

# Tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere

Jonatan Kjældgaard Jensen, Mads Thau og Maria Falk Mikkelsen

*Tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere*

© VIVE og forfatterne, 2021

e-ISBN: 978-87-7119-869-0

Projekt: 301243

**VIVE – Viden til Velfærd**

**Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd**

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

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

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

## Forord

På Socialstyrelsens opdrag har VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velværd foretaget en brugertilfredshedsundersøgelse blandt tilskudsmodtagere på socialområdet. Undersøgelsen består samlet set af en baselinemåling og en opfølgingsmåling. VIVE foretog baselinemålingen i 2018, og opfølgningen er gennemført i 2020.

I denne opfølgingsundersøgelse anvender vi data fra både baselinemålingen og opfølgingsmålingen. Formålet med undersøgelsen er dels at finde ud af, hvor tilfredse modtagerne af tilskud er med Socialstyrelsens tilskudsforvaltning i dag, dels at undersøge, hvordan tilfredsheden har udviklet sig siden opgørelsen i 2018.

VIVE har indhentet data via spørgeskemaer, hvor tilskudsmodtagere på socialområdet bliver inviteret til at deltage. Til brug for baselinemålingen blev vores spørgeskema sendt ud til alle tilskudsmodtagere, der modtog tilskud på socialområdet i 2017 og i første halvdel af 2018. Et tilsvarende spørgeskema blev til brug for opfølgingsundersøgelsen sendt ud til alle tilskudsmodtagere, der modtog tilskud på socialområdet i 2019 og i første halvdel af 2020.

Vi har i alt modtaget 932 besvarelser fra tilskudsmodtagere, som besvarede spørgeskemaet i forbindelse med baselineundersøgelsen i 2018 og/eller i forbindelse med opfølgingsundersøgelsen i 2020. Det svarer til en besvarelsesprocent på lidt mere end 50 %, hvilket må betragtes som en høj deltagelse i undersøgelser som denne. Undersøgelsen bygger således på et solidt datagrundlag.

Rapporten er udarbejdet af forsker Mads Thau, forsker Maria Falk Mikkelsen og senioranalytiker Jonatan Kjældgaard Jensen. Kristine Barkholt og Asta Bossano Prescott har været studentermedhjælpere på projektet og har bidraget i forbindelse med dataindsamlingen.

VIVE vil gerne takke de mange tilskudsmodtagere, der gav sig tid til at besvare spørgeskemaet i en ellers travl hverdag. De har alle bidraget til at skabe et godt vidensgrundlag for Socialstyrelsens videre udvikling og modernisering af tilskudsforvaltningen. VIVE takker også to eksterne referees for kommentarer til rapporten.

Undersøgelsen er bestilt og finansieret af Socialstyrelsen.

*Mads Leth Jakobsen*

Forsknings- og analysechef for VIVE Styring og ledelse  
2021

# Indhold

Sammenfatning, baggrund og formål .....	5
1 Tilskudsmodtagernes baggrund .....	9
1.1 Tilskud, organisationstype og stillingsniveau.....	9
1.2 Erfaring og kompetencer .....	11
2 Tilfredshed .....	15
2.1 Samlet tilfredshed .....	15
2.2 Tilfredshed fordelt på tilskuds- og organisationstype .....	17
2.3 Tilfredshed fordelt på kompetencer og erfaring.....	19
2.4 Tilfredshed fordelt på ansøgningspuljemodtagernes deltagelse i informationsmøder og kendskab til puljekalenderen .....	21
3 Kontakt med Tilskudsforvaltningen i Socialstyrelsen .....	22
4 Ansøgningspuljer .....	24
4.1 Informationsmøder og puljekalender .....	24
4.2 Oplysninger om ansøgningspuljer .....	25
4.3 Afgørelsen.....	27
5 Driftstilskudsmodtagere.....	30
6 Data og metode .....	31
6.1 Dataindsamling, svarprocenter og stikprøvekarakteristika.....	31
6.2 Afrapportering og brug af t-test.....	33
Litteratur.....	35
Bilag 1.....	36

# Sammenfatning, baggrund og formål

## Baggrund og formål

Socialstyrelsen forvalter tilskudsordningerne på socialområdet og udmønter midlerne til fx kommuner, regioner, selvejende institutioner og frivillige organisationer via ansøgningspuljer eller driftstilskudsordninger.

Socialstyrelsen har løbende foretaget en modernisering af tilskudsadministrationen på socialområdet. Det kan eksempelvis nævnes, at der med puljekalenderen er skabt overblik over, hvornår ansøgningspuljer forventes udmeldt og udmøntet, og at Socialstyrelsen har arbejdet for at styrke sin kommunikation via fx informationsmøder. Som nogle af de seneste tiltag i 2020 er budgetteringskravene for en række ansøgningspuljer blevet forenklet, mens al information om puljer og tilskud er samlet på socialstyrelsen.dk.

Der arbejdes fortsat på at forbedre tilskudsadministrationen på socialområdet, og som led heri gennemføres en tilfredshedsundersøgelse, som bl.a. skal skabe et vidensgrundlag til brug for den fortsatte modernisering af tilskudsadministrationen.

Socialstyrelsen har bedt VIVE foretage tilfredshedsundersøgelsen. Undersøgelsen består af en baselinemåling i 2018 og en opfølgingsmåling i 2020, og dataindsamlingen er i begge tilfælde foretaget i de tre første uger af oktober. I vores afrapportering anvender vi data fra både baseline- og opfølgingsundersøgelsen.

Formålet med rapporten er at give et billede af tilfredsheden blandt tilskudsmodtagerne i dag og et billede af, hvordan tilfredsheden har udviklet sig siden opgørelsen i 2018. Undersøgelsen skal ses som to temperaturmålinger af brugertilfredsheden, hvor der løbende kommenteres på udviklingen over tid. Det er ikke en direkte analyse af effekterne af Socialstyrelsens moderniseringstiltag. Mange af Socialstyrelsens moderniseringstiltag er således foretaget løbende, og i flere tilfælde før baselineundersøgelsen blev foretaget.

Resultaterne fra undersøgelsen kan endvidere bruges af Socialstyrelsen til at identificere potentielle udviklingspunkter for tilskudsforvaltningens videre modernisering. I den forbindelse skal det understreges, at rapporten angår tilskudsmodtagere, men ikke tilskudsansøgere mere generelt.

## Resultater

### Hvem er tilskudsmodtagerne?

Langt størstedelen af tilskudsmodtagerne modtager tilskud fra ansøgningspuljer. I 2020-målingen gjaldt det 86 %, mens 9 % modtog driftstilskud, og 4 % modtog begge slags tilskud. Tallene fra 2018 er stort set ens. Her udgjorde ansøgningspuljemodtagerne 90 %, driftstilskudsmodtagere 8 %, mens 3 % modtog begge tilskudstyper.

Frivillige foreninger udgør den klart største gruppe blandt tilskudsmodtagerne (ca. 65 %). Den næststørste gruppe er kommuner og regioner. Selvejende institutioner/uddannelsesinstitutioner, fonde/socioøkonomiske virksomheder og andre typer organisationer (fx boligforeninger) udgør samlet under en femtedel af tilskudsmodtagerne. Billedet for de to år er generelt det samme.

## Tilskudsmodtagernes kompetencer og erfaring

Tilskudsmodtagerne er generelt meget erfarne med hensyn til at ansøge, modtage og administrere tilskud. 2020-målingen viser, at hele 96 % af tilskudsmodtagerne også tidligere har modtaget tilskud. I 2018 udgjorde andelen 89 %.

Over 50 % af tilskudsmodtagerne har over 10 års erfaring med at ansøge, modtage og administrere tilskud, og særligt driftstilskudsmodtagerne er erfarne, idet omkring 7 ud af 10 driftstilskudsmodtagere har mere end 10 års erfaring. Tilskudsmodtagerne vurderer også deres egne kompetencer til at ansøge, modtage og administrere tilskud som høje. Over halvdelen af tilskudsmodtagerne vurderer således, at de i meget høj grad har de rette kompetencer til at ansøge, modtage og administrere tilskud.

## Tilfredshed blandt tilskudsmodtagerne

Vi har målt, hvor tilfredse tilskudsmodtagerne er med Socialstyrelsens tilskudsadministration på en skala fra 1 "meget utilfreds" til 10 "meget tilfreds". Det har vi gjort i hhv. 2018 og 2020.

**Samlet tilfredsheds mål.** Tilskudsmodtagernes gennemsnitlige tilfredshed med Socialstyrelsens tilskudsadministration er på 6,7 i 2020, hvilket udgør en statistisk signifikant stigning fra 6,3 i 2018. Undersøgelsen indikerer således, at tilskudsmodtagerne samlet set er mere tilfredse med Socialstyrelsens tilskudsadministration i 2020, end de var i 2018.

Blandt de respondenter, som sandsynligvis både har besvaret spørgeskemaet i 2018 og 2020<sup>1</sup>, ser vi også en højere tilfredshed i 2020 sammenlignet med deres tilfredshed i 2018 (en gennemsnitlig stigning på 0,4 på tilfredshedsskalaen). Selvom dette støtter billedet af, at tilskudsmodtagerne er blevet mere tilfredse med Socialstyrelsens tilskudsadministration, er stigningen ikke statistisk signifikant, hvilket dog skal ses i lyset af, at der her måles på en mindre gruppe respondenter.

