ser efterfølgende på respondenternes samlede tilfredshed med Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration, som yderligere opgøres på tilskuds- og organisationstyper. Tilfredsheden undersøges også med hensyn til respondenternes erfaringsniveau.
- I **kapitel 3** fokuseres der på respondenternes kontakt med tilskudsadministrationen ud fra tilskuds- og organisationstyper samt ud fra forskellige kontakttyper, hvor der ligeledes ses på respondenternes tilfredshed med kontakten. Der ses også på respondenternes vurdering af de forskellige digitale indgange, som findes til Social- og Boligstyrelsens tilskudsområde, samt respondenternes kendskab til puljekalenderen.
- **Kapitel 4** ser specifikt på tilskudstypen ansøgningspuljer. Der ses på respondenternes deltagelse i informationsmøder, og respondenternes vurdering af tilskudsbrevet. Herudover ses der på respondenternes vurdering af bekendtgørelse, vejledning og afgørelse, samt hvor respondenterne finder oplysninger om nye ansøgningspuljer.
- I **kapitel 5** ses der specifikt på tilskudstypen drifts-/direkte tilskud, med fokus på respondenternes deltagelse i informationsmøder, og respondenternes vurdering af tilskudsbrevet.
- I **kapitel 6** fokuseres der på regnskabsaflægning og faglig afrapportering i forhold til, om kravene hertil er forståelige.
- I **kapitel 7** ses der på tilskudsansøgere af ansøgningspuljer i forhold til, om der kan observeres forskelle mellem besvarelserne fra disse og besvarelserne fra tilskudsmodtagerne af ansøgningspuljer, som er opgjort i kapitel 2-6.



# 1 Respondenternes baggrund

I dette kapitel undersøges respondenternes baggrund. Respondenterne er tilskudsmodtagere og –ansøgere. Definitionen på en tilskudsmodtager er en organisation, som har modtaget ét eller flere tilskud, men herudover kan organisationen ligeledes have ansøgt andre puljer og fået afslag herpå. En tilskudsansøger er defineret som en organisation, der ikke har modtaget tilskud i den undersøgte periode men alene ansøgt og modtaget afslag på sin(e) ansøgning(er)

I kapitlet ses der på fordelingen af respondenterne ud fra organisations- og tilskudstyper, og herudover belyses det, hvilke erfaringer organisationerne har i forhold til at ansøge, modtage og administrere tilskud.

## 1.1 Organisations- og tilskudstyper

Respondenterne i undersøgelsen har forskellige baggrunde og hermed forskellige udgangspunkter for deres besvarelse. I tabel 1.1.1 ses fordelingen af alle respondenter for 2022 (tilskudsmodtagere og -ansøgere) opgjort på organisationstyper. Det ses, at kommuner/regioner udgør 33,5 %, mens øvrige organisationer udgør de resterende ca. 66,5 %. Samlet set udgør frivillige foreninger/organisationer næsten halvdelen af de samlede respondenter.

Dette er repræsentativt for den samlede population, som brugerundersøgelsen blev sendt ud til i 2022, idet denne bestod af 33 % kommuner/regioner og 67 % øvrige organisationer.

I tabel 1.1.1 ses det ligeledes, at andelen af kommuner/regioner i undersøgelserne er større i 2022 end i 2018 og 2020, mens det modsatte er tilfældet for frivillige foreninger/organisationer.

I den resterende del af rapporten opgøres organisationstyper i to kategorier 1) *kommuner/regioner* og 2) *øvrige organisationer*, hvor førstnævnte inkluderer kommuner og regioner, mens sidstnævnte inkluderer frivillige foreninger/organisationer, selvejende institutioner og andre typer organisationer (fx boligforeninger).

**Tabel 1.1.1.** Fordeling af respondenter på organisationstyper opdelt på år (opgjort i procent).

	2018	2020	2022
Kommune/region	17,8	16,4	33,5
Frivillig forening/organisation	65,4	65,9	48,9
Selvejende institution	8,9	9,7	13,1
Andet	7,8	8,0	4,5
Total	100 %	100 %	100 %
Antal respondenter	460	464	397

Anm.: I 2022 udgør regioner 0,8 % af tallet for "Kommuner/regioner", mens kommuner udgør 32,7 %.

Kilde: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

I tabel 1.1.2 ses fordelingen af respondenter for 2022 på tilskudstyper, hvor respondenterne, som angiver, at de er tilskudsmodtagere, kan have modtaget tilskud fra en ansøgningspulje, modtaget direkte/driftstilskud eller have modtaget tilskud fra begge typer. Tilskudsansøgere, som har ansøgt og ikke modtaget tilskud, udgør 4,5 % af respondenterne, som har besvaret undersøgelsen. Størstedelen (49,6 %) af respondenterne, som har modtaget et tilskud, angiver, at dette stammer fra ansøgningspuljer, mens 15,6 % angiver at have modtaget tilskud fra drifts-/direkte tilskud. 30,2

% angiver at have modtaget tilskud fra begge tilskudstyper. I forhold til den samlede population, som brugerundersøgelsen blev sendt ud til, er respondentandelen for drifts-/direkte tilskud repræsentativ, idet den for hele populationen ligeledes udgør 16 %. Ansøgningspuljer udgør 65 % af den samlede population, og dermed er der en lille underrepræsentation i respondentgruppen. Modsat er andelen af respondenter, der angiver at have modtaget begge tilskudstyper, moderat overrepræsenteret i respondentgruppen.

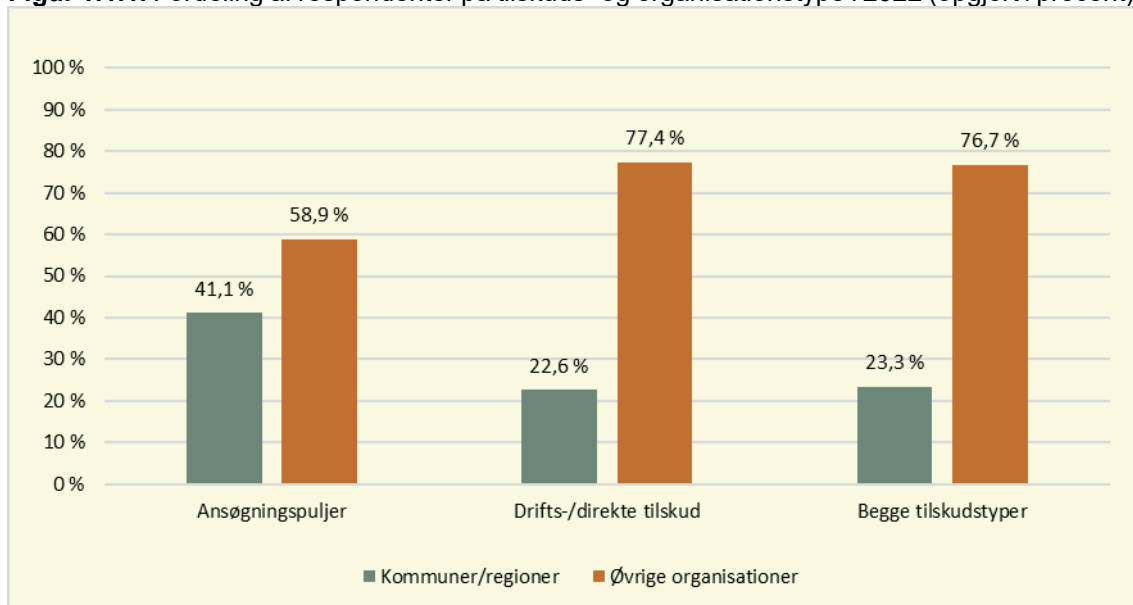
**Tabel 1.1.2.** Fordeling af respondenter på tilskudstyper i 2022 (opgjort i procent).

Ansøgningspuljer	49,6
Drifts-/direkte tilskud	15,6
Begge tilskudstyper	30,2
Ingen tilskud	4,5
Total	100 %
Antal respondenter	397

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Når respondenternes fordeling på tilskudstyper og organisationstyper sammenholdes, jf. figur 1.1.1, ses det, at det overvejende er øvrige organisationer, der modtager tilskud indeholdende drifts-/direkte tilskud med 77,4 % for drifts-/direkte tilskud alene og 76,7 % for begge tilskudstyper. For ansøgningspuljer er fordelingen mellem kommuner/regioner og øvrige organisationer mere ens.

**Figur 1.1.1.** Fordeling af respondenter på tilskuds- og organisationstype i 2022 (opgjort i procent).



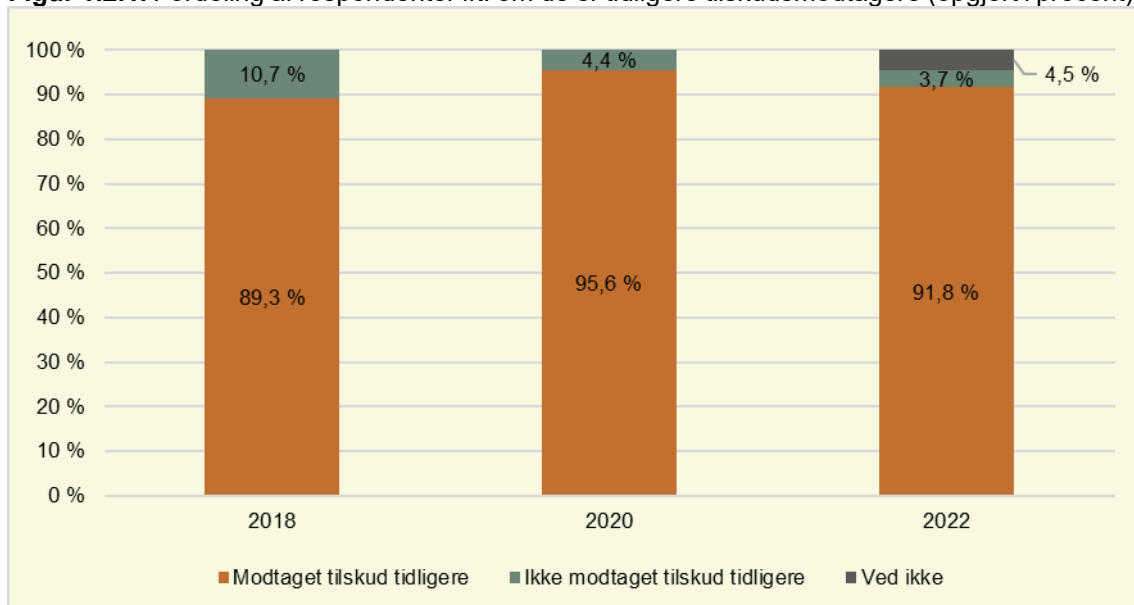
Anm.: Antal respondenter: Ansøgningspuljer = 197, Drifts-/direkte tilskud = 62, Begge tilskudstyper = 120.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 1.2 Respondenternes erfaring

Når der ses på respondenternes erfaring med tilskudsområdet, er det tydeligt, at størstedelen er vant til og har længere tids erfaring med at ansøge, modtage og administrere tilskud fra Social- og Boligstyrelsen.

I alle undersøgelserne (2018, 2020 og 2022) er det opgjort, om respondenterne har modtaget tilskud tidligere, i modsætning til kun at have modtaget tilskud i det år, som undersøgelsen vedrører. Som det ses i figur 1.2.1, 1.2.2 og 1.2.3, er dette tilfældet for langt størstedelen af respondenterne, hvor andelen, som har modtaget tilskud tidligere, ligger mellem 89,3 % og 95,6 % over årene.

**Figur 1.2.1.** Fordeling af respondenter ift. om de er tidligere tilskudsmodtagere (opgjort i procent).



Anm.: Antal respondenter: 2018 = 449; 2020 = 451; 2022 = 379.

"Ved ikke" foreligger ikke for 2018 og 2020.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.  
Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

For de respondenter, der har modtaget tilskud tidligere, er det yderligere undersøgt, hvor mange års erfaring de har med at ansøge, modtage og administrere tilskud på social- og ældreområdet. Dette er gjort for herigennem at belyse den erfaringsmæssige kapacitet, som respondentgruppen består af og besvarer spørgeskemaet på baggrund af. Det skal bemærkes, at det angivne erfaringsniveau ikke nødvendigvis stammer udelukkende fra den tilskudstype, som respondenterne har angivet at have modtaget i undersøgelsesåret.

Jf. tabel 1.2.1 er der generelt et højt erfaringsniveau blandt respondenterne i 2022, hvor 93,9 % har 3+ års erfaring (31,4 % med 3-10 års erfaring og 62,5 % med 10+ års erfaring), og 62,5 % har over 10 års erfaring. Niveaulet ligger relativt ens for 2020 og 2022, mens erfaringsniveauet i 2018 er lidt lavere.

Ved sammenholdelse af erfaringsniveauet for respondenter på tværs af tilskudstyperne ses der at være lidt flere respondenter med 10+ års erfaring ved drifts-/direkte tilskud (67,3 % til 71,4 %) end ved ansøgningspuljer (54,5 % til 59,6 %).

I gruppen med erfaringsniveau på 3-10 år er der flest respondenter, der angiver at have modtaget tilskud fra ansøgningspuljer (31,5 % til 37,4 %) i forhold til drifts-/direkte tilskud (25,6 % til 27,1 %). For alle tilskudstyper er der færrest respondenter med 1-3 års erfaring.

**Tabel 1.2.1.** Erfaring med at ansøge/modtage tilskud opdelt på tilskudstyper (opgjort i procent).

	Ansøgningspuljer			Drifts-/direkte tilskud			Begge tilskudstyper	Total		
	2018	2020	2022	2018	2020	2022	2022	2018	2020	2022
1-3 års erfaring	9,6	8,9	6,8	5,1	1,4	6,1	5,3	9,3	8,3	6,1
3-10 års erfaring	35,9	31,5	37,4	25,6	27,1	26,5	25,7	35,2	31,6	31,4
10+ års erfaring	54,5	59,6	55,8	69,2	71,4	67,3	69,0	55,6	60,2	62,5
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Antal respondenter	354	359	147	39	70	49	113	378	399	309

Anm.: 39 respondenter har svaret "ved ikke" i 2022. De indgår ikke i tabellen.

Kategorien drifts-/direkte tilskud består alene af driftstilskud i 2018 og 2020.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Når erfaringsniveauet opgøres på organisationstyper, ses det i tabel 1.2.2, at øvrige organisationer i alle årene har en væsentlig andel med 10+ års erfaring (58,0 % til 62,8 %), hvilket ligeledes er niveauet for kommuner/regioner i 2022. Over årene ses en stigning i erfaringsniveauet for kommuner/regioner.

Generelt besidder respondentgruppen et højt erfaringsniveau på tværs af både tilskuds- og organisationstyper.

**Table 1.2.2.** Erfaring med at ansøge/modtage tilskud opdelt på organisationstyper (opgjort i procent).

	Kommuner/regioner			Øvrige organisationer			Total		
	2018	2020	2022	2018	2020	2022	2018	2020	2022
1-3 års erfaring	10,2	7,7	4,7	9,1	8,4	6,7	9,3	8,3	6,1
3-10 års erfaring	47,5	50,0	32,9	32,9	28,8	30,8	35,2	31,6	31,4
10+ års erfaring	42,4	42,3	62,4	58,0	62,8	62,5	55,6	60,2	62,5
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Antal respondenter	59	52	85	319	347	224	378	399	309

Anm.: 39 respondenter har svaret "ved ikke" i 2022. De indgår ikke i tabellen.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 2 Brugertilfredshed

Dette kapitel ser på, hvor tilfredse respondenterne er med Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration. Tilfredsheden belyses ud fra forskellige parametre, der vurderes at kunne have betydning for tilfredsheden. I alle tre undersøgelser (2018, 2020 og 2022) er tilfredsheden undersøgt ud fra følgende spørgsmål (tilrettet med det for tidspunktet korrekte navn for styrelsen samt ressortområde):

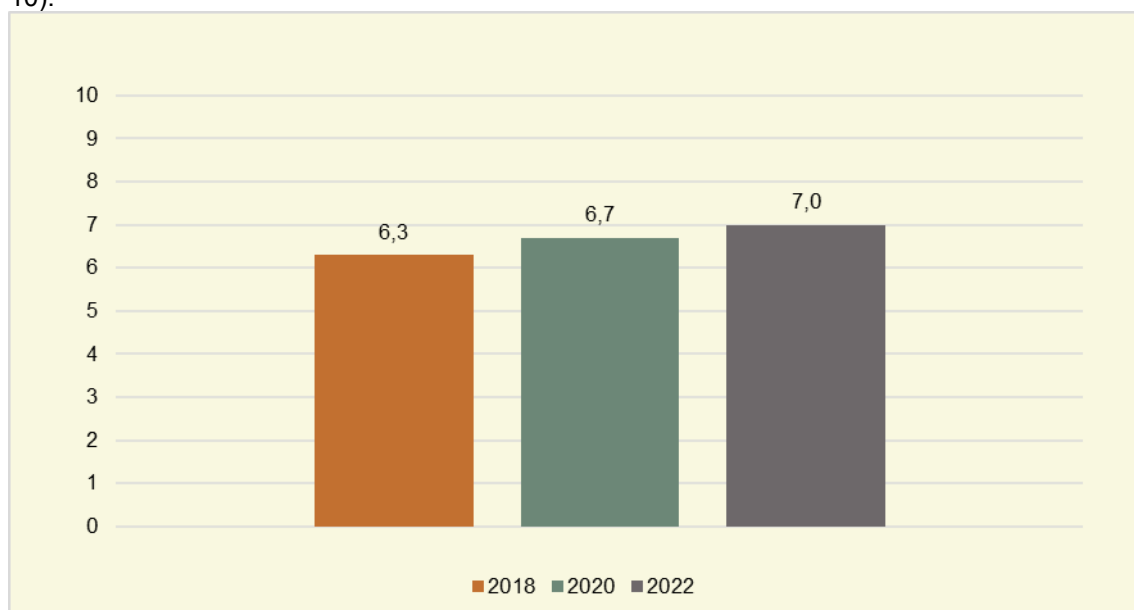
*”Tænk på din samlede oplevelse med at ansøge, modtage og/eller administrere tilskud på social- og ældreområdet. Hvor tilfreds er du alt i alt med Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration på social- og ældreområdet?”*

Spørgsmålet besvares på en skala fra 1 ”meget utilfreds” til 10 ”meget tilfreds”, således at jo højere gennemsnittet er, jo mere tilfreds er respondenterne.