**Tilskudstyper.** Stigningen i den samlede tilfredshed er især drevet af en stigning i tilfredsheden blandt ansøgningspuljemodtagerne. Ansøgningspuljemodtagernes gennemsnitlige tilfredshed er steget fra 6,3 i 2018 til 6,8 i 2020. Dertil kommer tilfredshedsforøgelsen blandt de respondenter, der både har modtaget driftstilskud og ansøgningspuljer. Denne gruppes gennemsnitlige tilfredshed er således steget fra 5,5 til 6,1. Driftstilskudsmodtagerne er omvendt blevet mindre tilfredse over tid med et fald fra 6,9 i 2018 til 6,6 i 2020, hvilket dog ikke udgør et statistisk signifikant fald.

**Organisationer.** Kommunerne/regionernes gennemsnitlige tilfredshed ligger stabilt på 6,5 i både 2018 og i 2020. De øvrige organisationer (frivillige foreninger, fonde, selvejende institutioner, socialøkonomiske virksomheder og andre organisationstyper) var lidt mindre tilfredse i 2018 med en værdi på tilfredshedsskalaen på 6,3, men i 2020 er tilfredsheden for denne øvrige-kategori af organisationer steget til gennemsnitligt 6,8.

**Kompetencer.** Tilfredsheden er højere blandt de organisationer, som vurderer, at de i meget høj grad har kompetencerne til at ansøge, modtage og administrere tilskud, end de organisationer, som i mindre grad mener at have de rette kompetencer. I 2018 var forskellen mellem grupperne dog større, end den er i 2020.

**Erfaring.** De organisationer, som er førstegangsmodtagere af tilskud, rapporterer en større tilfredshed med tilskudsadministrationen, end de organisationer, der har længere erfaring med

---

<sup>1</sup> Disse respondenter er identificeret ved hjælp af deres e-mailadresse.

at ansøge, modtage og administrere tilskud. Gennemsnittet for tilfredshed i 2020 er for første-gangstilskudsmodtagere fx 7,3, mens gennemsnittet for tilskudsmodtagere med 3 til 10 års erfaring er 6,5.

**Egen informationssøgning.** Tilfredsheden er stort set ens mellem de ansøgningspuljemodtagere, som deltager i informationsmøder, sammenlignet med dem, som ikke deltager i informationsmøder. Det billede gælder både i 2018 og 2020. For 2018 er der heller ikke tegn på forskelle i tilfredsheden mellem de ansøgningspuljemodtagere, som kender til puljekalenderen, og dem, som ikke gør. I 2020 angiver de ansøgningspuljemodtagerne, der kender til puljekalenderen, dog en gennemsnitlig tilfredshed på 7,1 mod 6,7 blandt de ansøgningspuljemodtagerne, der ikke kender til puljekalenderen.

### **Kontakt med Socialstyrelsens Tilskudsforvaltning**

Langt de fleste tilskudsmodtagere (89 %) rapporterer i 2020, at de har været i kontakt med Tilskudsforvaltningen i forbindelse med, at de har haft spørgsmål om en ansøgning, et tilskud eller lignende, hvilket ligger nogenlunde på niveau med opgørelsen i 2018 (85 %).

Både driftstilskudsmodtagere og ansøgningspuljemodtagere synes i høj grad, at medarbejderen er imødekommende, når de er i kontakt med Tilskudsforvaltningen. Generelt synes tilskudsmodtagerne også, at de fik svar på deres spørgsmål.

Billedet er en smule mindre positivt, når man ser på muligheden for at komme i kontakt med Tilskudsforvaltningen. I 2020 mener tilskudsmodtagerne gennemsnitligt set, at det i nogen grad er let at opnå kontakten. Både driftstilskuds- og ansøgningspuljemodtagerne ser dog mere positivt på kontaktmulighederne i 2020, end de gjorde i 2018.

### **Særligt for ansøgningspuljemodtagere**

**Informationsmøder og puljekalenderen.** 39 % af tilskudsmodtagere af ansøgningspuljer har i 2018 deltaget i et informationsmøde, mens 64 % kender til puljekalenderen. I 2020 er andelen, der har deltaget i et informationsmøde, steget til 50 %, mens andelen, der kender til puljekalenderen, er steget til 87 %.

**Bekendtgørelse og vejledning.** Næsten alle tilskudsmodtagerne orienterer sig i vejledningen og bekendtgørelsen til ansøgningspuljerne, inden de ansøger. I 2020 angiver 98 %, at de så nærmere på vejledningen, inden de ansøgte, mens 92 % angiver, at de så nærmere på bekendtgørelsen, hvilket ligger på niveau med eller en anelse højere end i 2018.

**Tilskudsbrevet.** Tilskudsmodtagerne giver i 2020 i høj grad udtryk for, at tilskudsbrevet er forståeligt og fagligt begrundet, samt at det fremgår tydeligt af tilskudsbrevet, hvad der skal gøres for at få tilskuddet udbetalt. Nogenlunde samme billede finder vi i 2018-målingen, dog med en tendens til, at tilskudsmodtagerne gennemsnitligt finder tilskudsbrevet en anelse mere forståeligt og fagligt begrundet i 2020.

**Klarhed og tvivl om krav.** Selvom tilskudsmodtagerne giver udtryk for, at tilskudsbrevet giver relevant information, angiver 30 % af tilskudsmodtagerne i 2020, at de har været i tvivl om kravene, beskrevet i tilskudsbrevet i forbindelse med modtagelse af et tilskud. Når tilskudsmodtagerne er i tvivl, vælger de fleste ifølge 2020-målingen at kontakte Socialstyrelsen pr. mail (73 %) for at få råd og vejledning.

### **Særligt for driftstilskudsmodtagere**

Driftstilskudsmodtagerne mener i høj grad, at det fremgik tydeligt af brevet, hvad de skulle gøre for at få driftstilskuddet udbetalt – både i 2018 og i 2020. De mener også i hele undersøgelsesperioden i høj grad, at de har den nødvendige viden om de krav, man som driftstilskudsmodtager skal leve op til.

### **Brug af hjemmesider**

Med hensyn til de nuværende og tidligere digitale indgange til Socialstyrelsens puljeområde, mener tilskudsmodtagerne gennemsnitligt, at man i nogen til høj grad kan orientere sig på hjemmesiderne. Tilskudsmodtagerne mener i lige så høj grad, at de kan orientere sig på det nuværende [socialstyrelsen.dk](https://socialstyrelsen.dk), som de kunne på det tidligere [tilskudsportalen.sm.dk](https://tilskudsportalen.sm.dk).



# 1 Tilskudsmodtagernes baggrund

I dette kapitel undersøges tilskudsmodtagernes baggrund. Vi undersøger fx, hvilke typer af organisationer, der modtager tilskud, og hvilke kompetencer organisationerne har i forhold til at ansøge, modtage og administrere tilskud. Vi viser også, hvilket stillingsniveau ansøgerne typisk har. Respondenterne vil som hovedregel være den eller de personer i organisationen, som er registreret som kontaktperson i forbindelse med ansøgning, modtagelse og administration af et givet tilskud, og som samtidig har besvaret spørgeskemaet på organisationens vegne.

## 1.1 Tilskud, organisationstype og stillingsniveau

Tabel 1.1 viser indledningsvist fordelingen af tilskud i undersøgelsesperioden. Tilskudsmodtagere kan have modtaget driftstilskud, tilskud fra en ansøgningspulje eller begge dele. Langt størstedelen af tilskuddene kommer fra ansøgningspuljer. I 2018 gjaldt det ca. 90 %, mens 8 % modtog driftstilskud, og 3 % modtog begge slags tilskud. Tallene i 2020 er stort set ens. Omkring 86 % modtog ansøgningspuljetilskud, 9 % modtog driftstilskud, og 4 % fik begge dele.

**Tabel 1.1** Fordelingen af tilskudstyper i undersøgelsesperioden. Procent.

	2018	2020
Driftstilskud	7,9	9,3
Ansøgningspulje	89,6	86,4
Begge	2,5	4,3
Total	100 % (883)	100 % (862)

Note: Tabellen viser tilskudsfordelingen baseret på administrativ baggrundsdata om alle tilskudsmodtagere i undersøgelsesperioden.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 1.2 viser, hvilke typer af organisationer, der fik tilskud i 2018 og 2020. Billedet for de to år er generelt det samme. Frivillige foreninger udgør den klart største gruppe blandt tilskudsmodtagerne (ca. 65 %). Den næstestørste gruppe er kommuner og regioner. Selvejende institutioner/uddannelsesinstitutioner, fonde/socioøkonomiske virksomheder og andre typer organisationer (fx boligforeninger) udgør samlet under en femtedel af tilskudsmodtagerne.

Når vi i resten af rapporten opgør resultater fordelt på organisationstype, gør vi det for de to følgende overordnede kategorier: (1) *kommuner/regioner* og (2) *øvrige organisationer* (primært frivillige foreninger). Under kommuner/regioner forekommer også uddannelsesinstitutioner (fx professionshøjskolerne), mens de øvrige organisationer er en blandet gruppe, som, foruden de traditionelle frivillige foreninger, også består af selvejende institutioner, fonde og socialøkonomiske virksomheder. Gruppen af *øvrige organisationer* er den klart største af de to kategorier med mere end 8 ud 10 af tilskudsmodtagerne.

**Tabel 1.2** Type af organisation i 2018 og 2020. Procent.

Type af organisation	2018	2020
Frivillig organisation	65,4	65,9
Kommune/region	17,8	16,4
Selvejende institutioner/uddannelsesinstitution	8,9	9,7
Fond/socioøkonomisk virksomhed	3,7	3,7
Andre organisationer	4,1	4,3
Total	100 % (460)	100 % (464)

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 1.3 viser, hvilke organisationer, der får henholdsvis driftstilskud og tilskud fra ansøgningspuljer, når man ser på undersøgelsesperioden samlet set. Blandt tilskudsmodtagere fra ansøgningspuljer udgør frivillige foreninger klart den største gruppe. Hele 67 % af ansøgningspuljemodtagerne er frivillige organisationer, mens kommuner/regioner udgør 18 %. Selvejende institutioner/uddannelsesinstitutioner (8 %) og fonde/socioøkonomiske virksomheder (3 %) samt andre typer af organisationer (4 %) udgør en mindre del af tilskudsmodtagere af ansøgningspuljer.

Blandt driftstilskudsmodtagere udgør frivillige foreninger også den største gruppe (52 %), og den næststørste gruppe af modtagere er selvejende institutioner/uddannelsesinstitutioner (21 %). Kommuner/regioner udgør omkring 12 % af driftstilskudsmodtagerne. Fonde/socialøkonomiske virksomheder samt andre typer af organisationer udgør også en større del af driftstilskudsmodtagerne i forhold til ansøgningspuljemodtagerne. Fonde/socialøkonomiske virksomheder udgør 9 % af driftstilskudsmodtagerne, mens andre typer af organisationer, såsom boligforeninger, udgør 6 %.

**Tabel 1.3** Type af organisation opdelt på tilskudstype. Procent.

	Driftstilskud	Ansøgningspulje
Kommune/region	12,3	17,9
Frivillig organisation	51,5	67,4
Selvejende institutioner/uddannelsesinstitution	20,8	7,9
Fond/socioøkonomisk virksomhed	9,2	3
Andet	6,2	3,7
Total	100 % (130)	100 % (859)

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 1.4 viser, hvilken stillingstype respondenterne på vores spørgeskemaer har. Respondenternes stillingstype er i tabellen opdelt på hhv. organisationer, der modtager driftstilskud, og organisationer, der modtager tilskud fra ansøgningspuljer. Tabellen viser, at ledere udgør den største gruppe af respondenter, og at det både gælder på tværs af målingerne i 2018 og 2020 og på tværs af den type tilskud, som organisationen lederen repræsenterer, modtager. Hvis vi fokuserer på 2020-målingen og organisationer, der modtager driftstilskud, er 63 % af respondenterne ledere. I samme måling er 56 % af respondenterne for organisationer, der har modtaget tilskud fra en ansøgningspulje også ledere. Projektledere udgør samme år 10 % af respondenterne hos både driftstilskudsmodtagere og tilskudsmodtagere af ansøgningspuljer. Cirka 23 % af respondenterne hos driftstilskudsmodtagere var administrative medarbejdere, mens den tilsvarende andel hos tilskudsmodtagere af ansøgningspuljer er 22 %. Endelig ses det, at 4 % af respondenterne blandt driftstilskudsmodtagere var frivillige i 2020-målingen,

mens denne gruppe udgør 12 % af respondenterne blandt tilskudsmodtagerne af ansøgningspuljer. Billedet er stort set ens for 2018-målingen, dog med den forskel, at der i 2018 ikke var nogen frivillige i driftstilskudsmodtagergruppen.

**Tabel 1.4** Respondenternes stilling opdelt på tilskudstype og år. Procent.

	Driftstilskud		Ansøgningspulje	
	2018	2020	2018	2020
Leder	62,5	63,3	54,8	55,5
Projektleder	10,0	10,1	12,3	10,3
Administrativ medarbejder, konsulent, projektmedarbejder eller andet	27,5	22,8	21,6	21,9
Frivillig	0,0	3,8	11,3	12,3
Total	100 % (40)	100 % (79)	100 % (416)	100 % (398)

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

## 1.2 Erfaring og kompetencer

Tabel 1.5 viser, hvor mange tilskudsmodtagende organisationer, der i 2018- og 2020-målingen angiver, at de tidligere har modtaget tilskud. Langt størstedelen af både driftstilskud- og ansøgningspuljemodtagerne har tidligere fået tilskud. Særligt i 2020, er det hele 96 % af tilskudsmodtagerne, som er tidligere tilskudsmodtagere.

**Tabel 1.5** Andel, som tidligere har modtaget tilskud opdelt på puljer og år

	Driftstilskud		Ansøgningspulje		Samlet	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
Procent, som er tidligere tilskudsmodtagere	88,6	97,5	89,8	95,5	89,3	95,6
Antal respondenter	44	81	420	403	449	451

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 1.6 viser et tilsvarende billede, hvis man opdeler på organisationstype. Næsten alle kommuner/regioner og øvrige organisationer har tidligere modtaget tilskud. Der er en lille forskel på de to år. I 2018 var det kommuner/regioner, som oftest var tidligere modtagere (91 %), mens det i 2020 er de øvrige organisationer (96 %).

**Tabel 1.6** Andel, som tidligere har modtaget tilskud opdelt på organisationstype og år

	Kommuner/regioner		Øvrige organisationer		Samlet	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
Procent, som har tilskudserfaring	91,4	93,1	88,9	96,0	89,3	95,6
Antal respondenter	81	72	368	379	449	451

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Størstedelen af tilskudsmodtagerne har også lang erfaring med at ansøge, modtage og administrere tilskud på socialområdet. Tabel 1.7 viser, at særligt organisationerne, der modtager driftstilskud, er erfarne, idet omkring 7 ud af 10 har mere end 10 års tilskudserfaring. Selvom tallet er lidt lavere for de organisationer, der modtager tilskud fra ansøgningspuljer, er det stadig

mere end halvdelen, som har over 10 års erfaring. Generelt ser det også ud til, at erfaringsniveauet er steget en smule fra 2018 til 2020, hvilket passer godt med, at de samme organisationer søger over tid.

**Tabel 1.7** Antal års erfaring med at ansøge, modtage og administrere tilskud opdelt på tilskudstype og år. Procent.

Antal års erfaring	Driftstilskud		Ansøgningspulje		Samlet	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
1-3 år	5,1	1,4	9,6	8,9	9,3	8,3
3-10 år	25,6	27,1	35,9	31,5	35,2	31,6
10+ år	69,2	71,4	54,5	59,6	55,6	60,2
Total	100 % (39)	100 % (70)	100 % (354)	100 % (359)	100 % (378)	100 % (399)

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 1.8 viser en vis forskel, når man opgør erfaringen for forskellige organisationer. For 2020 var det 42 % af kommunerne/regionerne, der havde +10 års erfaring, mens dette gjaldt 63 % af de øvrige organisationer. Noget tyder altså på, at fx frivillige foreninger i særlig grad opbygger mange års tilskudserfaring. Tallene for 2018 er omtrent de samme.

**Tabel 1.8** Antal års erfaring med at ansøge, modtage og administrere tilskud opdelt på organisationstype og år. Procent.

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

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Når tilskudsmodtagerne selv skal bedømme deres organisations kompetencer, vurderer de også i meget høj grad, at de har de rette kompetencer i forhold til tilskudsprocessen på socialområdet. Tabel 1.9 viser, at det for begge slags tilskud i begge år er over halvdelen, som vurderer, at deres organisation i meget høj grad har de rette kompetencer til at ansøge, modtage og administrere tilskud. Kun mellem 9 og 14 % mener, at de blot i nogen eller lav grad har de rette kompetencer.

Der er dog også en interessant udvikling at spore. I 2018 var det 73 % af driftstilskudsmodtagerne, som i meget høj grad mente at have de rette kompetencer, mens tallet for ansøgningspuljemodtagerne var 52 %. Denne forskel blev en del mindre i 2020, hvor henholdsvis 63 % driftstilskudsmodtagere og 55 % ansøgningspuljemodtagere i meget høj grad mente at have de rette kompetencer.

**Tabel 1.9** Kompetencer opdelt på tilskudstype og år. Procent.

De rette kompetencer til at søge, modtage og administrere tilskud?	Driftstilskud		Ansøgningspulje		Samlet	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
I meget høj grad	73,3	63,4	51,9	54,6	53,7	55,3
I høj grad	17,8	25,6	37,4	31,9	36,1	31,1
I nogen og i lav grad	8,9	11,0	10,7	13,5	10,2	13,6
Total	100 % (45)	100 % (82)	100 % (430)	100 % (414)	100 % (460)	100 % (463)

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Det er især gruppen af ”øvrige organisationer”, som i meget høj grad mener, at deres organisation har de rette kompetencer til at søge, modtage og administrere tilskud på socialområdet. Tabel 1.10 viser, at næsten 6 ud af 10 af de øvrige organisationer i meget høj grad mener, at de har de rette kompetencer. Til sammenligning mener ca. 4 ud af 10 af kommunerne/regionerne, at de i meget høj grad har de rette kompetencer. Blandt kommunerne/regionerne er der også generelt flere, som mener, at de kun i nogen grad eller i lav grad har de rette kompetencer. For 2020 er det fx 25 % af kommunerne/regionerne, som svarer i nogen eller lav grad til kompetencespørgsmålet, sammenlignet med kun 11 % hos de øvrige organisationer.