### 2.1 Samlet tilfredshed

Figur 2.1.1 viser den samlede gennemsnitlige tilfredshed for alle respondenterne. Denne er jævnt stigende fra 6,3 i 2018 til 6,7 i 2020 og til 7,0 i 2022.

**Figur 2.1.1.** Samlet gennemsnitlig vurdering af tilfredshed opdelt på år (opgjort på skalaen 1 til 10).



Anm.: Antallet af respondenter er: 2018 = 458; 2020 = 463, 2022 = 376.

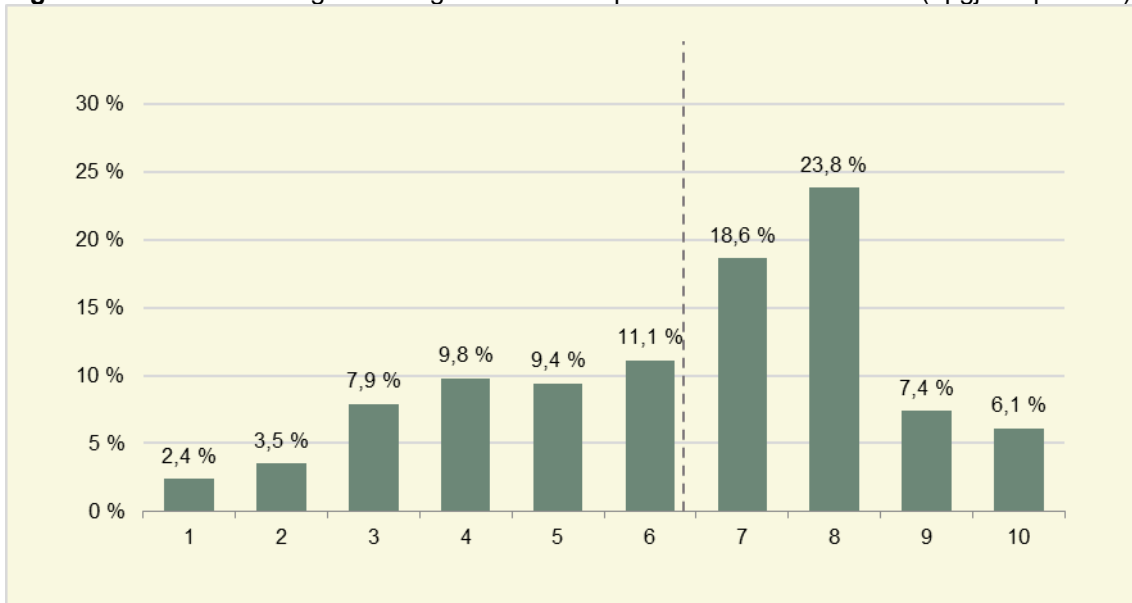
3 respondenter har svaret ”ved ikke” i 2022. De indgår ikke i tabellen.

Kilder: VIVE’s tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.  
Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Figur 2.1.2, 2.1.3 og 2.1.4 viser spredningen af den gennemsnitlige tilfredshed for hhv. 2018, 2020 og 2022. Det ses, at andelen af respondenter, der giver vurderingen 1 lig ”meget utilfreds”, er faldende over alle årene fra 2,4 % i 2018 til 1,3 % i 2020 og til 0,5 % i 2022. Ligeledes ses det, at andelen, der giver vurderingen 10 lig ”meget tilfreds”, er jævnt stigende over årene fra 6,1 % i 2018, 8,4 % i 2020 og 9,8 % i 2022.

Samlet ses der en positiv udvikling i respondenternes gennemsnitlige tilfredshed med tilskudsadministrationen, hvor andelen, der vurderer deres tilfredshed som værende fra 6 til 10, går fra 67,0 % i 2018 til 73,7 % i 2020 og til 78,2 % i 2022.

**Figur 2.1.2.** Gennemsnitlig vurdering af tilfredshed på skalaen 1 til 10 i 2018 (opgjort i procent).

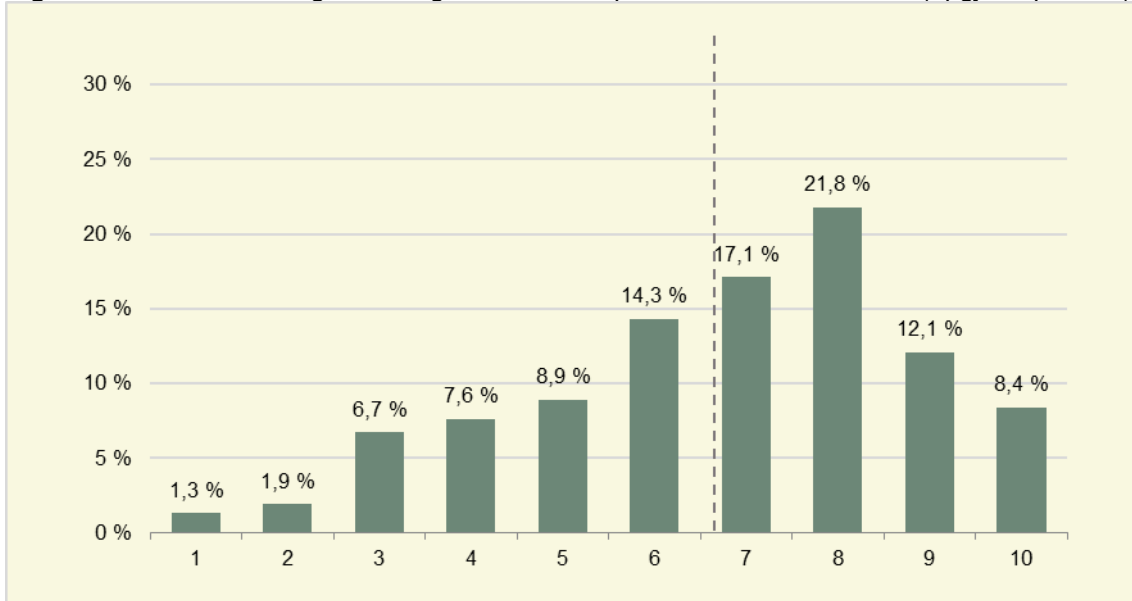


Anm.: Antallet af respondenter er 458.

Den lodrette linje ved 6,3 angiver den gennemsnitlige tilfredshed.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

**Figur 2.1.3.** Gennemsnitlig vurdering af tilfredshed på skalaen 1 til 10 i 2020 (opgjort i procent).



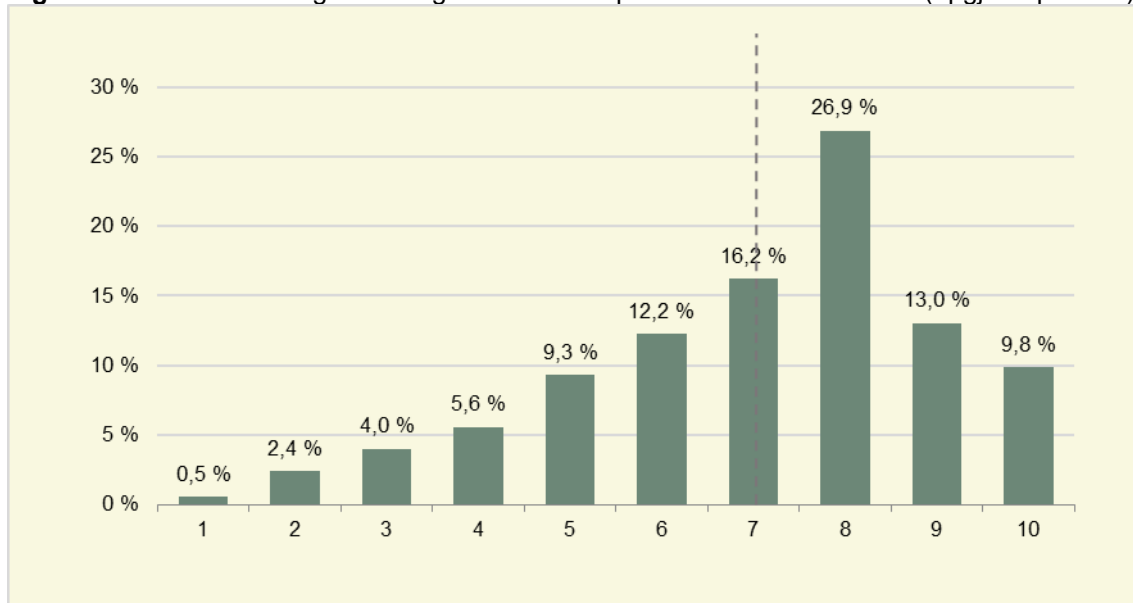
Anm.: Antallet af respondenter er 463.

Den lodrette linje ved 6,7 angiver den gennemsnitlige tilfredshed.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.



**Figur 2.1.3.** Gennemsnitlig vurdering af tilfredshed på skalaen 1 til 10 i 2022 (opgjort i procent).



Anm.: Antallet af respondenter er 376.

3 respondenter har svaret "ved ikke". De indgår ikke i tabellen.

Den lodrette linje ved 7,0 angiver den gennemsnitlige tilfredshed.

Kilder: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Respondenterne har kunne uddybe deres tilfredshedsvurdering med en kvalitativ besvarelse af spørgsmålene "Hvor oplevede du størst tilfredshed?" og "Hvor oplevede du mindst tilfredshed?". Langt de fleste af de kvalitative svar vedrørende størst tilfredshed omhandler oplevelser i mødet med tilskudsadministrationen som eksempelvis (citater):

*"Altid venlig og imødekommende og tydelig kommunikation, samt stor forståelse for vilkårene for tilskudsmodtagerne."*

*"Der har været hurtige og fyldestgørende svar, når jeg har haft spørgsmål, både til projektet og til økonomidelen."*

*"Procedure for tilskud er blevet meningsfuld og udviklingsorienteret - fra ansøgning til udviklingsplan."*

Mange af de kvalitative svar vedrørende mindst tilfredshed omhandler sagsbehandlingsprocessen i tilskudsadministrationen som eksempelvis (citater):

*"Vi oplever, at tilbagemelding på ansøgninger ofte ligger alt for tæt på evt. opstartsdato."*

*"Til tider lange svartider. Dette er dog blevet bedre det seneste års tid."*

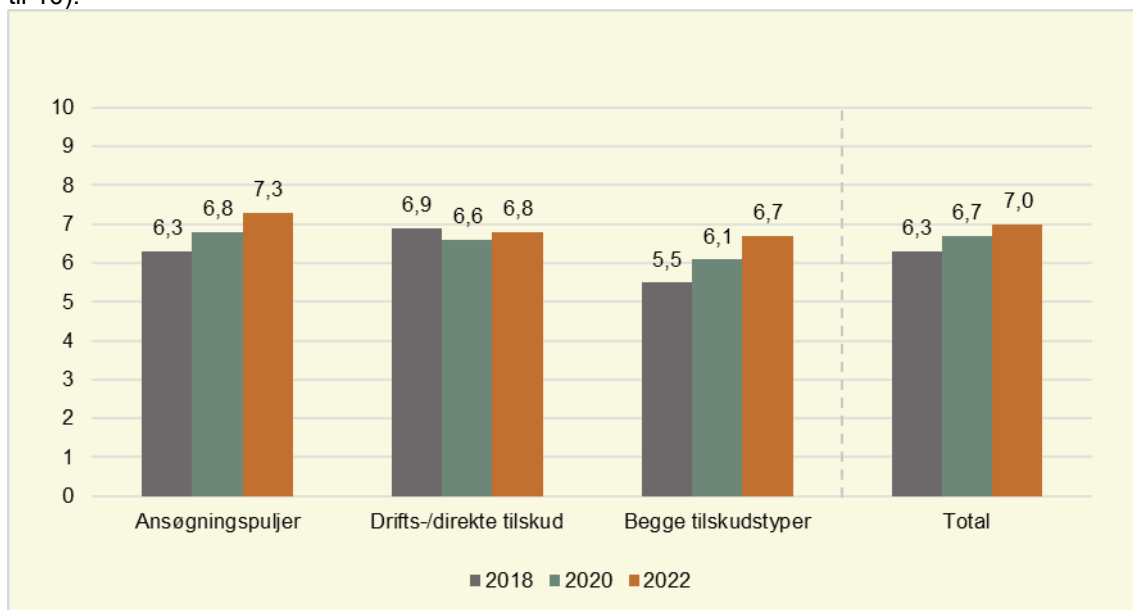
## 2.2 Tilfredshed fordelt på tilskuds- og organisationstyper

Når den samlede gennemsnitlige tilfredshed opdeles på tilskudstyper ses lidt forskellige udviklinger. Jf. figur 2.2.1, har der fra 2018 til 2022 været en konstant stigning i den samlede gennemsnitlige tilfredshed ved respondenter, der har modtaget tilskud fra ansøgningspuljer, og respondenter der har modtaget tilskud fra begge tilskudstyper. Førstnævnte går fra 6,3 i 2018 til 6,8 i 2020 til 7,3 i 2022, mens sidstnævnte går fra 5,5 i 2018 til 6,1 i 2020 og til 6,7 i 2022.

Modsat forholder det sig for respondenter, der kun har modtaget drifts-/direkte tilskud, idet der er et fald i tilfredsheden fra 2018 (6,9) til 2020 (6,6), mens der i 2022 (6,8) ses en stigning.

I 2022 ses det, at den samlede gennemsnitlige tilfredshed påvirkes i nedadgående retning af tilskudstyper, der inkluderer drifts-/direkte tilskud, idet den gennemsnitlige tilfredshed for ansøgningspuljer alene er 7,3, altså over den samlede gennemsnitlige tilfredshed på 7,0. Dette er ligeledes tilfældet i 2020 - om end i mindre grad. Her er den samlede gennemsnitlige tilfredshed 6,7, mens tilfredsheden for ansøgningspuljer alene er 6,8.

**Figur 2.2.1.** Gennemsnitlig vurdering af tilfredshed opdelt på tilskudstyper (opgjort på skalaen 1 til 10).

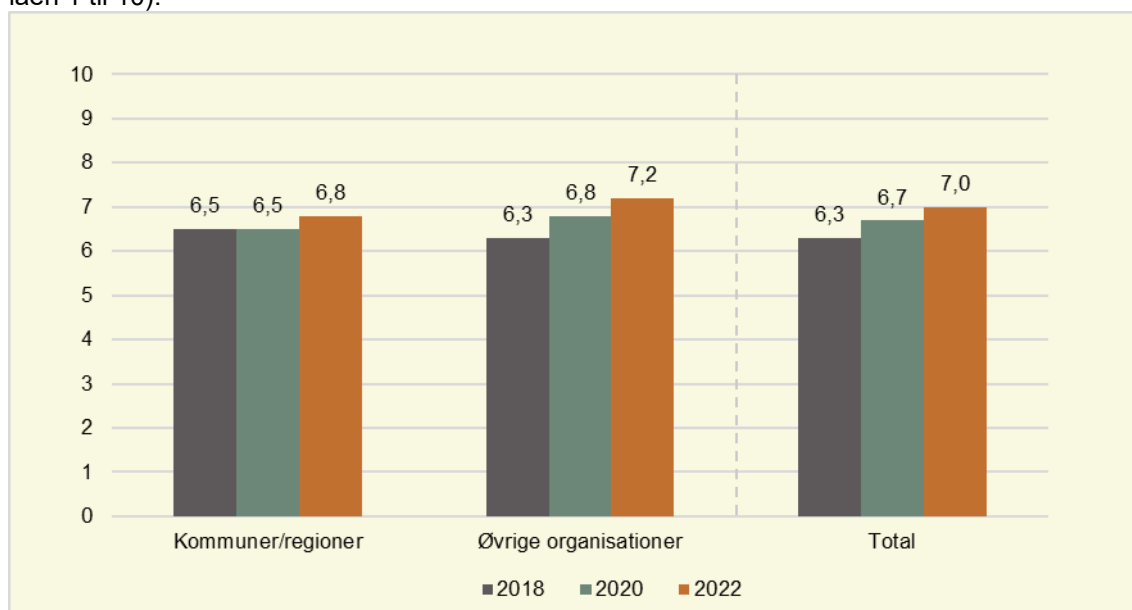


Anm.: Antal respondenter i 2018: Ansøgningspuljer = 413; Drifts-/direkte tilskud = 30; Begge tilskudstyper = 15; Total = 458.  
 Antal respondenter i 2020: Ansøgningspuljer = 382; Drifts-/direkte tilskud = 49; Begge tilskudstyper = 33; Total = 464.  
 Antal respondenter i 2022: Ansøgningspuljer = 197; Drifts-/direkte tilskud = 60; Begge tilskudstyper = 119; Total = 376.  
 3 respondenter har svaret "ved ikke" i 2022. De indgår ikke i tabellen.  
 Kategorien drifts-/direkte tilskud består alene af driftstilskud i 2018 og 2020.  
 Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.  
 Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

I figur 2.2.2 opgøres den gennemsnitlige tilfredshed på organisationstyper. Denne viser ligeledes en generel stigning i tilfredsheden fra 2018 til 2022, med en ens eller stigende tilfredshed for både kommuner/regioner og øvrige organisationer. Kommuner/regioners gennemsnitlige tilfredshed ligger i både 2018 og 2020 på 6,5 men stiger til 6,8 i 2022, mens øvrige organisationers tilfredshed er stødt stigende fra 6,3 i 2018 til 6,8 i 2020 og til 7,2 i 2022.