**Tabel 1.10** Kompetencer opdelt på organisationstype og år. Procent.

De rette kompetencer til at søge, modtage og administrere tilskud?	Kommuner/regioner		Øvrige organisationer		Samlet	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
I meget høj grad	37,6	42,1	57,3	57,9	53,7	55,3
I høj grad	45,9	32,9	33,9	30,7	36,1	31,1
I nogen og i lav grad	16,5	25,0	8,8	11,4	10,2	13,6
Total	100 % (45)	100 % (82)	100 % (430)	100 % (414)	100 % (460)	100 % (463)

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 1.11 sammenholder organisationens tilskudserfaring med, hvordan respondenter vurderer sin organisations tilskuds kompetencer. Tages der udgangspunkt i 2020, følger tallene et forventeligt mønster, hvor andelen, der i høj eller meget høj grad vurderer at have de rette tilskuds kompetencer, generelt vokser med tilskudserfaringen. Blandt ansøgende organisationer uden tidligere erfaring er det ca. 44 %, der i høj eller meget høj grad mener at have de rette tilskuds kompetencer, mens det blandt ansøgere med +10 års erfaring er 62 %, som mener dette.

Tallene for 2018 er mere blandede. Selvom organisationer med over 10 års ansøgningserfaring vurderer deres kompetencer højere, end organisationer med 1-3 års ansøgningserfaring, så er det førstegangsansøgerne, der i 2018 var mest positive om egne kompetencer.

**Tabel 1.11** Procent, som i høj eller meget høj grad mener, at de har de rette kompetencer opdelt på antal års erfaring. Procent.

Antal års erfaring	Rette kompetencer (høj eller meget høj grad)	
	2018	2020
Ingen tidligere erfaring	63,4	43,8
1-3 år	41,4	37,9
3-10 år	59,3	54,9
10+ år	58,3	61,9
Total	432	428

Anm.: Organisationens antal års erfaring med at ansøge, modtage og administrere tilskud er målt ved hjælp af et spørgsmål i tilfredshedsundersøgelsen og er således selvrapporeret.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

## 2 Tilfredshed

I dette kapitel undersøger vi, hvor tilfredse tilskudsmodtagere overordnet set er med Socialstyrelsens tilskudsadministration. Tilfredsheden er målt ved hjælp af følgende spørgsmål:

*Tænk på din samlede oplevelse med at ansøge, modtage og administrere tilskud på socialområdet. Hvor tilfreds er du alt i alt med Socialstyrelsens tilskudsadministration på det sociale område?*

Spørgsmålet er et udbredt og internationalt valideret spørgsmål til at måle tilfredshed, som er oversat fra engelsk til dansk og tilpasset Socialstyrelsens situation (se fx Van Ryzin, 2004). Lignende spørgsmål er blevet anvendt i et utal af andre tilfredshedsundersøgelser. Skalaen for spørgsmålet går fra 1 "meget utilfreds" til 10 "meget tilfreds". Det vil sige, jo højere gennemsnittet er, jo mere tilfreds er man.

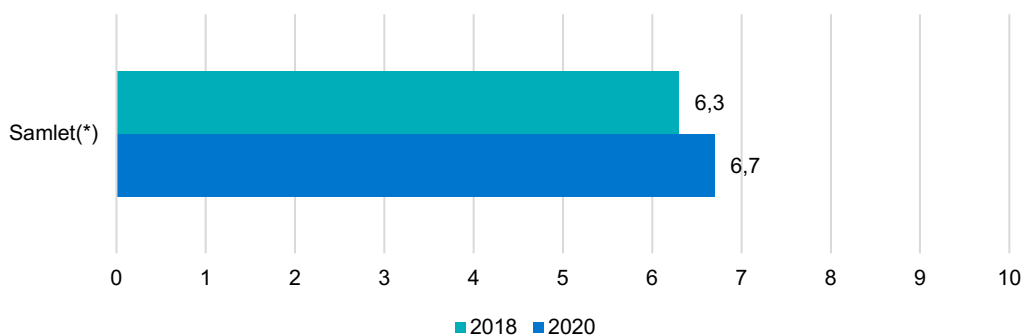
I dette kapitel har vi opgjort gennemsnittet for tilfredsheden på organisatoriske parametre (tilskuds- og organisationstype), på organisationernes kompetencer og erfaring og på særlige forhold for modtagere af tilskud fra ansøgningspuljer. I gennemgangen af analyseresultaterne vil vi fokusere på udviklingen over tid, men også på forskellen mellem diverse kategoriseringer inden for året.

Først vil vi dog se på det samlede tilfredshedsmål, og hvordan det har udviklet sig siden baselinemålingen i 2018.

### 2.1 Samlet tilfredshed

Figur 2.1 viser den gennemsnitlige tilfredshed samlet set. Den gennemsnitlige tilfredshed med tilskudsadministrationen er samlet set på 6,7 i 2020, hvilket er en stigning fra 6,3 i 2018. Stigningen i det samlede tilfredshedsmål, dvs. i tilfredshedsvurderingen blandt tilskudsmodtagerne på tværs af tilskudstyper, er statistisk signifikant på et 5 %-niveau.

**Figur 2.1** Samlet gennemsnitligt tilfredhedsmål, 2018 og 2020



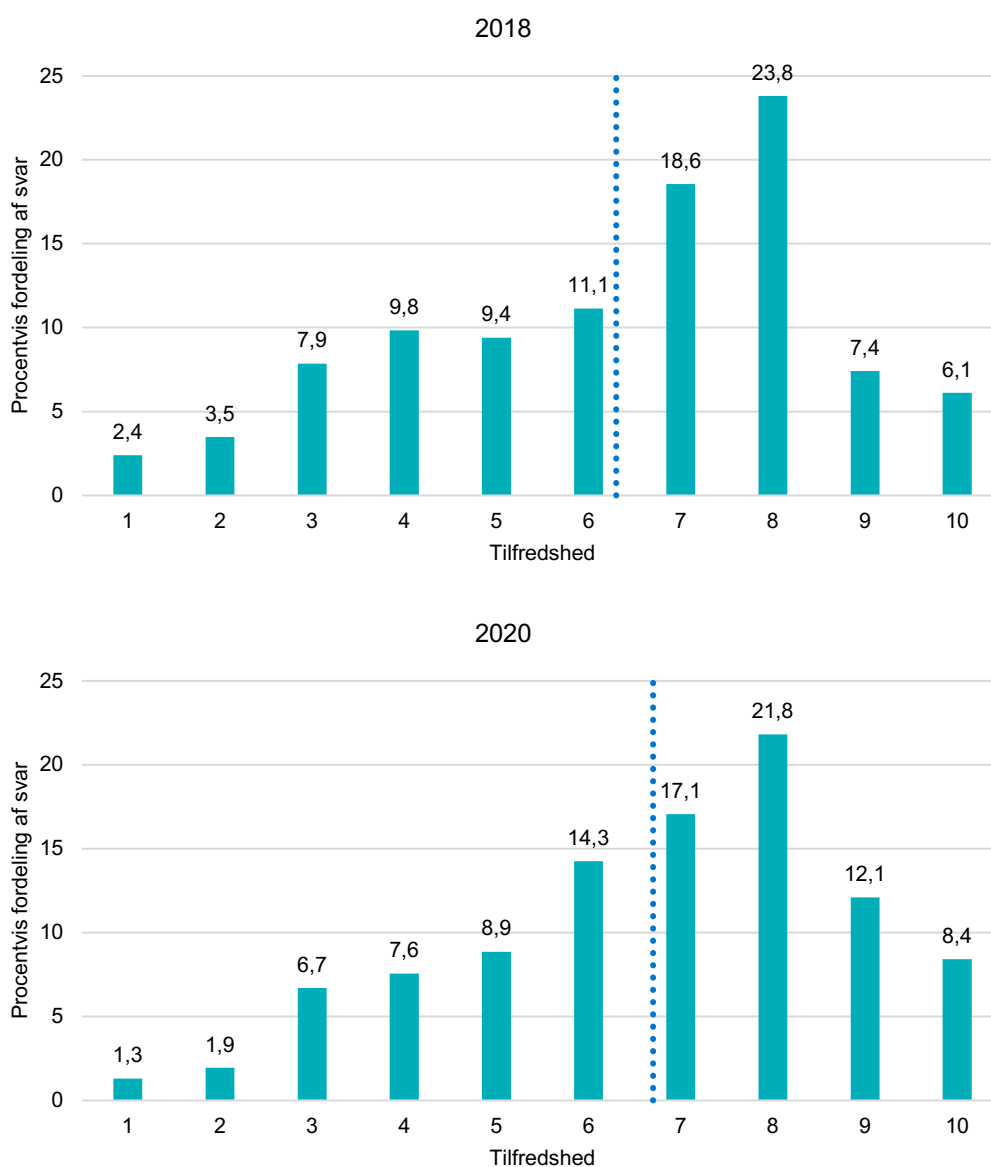
Anm.: Antallet af respondenter i alt i 2018 er 458, mens antallet er 463 i 2020.

Note: \* = Forskellen mellem tilfredsheden i 2018 og 2020 er statistisk signifikant på 0,05-niveauet.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Vi kan ved hjælp af to histogrammer over fordelingen af respondenternes konkrete tilfredshedsvurdering blive klogere på udviklingen i den samlede, gennemsnitlige tilfredshed fra 2018 til 2020. Figur 2.2 viser således, at der i 2020 er færre, der er meget utilfredse med tilskudsadministrationen end i 2018. På tilfredshedsskalaen fra 1 til 10 er der fx 2,4 % af respondenterne i 2018, der angiver, at de er meget utilfredse (værdien 1 på tilfredhedsskalaen), mens der er 1,3 % af respondenterne, der gør det samme i 2020. Omvendt er der flere respondenter, der angiver, at de er meget tilfredse med tilskudsadministrationen i 2020 end i 2018. Det ses eksempelvis ved, at der er 13,5 % af respondenterne, der har svaret 9 eller 10 på tilfredhedsskalaen i 2018-målingen, mens det tilsvarende tal for 2020 er 20,5 %.