Ved sammenholdelse af tilfredsheden for de to organisationstyper ses det, at der generelt er lidt højere gennemsnitlig tilfredshed ved øvrige organisationer end ved kommuner/regioner, hvor den gennemsnitlige tilfredshed i 2022 er 7,2 for øvrige organisationer og 6,8 for kommuner/regioner.

**Figur 2.2.2.** Gennemsnitlig vurdering af tilfredshed opdelt på organisationstyper (opgjort på skalaen 1 til 10).



Anm.: Antal respondenter i 2018: Kommuner/regioner = 85; Øvrige organisationer = 375; Total = 460.

Antal respondenter i 2020: Kommuner/regioner = 77; Øvrige organisationer = 387; Total = 464.

Antal respondenter i 2022: Kommuner/regioner = 123; Øvrige organisationer = 253; Total = 376.

3 respondenter har svaret "ved ikke" i 2022. De indgår ikke i tabellen.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

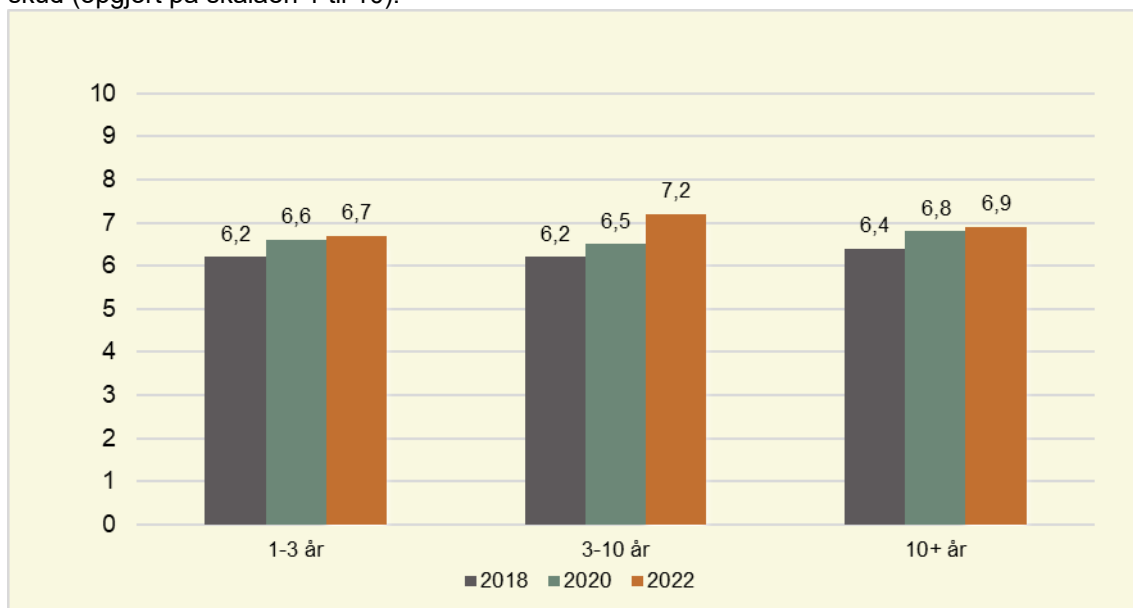
## 2.3 Tilfredshed fordelt på erfaringsniveau

For de respondenter, for hvem det *ikke* er første gang, de har ansøgt/modtaget et tilskud, er det interessant at se på, om antal års erfaring med at ansøge, modtage og administrere tilskud kan have betydning for deres tilfredshed. Ved sammenholdelse af disse to parametre ses det i figur 2.3.1, at der er en tendens til, at tilfredsheden stiger i takt med, at erfaringen stiger. Dette dog med nogle mindre nedadgående udsving for nogle af de erfaringsmæssige kategorier over årene.

Af figur 2.3.1 er det dog entydigt, at respondenter med 10+ års erfaring for alle årene er lidt mere tilfredse end respondenter med 1-3 års erfaring. I begge erfaringskategorier er tilfredsheden dog stigende over årene, hvor respondenter med 1-3 års erfaring går fra 6,2 i 2018 til 6,6 i 2020 og 6,7 i 2022, mens respondenter med 10+ års erfaring går fra 6,4 i 2018 til 6,8 i 2020 og til 6,9 i 2022.

Ved sammenholdelse af de tre erfaringskategorier (1-3 år, 3-10 år og 10+ år) ses det, at kategorien af respondenter med 3-10 års erfaring i 2018 og 2020 har den laveste tilfredshed for årene med hhv. 6,2 og 6,5. Dette er ændret i 2022, således at det for dette år er denne erfaringskategori (3-10 års erfaring), der har højest tilfredshed med en vurdering på 7,2. Dette er en stigning på 10 % i erfaringskategoriens tilfredshed fra 2020 til 2022.

**Figur 2.3.1.** Gennemsnitlig vurdering af tilfredshed opdelt på erfaring med at søge/modtage tilskud (opgjort på skalaen 1 til 10).



Anm.: Antal respondenter i 2018: 1-3 år = 35; 3-10 år = 133; 10+ år = 210.

Antal respondenter i 2020: 1-3 år = 33; 3-10 år = 126; 10+ år = 240.

Antal respondenter i 2022: 1-3 år = 19; 3-10 år = 97; 10+ år = 190.

42 respondenter har svaret "ved ikke" i 2022. De indgår ikke i tabellen.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 3 Kontakt med tilskudsadministrationen

I dette kapitel ses der på respondenternes kontakt med Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration. Denne kan foregå gennem flere forskellige kanaler, hvilket vil blive belyst i kapitlet. Ligeledes vil der blive set på, om valg af kanaltype til kontakt afspejler sig i respondenternes vurdering af tilskudsadministrationen.

### 3.1 Kontakt fordelt på tilskuds- og organisationstyper

I tabel 3.1.1 ses det, at langt størstedelen af respondenterne har været i kontakt med tilskudsadministrationen i forbindelse med et spørgsmål angående deres ansøgning, tilskud eller lignende. Over 84 % af alle respondenter har i alle årene således svaret, at de har været i kontakt med tilskudsadministrationen. Når der ses på tilskudstyper ligger andelen af respondenter, der modtager tilskud fra ansøgningspuljer, og som har været i kontakt med tilskudsadministrationen, relativt stabilt over årene mellem 84,9 % og 88,5 %. Andelen af respondenter, der alene har modtaget drifts-/direkte tilskud, og som har været i kontakt med tilskudsadministrationen, ligger lidt lavere på 77,4 % i 2022, og er noget mere varierende over årene.

**Tabel 3.1.1.** Andel, der har været i kontakt med tilskudsadministrationen opdelt på tilskudstyper (opgjort i procent).

	Ansøgningspuljer			Drifts-/direkte tilskud			Begge tilskudstyper	Total		
	2018	2020	2022	2018	2020	2022	2022	2018	2020	2022
Andel i kontakt (%)	84,9	88,5	86,3	81,8	91,1	77,4	88,3	84,8	88,8	85,5
Antal respondenter	417	400	170	44	79	48	106	446	447	324

Anm.: Kategorien drifts-/direkte tilskud består alene af driftstilskud i 2018 og 2020.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.  
Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Når tallene opgøres på organisationstyper, ses der jf. tabel 3.1.2 ingen nævneværdige forskelle på tværs af de forskellige organisationstyper, ej heller over årene.

**Tabel 3.1.2.** Andel, der har været i kontakt med tilskudsadministrationen opdelt på organisations-typer (opgjort i procent).

	Kommuner/regioner			Øvrige organisationer			Total		
	2018	2020	2022	2018	2020	2022	2018	2020	2022
Andel i kontakt (%)	88,8	91,7	90,2	83,9	88,3	83,2	84,8	88,8	85,5
Antal respondenter	80	72	111	366	375	213	446	447	324

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020. Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 3.2 Forskellige kontakttyper

I undersøgelserne fra 2018 og 2020 er kontakttypene ikke differentieret på skriftlig og telefonisk kontakt. Dette er gjort i 2022, for at undersøge om respondenternes vurdering af kontakten med tilskudsadministrationen afhænger af kontakttypen. I undersøgelsen for 2022 er de respondenter, der har angivet at have været i kontakt med tilskudsadministrationen, derfor efterfølgende blevet bedt om at angive, på hvilken måde kontakten foregik. De har haft mulighed for at afkrydse flere kontakttyper, hvorefter respondenterne er blevet stillet uddybende spørgsmål for hver angiven kontakttypen. Dette gør, at det samlede antal svar for alle kontakttyper er højere end det samlede antal respondenter. Den yderligere opdeling gør ligeledes, at resultaterne fra 2018 og 2020 ikke er helt sammenlignelige med resultaterne fra 2022.

I tabel 3.2.1 ses det, at langt størstedelen af respondenterne i 2022 har kontaktet tilskudsadministrationen via telefon eller mail med knap 300 afkrydsninger under hver kontakttypen. Dette er dobbelt så mange som den næstkommende kontakttypen, Tilskudsportalen, som har 130 afkrydsninger.

I det følgende lægges kontakt via e-mail og tilskudsportal sammen til kontakttypen ”skriftlig”, mens kontakt via telefon udgør kontakttypen ”telefonisk”.

**Tabel 3.2.1.** Kontakt til tilskudsadministration opdelt på kontaktindgang i 2022 (opgjort i procent).

	Telefon	E-mail	Tilskuds-portal	Andet
Andel, der har henvendt sig via... (%)	83,0	88,9	40,1	1,5
Antal respondenter	269	288	130	5

Anm.: Antallet af respondenter, der har været i kontakt med tilskudsadministrationen, og fået mulighed for at besvare spørgsmålet, er 324. Kilder: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 3.3 Brugertilfredshed med kontakten

Det er Social- og Boligstyrelsens mål at yde den bedst mulige service overfor alle, der kontakter tilskudsadministrationen. I dette afsnit undersøges netop respondenternes vurdering af kontakten med tilskudsadministrationen, hvor spørgsmålene er Likert-skaleret på en skala fra 1 ”slet ikke” til 5 ”i meget høj grad”, dvs. jo højere gennemsnitsscoren er, i jo højere grad er man enig i spørgsmålsudsagnet.

Idet opdelingerne for 2018, 2020 og 2022 ikke er ens på kontakttyper, er en direkte sammenligning over årene ikke mulig, hvorfor sammenligninger tages med forbehold.

I tabel 3.3.1 ses en generel høj tilfredshed blandt respondenterne i forhold til, om de i kontakten med tilskudsadministrationen oplevede, at medarbejderen var imødekommende. Over årene 2018 til 2022 er gennemsnitsvurderingen steget fra lige under 4 til over 4 - både opdelt på tilskudstyper og kontakttyper (skriftlig og telefonisk i 2022).

Tilsvarende vurderer respondenterne i høj grad, at de modtog svar på deres spørgsmål med en vurdering mellem 3,5 og 4,0 over årene. I vurderingen af, om der modtages svar på spørgsmålet, ses det, at modtagere af drifts-/direkte tilskud i 2022 vurderer den telefoniske kontakt mest positivt med en vurdering på 3,9 modsat 3,6 i skriftlig kontakt.

Generelt er der en lidt lavere vurdering på spørgsmålet, om det er let at komme i kontakt med tilskudsadministrationen. Dette ses både ved opdeling på tilskudstyper samt kontakttyper. Der er dog en generel stigning i vurderingen over årene, hvor vurderingen fra respondenter, der har modtaget tilskud fra ansøgningspuljer, er steget fra 3,1 i 2018 til 3,7 i 2022 (i 2022 er det 3,7 for både skriftlig og telefonisk kontakt). Vurderingen fra respondenter, der har modtaget tilskud fra drifts-/direkte tilskud, er steget fra 2,8 i 2018 til 3,4 ved skriftlig kontakt og 3,5 ved telefonisk kontakt i 2022.

På baggrund af opdelingen på kontakttyper i 2022 med skriftlig og telefonisk kontakt har det vist sig, at respondenternes vurdering af kontakten med tilskudsadministrationen er tilnærmelsesvis ens for begge kontakttyper.

**Tabel 3.3.1.** Vurdering af kontakt opdelt på tilskudstyper (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	Ansøgningspuljer				Drifts-/direkte tilskud			
	2018	2020	2022 (skrift)	2022 (tlf.)	2018	2020	2022 (skrift)	2022 (tlf.)
at medarbejderen var imødekommende	3,8	4,0	4,1	4,2	3,7	4,0	4,0	4,0
at du modtog svar på dit spørgsmål	3,5	3,6	3,9	3,8	3,4	3,5	3,6	3,9
at det var let at komme i kontakt	3,1	3,3	3,7	3,7	2,8	3,3	3,4	3,5
Antal respondenter	346-351	347-353	152-156	140	36	71-72	40-43	42

Anm.: Antal respondenter opgjort i intervaller skyldes forskel i antal besvarelser til hvert spørgsmål.  
 Antal respondenter, der fik stillet spørgsmålet, i 2022 – Ansøgningspuljer: Skriftlig = 157, Telefonisk = 140.  
 Antal respondenter, der fik stillet spørgsmålet, i 2022 – Drifts-/direkte tilskud: Skriftlig = 43, Telefonisk = 42.  
 Respondenter, der har svaret "ved ikke" i 2022, indgår ikke i tabellen.  
 Kategorien drifts-/direkte tilskud består alene af driftstilskud i 2018 og 2020.  
 Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmottagere i 2018 og 2020.  
 Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

**Fortsættelse af tabel 3.3.1.**

I hvilken grad mener du...	Begge tilskudstyper				Total			
	2018	2020	2022 (skrift)	2022 (tlf.)	2018	2020	2022 (skrift)	2022 (tlf.)
at medarbejderen var	-	-	4,1	4,0	3,9	4,0	4,0	4,1

imødekommende									
at du modtog svar på dit spørgsmål	-	-	3,7	3,7	3,5	3,6	3,8	3,8	
at det var let at komme i kontakt	-	-	3,6	3,4	3,1	3,3	3,6	3,6	
Antal respondenter	-	-	101	86-87	370-375	395-398	293-300	268-269	

Anm.: Antal respondenter opgjort i intervaller skyldes forskel i antal besvarelser til hvert spørgsmål.

Antal respondenter, der fik stillet spørgsmålet, i 2022 – Begge tilskudstyper: Skriftlig = 101, Telefonisk = 87.

Antal respondenter, der fik stillet spørgsmålet, i 2022 – Total: Skriftlig = 301, Telefonisk = 269.

Respondenter, der har svaret "ved ikke" i 2022, indgår ikke i tabellen.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Respondenterne angiver i den kvalitative del, at de i mødet med tilskudsadministrationen oplever (citater):

*"Alle er meget hjælpsomme, og forholdsvis nemme at komme i kontakt med, hvilket gør det nemt at ringe ind."*

*"Altid venlig og imødekommende og tydelig kommunikation, samt stor forståelse for vilkårene for tilskudsmodtagerne."*

Modsat er der en respondent, der udtrykker (citater):

*"Distancen fra jordhøjden til de akademiske højder. Kom lige ned i jordhøjde".*

Social- og Boligstyrelsen har en overordnet målsætning om, at skriftlige henvendelser skal besvares inden for 21 dage. Derfor er der i undersøgelsen for 2022 spurgt ind til respondenternes oplevelse af dette, og resultatet er en gennemsnitlig vurdering på 4,0, jf. tabel 3.3.2.

I tabellen fremgår det ligeledes, at der ikke er nævneværdig forskel på, om der ses på svarene fra respondenter, der har modtaget tilskud fra ansøgningspuljer, drifts-/direkte tilskud eller begge tilskudstyper.

**Tabel 3.3.2.** Skriftligt svar på henvendelser inden for 21 dage i 2022 (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad oplever du...	Ansøgningspuljer	Direkte-/drifts-tilskud	Begge tilskudstyper	Total
at få svar på din henvendelse indenfor 21 dage	4,0	4,1	4,1	4,0
Antal respondenter	148	37	98	283

Anm.: 18 respondenter har svaret "ved ikke". De indgår ikke i tabellen.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

### 3.4 Digitale indgange

Social- og Boligstyrelsens hjemmeside er indgangen til tilskudsområdet på social- og ældreområdet. Her findes der blandt andet oplysninger om kommende og allerede udmøntede puljer i form af frister, formål, målgruppe mv., samt informationer om krav til puljer herunder regler vedrørende projektændringer, projektøkonomi og aflæggelse af regnskab.