**Figur 2.2** Fordeling af tilfredshedsvurdering, 2018 og 2020



Anm.: Den lodrette linje ved hhv. 6,3 i 2018 og 6,7 i 2020 angiver den gennemsnitlige tilfredshed samlet set i de to målinger, jf. Figur 2.1.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.



En anden måde at undersøge udviklingen i det samlede tilfredshedsmål over tid end ovenstående temporale tværnsnitsanalyse er at anvende muligheden i datasættet for at udføre en panelanalyse. I en panelanalyse er formålet at undersøge ændringen i tilfredshed for den enkelte respondent, dvs. om de respondenter, der både har deltaget i 2018-målingen og 2020-målingen, vurderer, at de er mere eller mindre tilfredse i 2020, end de var i 2018.

I kraft af, at der er tilknyttet en e-mailadresse til de enkelte besvarelser i vores datasæt, har vi mulighed for at sortere respondenterne efter, om de sandsynligvis har besvaret spørgeskemaet i begge tilfredshedsmålinger, eller om de sandsynligvis alene besvarede 2018- spørgeskemaet hhv. 2020-spørgeskemaet.<sup>2</sup> Vi kan således undersøge den gennemsnitlige tilfredshed blandt alene de respondenter, for hvilke e-mailadressen er ens i de to målinger samt tilfredshed blandt alene de respondenter, for hvilke e-mailadressen ikke går igen i de to målinger.

Tabel 2.1 viser for gengangerrespondenterne, at deres tilfredshed er højere i 2020 (6,7) end i 2018 (6,3). Modsat billedet ovenfor er forskellen ikke statistisk signifikant, hvilket dog skal ses i lyset af, at der her måles på en mindre gruppe af respondenter end i den temporale tværnsnitsanalyse. Resultatet styrker billedet af, at tilskudsmodtagerne samlet set er blevet mere tilfredse med tilskudsadministrationen i 2020, end de var i 2018. For fuldkommenhedens skyld bemærkes det, at den gennemsnitlige tilfredshed også er højere i 2020 (6,7) end i 2018 (6,4) for de respondenter, der ikke umiddelbart kan identificeres som gengangere i de to målinger, jf. Tabel 2.1.

**Tabel 2.1** Samlet gennemsnitligt tilfredhedsmål opdelt på gengangere og ikke-gengangere målt vha. e-mailadresseindikator

	2018	2020
Respondenter, der deltager i begge tilfredhedsmålinger	6.3	6.7
Respondenter, der <i>ikke</i> deltager i begge tilfredhedsmålinger	6.4	6.7

Anm.: Gengangere kontra ikke-gengangere mellem de to tilfredhedsmålinger er identificeret ved hjælp af den e-mailadresse, der er koblet op på de enkelte respondenter.

146 respondenter deltager både i 2018- og i 2020-målingen. I 2018-målingen er der 312 respondenter, som ikke deltager i 2020, og i 2020 er der 255 respondenter, som ikke deltager i 2018-målingen.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

## 2.2 Tilfredshed fordelt på tilskuds- og organisationstype

I dette delafsnit opdeler vi tilfredsheden blandt tilskudsmodtagerne på diverse tilskuds- og organisationstyper.

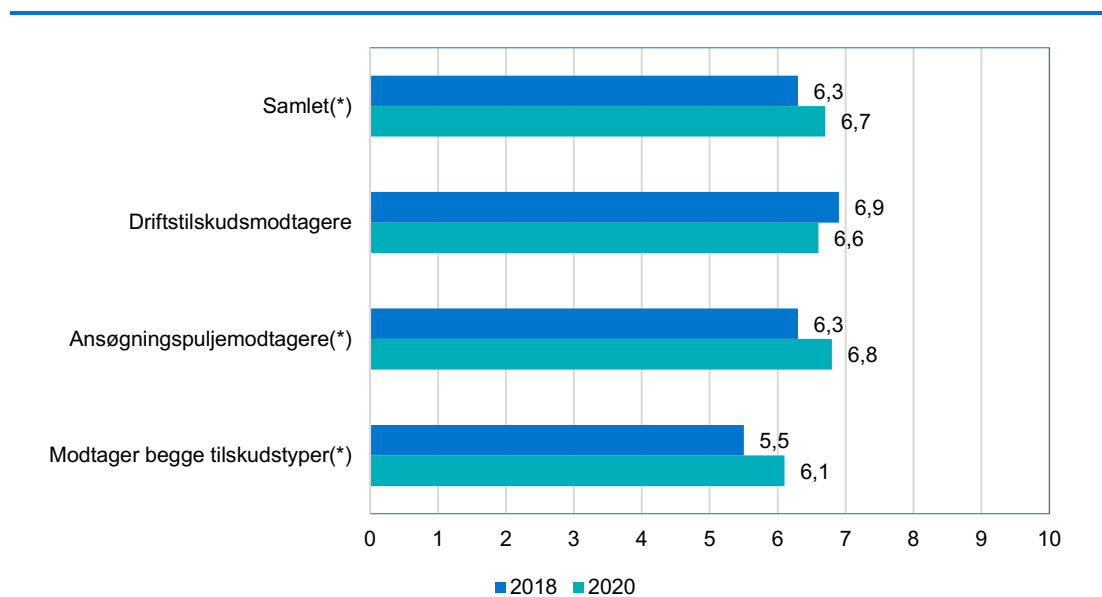
Figur 2.3 viser således den gennemsnitlige tilfredshed samlet set og opdelt på tilskudstype. Som det fremgår af figuren, følger stigningen i den samlede, gennemsnitlige tilfredshed af en stigning i tilfredsheden blandt ansøgningspuljemodtagerne. Ansøgningspuljemodtagernes gennemsnitlige tilfredshed er således steget fra 6,3 i 2018 til 6,8 i 2020, jf. Figur 2.3. Noget af stigningen i den samlede tilfredshed kan også tilskrives tilfredshedsforøgelsen blandt de respondenter, der både har modtaget driftstilskud og ansøgningspuljer. Denne gruppes gennemsnitlige tilfredshed er således steget fra 5,5 til 6,1, hvilket også udgør en statistisk signifikant stigning. Udviklingen i driftstilskudsmodtagernes tilfredshed trækker imidlertid det samlede

<sup>2</sup> Det skal bemærkes, at e-mailadresseindikatoren ikke er et perfekt mål for, hvorvidt respondenterne er gengangere mellem de to undersøgelser. Enkelte respondenter kan fx have fået ny e-mailadresse eller have svaret på et spørgeskema, der oprindeligt var stilet til en kollega, hvormed kollegaens mailadresse kommer i anvendelse som e-mailadresseindikator på vedkommendes besvarelse. Endvidere skal det bemærkes, at nogle e-mailadresser er organisationsadresser, hvilket i disse tilfælde også betyder, at det ikke nødvendigvis er den samme person, som har besvaret skemaet i begge målinger.

gennemsnit i den anden retning. Analysen viser således, at driftstilskudsmodtagernes gennemsnitlige tilfredshed falder fra 6,9 i 2018 til 6,6 i 2020, hvilket dog ikke i sig selv udgør et statistisk signifikant fald.

Driftstilskudsmodtagerne var umiddelbart mere tilfredse med tilskudsadministrationen end ansøgningspuljemodtagerne i 2018. Det billede ser ud til at være vendt i 2020. Forskellen i tilfredshed mellem driftstilskudsmodtagere og puljemodtagere var dog i 2018 ikke statistisk signifikant, og er det heller ikke i 2020. De mindst tilfredse med tilskudsadministrationen er imidlertid fortsat i 2020 modtagerne af begge tilskudstyper, om end denne gruppes tilfredshed også er steget fra 2018 til 2020.

**Figur 2.3** Samlet gennemsnitligt tilfredshedsmaal samt gennemsnitlig tilfredshed opdelt på tilskudstype



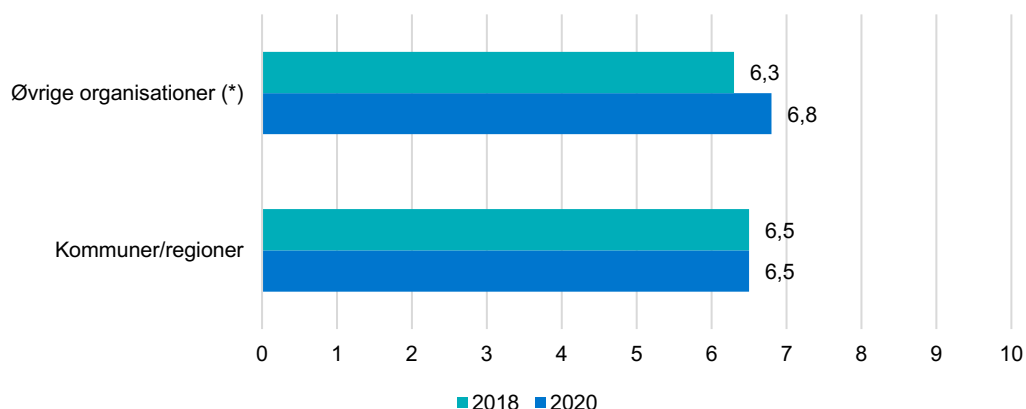
Anm.: Antallet af respondenter fordeler sig i 2018 således: Driftstilskudsmodtagere (30), Ansøgningspuljemodtagere (413), Modtager begge typer af tilskud (15). I 2020 fordeler respondenter sig således: Driftstilskudsmodtagere (49), Ansøgningspuljemodtagere (382), Modtager begge typer af tilskud (33).

Note: (\*) = Forskellen mellem tilfredsheden i 2018 og 2020 er statistisk signifikant.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Figur 2.4 viser tilfredsheden opdelt på organisationstype. Kommunernes/regionernes gennemsnitlige tilfredshed ligger på 6,5, hvilket både gælder for målingen i 2018 og i 2020. De øvrige organisationer var lidt mindre tilfredse i 2018 med en værdi på tilfredhedsskalaen på 6,3 end kommunerne/regionerne. Men i 2020 er denne øvrige-kategori af organisationer mere tilfredse end kommunerne/regionerne. I 2020 er den gennemsnitlige tilfredshed blandt de øvrige organisationer således steget til 6,8. Forskellen i tilfredsheden mellem 2018 og 2020 blandt øvrige-kategorien af organisationer er statistisk signifikant.

**Figur 2.4** Tilfredshed blandt tilskudsmodtagere opdelt på organisationstype



Anm.: I 2018 fordeler respondenter sig således: Kommuner/regioner (85), Øvrige organisationer (375). I 2020 fordeler respondenter sig således: Kommuner/regioner (77), Øvrige organisationer (387).

Note: (\*) = Forskellen mellem tilfredsheden i 2018 og 2020 er statistisk signifikant.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

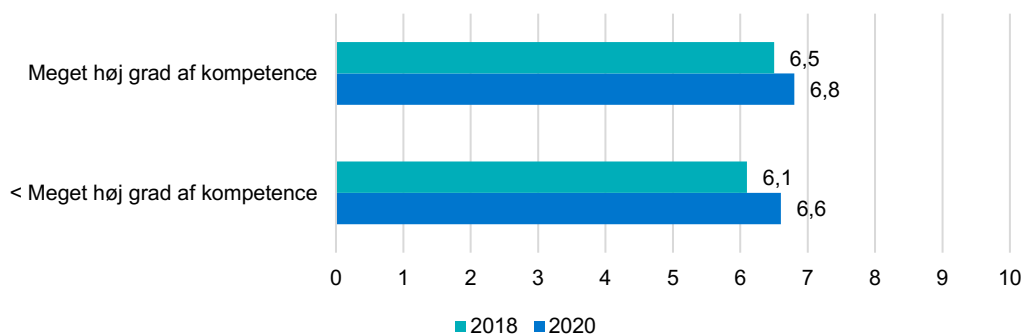
### 2.3 Tilfredshed fordelt på kompetencer og erfaring

Figur 2.5 viser tilfredsheden opdelt på tilskudsmodtagernes vurdering af organisationens kompetence i forhold til at søge, modtage og administrere tilskud fra Socialstyrelsen.<sup>3</sup> Figuren viser, at tilfredsheden er højere blandt de organisationer, som vurderer, at de i meget høj grad har kompetencerne til at ansøge, modtage og administrere tilskud. I 2018 var forskellen dog større, end den er i 2020.

I 2018 har gruppen af organisationer, som vurderer, at de i meget høj grad har kompetencerne til at ansøge, modtage og administrere tilskud et gennemsnit på 6,5 på tilfredhedsskalaen, mens gennemsnittet for organisationer, som i mindre grad mener at have de rette kompetencer ligger på 6,1. I 2020 er forskellen mellem de to grupper snævret ind til hhv. 6,8 og 6,6.

<sup>3</sup> Se Tabel 1.9 og Tabel 1.10 for en fordeling af tilskudsmodtagernes svar angående kompetencer.

**Figur 2.5** Tilfredshed blandt tilskudsmodtagere opdelt på organisationens kompetencer



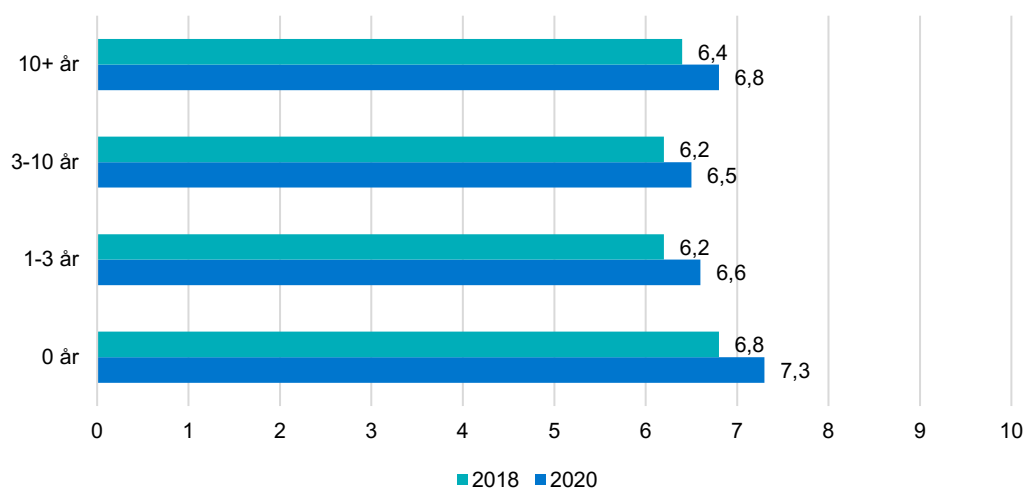
Anm.: Organisationens kompetencer er selvrapporteret og målt ved hjælp af følgende spørgsmål: *I hvilken grad mener du, at din organisation har de rette kompetencer til at søge, modtage og administrere tilskud på socialområdet?* Svarkategorierne er: 1 "slet ikke", 2 "i mindre grad", 3 "i nogen grad", 4 "i høj grad", 5 "i meget høj grad". Respondenter, der har svaret ved ikke, indgår ikke i tabellen. I 2018 fordeler respondenter sig således: "Meget høj grad af kompetence" (213), "< Meget høj grad af kompetence" (247). I 2020 fordeler respondenter sig således: "Meget høj grad af kompetence" (208), "< Meget høj grad af kompetence" (256).

Kategoriseringen "< Meget høj grad af kompetence" rummer respondenter, der mener, at de enten "i høj grad", "i nogen grad", "i mindre grad" og "slet ikke" mener, at de eller deres organisation har de rette kompetencer til at søge, modtage og administrere tilskud på socialområdet.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Figur 2.6 viser tilfredshed opdelt på organisationens antal års erfaring med at ansøge, modtage og administrere tilskud. Figuren viser, at de organisationer, som er førstegangsmottagere af tilskud, er mest tilfredse generelt set. Deres gennemsnit ligger på 6,8 i 2018 og 7,3 i 2020. De mindst tilfredse er de organisationer, som har 1-3 og 3-10 års erfaring – deres gennemsnitlige tilfredshed er på 6,2 i 2018 og hhv. 6,6 og 6,5 i 2020. Tilfredsheden er lidt højere hos tilskudsmodtagere med mere end 10 års erfaring med et gennemsnit på 6,4 på tilfredshedsskalaen i 2018 og 6,8 i 2020.

**Figur 2.6** Tilfredshed blandt tilskudsmodtagere opdelt på organisationens erfaring



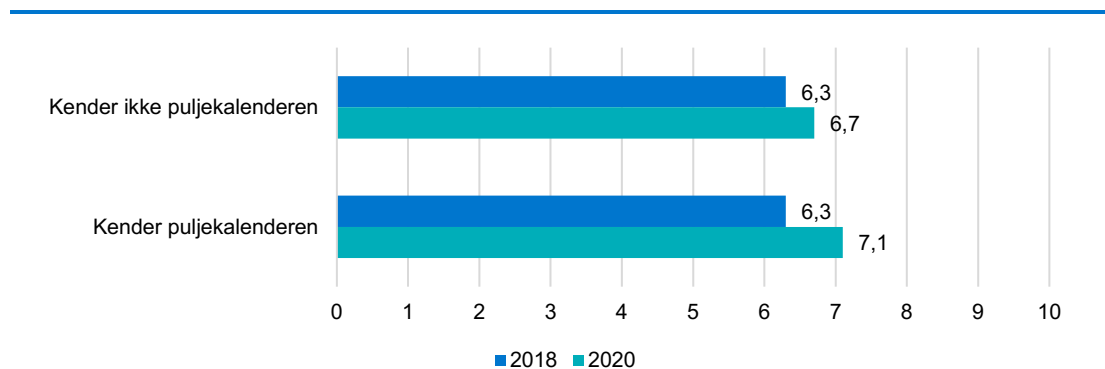
Note: Organisationens antal års erfaring med at ansøge, modtage og administrere tilskud er målt ved hjælp af et spørgsmål i tilfredshedsundersøgelsen og er således selvrapporteret. 0 års erfaring betyder, at man ikke tidligere har modtaget tilskud på socialområdet fra Socialstyrelsen. Respondenter, der har svaret "ved ikke", indgår ikke i tabellen. Respondenter fordeler sig i 2018 på 0 års erfaring (48), 1-3 års erfaring (35), 3-10 års erfaring (133), mere end 10 års erfaring (210). Respondenter fordeler sig i 2020 på 0 års erfaring (20), 1-3 års erfaring (33), 3-10 års erfaring (126), mere end 10 års erfaring (240).