Tilskudsområdet på social- og ældreområdet kan ligeledes tilgås via Tilskudsportalen, som er en webbaseret portal, hvor ansøgninger kan fremsendes, og hvori efterfølgende korrespondance



mellem en tilskudsmodtager og Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration kan foregå. Herudover findes der også oplysninger om nye ansøgningspuljer på statens side om tilskudspuljer.

Orientering i de digitale indgange skal gerne give en kommende eller nuværende tilskudsmodtager størst muligt viden om tilskuddene i forhold til eksempelvis ansøgning og udførelse af projekterne. Derfor arbejder Social- og Boligstyrelsen kontinuert med at udgive relevante informationer samt at optimere indholdet og brugervenligheden af de digitale indgange.

Før 2020 blev der benyttet en anden indgang end den nuværende hjemmeside, og i 2022 blev den nuværende tilskudsportal lanceret. Grundet disse ændringer er det ikke muligt at sammenholde respondenternes vurderinger over årene.

Tabel 3.4.1 viser, hvilke digitale indgange respondenterne benytter i 2022, hvor respondenterne har haft mulighed for at afkrydse flere svarmuligheder. Af tabellen ses det, at Tilskudsportalen er den digitale indgang, som flest respondenter benytter med svarprocenter omkring 82 % på tværs af tilskudstyperne. Tilskudsportalen er den eneste af de digitale indgange, hvor igennem der kan ske en direkte kommunikation med Social og Boligstyrelsens tilskudsadministration.

Samtidig vurderer respondenterne, jf. tabel 3.4.2, at det i nogen til høj grad er let at orientere sig på Tilskudsportalen med en samlet gennemsnitsvurdering på 3,5. Respondenter, der har modtaget tilskud fra ansøgningspuljer eller begge tilskudstyper, vurderer at dette er lidt lettere (3,5) end respondenter, der har modtaget drifts-/direkte tilskud (3,3).

I tabel 3.4.1 ses det, at Social- og Boligstyrelsens hjemmeside benyttes som digital indgang for mellem 41,9 % og 62,5 % af respondenterne. I tabel 3.4.2 vurderer respondenterne, at de i nogen til høj grad kan orientere sig på hjemmesiden med en gennemsnitsvurdering på 3,5.

**Tabel 3.4.1.** Anvendt digital indgang til Social- og Boligstyrelsens puljeområde i 2022 (opgjort i procent).

	Ansøgningspuljer	Drifts-/direkte tilskud	Begge tilskudstyper	Total
Sbst.dk	48,7	41,9	62,5	52,0
Tilskudsportalen	82,7	82,3	81,7	82,3
Statens Tilskudspuljer	3,6	11,3	10,0	6,9
Andet	2,0	6,5	5,8	4,0
Antal respondenter	197	62	120	379

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

**Tabel 3.4.2.** Vurdering af digitale indgange opdelt på tilskudstyper i 2022 (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	Ansøgningspuljer	Drifts-/direkte tilskud	Begge tilskudstyper	Total
a) at det er let at orientere sig på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside ift. informationer om tilskud	3,5	3,3	3,5	3,5
b) at Social- og Boligstyrelsens hjemmeside gør det nemt at finde informationer vedr. indsendelse af ansøgning	3,7	3,3	3,7	3,6
c) at det er let at orientere sig på Tilskudsportalen	3,5	3,3	3,5	3,5
Antal respondenter	95-157	22-43	72-96	190-296

Anm.: Antal respondenter opgjort i intervaller skyldes forskel i antal besvarelser til hvert spørgsmål, idet spørgsmålene stilles til respondenterne på baggrund af deres forudgående svar.

Antal respondenter - Ansøgningspuljer: a) = 95; b) = 96; c) = 157.

Antal respondenter - Drifts-/direkte tilskud: a) = 25; b) = 22; c) = 43.

Antal respondenter - Begge tilskudstyper: a) = 73; b) = 72; c) = 96.

Antal respondenter - Total: a) = 193; b) = 190; c) = 296.

Respondenter, der har svaret "ved ikke", indgår ikke i tabellen.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Blandt de respondenter, der har valgt at uddybe deres svar med en kommentar, er der en generel oplevelse af, at hjemmesiden gør det let at finde informationer vedrørende indsendelse af en ansøgning til en ansøgningspulje med en samlet gennemsnitsvurdering på 3,6. Dette tydeliggøres i et par af de kvalitative svar fra respondenterne, der om Social- og Boligstyrelsens hjemmeside angiver, at det er en (citater):

*"Meget oplysende hjemmeside og fin information om diverse puljer og tilskud".*

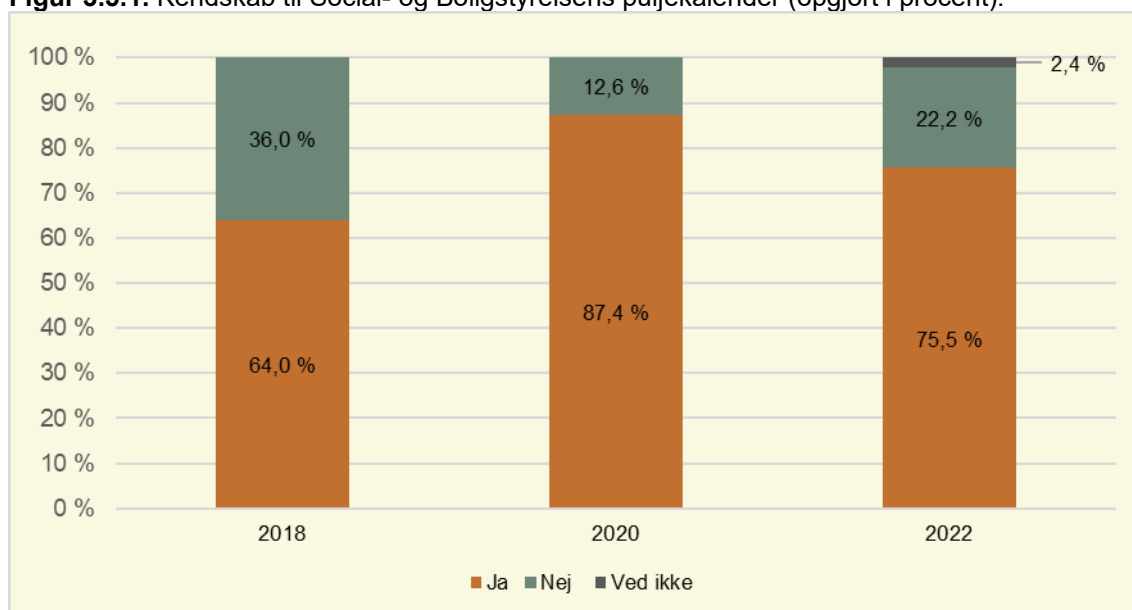
*"God oversigt på hjemmesiden over puljer".*

### 3.5 Puljekalender

Social- og Boligstyrelsen udarbejder en såkaldt puljekalender, som udgives på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside ved begyndelsen af hvert finansår. Puljekalenderen giver overblik over kommende ansøgningspuljer på social- og ældreområdet. I kalenderen kan potentielle ansøgere og andre interesserede orientere sig i det kommende års ansøgningspuljer, herunder i hvilket kvartal en given ansøgningspulje forventes udmeldt og udmøntet samt informationer om blandt andet beløb til fordeling. Intentionen med puljekalenderen er at give kommende ansøgere et værktøj til hjælp i planlægning og koordinering af arbejdet med at ansøge ansøgningspuljer.

Det ses af figur 3.5.1, at en overvejende del af respondenterne kender puljekalenderen, idet 75,5 % af respondenterne i 2022 har angivet, at de har kendskab til puljekalenderen. Tilsvarende var kendskabet til puljekalender i 2018 64,0 % og 87,4 % i 2020.

**Figur 3.5.1.** Kendskab til Social- og Boligstyrelsens puljekalender (opgjort i procent).



Anm.: Antal respondenter: 2018 = 417; 2020 = 406; 2022= 379.  
"Ved ikke" indgår ikke for 2018 og 2020.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Respondenterne, der har tilkendegivet, at de kender puljekalenderen, er efterfølgende blevet bedt om at vurdere, i hvilken grad de har fået mulighed for at planlægge ansøgning af en ansøgningspulje ud fra puljekalenderen. I tabel 3.5.1 ses det, at respondenterne vurderer, at dette er tilfældet i nogen til høj grad (3,7) i 2022. Vurdering er på samme niveau i 2020 (3,7) og med en lille stigning siden 2018 (3,5). For kommuner/regioner ses en lille stigning fra 3,4 i 2018 til 3,6 i 2020 og 3,7 i 2022, mens der ikke er nogen nævneværdig forskel over årene for øvrige organisationer.

**Tabel 3.5.1.** Vurdering af Social- og Boligstyrelsens puljekalender (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	Kommuner/regioner			Øvrige organisationer			Total		
	2018	2020	2022	2018	2020	2022	2018	2022	2022
at puljekalenderen giver mulighed for at planlægge ansøgning af relevante ansøgningspuljer?	3,4	3,6	3,7	3,6	3,7	3,6	3,5	3,7	3,7
Antal respondenter	41	52	79	220	295	196	261	347	275

Anm.: 11 respondenter har svaret "ved ikke" i 2022. De indgår ikke i tabellen.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.  
Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 4 Proces for ansøgningspuljer

I dette kapitel ses der særskilt på Social- og Boligstyrelsens ansøgningspuljer på baggrund af besvarelser fra de respondenter, der har angivet, at de har modtaget tilskud fra en ansøgningspulje. Ansøgningspuljer er politisk besluttede puljer til givne formål, som organisationer kan ansøge om, og hvor midlerne tildeles i konkurrence med andre organisationer.

Kapitlet belyser både det at ansøge og modtage tilsagn om tilskud fra ansøgningspuljer, respondenternes deltagelse i informationsmøder samt tilegnelse af oplysninger om ansøgningspuljer. Afslutningsvis ses der på afgørelsen af ansøgningen om tilskud.

### 4.1 Informationsmøder

Social- og Boligstyrelsen afholder som udgangspunkt et informationsmøde, hver gang en ansøgningspulje udmeldes. Formålet med informationsmødet er at gennemgå relevant information om ansøgningspuljens indhold og ansøgningsproces samt at give potentielle ansøgere mulighed for at stille afklarende spørgsmål til puljen. Herigennem er det Social- og Boligstyrelsens ønske at klæde ansøgerne bedst muligt på til at ansøge og administrere et potentielt tilskud fra ansøgningspuljen. Informationsmødet afholdes inden ansøgningsfristen for ansøgningspuljen.

I tabel 4.1.1. ses den andel af respondenterne, som har deltaget i et af Social- og Boligstyrelsens informationsmøder om ansøgningspuljer. Over alle årene har der været en stigning i denne andel, hvor stigningen er størst mellem 2018 (39,2 %) og 2020 (49,7 %), mens stigningen til 2022 er lidt mindre (52,7 %).

Det fremgår yderligere af tabellen, at der over årene er en nedgang i andelen af kommuner/regioner, der deltager i informationsmøder, mens der ses en stigning blandt øvrige organisationer. For kommuner/regioner var det 69,1 % i 2018, 65,5% i 2020 og 45,9 % i 2022, mens det for øvrige organisationer var 32,9 % i 2018, 46,8 % i 2020 og 56,3 % i 2022.

**Tabel 4.1.1.** Andel, som har deltaget i informationsmøder om ansøgningspuljer (opgjort i procent).

	Kommuner/regioner			Øvrige organisationer			Total		
	2018	2020	2022	2018	2020	2022	2018	2020	2022
Deltaget i informationsmøder (%)	69,1	65,5	45,9	32,9	46,8	56,3	39,2	49,7	52,7
Antal respondenter	68	55	50	322	301	117	390	356	167

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020. Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Respondenterne, der har deltaget i informationsmøder om ansøgningspuljer, er yderligere blevet bedt om at vurdere, i hvilken grad informationsmødet gav information om den enkelte ansøgningspulje. I tabel 4.1.2 ses det, at respondenterne mener, at informationsmødet i 2022 i nogen til høj grad (3,6) gav information om ansøgningspuljen. Dette gælder både for kommuner/regioner (3,8) og øvrige organisationer (3,6), hvor kommuner/regioner dog over alle årene vurderer dette en smule højere end øvrige organisationer.

Over årenes ses endvidere en konstant stigning i vurderingen af, om informationsmødet gav information om den enkelte ansøgningspulje, hvor den samlede vurdering var 3,2 i 2018, 3,4 i 2020 og 3,6 i 2022. Denne stigning over årene ses både for kommuner/regioner og øvrige organisationer.

**Table 4.1.2.** Vurdering af informationsmøder om ansøgningspuljer (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	Kommuner/regioner			Øvrige organisationer			Total		
	2018	2020	2022	2018	2020	2022	2018	2020	2022
at informationsmødet gav information om ansøgningspuljer?	3,4	3,6	3,8	3,2	3,4	3,6	3,2	3,4	3,6
Antal respondenter	43	30	50	104	130	113	147	160	163

Anm.: 4 respondenter har svaret "ved ikke" i 2022. De indgår ikke i tabellen.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020. Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

I de kvalitative vurderinger af informationsmøderne for ansøgningspuljer angiver respondenterne, at møderne indeholdt en god gennemgang af puljen, og mange oplevede at få svar på deres spørgsmål på møderne. Nogle respondenter angiver dog at have oplevet tekniske udfordringer under et møde, samt at der var for mange deltager på møderne, hvilket udfordrede muligheden for at stille alle sine spørgsmål, eller at der var en del emner på mødet, som ikke var relevante for netop deres organisation.

## 4.2 Oplysninger om nye ansøgningspuljer

Idet Social- og Boligstyrelsen forsøger at sprede budskabet om nye ansøgningspuljer videst muligt via forskellige kanaler, er det interessant at afklare, hvorfra respondenterne får oplysninger om nye ansøgningspuljer. I dette spørgsmål har respondenterne derfor haft mulighed for at angive flere svar, og svarene er holdt op imod det samlede antal respondenter.

I tabel 4.2.1 ses det tydeligt, at langt størstedelen af respondenterne finder oplysninger om nye ansøgningspuljer på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside/puljekalender med 83,9 % i 2022, 80,7 % i 2020 og 76,3 % i 2018. Herudover er der omkring 30 % af respondenterne, som benytter deres kollegaer og bekendte til at finde oplysninger om nye ansøgningspuljer. Der ses derudover en vækst i andelen, som benytter informationsmøder til at finde oplysninger om nye ansøgningspuljer, stigende fra 6,0 % i 2018 til 7,2 % i 2020 og til 12,1 % i 2022.

**Table 4.2.1.** Informationskilder til oplysninger om nye ansøgningspuljer (opgjort i procent).

Hvor finder du oplysninger om nye ansøgningspuljer...	2018	2020	2022
på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside/puljekalender	76,3	80,7	83,9
i forbindelse med høring af bekendtgørelsen	8,1	7,0	5,3
i politiske aftaler (fx satspuljer, SSA/Social-, Sundheds- og Arbejds-markedsområdet)	16,3	9,6	35,6
på Social- og Boligstyrelsens informationsmøder	6,0	7,2	12,1
via Statens Tilskudspuljer (hjemmeside og/eller nyhedsbrev)	-	-	34,3
via kollegaer eller bekendte	37,2	27,7	29,8
på LinkedIn	-	2,7	6,6
Andet	10,7	11,8	13,5
ved ikke	-	-	4,5
<b>Antal respondenter</b>	<b>430</b>	<b>415</b>	<b>379</b>

Anm.: "-" er indsat i de tilfælde, hvor tallene ikke forefindes.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020. Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

### 4.3 Materialer om ansøgningspuljer

I forbindelse med udmelding af en ansøgningspulje, udarbejder og publicerer Social- og Boligstyrelsen en bekendtgørelse og en vejledning til ansøgningspuljen, som beskriver de forskellige krav og kriterier, som de indsendte ansøgninger vil blive vurderet ud fra. Herudover indeholder bekendtgørelsen og vejledningen en række forpligtelser for kommende tilskudsmodtagere af ansøgningspuljen. Det er ønsket, at denne information er så præcis og retvisende som mulig, så potentielle ansøgere bedst muligt kan udforme et projekt og en dertilhørende ansøgning, som opfylder kriterierne for puljen.

I tabel 4.3.1 og 4.3.2 er det opgjort, hvor stor en andel af respondenterne, der har læst ansøgningspuljernes materialer. Dette er i meget høj grad tilfældet for vejledningen, som over 96 % af respondenterne over alle årene angiver at have læst. Ligeledes er der en høj andel, der angiver at have læst bekendtgørelsen med over 88 % i alle årene. Der er ikke store udsving i svarprocenterne på tværs af organisationstyperne.