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

## 2.4 Tilfredshed fordelt på ansøgningspuljemodtagernes deltagelse i informationsmøder og kendskab til puljekalenderen

Socialstyrelsen afholder informationsmøder om ansøgningspuljer og har etableret en puljekalender for udmeldelse af nye ansøgningspuljer. Figur 2.7 viser den gennemsnitlige tilfredshed for tilskudsmodtagere fra ansøgningspuljer som henholdsvis kender til puljekalenderen og ikke kender til puljekalenderen. Som det fremgår af figuren, er de tilskudsmodtagere, som kender til puljekalenderen lige så tilfredse som tilskudsmodtagere, der ikke kender til puljekalenderen i 2018. Men analysen tyder på, at ansøgningspuljemodtagerne i 2020 er mere tilfredse med Socialstyrelsens tilskudsadministration, når de kender til puljekalenderen, end når de ikke gør det. I 2020 rapporterer de ansøgningspuljemodtagere, der mener at kende til puljekalenderen således en gennemsnitlig tilfredshed på 7,1 mod 6,7 blandt de ansøgningspuljemodtagerne, der mener ikke at kende til puljekalenderen.

**Figur 2.7** Tilfredshed blandt tilskudsmodtagere opdelt på kendskab til puljekalenderen

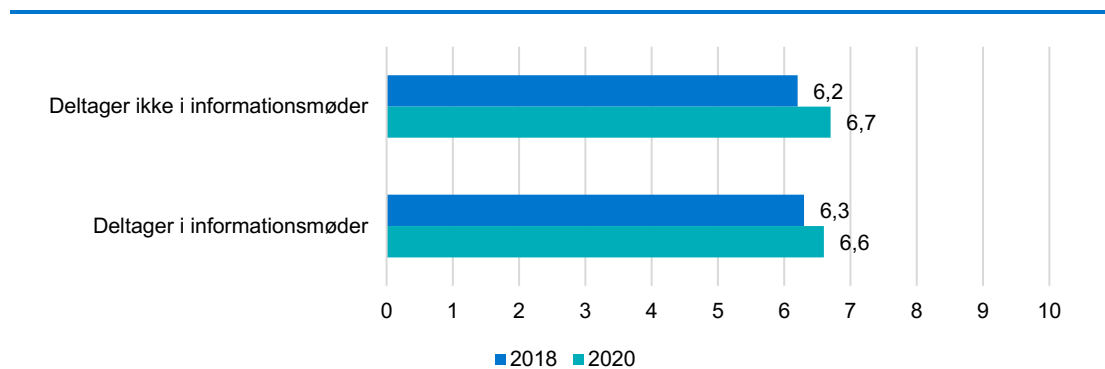


Note: Respondenter, der har svaret "ved ikke", indgår ikke i tabellen. Respondenter fordeler sig i 2018 således: "Kender ikke puljekalenderen" (49), "Kender puljekalenderen" (366). Respondenter fordeler sig i 2020 således: "Kender ikke puljekalenderen" (33), "Kender puljekalenderen" (371).

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Vender vi blikket mod informationsmøderne, ser vi i Figur 2.8, at tilfredsheden stort set er ens mellem de tilskudsmodtagere, som deltager i informationsmøder, sammenlignet med tilskudsmodtagere, som ikke deltager i informationsmøder. Det billede gælder både i 2018 og 2020.

**Figur 2.8** Tilfredshed blandt tilskudsmodtagere opdelt på deltagelse i informationsmøder



Note: Respondenter, der har svaret "ved ikke", indgår ikke i tabellen. Respondenter fordeler sig i 2018 således: "Deltager i informationsmøder" (153), "Deltager ikke i informationsmøder" (237). Respondenter fordeler sig i 2020 således: "Deltager i informationsmøder" (177), "Deltager ikke i informationsmøder" (179).

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

### 3 Kontakt med Tilskudsforvaltningen i Socialstyrelsen

Dette kapitel belyser tilskudsmodtagernes kontakt med Tilskudsforvaltningen i Socialstyrelsen.

Tabel 3.1 viser, at det ifølge 2020-målingen er knap 89 % af alle tilskudsmodtagerne, som har været i kontakt med Tilskudsforvaltningen i forbindelse med, at de har haft spørgsmål om en ansøgning, et tilskud eller andet. I 2018-målingen var det 85 %. Der er ikke de store forskelle mellem driftstilskudsmodtagere og ansøgningspuljemodtagere.

**Tabel 3.1** Kontakt med Tilskudsforvaltning opdelt på tilskudstype og år

	Driftstilskud		Ansøgningspulje		I alt	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
Procentandel i kontakt	81,8	91,1	84,9	88,5	84,8	88,8
Antal respondenter	44	79	417	400	446	447

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 3.2 opdeler spørgsmålet om kontakt efter, om tilskudsmodtagerne er kommuner/regioner eller øvrige organisationer (fx frivillige foreninger). Der er igen ikke nogle nævneværdige forskelle at spore. Begge organisationstyper har i altovervejende grad haft direkte kontakt med Tilskudsforvaltningen i løbet af tilskudsprocessen.

**Tabel 3.2** Kontakt med Tilskudsforvaltning opdelt på organisationstype og år

	Kommuner/regioner		Øvrige organisationer		I alt	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
Procentandel i kontakt	88,8	91,7	83,9	88,3	84,8	88,8
Antal respondenter	80	72	366	375	446	447

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 3.3 viser den gennemsnitlige score på tre spørgsmål angående kontakten med Tilskudsforvaltningen. Spørgsmålene er Likert-skaleret på en skala fra 1 "slet ikke" til 5 "i meget høj grad", dvs. jo højere gennemsnitsscore, i jo højere grad er man enig i spørgsmålsudsagnet.

Både driftstilskudsmodtagere og ansøgningspuljemodtagere synes i høj grad, at medarbejderen er imødekommende, når de er i kontakt med Tilskudsforvaltningen. Gennemsnittet for driftstilskudsmodtagere og ansøgningspuljemodtagere var henholdsvis 3,7 og 3,8 i 2018 og i 2020 er det 4,0 for begge. Generelt synes tilskudsmodtagerne også, at de fik svar på deres spørgsmål, idet gennemsnitsscoren her ligger på ca. 3,5 på tværs af år og tilskudstype. Billedet er en smule mindre positivt, når man ser på muligheden for at komme i kontakt med Tilskudsforvaltningen. I 2020 er ligger scoren på 3,3, hvilket gennemsnitligt set betyder, at tilskudsmodtagerne i nogen grad mener, at det er let at opnå kontakten. Både driftstilskuds- og ansøgningspuljemodtagerne ser dog mere positivt på kontaktmulighederne i 2020, end de gjorde i 2018, hvor scoren for fx driftstilskudsmodtagere var på 2,8.

**Tabel 3.3** Gennemsnitsscore på spørgsmål om kontakten med Tilskudsforvaltningen

I hvilken grad mener du...	Driftstilskud		Ansøgningspulje		I alt	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
at medarbejderen var imødekommende	3,7	4,0	3,8	4,0	3,9	4,0
at du modtog svar på spørgsmål	3,4	3,5	3,5	3,6	3,5	3,6
at det er let at komme i kontakt	2,8	3,3	3,1	3,3	3,1	3,3
Antal respondenter	36	71-72	346-351	347-353	370-375	398-395

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Siden april 2020 har [socialstyrelsen.dk](https://socialstyrelsen.dk) været indgangen til Socialstyrelsens puljeområde. Før det var indgangen [tilskudsportalen.sm.dk](https://tilskudsportalen.sm.dk). Tabel 3.4 viser, hvilken digital indgang, de tilskudsmodtagere, som har deltaget i 2020-undersøgelse, har anvendt. Flest har brugt den nuværende indgang, men en del har anvendt den tidligere eller begge indgange.

**Tabel 3.4** Anvendt digital indgang blandt tilskudsmodtagerne i 2020-målingen

	Driftstilskud		Ansøgningspulje	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Socialstyrelsen.dk (nuværende)	50	61,0	194	46,7
Tilskudsportalen.sm.dk (tidligere)	13	15,9	82	19,8
Begge	19	23,2	139	33,5
Total	82	100	415	100

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Med hensyn til de nuværende og tidligere digitale indgange, mener tilskudsmodtagerne gennemsnitligt, at man i nogen til høj grad kan orientere sig på hjemmesiderne. I både 2018 og 2020 er gennemsnitsscoren 3,4 for tilskudsmodtagerne samlet, jf. Tabel 3.5. Driftstilskudsmodtagerne ser ud til at være en smule mere positive i 2020 (3,5), end de var i 2018 (3,2).

**Tabel 3.5** Gennemsnitsscore for den digitale indgang til Socialstyrelsens puljeområde

I hvilken grad mener du...	Driftstilskud		Ansøgningspulje		Alle respondenter	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
at man kan orientere sig på <a href="https://tilskudsportalen.sm.dk">tilskudsportalen.sm.dk</a> / <a href="https://socialstyrelsen.dk">socialstyrelsen.dk</a>	3,2	3,5	3,5	3,4	3,4	3,4
Antal respondenter	41	64	408	323	434	358

Note: Antal respondenter er noget lavere i 2020, fordi spørgsmålet kun er stillet om [socialstyrelsen.dk](https://socialstyrelsen.dk). De 95 respondenter, som udelukkende har anvendt den tidligere indgang, har således ikke fået spørgsmålet.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

## 4 Ansøgningspuljer

I dette kapitel gennemgås de resultater fra tilfredshedsundersøgelsen, som alene omhandler modtagere af tilskud fra ansøgningspuljerne. Kapitlet er inddelt i tre afsnit. Det første afsnit afdækker resultaterne med hensyn til Socialstyrelsens tiltag vedrørende puljekalenderen og afholdelse af informationsmøder. Det andet afsnit præsenterer resultaterne angående, hvilke oplysninger tilskudsmodtagerne anvender, når de ansøger ansøgningspuljer. Det tredje afsnit omhandler afgørelsen i tilskudsbrevet samt budgetteringskravene.