**Tabel 4.3.1.** Andel, der har læst bekendtgørelsen for en ansøgningspulje (opgjort i procent).

	Kommuner/regioner			Øvrige organisationer			Total		
	2018	2020	2022	2018	2020	2022	2018	2020	2022
Læst bekendtgørelsen (%)	89,2	95,5	83,5	88,0	91,6	90,4	88,2	92,3	88,0
Antal respondenter	74	67	91	342	335	188	416	402	279

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.  
Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

**Tabel 4.3.2.** Andel, der har læst vejledningen for en ansøgningspulje (opgjort i procent).

	Kommuner/regioner			Øvrige organisationer			Total		
	2018	2020	2022	2018	2020	2022	2018	2020	2022
Læst vejledningen (%)	93,5	98,5	93,6	96,8	97,9	98,1	96,2	98,0	96,5
Antal respondenter	77	66	102	347	339	204	424	405	306

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.  
Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Udover om respondenterne har læst bekendtgørelsen og vejledningen, er det yderligere undersøgt, om de vurderer, at materialerne indeholder de informationer, som organisationen skulle bruge til at søge en ansøgningspulje.

I tabel 4.3.3 ses det, at respondenterne i 2022 vurderer, at indholdet i bekendtgørelsen i høj grad (3,9) indeholder information til at søge ansøgningspuljerne, samt at indholdet i vejledningen ligeledes i høj grad (4,1) indeholder information til at vurdere, om ansøgningspuljen er relevant for dem. Der ses generelt en stigning i vurderingerne af indholdet i både bekendtgørelse og vejledning over årene. En af respondenterne har i den kvalitative del noteret (citater):

*"ansøgningsskema og budgetskema var til at overskue og nemt at bruge, (...) der var en udførlig vejledning til ansøgningsskemaet, så det var nemt at forstå vilkår og kriterier."*

I tabel 4.3.3 fremgår det endvidere, at der er en stigning i respondenternes vurdering af, om det sociale formål med ansøgningspuljen fremgik tydeligt af ansøgningsmaterialet. I 2022 var vurderingen 4,0, hvilket er en lille stigning siden 2018 (3,9), men på samme niveau som i 2020 (4,0).

**Tabel 4.3.3.** Vurdering af Social- og Boligstyrelsens ansøgningsmaterialer (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	2018	2020	2022
at bekendtgørelsen indeholdte de informationer, I skulle bruge for at vurdere om ansøgningspuljen var relevant?	3,7	3,9	3,9
at vejledningen indeholdte de informationer, I skulle bruge for at skrive ansøgningen?	3,8	4,0	4,1
at det var tydeligt, hvilket formål eller socialt problem ansøgningspuljen havde til hensigt at imødekomme?	3,9	4,0	4,0
Antal respondenter	362-419	357-394	274-310

Anm.: Antal respondenter opgjort i intervaller skyldes forskel i antal besvarelser til hvert spørgsmål, idet spørgsmålene stilles til respondenterne på baggrund af deres forudgående svar.  
 Antal respondenter i 2022: a) = 274; b) = 302; c) = 310.  
 Opgørelse af antal respondenter er ikke udspecificeret for 2018 og 2020.  
 Respondenter (4-7), der har svaret "ved ikke" i 2022, indgår ikke i tabellen.  
 Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.  
 Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Endeligt er der i tabel 4.3.4 set på respondenternes vurdering af, i hvilken grad Social- og Boligstyrelsens hjemmeside gør det let at finde informationer om, hvordan man kan indsende en ansøgning til en ansøgningspulje. I 2022 vurderer respondenterne dette til 3,7. I det hjemmesiden som tidligere nævnt ikke er identisk over årene, sammenholdes resultatet ikke over årene.

**Tabel 4.3.4.** Vurdering af orientering på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside i 2022 (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	
at det er let at orientere sig på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside, i forhold til informationer omkring tilskud?	3,7
Antal respondenter	168

Anm.: 3 respondenter har svaret "ved ikke". De indgår ikke i tabellen.  
 Kilder: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 4.4 Afgørelsen

I forbindelse med at ansøgningspuljer udmøntes, modtager alle ansøgere et afslags- eller tilskudsbrev, hvori afgørelsen fremgår.

Et tilskudsbrev indeholder de overordnede krav til at påbegynde og gennemføre projektet og krav til udbetaling, mens de mere detaljerede krav til regnskabsafklæggelse og afrapportering fremgår af bekendtgørelsen. I dette afsnit ses der nærmere på de overordnede krav i tilskudsbrevet, mens kapitel 6 "Regnskabsafklæggelse og faglig afrapportering" er mere detaljeret i forhold til tilskudsreglerne, som tydeliggøres i kravene til regnskabsafklæggelse og faglig afrapportering.

I tabel 4.4.1. ses respondenternes vurdering af tilskudsbrevet, som blev fremsendt ved udmøntning. Her fremgår det, at respondenterne i både 2020 og 2022 i høj grad (3,9) vurderer, at tilskudsbrevet var forståeligt, og at det ligeledes både i 2020 og 2022 i nogen til høj grad var velbegrundet (3,6). Endvidere vurderer respondenterne, at det i 2020 og i 2022 i høj grad var tydeligt, hvad der skulle gøres for at få tilskuddet udbetalt (4,0).



Vurderingen for alle disse tre spørgsmål er højere i 2020 og 2022 end i 2018. I 2018 var respondenternes vurdering 3,7 i forhold til om afgørelsen i tilskudsbrevet var forståelig, mens spørgsmålet, om hvorvidt tilskudsbrevet var fagligt velbegrunderet, blev vurderet til 3,4, og om det fremgik tydeligt, hvad der skulle gøres for at få tilskuddet udbetalt, blev vurderet til 3,9.

**Tabel 4.4.1.** Gennemsnitlig vurdering af tilskudsbrev (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	2018	2020	2022
at afgørelsen i tilskudsbrevet var forståelig?	3,7	3,9	3,9
at afgørelsen i tilskudsbrevet var fagligt velbegrunderet?	3,4	3,6	3,6
at det fremgik tydeligt af tilskudsbrevet, hvad I skulle gøre for at få tilskuddet udbetalt?	3,9	4,0	4,0
Antal respondenter	441-424	395-414	290-312

Anm.: Antal respondenter opgjort i intervaller skyldes forskel i antal besvarelser til hvert spørgsmål, idet respondenter, der har svaret "ved ikke", er udeladt af tabellen.

Antal respondenter, der fik stillet spørgsmålet, i 2022 = 317.

Opgørelse af antal respondenter foreligger ikke for 2018 og 2020.

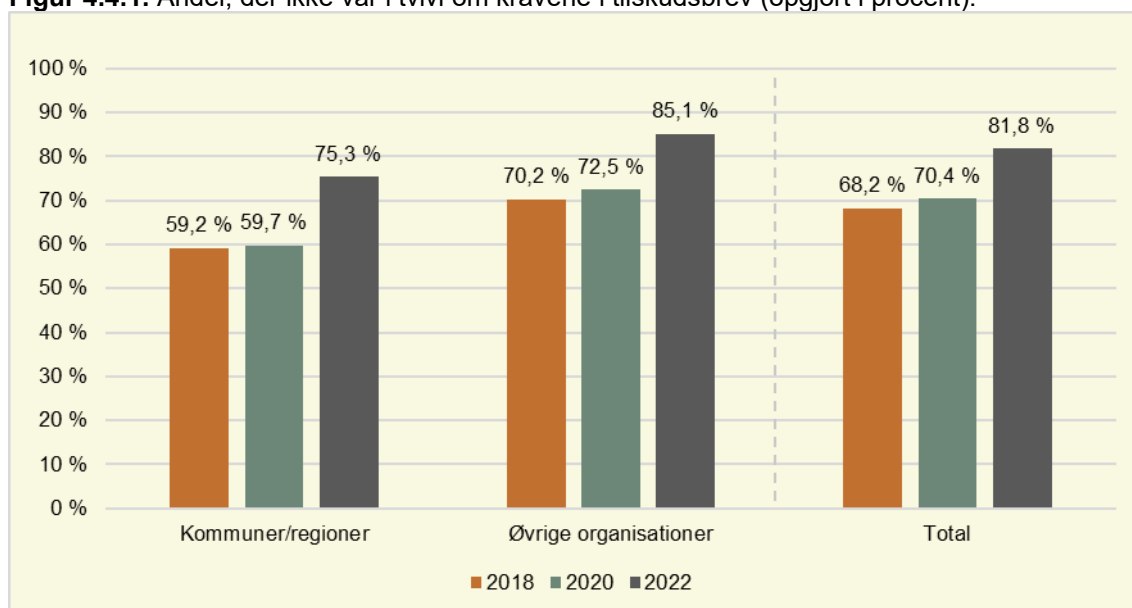
5-27 respondenter har svaret "ved ikke" i 2022. De indgår ikke i tabellen.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

I figur 4.4.1 ses respondenterne besvarelse af, om de var i tvivl om kravene i tilskudsbrevet i forbindelse med modtagelse af et tilskud. I 2022 vurderer 81,8 %, at de *ikke* var i tvivl. Det er især øvrige organisationer, som vurderer, at der ikke var tvivl om kravene i tilskudsbrevet (85,1 %), mens en lidt mindre andel kommuner/regioner vurderer ikke at være i tvivl (75,3 %). Samlet set er der flere, der ikke er i tvivl om kravene i 2022 (81,8 %), end det var tilfældet i 2018 (68,2 %) og 2020 (70,4 %).

**Figur 4.4.1.** Andel, der ikke var i tvivl om kravene i tilskudsbrev (opgjort i procent).



Anm.: Antallet af respondenter: 2018 = 412; 2020 = 405; 2022 = 242.

Respondenter, der har svaret "ved ikke" i alle årene, indgår ikke i tabellen. For 2022 er dette 21 respondenter.

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Der er dog også respondenter, som er i tvivl om kravene i tilskudsbrevet. I de kvalitative svar er der blandt andet kommenteret på tvivl i forhold til fordelingen af midler henover tilskudsperioden ved flerårige ansøgningspuljer, samt tvivl om projekt- og budgetreduktion (citater):

*"det var uklart, hvilken reduktion i projektet, vi skulle foretage - om vi selv kunne bestemme, idet der blev foreslået en bestemt reduktion. Desuden var vi usikre på, hvor ofte der skulle aflægges regnskab for midlerne".*

I de tilfælde, hvor respondenterne har angivet at have været i tvivl om kravene i tilskudsbrevet, er det undersøgt, hvor de i så fald søger råd og vejledning. Respondenterne har haft mulighed for at afkrydse flere valgmuligheder. I tabel 4.4.2 ses det, at 58,4 % i 2022 oplyser, at de har kontaktet Social- og Boligstyrelsen via e-mail, mens 55,2 % har kontaktet Social- og Boligstyrelsen via telefon. Både i 2018 og i 2020 ses det ligeledes, at kontakt til Social- og Boligstyrelsen via e-mail og telefon er de mest benyttede kanaler ved tvivl om krav i tilskudsbrevet. For 2022 ses det yderligere, at 10,7 % ikke søger råd og vejledning, selvom de har været i tvivl om kravene i tilskudsbrevet.

**Tabel 4.4.2.** Hvor er der søgt råd og vejledning efter modtagelse af tilskud (opgjort i procent).

	2018	2020	2022
Kontaktet Social- og Boligstyrelsen pr. mail	61,1	72,5	58,4
Kontaktet Social- og Boligstyrelsen pr. telefon	65,6	67,5	55,2
Søgt på hjemmesiden (www.sbst.dk eller tidl. Socialstyrelsen.dk)	48,1	50,8	7,3
Spurgt kollegaer eller bekendte	30,5	23,3	31,9
Ingen steder	-	-	10,7
Andet	6,1	8,3	4,1
<b>Antal respondenter</b>	<b>131</b>	<b>120</b>	<b>317</b>

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.  
Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Ved modtagelse af et tilskud fra en ansøgningspulje medfølger en forpligtelse for tilskudsmodtageren herunder krav og formalia, som skal overholdes. I tabel 4.4.3 fremgår det, i hvilken grad respondenterne vurderer at have den nødvendige viden i sin organisation til at modtage tilskud. Her vurderer respondenterne i 2022, at de i høj grad (3,8) har den nødvendige viden. Dette spørgsmål er ikke med i undersøgelserne for 2018 og 2020, hvorfor der ikke findes sammenlignelige tal herfor.

**Tabel 4.4.3.** Gennemsnitlig vurdering af nødvendig viden om krav i 2022 (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	
at I har den nødvendige viden om, hvilke krav man som tilskudsmodtager skal leve op til?	3,8
<b>Antal respondenter</b>	<b>312</b>

Anm.: 5 respondenter har svaret "ved ikke" i 2022. De indgår ikke i tabellen.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 5 Proces for drifts- og direkte tilskud

I dette kapitel ses der særskilt på Social- og Boligstyrelsens drifts-/direkte tilskud på baggrund af besvarelser fra de respondenter, der har angivet, at de har modtaget drifts-/direkte tilskud.

Et drifts-/direkte tilskud er politisk fordelte midler til navngivne organisationer, det vil sige midler som organisationen ikke som udgangspunkt selv har ansøgt om, og hvor midlerne ikke tildeles i konkurrence med andre organisationer.

I undersøgelserne for 2018 og 2020 er der kun set på driftstilskud, mens der i undersøgelsen for 2022 er set på både driftstilskud og direkte tilskud, idet der over de senere år er kommet en betydelig større andel direkte tilskud. Grundet denne ændring er det i dette kapitel ikke muligt at sammenligne over årene.

### 5.1 Tilskudsbrev

Som nævnt i afsnit 4.4 "Afgørelsen" indeholder et tilskudsbrev de overordnede krav til at påbegynde og gennemføre projektet og krav til udbetaling, mens de mere detaljerede krav til regnskabsafklæggelse og afrapportering fremgår af bekendtgørelsen eller betingelserne. Det er altid relevant, at tilskudsbrevet er forståeligt for modtageren - men ekstra vigtigt i tilfælde med et tilskudsbrev for drifts-/direkte tilskud, idet tilskudsbrevet typisk vil være tilskudsmodtagerens første indblik i de regler og krav, som gælder for det specifikke drifts- og direkte tilskud.

Af tabel 5.1.1 fremgår det, at respondenterne vurderer, at det i høj grad (4,0) fremgik tydeligt af tilskudsbrevet, hvad de skulle gøre for at få tilskuddet udbetalt. Ligeledes fremgår det, at respondenterne vurderer, at deres organisation i høj grad (3,9) har den nødvendige viden om, hvilke krav de som tilskudsmodtager skal leve op til.

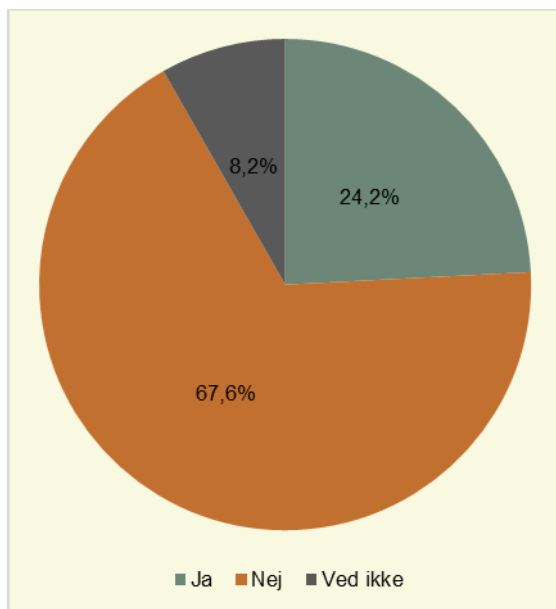
**Tabel 5.1.1.** Gennemsnitlig vurdering af tydelighed og viden om krav i 2022 (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	Vurdering	Antal respondenter
at det fremgik tydeligt i tilskudsbrevet, hvad I skulle gøre for at få tilskuddet udbetalt?	4,0	175
at I har den nødvendige viden om, hvilke krav man som tilskudsmodtager skal leve op til?	3,9	180

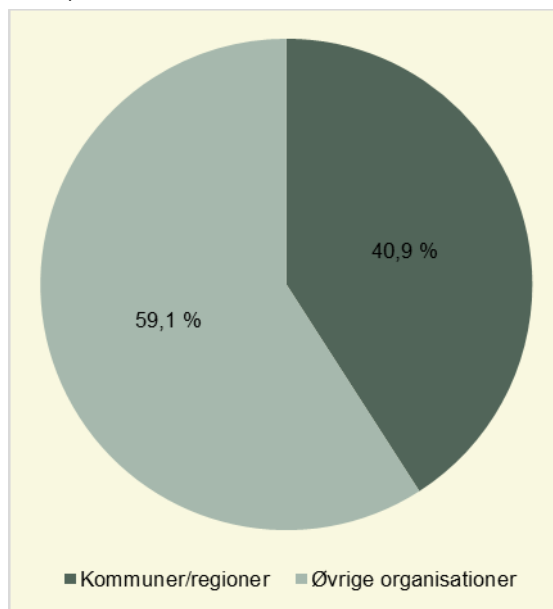
Anm.: Respondenter, der har svaret "ved ikke", indgår ikke i tabellen. Dette er 7 ang. tydelighed i tilskudsbrev og 2 ang. nødvendig viden. Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

I figur 5.1.1 og 5.1.2 ses det, at 24,2 % af respondenterne i 2022 har været i tvivl om de krav, der var beskrevet i tilskudsbrevet ved modtagelse af et tilskud. Af disse er der en relativ lige fordeling mellem kommuner/regioner og øvrige organisationer med hhv. 59,1 % og 40,9 %.

**Figur 5.1.1.** Fordeling af respondenter ift. om de var i tvivl om krav beskrevet i tilskudsbrevet i 2022 (opgjort i procent).



**Figur 5.1.2.** Fordeling af respondenter, der svarede "ja" til tvivl om krav i tilskudsbrev, opdelt på organisationstyper i 2022 (opgjort i procent).



Anm.: Antal respondenter i figur 5.1.1: 182.

Anm.: Antal respondenter i figur 5.1.2: 44.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

De respondenter, der har svaret, at de var i tvivl om kravene i tilskudsbrevet, har haft mulighed for kvalitativt at uddybe, hvilke krav de var i tvivl om, og her peger mange på, at tvivlen vedrører kravene til regnskabsaflægning og faglig afrapportering, herunder krav til revision og dokumentation, samt frister for indsendelse af efterspurgte materialer til Social- og Boligstyrelsen.

Respondenterne er ligeledes blevet spurgt om, hvor de søger råd og vejledning efter modtagelse af et tilskud, hvor de er blevet præsenteret for flere svarmuligheder, med mulighed for at afkrydse flere af disse. I tabel 5.1.2 ses det, at 63,2 % af respondenterne søger på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside, 62,6 % har kontaktet Social- og Boligstyrelsen via e-mail, mens 60,4 % har kontaktet Social- og Boligstyrelsen telefonisk. Det ses også, at der er 8,2 %, som ikke søger råd og vejledning efter modtagelse af et tilskud.

**Table 5.1.2.** Hvor er der søgt råd og vejledning efter modtagelse af tilskud i 2022 (opgjort i procent).

	Andel (%)	Antal respondenter
Kontaktet Social- og Boligstyrelsen pr. mail	62,6	114
Kontaktet Social- og Boligstyrelsen pr. telefon	60,4	110
Søgt på hjemmesiden (www.sbst.dk eller tidl. Socialstyrelsen.dk)	63,2	115
Spurgt kollegaer eller bekendte	37,4	68
Ingen steder	8,2	15
Andet	3,8	7
Antal respondenter (total)		182

Anm.: Respondenterne har kunne afkrydse flere svarmuligheder, hvorfor antal respondenter ikke summerer til total antal respondenter.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 5.2 Informationsmøder

Social- og Boligstyrelsen har siden 2022 afholdt informationsmøder om driftstilskud to gange om året, mens der som hovedregel ikke afholdes informationsmøder om direkte tilskud. Formålet med informationsmøderne for driftstilskud er at informere driftstilskudsmodtagerne om relevant information i relation til administration af det tildelte tilskud, samt krav og regler opstillet af Social- og Boligstyrelsen, særligt med fokus på eventuelle ændringer i krav til udarbejdelse eller indsendelse af materiale.

Idet afholdelse af informationsmøder på driftstilskud er igangsat i 2022, findes der kun informationer for dette i undersøgelsen for 2022.

I figur 5.2.1 ses det, at 42,9 % af respondenterne, som har modtaget drifts-/direkte tilskud i 2022, har deltaget i et af Social- og Boligstyrelsens informationsmøder om driftstilskud. Det ses ligeledes, at det nærmest udelukkende er øvrige organisationer, der deltager i informationsmøderne, idet de udgør 76 ud af de 78 respondenter, som har deltaget i informationsmøder om drifts-/direkte tilskud; altså 97,4 %. Dette skal ses i lyset af, at respondenter, som har modtaget drifts-/direkte tilskud, udgør 22,6 % kommuner/regioner og 77,4 % øvrige organisationer (jf. figur 1.1.1 i kapitel 1 "Respondenternes baggrund").

**Tabel 5.2.1.** Andel, som har deltaget i informationsmøder om driftstilskud i 2022 (opgjort i procent).

	Kommuner/regioner	Øvrige organisationer	Total
Deltaget i informationsmøder (%)	1,1	41,8	42,9
Antal respondenter	2	76	78

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Af de respondenter, som har deltaget i informationsmøder om driftstilskud, ses det i tabel 5.2.2, at respondenterne vurderer, at informationsmøderne i nogen til høj grad (3,6) gav information om driftstilskud.

**5.2.2.** Gennemsnitlig vurdering af informationsmøde i 2022 (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	Kommuner/regioner	Øvrige organisationer	Total
at informationsmødet gav information om driftstilskuddet?	3,0	3,6	3,6
Antal respondenter	2	74	76

Anm.: Respondenter (2), der har svaret "ved ikke" i 2022, indgår ikke i tabellen.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Som det var tilfældet med de kvalitative svar for informationsmøder for ansøgningspuljer, svarer respondenterne for drifts-/direkte tilskud ligeledes, at de oplever at informationsmøderne gav svar på deres spørgsmål, og at respondenterne (citater):

*"får ind imellem svar på spørgsmål vi ikke vidste vi havde."*

Herudover beskriver respondenterne, at den virtuelle mødeform fungerer godt, idet det giver mulighed for, at flere fra samme organisation kan få samme information, i modsætning til hvis de skulle rejse langt for et fysisk møde. Der er dog også en respondent, der synes, at informationsmøderne bliver for omstændige og detaljeorienterede.

## 6 Regnskabsaflægning og faglig afrapportering

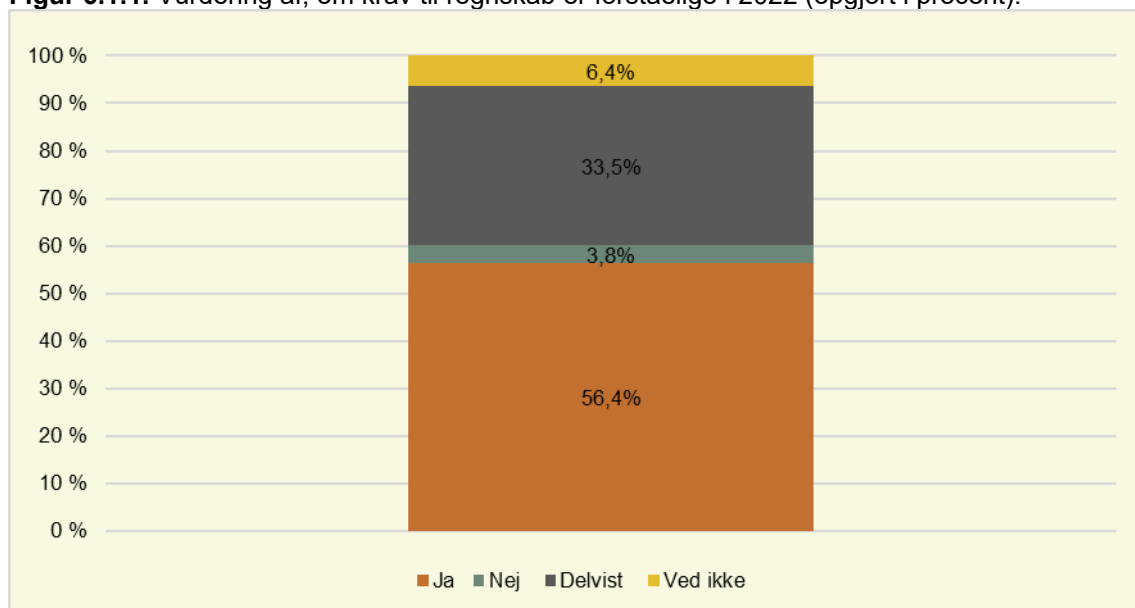
I dette kapitel ses der på regnskabsaflægning og faglig afrapportering for både ansøgningspuljer og drifts-/direkte tilskud. Undersøgelserne for 2018 og 2020 inkluderer ikke disse emner. Det er inkluderet i undersøgelsen for 2022, idet det er vigtige områder af tilskudsadministrationen, og fordi der er i forbindelse med disse er stor kontaktoverflade med tilskudsmodtagerne. Grundet dette er der ikke sammenlignelige tal over årene.

### 6.1 Regnskab

For de respondenter, som har angivet, at de har aflagt et regnskab, er der set på, om de oplever, at kravene til regnskabsaflægning er forståelige, herunder om respondenterne har forstået kravene beskrevet i bekendtgørelsen eller i øvrige tilskudsbetingelser. Det ses i tabel 6.1.1, at dette er tilfældet for 56,4 % af respondenterne, mens 33,5 % oplever, at kravene til regnskabsaflægning er delvist forståelige, og 3,8 % oplever, at kravene til regnskabsaflægning ikke er forståelige. Herudover er der 6,4 %, der svarer "ved ikke".

Der er ikke nævneværdig forskel i vurderingen af, om regnskabskravene var forståelige, når der opdeles på organisations- eller tilskudstyper.

**Figur 6.1.1.** Vurdering af, om krav til regnskab er forståelige i 2022 (opgjort i procent).



Anm.: Antal respondenter = 346.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

For de respondenter fra øvrige organisationer, som oplever, at kravene til regnskabsaflægning ikke var forståelige eller kun delvist forståelige, er der lavet en sammenholdelse med organisationens medarbejdertype, som ofte i en vis grad er baseret på frivillighed. Dette er gjort for at belyse, om udfordringerne kan hænge sammen med, at disse respondenter eksempelvis har en begrænset mængde tid til arbejdet i organisationen (grundet et andet lønnet arbejde), at respondenterne måske har en ikke-administrativ faglig baggrund, eller at organisationen ikke har en økonomienhed, som det er tilfældet ved kommuner/regioner.



Resultatet heraf ses i tabel 6.1.1, hvor det fremkommer, at for øvrige organisationer, der har været i tvivl om kravene, er der en overvægt af organisationer med primært frivilligt ulønnede medarbejdere (34,9 %) og kombineret lønnede og ulønnede medarbejdere (46,5 %), i modsætning til de øvrige organisationer, som består af primært lønnede medarbejdere (18,6 %).

**Tabel 6.1.1.** Vanskeligheder med regnskabskrav opdelt på medarbejdertype i 2022 (opgjort i procent).

	Andel (%)	Antal respondenter
Primært lønnede medarbejdere	18,6	16
Primært frivillige ulønnede medarbejdere	34,9	30
Kombineret lønnede og ulønnede medarbejdere	46,5	40
Total	100 %	86

Anm.: I gruppen Øvrige organisationer er der 4 respondenter, som ikke har fået stillet dette spørgsmål, idet de under organisationstype har angivet "Andet" som det, der bedst beskriver deres organisation, og dette spørgsmål er ikke stillet til dem. Derfor er antal respondenter lig 86 for dette spørgsmål.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

For alle respondenter, der har svaret, at kravene til regnskabsafklæggelse ikke var forståelige eller kun delvist forståelige er det undersøgt, hvori de største udfordringer ligger. Respondenterne er blevet vist flere svarmuligheder og har kunne afkrydse flere af disse muligheder.

Det ses i tabel 6.1.2, at en stor andel (66,7 %) oplever størst udfordring med krav til revision af projektregnskabet, mens næstflest (41,9 %) oplever størst udfordring med udfyldelse af regnskabsskemaet. Herudover er der 24,8 %, som angiver overholdelse af tidsfrister som den største udfordring. Der ses ikke store forskelle i disse fordelinger, når tallene opgøres på organisations- eller tilskudstyper.

**Tabel 6.1.2.** Vurdering af udfordringer ift. regnskab i 2022 (opgjort i procent).

De største udfordringer ift. regnskabsafklægning var...	Kommuner/regioner	Øvrige organisationer	Total
overholdelse af frister	23,1	25,6	24,8
udfyldelse af regnskabsskema	51,3	37,8	41,9
krav til revision af projektregnskabet	74,4	63,3	66,7
uoverensstemmelse mellem senest godkendte budget og afholdte udgifter	30,8	17,8	21,7
andet	17,9	18,9	18,6
Antal respondenter	39	90	129

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Respondenterne har haft mulighed for at uddybe i form af kvalitative svar, og her angiver flere, at udfordringer ved regnskabsafklægning oftest relaterer sig til, at det er svære eller uklare regler og

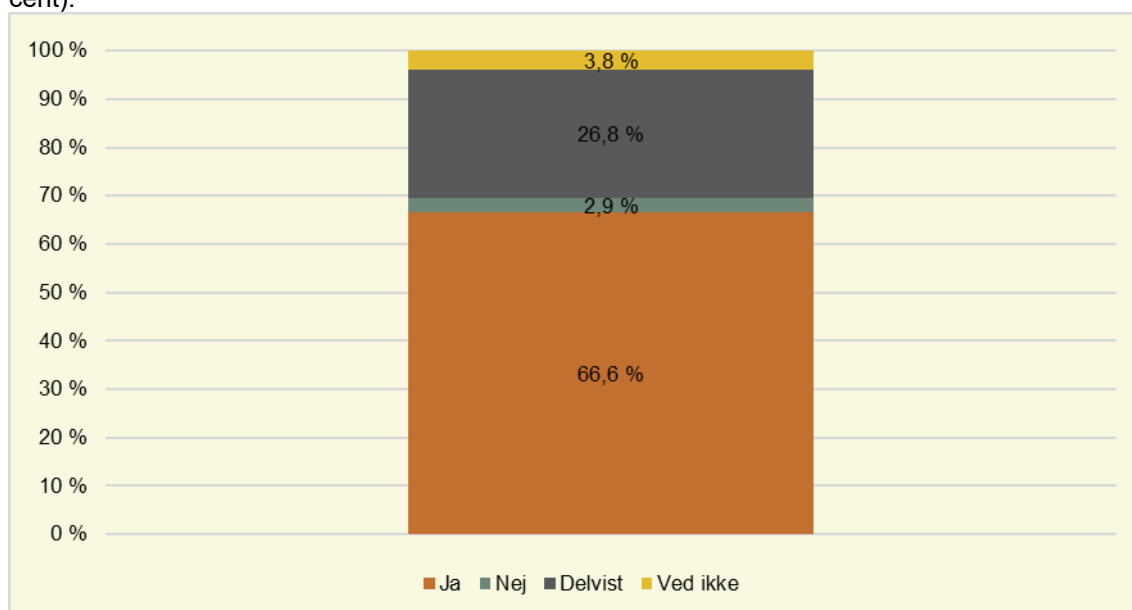
krav, der er beskrevet i bekendtgørelsen. Specifikt er der udfordringer i forhold til krav til revision af regnskabet samt uklarhed omkring, hvor store afvigelser der må være mellem regnskabet og budgettet.

## 6.2 Faglig afrapportering

Figur 6.2.1 viser, hvorvidt respondenterne oplever, at kravene til faglig afrapportering var forståelige. Det ses, at 66,6 % af respondenterne finder kravene til faglig afrapportering forståelige, mens 29,7 % svarer, at kravene er delvist eller ikke forståelige.

Der ses ikke væsentlig forskel på vurderingen af, om kravene til faglig afrapportering er forståelige, når der opdeles på organisations- eller tilskudstyper.

**Figur 6.2.1.** Vurdering af om kravene til faglig afrapportering er forståelige i 2022 (opgjort i procent).



Anm.: Antal respondenter = 314.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Af de respondenter, som oplever, at kravene til faglig afrapportering ikke var forståelige eller kun delvist forståelige, er der set på, hvilke udfordringer, de oplever som værende størst. Respondenterne er blevet vist flere valgmuligheder og har kunne afkrydse flere muligheder heraf.

I tabel 6.2.2 ses det, at 54,8 % af respondenterne angiver uklare krav til opgørelsen som en af de største udfordringer. Herudover er der 48,4 %, der er udfordret i forhold til udfyldelse af det faglige afrapporteringsskema, mens 21,5 % angiver overholdelse af tidsfrister som en af de største udfordringer. Der er ikke store forskelle i vurderingerne ved opdeling på organisationstyper (jf. tabel 6.2.2), mens der ved opdeling på tilskudstyper (jf. tabel 6.2.3) ses større forskelle. Her er det eksempelvis en højere andel modtagere af drifts-/direkte tilskud, der angiver, at de har udfordringer med overholdelse af tidsfristerne (29,2 %) i forhold til modtagere af ansøgningspuljer (15,4 %).

**Table 6.2.2.** Vurdering af udfordringer ift. faglig afrapportering opdelt på organisationstyper i 2022 (opgjort i procent).

De største udfordringer ift. faglig afrapportering var...	Kommuner/ regioner	Øvrige organisationer	Total
overholdelse af frister	19,2	22,4	21,5
udfyldelse af rapportskema	61,5	43,3	48,4
uklare krav til opgørelse (fx antal borgere)	53,8	55,2	54,8
uoverensstemmelser mellem senest godkendte projektbeskrivelse og resultater	23,1	16,4	18,3
andet	3,8	25,4	19,4
Antal respondenter	1-16	11-37	17-51

Anm.: Antal respondenter opgjort i intervaller skyldes forskel i antal besvarelser til hvert spørgsmål.

Antal respondenter – Kommuner/regioner = 26.

Antal respondenter – Øvrige organisationer = 67.

Antal respondenter – Total = 93.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

**Table 6.2.3.** Vurdering af udfordringer ift. faglig afrapportering opdelt på tilskudstyper i 2022 (opgjort i procent).

De største udfordringer ift. faglig afrapportering var...	Ansøgningspuljer	Drifts-/direkte tilskud	Begge tilskudstyper	Total
overholdelse af frister	15,4	29,2	23,3	21,5
udfyldelse af rapportskema	53,8	29,2	56,7	48,4
uklare krav til opgørelse (fx antal borgere)	64,1	45,8	50,0	54,8
uoverensstemmelser mellem senest godkendte projektbeskrivelse og resultater	17,9	25,0	13,3	18,3
andet	10,3	29,2	23,3	19,4
Antal respondenter	4-25	6-11	4-17	17-51

Anm.: Antal respondenter opgjort i intervaller skyldes forskel i antal besvarelser til hvert spørgsmål.

Antal respondenter – Ansøgningspuljer = 39.

Antal respondenter – Drifts-/direkte tilskud = 30.

Antal respondenter – Begge tilskudstyper = 24.

Antal respondenter – Total = 93.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

I de kvalitative svar angående udfordringer i forbindelse med faglig afrapportering har respondenterne blandt andet noteret, at udfordringerne vedrører selve den faglige afrapporteringsskabelon, som kan virke ufleksibel, og at det er svært at vide, hvordan effekten af indsatsen skal dokumenteres. En respondent svarer (citater):

*”Jeg oplever at krav til afslutningsrapportering kan være meget forskellige fra pulje til pulje. Desuden oplever jeg, at det er utydeligt, hvordan rapporteringen skal foregå.”*

## 7 Tilskudsansøgere

Som nævnt i indledningen var det oprindeligt intentionen, at resultaterne for 2022 skulle opgøres for både tilskudsmodtagere og –ansøgere for ansøgningspuljer, men grundet en lav besvarelsesprocent for tilskudsansøgere blev dette ændret. I dette kapitel fokuseres der på udvalgte spørgsmål, hvor resultaterne fra tilskudsansøgerne af ansøgningspuljer sammenholdes med resultaterne fra tilskudsmodtagerne af ansøgningspuljer for at undersøge, om der skulle være forskelle.

Dette er vel vidende, at respondentgruppen for tilskudsansøgere kun består af 18 besvarelser (lig 1,7 % af den samlede population), hvorfor konklusioner på baggrund af disse er underlagt en vis mængde forbehold.

Som en naturlig følge af ikke at have modtaget et tilskud, vil der være en del af spørgsmålene i undersøgelsen, som tilskudsansøgerne ikke er blevet præsenteret for, idet spørgsmålene relaterer til dele af tilskudsprocessen, som vedrører eller følger efter modtagelse af et tilskud (eksempelvis regnskabsaflægning og faglig afrapportering).

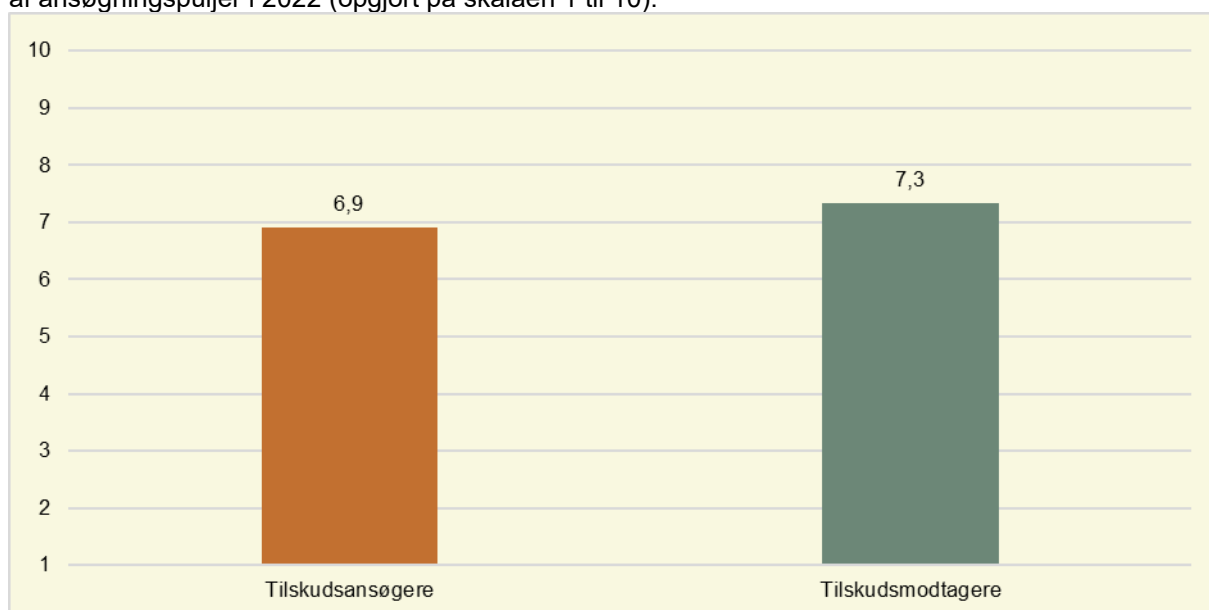
### 7.1 Samlet tilfredshed

Den samlede tilfredshed er, som tidligere nævnt, opgjort på en skala fra 1 "meget utilfreds" til 10 "meget tilfreds" ud fra spørgsmålet:

*"Tænk på din samlede oplevelse med at ansøge, modtage og/eller administrere tilskud på social- og ældreområdet. Hvor tilfreds er du alt i alt med Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration på social- og ældreområdet?"*

Den gennemsnitlige tilfredshed for tilskudsansøgere er 6,9, mens den for tilskudsmodtagere er 7,3, jf. figur 7.1.1.

**Figur 7.1.1.** Samlet gennemsnitlig vurdering af tilfredshed for tilskudsansøgere og –modtagere af ansøgningspuljer i 2022 (opgjort på skalaen 1 til 10).



Anm.: Antal respondenter: Tilskudsansøgere = 11; Tilskudsmodtagere = 197.

Respondenter, der har svaret "ved ikke", indgår ikke i tabellen. Dette er 7 for tilskudsansøgere og 0 for tilskudsmodtagere.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 7.2 Brugertilfredshed med kontakten

Uanset om man er tilskudsansøger eller –modtager kan man have været i kontakt med tilskudsadministrationen. Disse gruppers vurdering af kontakten med Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration ses i tabel 7.2.1.

Både respondenterne, der angiver at være tilskudsansøger og –modtager af ansøgningspuljer, vurderer, at medarbejderen i tilskudsadministrationen i høj grad var imødekommende, hvor der ses vurderinger fra 3,9 til 4,2.

Respondenternes vurdering af, i hvilken grad de fik svar på deres spørgsmål i kontakten, er lavere for tilskudsansøgerne end tilskudsmodtagerne med vurderinger på hhv. 3,3 (skriftlig og telefonisk) og 3,9 (skriftlig)/3,8(telefonisk).

Respondentgruppen, som består af tilskudsansøgere, vurderer i højere grad (3,9), at det er let at komme i kontakt med tilskudsadministrationen, end det er tilfældet med respondentgruppen, som består af tilskudsmodtagere (3,7).

Der ses tilnærmelsesvis ingen forskelle mellem vurderingerne på skriftlig og telefonisk kontakt hverken for tilskudsansøgere eller tilskudsmodtagere.

**Tabel 7.2.1.** Vurdering af kontakt opdelt på tilskudsansøgere og -modtagere (opgjort på skalaen 1 til 5).

I hvilken grad mener du...	Skriftlig		Telefonisk	
	Tilskuds-ansøgere	Tilskuds-modtagere	Tilskuds-ansøgere	Tilskuds-modtagere
at medarbejderen var imødekommende	4,0	4,1	3,9	4,2
at du modtog svar på dit spørgsmål	3,3	3,9	3,3	3,8
at det var let at komme i kontakt	3,9	3,7	3,9	3,7
Antal respondenter	6-7	152-156	8	140

Anm.: Antal respondenter opgjort i intervaller skyldes forskel i antal besvarelser til hvert spørgsmål, idet respondenter, der har svaret "ved ikke", er udeladt af tabellen. Dette er 1 for tilskudsansøgere og 1-5 for tilskudsmodtagere.

Antal respondenter – Skriftlig Tilskudsansøgere = 7.

Antal respondenter – Skriftlig Tilskudsmodtagere = 157.

Antal respondenter – Telefonisk Tilskudsansøgere = 8.

Antal respondenter – Telefonisk Tilskudsansøgere = 140.

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

## 7.3 Orientering om ansøgningspuljer

I forbindelse med indsendelse af en ansøgning til en ansøgningspulje er der forskellige informationskilder, som ansøger kan benytte, for at opnå størst mulig viden om ansøgningspuljen.

Som tidligere nævnt afholder Social- og Boligstyrelsen informationsmøder for alle ansøgningspuljer, og der publiceres en bekendtgørelse og en vejledning til hver ansøgningspulje. Dette gøres for at oplyse om ansøgningspuljens formål samt for at beskrive de forskellige krav og kriterier, som de indsendte ansøgninger vil blive vurderet ud fra. Hermed stilles ansøger bedst muligt i forhold til at målrette sin ansøgning til den specifikke ansøgningspulje, og der sikres et ligebehandlingsprincip for alle ansøgere.

I dette afsnit sammenholdes svarene fra tilskudsansøgere og –modtagere af ansøgningspuljer i forhold til, om de har orienteret sig i disse kilder og materialer.

I tabel 7.3.1 er deltagelsesprocenten i informationsmøder om ansøgningspuljer opgjort for både tilskudsansøgere og –modtagere. Det ses, at denne er en del højere for tilskudsmodtagere (52,7 %) end tilskudsansøgere (38,9 %).

**Tabel 7.3.1.** Andel, der har deltaget i informationsmøder om ansøgningspuljer (opgjort i procent).

	Tilskuds-ansøgere	Tilskuds-modtagere
Deltaget i informationsmøder (%)	38,9	52,7
Antal respondenter	7	167

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

Når der ses på andelen, som har læst bekendtgørelsen og vejledningen inden indsendelse af en ansøgning, ses det ligeledes, at denne andel er lidt højere for tilskudsmodtagere, hvor 88,3 % har læst bekendtgørelsen, og 96,4 % har læst vejledningen. De tilsvarende tal for tilskudsansøgere er 85,7 % for både bekendtgørelse og vejledning, jf. tabel 7.3.2 og 7.3.3.

**Tabel 7.3.2.** Andel, der har læst bekendtgørelsen (opgjort i procent).

	Tilskuds-ansøgere	Tilskuds-modtagere
Læst bekendtgørelsen (%)	85,7	88,3
Antal respondenter	12	174

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

**Tabel 7.3.3.** Andel, der har læst vejledningen (opgjort i procent).

	Tilskuds-ansøgere	Tilskuds-modtagere
Læst vejledningen (%)	85,7	96,4
Antal respondenter	12	190

Kilde: Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

# 8 Data og metode

## 8.1 Metodeovervejelser

Undersøgelserne for 2018 og 2020 er foretaget af VIVE på bestilling fra den daværende Socialstyrelse, mens undersøgelsen for 2022 er hjemtaget og udarbejdet af Social- og Boligstyrelsen. Dette gør, at der er forskelle mellem opgørelserne og de bagvedliggende metodiske overvejelser, hensyn og valg, hvilket belyses i dette kapitel.

### Sammenlignelighed over tid

Resultaterne fra undersøgelserne for 2018/2020 findes kun i rapportform, hvorfor eksakte tal ikke forefindes. Herudover er der på visse punkter uklarheder om opgørelsesmetoderne i undersøgelserne, i tilfælde hvor disse ikke er beskrevet uddybende. Dette samt de nedenfor nævnte ændringer og forskelle i de metodiske tilgange mellem opgørelserne i 2018/2020 og 2022 gør, at direkte sammenligninger over årene ikke er muligt for alle spørgsmål og heraf følgende resultater. Derfor foretages sammenligninger med forbehold og kun i de tilfælde, hvor det er vurderet at være meningsgivende og metodisk forsvarligt. Hvor dette ikke har været tilfældet, er der i indeværende rapport kun set på resultaterne for 2022.

### Tilskudstyper

I undersøgelserne for 2018/2020 ser der på de to tilskudstyper, *ansøgningspuljer* og *driftstilskud*. I 2022-undersøgelsen ses der ligeledes på tilskudstypen ansøgningspuljer, mens typen driftstilskud er sammenlagt med direkte tilskud i én gruppe, som er *drifts-/direkte tilskud*. Inklusionen af direkte tilskud er berettiget ud fra, at denne tilskudstype over årene har vundet større indpas i tilskudsområdet. Sammenlægningen af driftstilskud og direkte tilskud til én kategori beror på Social- og Boligstyrelsens erfaring med, at modtagerne af disse to typer tilskud i visse tilfælde kan have udfordringer med at skelne mellem typerne.

Ud over tilskudstyperne ansøgningspuljer og drifts-/direkte tilskud ses der i 2022 også på gruppen af respondenter, som har modtaget tilskud fra *både* ansøgningspuljer og drifts-/direkte tilskud, som udgør gruppen *begge tilskudstyper*.

### Respondentgruppe

I undersøgelserne for 2018/2020 ses der kun på tilskudsmodtagere. I undersøgelsen for 2022 var det initialt intentionen, at denne skulle bestå af både tilskudsmodtagere og tilskudsansøgere.

- En tilskudsmodtager defineres som en organisation, der har modtaget tilskud, men organisationen kan herudover også have ansøgt andre ansøgningspuljer og fået afslag herpå.
- En tilskudsansøger defineres som en organisation, der ikke har modtaget tilskud men alene ansøgt og modtaget afslag på ansøgning(er) i den undersøgte periode.

Bevæggrunden for at inkludere tilskudsansøgere var ud fra en vurdering af, at der kan være en potentiel risiko for, at respondenternes vurderinger vil være påvirket af udfaldet af deres ansøgning (om de har modtaget tilsagn eller afslag). Denne bias vurderes mere markant ved kun at se på tilskudsmodtagere. Herudover vil man ved at inkludere både tilskudsmodtagere og –ansøgere tilgå den fulde bredde af tilskudsadministrationens brugere.

For at undersøge denne tese samt at udjævne den formodede bias, blev undersøgelsen for 2022 rundsendt til både tilskudsmodtagere og –ansøgere. I de indkomne svar var der dog kun 18 respondenter (1,7 % af den samlede gruppe som brugerundersøgelsen er sendt ud til) fra kategorien tilskudsansøgere. Grundet det lave antal respondenter blev det vurderet, at det datamæssigt var for usikkert at lave opgørelser og analyser for denne gruppe. Derfor blev der lavet et selvstændigt kapitel 7 "Tilskudsansøgere", hvor svarene fra tilskudsansøgerne blev sammenholdt

med tilskudsmodtagernes for ansøgningspuljer, mens besvarelsene fra de 18 tilskudsansøgere udelades i de resterende kapitler med resultatgennemgang (kapitel 2-6).

### **Udgangspunkt i respondenternes angivelser**

Respondenterne har i undersøgelsen besvaret, hvilke tilskudstype(r) de har modtaget. Disse besvarelser stemmer ikke altid overens med Social- og Boligstyrelsens registreringer. Årsagen hertil kan bl.a. bero på, at en respondent i en større organisation ikke er vidende om tilskud modtaget andre steder i organisationen. Rapporten beror på den tilskudstype, som respondenterne har noteret, idet denne danner grundlag for de svar, som respondenterne har givet.

Samme tilgang er benyttet i forhold til organisationstyper, hvor respondenterne i undersøgelsen for 2022 selv angiver, hvilken organisationstype der passer bedst på deres organisation som eksempelvis kommune, region eller frivillig forening. Respondenterne angiver også, om de er tilskudsmodtager eller tilskudsansøger. I rapporten tages der udgangspunkt i det, som respondenterne har angivet, uanfægtet om det stemmer overens med det, som er registreret i Social- og Boligstyrelsens interne system på tilskudsområdet.

I undersøgelsen er der lagt op til, at respondenterne, der svarer på undersøgelsen, er en person i organisationen, som er ansvarlig for eller har erfaring med at ansøge om og/eller administrere tilskud fra Social- og Boligstyrelsen på social- og ældreområdet. Der er ligeledes lagt op til, at respondenterne svarer på vegne af deres organisation og ikke dem selv, eksempelvis på spørgsmål om antal års erfaring med at ansøge.

### **Spørgeramme**

For potentielt at kunne se på udviklingen i brugervurderingerne af tilskudsadministrationen over tid, er spørgsmålene fra de tidligere undersøgelser for 2018 og 2020 så vidt muligt blev gentaget i undersøgelsen for 2022. Dette ønske om at lave en tidsserie har dog på intet tidspunkt oversteget hensynet om altid at stille de mest relevante og meningsfulde spørgsmål. Derfor er der i undersøgelsen for 2022, set i forhold til undersøgelserne for 2018 og 2020, foretaget justeringer i formuleringerne af spørgsmålene, og visse spørgsmål er udeladt, mens andre er tilføjet.

### **Kvalitative svar**

Indeværende rapport inkluderer den kvalitative del af undersøgelsen for 2022, i form af respondenternes uddybende kvalitative beskrivelse til udvalgte spørgsmål. Dette er i modsætning til kun at indeholde de kvantitative svar, som det var tilfældet for den tidligere rapport udarbejdet af VIVE, som udelukkende indeholdt de kvantitative svar for undersøgelserne fra 2018 og 2020.

### **Kvalificeringsgruppe**

Som et nyt element er der i undersøgelsen for 2022 tilknyttet en ekstern kvalificeringsgruppe bestående af tre udvalgte kommuner og tre civilsamfundsorganisationer. Disse seks eksterne deltagere er samlet set vurderet at være repræsentativ for hele populationen, som undersøgelsen er sendt ud til, i forhold til geografisk placering, samt modtagelse af tilskud og/eller afslag på ansøgningspuljer og andre tilskudstyper. Kvalificeringsgruppen har ydet sparring på selve designet af og indholdet i spørgerammen for undersøgelsen, således at der er sikret fokus på de områder, som gruppen vurderer er mest relevante for deres hverdag og arbejdsgange. Herudover har kvalificeringsgruppen bidraget i en generel sparring om tilskudsadministrationen og deres oplevelser i forbindelse med denne. Kvalificeringsgruppen og Social- og Boligstyrelsens arbejdsgruppe for brugerundersøgelsen er mødtes to gange i 2023 i forbindelse med undersøgelsen.

## **8.2 Baggrund om undersøgelserne**

I tabel 8.1.1 er oplysningerne om de tre undersøgelser for 2018, 2020 og 2022 samlet.

Undersøgelsen for 2018 består af data indsamlet over perioden 1. - 22. oktober 2018, hvor spørgeskemaet er udsendt til alle, der modtog tilskud fra den daværende Socialstyrelse på socialområdet i 2017 og i første halvdel af 2018. Data for undersøgelsen for 2020 er ligeledes indsamlet



over perioden 1. - 22. oktober (dog i 2020), og spørgeskemaet er udsendt til alle, der modtog tilskud i 2019 og i første halvdel af 2020. Modsat er data for 2022 undersøgelsen indsamlet over perioden 26. juni – 22. august 2023, og spørgeskemaet er udsendt til alle, for hvem der havde været aktivitet i 2022 i det interne tilskudssystem i Social- og Boligstyrelsen.

Spørgeskemaet blev i 2018 udsendt til en population på 883 modtagere, hvoraf der indkom 460 fulde besvarelser, som svarer til en svarprocent på 52 %. Tilsvarende blev spørgeskemaet i 2020 udsendt til en population på 862, hvoraf der indkom 472 fulde besvarelser, som svarer til en svarprocent på 55 %. For 2022 blev spørgeskemaet sendt til en population på 1.029 og der indkom 397 fulde besvarelser, svarende til en svarprocent på 39 %.

Respondentgruppen for 2022 er repræsentativt for den samlede gruppe, som undersøgelsen er sendt ud til, i forhold til organisationstype. Gruppen, som undersøgelsen blev sendt til, bestod af 33 % kommuner/regioner og 67 % øvrige organisationer, og respondentgruppen, som besvarede undersøgelsen, bestod af nøjagtig samme fordeling.

For tilskudstypen drifts-/direkte tilskud er gruppen, som undersøgelsen blev sendt ud til for 2022, ligeledes repræsentativ, idet tilskudstypen udgør 16 % for både gruppen, der besvarede, og gruppen, der modtog spørgeskemaet. For ansøgningspuljer er respondentgruppen, der besvarede undersøgelsen, en smule underrepræsenteret, idet tilskudstypen udgør 52 % mod 65 % i den gruppe, som spørgeskemaet blev sendt ud til. Andelen af respondentgruppen, som har modtaget begge typer tilskud, er tilsvarende overrepræsenteret i forhold til gruppen, som modtog spørgeskemaet.

**Tabel 8.1.1.** Brugerundersøgelser for 2018, 2020 og 2022.

	2018	2020	2022
<b>Periode</b>	1. - 22. oktober 2018	1. - 22. oktober 2020	26. juni – 22. august 2023
<b>Populationsgruppe</b>	Tilskudsmodtagere i 2017 og første halvdel af 2018	Tilskudsmodtagere i 2019 og første halvdel af 2020	Tilskudsmodtagere og -ansøgere i 2022
<b>Antal i population</b>	883	862	1.029
<b>Antal fulde besvarelser</b>	460	472	397
<b>Svarprocent</b>	52 %	55 %	39 %

Kilder: VIVE's tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020. Social- og Boligstyrelsens brugerundersøgelse på tilskudsområdet i 2022.

I 2018 blev spørgeskemaerne udsendt direkte til kontaktpersonerne for de forskellige tilskudsbevilligede projekter. Dette var ligeledes tilfældet for størstedelen af spørgeskemaerne i 2020, hvor der dog også blev sendt spørgeskemaer ud til nogle af organisationernes hovedpostkasser med henblik på videredistribution til rette vedkommende, idet der ikke var direkte kontaktpersoner tilknyttet projektet.

I 2022 er spørgeskemaet udsendt til alle kontaktpersoner, som er tilknyttet projekter, hvor der har været aktivitet i Social- og Boligstyrelsens interne tilskudssystem i 2022. Herudover er spørgeskemaet sendt til alle hovedmails for kommuner, således at flere forskellige respondenter i samme kommune har haft mulighed for at svare på undersøgelsen, hvor der dog kun kunne svares én gang pr. udsendt spørgeskema. Argumentet for at åbne op for denne mulighed er, at det grundet kommunernes organisering og kompleksitet er vurderet at være relevant med input fra

respondenter med forskellige placeringer i samme kommune; dette naturligvis forudsat, at respondenterne alle har erfaring med tilskud fra Social- og Boligstyrelsen. Dette er ligeledes understøttet af input fra den tilknyttede kvalificeringsgruppe.

# 9 Bilag

## Bilag 1: Spørgeramme for undersøgelsen, 2022

Velkommen til tilfredshedsundersøgelse ved Social- og Boligstyrelsen.

Tilfredshedsundersøgelsen omhandler tilskudsområdet på social- og ældreområdet og har til formål at opnå viden om tilskudsmodtageres og -ansøgere vurdering af og oplevelser i mødet med tilskudsadministrationen i Social- og Boligstyrelsen.

Har din organisation i 2022 modtaget tilskud fra Social- og Boligstyrelsen (enten fra en ansøgningspulje, driftstilskud eller direkte tilskud) på social- og ældreområdet?

Såfremt din organisation fik tilbudt tilskud men takkede nej, skal du svare "Ja, men min organisation takkede nej".

Såfremt din organisation både modtog tilskud og samtidig takkede nej til et andet tilskud, skal du svare "Ja".

- Ja
- Nej
- Ja, men min organisation takkede nej

Hvorfor takkede din organisation nej til tilskuddet? (sæt gerne flere krydser)

- Tilsagnet var på et reduceret beløb i forhold til det indsendte budget
- Manglende ressourcer og/eller ændringer i organisationen
- Kravene for at modtage tilskuddet var for omfattende
- Andet

Forskellige typer organisationer kan modtage tilskud. Hvilken beskrivelse passer bedst på din organisation?

- Kommune
- Region
- Frivillig forening/organisation
- Selvejende institution
- Andet

Hvilken type medarbejdere består din organisation primært af?

Svar på baggrund af medarbejdere opgjort på antal årsværk og ikke antal personer.

- Primært lønnede medarbejdere
- Primært frivillige ulønnede medarbejdere
- Kombineret lønnede og ulønnede medarbejdere

Er det første gang, din organisation har ansøgt om eller er blevet tilbudt tilskud på social- og ældreområdet?

- Ja, det er første gang
- Nej, det er også sket tidligere
- Ved ikke

Er det første gang, din organisation modtager tilskud på social- og ældreområdet?

- Ja, det er første gang
- Nej, det er også sket tidligere
- Ved ikke

Hvor lang erfaring har din organisation med at søge, modtage og administrere tilskud på social- og ældreområdet?

- 1 til 3 år
- 3 til 10 år
- Over 10 år
- Ved ikke

Hvor lang erfaring har din organisation med at søge tilskud på social- og ældreområdet?

- 1 til 3 år
- 3 til 10 år
- Over 10 år
- Ved ikke

Tænk på din samlede oplevelse med at ansøge, modtage og/eller administrere tilskud på social- og ældreområdet.

Hvor tilfreds er du alt i alt med Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration på social- og ældreområdet?

Vi vil bede dig bruge en skala fra 1-10, hvor 1 betyder "meget utilfreds" og 10 betyder "meget tilfreds".

Vi vil bede dig bruge en skala fra 1-10, hvor 1 betyder "meget utilfreds" og 10 betyder "meget tilfreds".

1 Meget utilfreds 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Meget tilfreds Ved ikke

Tænk på din samlede oplevelse med at ansøge tilskud på social- og ældreområdet.

Hvor tilfreds er du alt i alt med Social- og Boligstyrelsens tilskudsadministration på social- og ældreområdet?

Vi vil bede dig bruge en skala fra 1-10, hvor 1 betyder "meget utilfreds" og 10 betyder "meget tilfreds".

1 Meget utilfreds 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Meget tilfreds Ved ikke

Hvor oplevede du størst tilfredshed?

Hvor oplevede du mindst tilfredshed?

Har du været i kontakt med tilskudsadministrationen i forbindelse med, at du eller din organisation har haft spørgsmål omkring en ansøgningspulje, et tilskud eller andet?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Hvorledes foregik kontakten med Social- og Boligstyrelsen?  
(sæt gerne flere krydser)

- Telefonisk
- Via mail
- Tilskud.socialstyrelsen.dk (tilskudsportalen)
- Andet

De følgende spørgsmål gentages og besvares ud fra de typer kontakt, som du har haft med tilskudsadministrationen.

Telefonisk kontakt:

I hvilken grad mener du, at det var let at komme i kontakt med tilkudsadministrationen i Social- og Boligstyrelsen?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Telefonisk kontakt:

I hvilken grad mener du, at medarbejderen hos tilkudsadministrationen var imødekommende?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Telefonisk kontakt:

I hvilken grad mener du, at du modtog svar på dit spørgsmål?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Skriftlig kontakt:

I hvilken grad mener du, at det var let at komme i kontakt med tilkudsadministrationen i Social- og Boligstyrelsen?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Skriftlig kontakt:

I hvilken grad mener du, at medarbejderen hos tilkudsadministrationen var imødekommende?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Skriftlig kontakt:

I hvilken grad mener du, at du modtog svar på dit spørgsmål?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Skriftlig kontakt:

Social- og Boligstyrelsen bestræber sig på at besvare henvendelser indenfor 21 dage. I hvor høj grad oplever du at få svar på din henvendelse indenfor de 21 dage?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Hvilke elektroniske indgange til Social- og Boligstyrelsens puljeområde bruger du? (sæt gerne flere krydser)

- Sbst.dk (tidligere socialstyrelsen.dk)
- Tilskudsportalen
- Statens Tilskudspuljer
- Andet

I hvilken grad mener du, at det er let at orientere sig på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside, sbst.dk (tidligere socialstyrelsen.dk), i forhold til informationer omkring tilskud?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at Social- og Boligstyrelsens hjemmeside (sbst.dk) gør det nemt at finde informationer om, hvordan man kan indsende en ansøgning til en ansøgningspulje?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at det er let at orientere sig på Tilskudsportalen (tilskud.socialstyrelsen.dk)?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Social- og Boligstyrelsen uddeler midler via ansøgningspuljer, direkte tilskud og driftstilskud.

I de følgende spørgsmål skal du besvare nogle spørgsmål ud fra den type tilskud, som din organisation har ansøgt/modtaget/fået tilbudt.

Nogle spørgsmål vil blive gentaget for hver type tilskud.

Hvilken type tilskud har din organisation ansøgt/modtaget/fået tilbudt fra Social- og Boligstyrelsen på social- og ældreområdet?

(hvis din organisation har ansøgt/modtaget/fået tilbudt flere typer, skal du sætte kryds ved hver type).

Ansøgningspuljer = midler fra puljer som I selv ansøger om, hvor der er konkurrence om midlerne.

Direkte tilskud og driftstilskud = politisk fordelte midler til navngivne organisationer

- Direkte tilskud / driftstilskud
- Tilskud fra ansøgningspulje

Direkte tilskud / driftstilskud:

Der afholdes informationsmøder på driftstilskud, men ikke på direkte tilskud.

Har du eller din organisation deltaget i Social- og Boligstyrelsens informationsmøder om driftstilskud?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Direkte tilskud / driftstilskud:

I hvilken grad mener du, at informationsmødet gav dig eller din organisation information om driftstilskuddet?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Direkte tilskud / driftstilskud:

Hvad, synes du, fungerer godt ved informationsmøder?

Direkte tilskud / driftstilskud:

Hvad, synes du, fungerer *mindre* godt ved informationsmøder?

Ansøgningspuljer:

Har du eller din organisation deltaget i Social- og Boligstyrelsens informationsmøder om ansøgningspuljer?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Ansøgningspuljer:

I hvilken grad mener du, at informationsmødet gav dig eller din organisation information om ansøgningspuljen?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Ansøgningspuljer:

Hvad, synes du, fungerer godt ved informationsmøder?

Ansøgningspuljer:

Hvad, synes du, fungerer *mindre* godt ved informationsmøder?

Kender du Social- og Boligstyrelsens puljekalender?

- Ja

- Nej
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at puljekalenderen giver dig eller din organisation mulighed for at planlægge ansøgning af relevante ansøgningspuljer?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Læste du eller din organisation bekendtgørelsen til ansøgningspuljen, før du søgte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at bekendtgørelsen indeholdt de informationer, du eller din organisation skulle bruge for at vurdere, om ansøgningspuljen var relevant?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Læste du eller din organisation vejledningen til ansøgningspuljen, før du søgte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at vejledningen indeholdt de informationer, du eller din organisation skulle bruge for at skrive ansøgningen?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at det var tydeligt, hvilket formål eller socialt problem ansøgningspuljen havde til hensigt at imødekomme?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at afgørelsen i afgørelsesbrevet var forståelig?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke



- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at afgørelsen i afgørelsesbrevet var fagligt velbegrunderet?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at afgørelsen i tilskudsbrevet var forståelig?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at afgørelsen i tilskudsbrevet var fagligt velbegrunderet?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at det fremgik tydeligt af tilskudsbrevet, hvad du eller din organisation skulle gøre for at få tilskuddet udbetalt?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Har du været i tvivl om de krav, som er beskrevet i tilskudsbrevet, i forbindelse med modtagelse af et tilskud?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Hvilke krav i tilskudsbrevet var der tvivl omkring?

I hvilken grad mener du, at du eller din organisation har den nødvendige viden om, hvilke krav man som tilskudsmodtager skal leve op til?

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

Hvor har du søgt råd og vejledning efter modtagelse af et tilskud?

(sæt gerne flere krydser)

- Søgt på hjemmesiden (SBST.dk eller den tidligere hjemmeside socialstyrelsen.dk)

- Kontaktet Social- og Boligstyrelsen per telefon
- Kontaktet Social- og Boligstyrelsen per mail
- Spurgt kolleger eller bekendte
- Ingen steder
- Andet

Hvor finder du oplysninger om nye ansøgningspuljer? (sæt gerne flere krydser)

- På Social- og Boligstyrelsens hjemmeside/puljekalender
- I forbindelse med høring af bekendtgørelsen
- I politiske aftaler (fx satspuljer, SSA/Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet)
- På Social- og Boligstyrelsens informationsmøder
- Via Statens Tilskudspuljer (hjemmeside og/eller nyhedsbrev)
- Via kolleger eller bekendte
- På LinkedIn
- Ved ikke
- Andet

Har du eller din organisation aflagt regnskab for et tilskud?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Oplevede du, at kravene til regnskabsaflægning var forståelige?

- Ja
- Delvist
- Nej
- Ved ikke

Hvad oplevede du som de største udfordringer i forbindelse med regnskabsaflægningen? (sæt gerne flere krydser)

- Overholdelse af tidsfrister
- Udfyldelse af regnskabsskema
- Krav til revision af projektrengskabet (fx. intern eller ekstern revision)
- Uoverensstemmelser mellem senest godkendte budget og afholdte udgifter
- Andet/udbygning af ovenstående

Har du eller din organisation aflagt afrapportering for et tilskud?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Oplevede du, at kravene til afrapportering (fx. statusrapport og/eller projekterklæring) var forståelige?

- Ja
- Delvist
- Nej
- Ved ikke

Hvad oplevede du som de største udfordringer i forbindelse med afrapporteringen? (sæt gerne flere krydser)

- Overholdelse af tidsfrister
- Udfyldelse af skemaet
- Uklare krav til opgørelse (fx antal borgere)
- Uoverensstemmelser mellem senest godkendte projektbeskrivelse og forventede resultater

- Andet/uddybning af ovenstående

I 2018 og 2020 blev der gennemført lignende spørgeskemaundersøgelser som den, du er ved at besvare nu. Besvarede du eller din organisation også en af disse?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Hvis du har kommentarer til den udvikling, som har fundet sted, siden du eller din organisation sidst besvarede spørgeskemaundersøgelsen med hensyn til processen med at ansøge, modtage og administrere tilskud forvaltet af Social- og Boligstyrelsen, må du meget gerne notere dem her

Vi har ikke flere spørgsmål. Hvis du eller din organisation har uddybende, eller helt andre kommentarer til tilskudsadministrationen på social- og ældreområdet, kan du skrive dem nedenfor. Må Social- og Boligstyrelsen kontakte dig, hvis der er behov for yderligere afklaring, når undersøgelsen er færdiggjort?

Dine oplysninger vil kun blive benyttet til dette formål.

- Ja
- Nej

Indsæt kontaktoplysninger.

Navn:

E-mail:

Telefonnummer:

Mange tak for din deltagelse.



Social- og Boligstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf.: 72 42 37 00

[www.sbst.dk](http://www.sbst.dk)