### 4.1 Informationsmøder og puljekalender

Tabel 4.1 viser, at 39 % af tilskudsmodtagere af ansøgningspuljer i 2018 har deltaget i et informationsmøde, mens 64 % kender til puljekalenderen. I 2020 er andelen af ansøgningspuljemodtagere, der har deltaget i et informationsmøde steget til 50 %, mens andelen, der kender til puljekalenderen, er steget til 87 %.

**Tabel 4.1** Andel, som har deltaget i/kendskab til informationsmøder og puljekalender

	Alle		Heraf kommuner/regioner		Heraf øvrige organisationer	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
Deltaget i informationsmøder (pct.)	39,2	49,7	69,1	65,5	32,9	46,8
Antal respondenter	390	356	68	55	322	301
Kender puljekalenderen (pct.)	64,0	87,4	53,8	81,8	66,4	88,5
Antal respondenter	417	406	78	66	339	340

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

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Det er især kommuner og regioner, som deltager i informationsmøderne. 2018-målingen viste således, at 69 % af kommunerne/regionerne har deltaget i et informationsmøde. 2018-målingen viste, at informationsmøderne anvendes i betydelig mindre grad af de øvrige organisationer (33 %). I 2020-målingen ser vi en mindre forskel mellem organisationstyperne, om end kommunerne/regionerne fortsat ser ud til i højere grad at deltage i informationsmøderne end de øvrige organisationer. 2020-målingen viste således, at 66 % af kommunerne/regionerne har deltaget i et informationsmøde, mens 47 % af de øvrige organisationer deltager i informationsmøderne.

Omvendt er det især de øvrige organisationer, som kender til puljekalenderen. 66 % af disse organisationer svarer i 2018, at de kender til puljekalenderen, mens tallet er 89 % i 2020. Det tilsvarende tal for kommuner/regioner er ca. 54 % i 2018 og 82 % i 2020.

Tabel 4.2 og Tabel 4.3 viser gennemsnittet på vurderings spørgsmål vedrørende henholdsvis informationsmøderne og puljekalenderen stillet til modtagere af tilskud fra ansøgningspuljer. Spørgsmålene er Likert-skaleret og målt på en skala fra 1 "slet ikke" til 5 "i meget høj grad", dvs. jo højere gennemsnitsscore, i jo højere grad er man enig i spørgsmålets udsagn.

Tabel 4.2 viser, at tilskudsmodtagerne fra ansøgningspuljerne i nogen grad finder informationsmøderne nyttige – gennemsnittet er for ansøgningspuljemodtagerne under ét på 3,2 i 2018, hvilket er steget til 3,4 i 2020.



**Tabel 4.2** Gennemsnit på vurderings spørgsmål vedrørende informationsmøder

	Alle		Heraf kommuner/regioner		Heraf øvrige organisationer	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
I hvilken grad mener du, at informationsmødet gav information om relevante ansøgningspuljer?	3,2	3,4	3,4	3,6	3,2	3,4
Antal respondenter	147	160	43	30	104	130

Anm.: I 2020 blev mødet med kommunerne aflyst på grund af COVID-19-pandemien. Kommunale deltagere på informationsmødet i 2019 indgår dog fortsat i opgørelsen for 2020-målingen.

Note: Spørgsmålet er kun gået til respondenter, som har deltaget i et informationsmøde. Respondenter, der har svaret "ved ikke", indgår ikke i tabellen.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 4.3 viser, at gennemsnittet for spørgsmålet angående puljekalenderen er lidt højere end vedrørende informationsmøderne. Gennemsnittet for ansøgningspuljemodtagerne under ét vedrørende spørgsmålet angående puljekalenderen ligger således på 3,5 i 2018 og 3,7 i 2020.

**Tabel 4.3** Gennemsnit på vurderings spørgsmål vedrørende puljekalenderen

	Alle		Heraf kommuner/regioner		Heraf øvrige organisationer	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
I hvilken grad mener du, at puljekalenderen giver mulighed for at planlægge ansøgning af relevante ansøgningspuljer?	3,5	3,7	3,4	3,6	3,6	3,7
Antal respondenter	261	347	41	52	220	295

Note: Spørgsmålet er kun gået til de respondenter, som kender til puljekalenderen. Respondenter, der har svaret "ved ikke", indgår ikke i tabellen.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

## 4.2 Oplysninger om ansøgningspuljer

I forbindelse med, at ansøgningspuljer udmeldes, offentliggøres en bekendtgørelse og vejledning, der beskriver krav og vurderingskriterier til hver enkelt ansøgningspulje. Modtagerne af tilskud fra ansøgningspuljerne orienterer sig ifølge eget udsagn i omfattende grad i dette informationsmateriale, inden de ansøger. Næsten alle respondenter (98 %) angiver således i 2020, at de så nærmere på vejledningen, inden de ansøgte (96 % i 2018), mens 92 % i 2020 angiver, at de så nærmere på bekendtgørelsen, inden de søgte (88 % i 2018) jf. Tabel 4.4.

2020-målingen viser, at kommuner/regioner og øvrige organisationer i nogenlunde lige høj grad orienterer sig i vejledningen. 98-99 % angiver således, at de så nærmere på vejledningen, inden de ansøgte. I 2018 angav 94 % af kommunerne/regionerne, at de så nærmere på vejledningen, inden de ansøgte, mens det tilsvarende tal for de øvrige organisationer lå på 97 %.

96 % af kommunerne/regionerne angiver i 2020, at de så nærmere på bekendtgørelsen, inden de ansøgte, mens det for de øvrige organisationer er 92 %.

**Tabel 4.4** Andel, som har orienteret sig i vejledning og bekendtgørelsen

	Alle		Heraf kommuner/regioner		Heraf øvrige organisationer	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
Orienterede sig i vejledningen (pct.)	96,2	98,0	93,5	98,5	96,8	97,9
Antal respondenter	424	405	77	66	347	339
Orienterede sig i bekendtgørelsen (pct.)	88,2	92,3	89,2	95,5	88,0	91,6
Antal respondenter	416	402	74	67	342	335

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

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 4.5 viser gennemsnittet på fire vurderingsspørgsmål vedrørende informationsmaterialet. Spørgsmålene er Likert-skaleret og målt på en skala fra 1 "slet ikke" til 5 "i meget høj grad", dvs. jo højere gennemsnitsscore, i jo højere grad er man enig i spørgsmålets udsagn. Tilskudsmodtagerne giver udtryk for, at det tilgængelige informationsmateriale i form af vejledningen og bekendtgørelsen er relevant, samt at ansøgningspuljens formål eller sociale problem var tydeligt. Gennemsnittet ligger mellem 3,9 og 4,0 for disse tre øverste spørgsmål i 2020-målingen, jf. Tabel 4.5. I 2018-målingen ser vi et marginalt lavere gennemsnit for disse tre spørgsmål (mellem 3,7 og 3,9).

Gennemsnitsvurderingen vedrørende spørgsmålet om hjemmesiden er lidt lavere end for de øvrige spørgsmål i Tabel 4.5. 2018-målingen viste således et gennemsnit på 3,2, mens det lå på 3,4 i 2020-målingen. Det skal imidlertid bemærkes, at det ikke har været muligt at stille præcist samme spørgsmål i 2018-spørgeskemaet og i 2020-spørgeskemaet med hensyn til, hvorvidt respondenterne mener, at hjemmesiden gør det nemt at indsende en ansøgning/finde information om, hvordan man ansøger. Det skyldes, at socialstyrelsen.dk siden april 2020 har været indgangen til Socialstyrelsens puljeområde, mens det tidligere var tilskudsportal.sm.dk, og fordi de to hjemmesider ikke er identiske med hensyn til muligheden for at indsende en ansøgning.<sup>4</sup> Sammenligningen over tid for denne kategori skal derfor tages med det forbehold, at de to spørgsmål ikke er identiske, om end de kredser om det samme emne.

**Tabel 4.5** Gennemsnit på vurderingsspørgsmål vedrørende information fra Tilskudsforvaltningen

I hvilken grad mener du...	2018	2020
at bekendtgørelsen indeholdte de informationer, der skulle bruges for at vurdere, om ansøgningspuljen var relevant?	3,7	3,9
at vejledningen indeholdte de informationer, der skulle bruges for at skrive ansøgningen?	3,8	4,0
at ansøgningspuljens formål eller sociale problem var tydelige?	3,9	4,0
at tilskudsportal.sm.dk/socialstyrelsen.dk gør det nemt at indsende en ansøgning/ finde information om, hvordan man ansøger? <sup>1</sup>	3,2	3,4
Antal respondenter	362-419	357-394

Note: <sup>1</sup> Socialstyrelsen.dk har siden april 2020 været indgangen til Socialstyrelsens puljeområde, mens det tidligere var tilskudsportal.sm.dk. Af samme grund har det ikke været muligt at stille præcist samme spørgsmål i 2018-spørgeskemaet og i 2020-spørgeskemaet med hensyn til, hvorvidt respondenterne mener, at hjemmesiden gør det nemt at indsende en ansøgning/finde information om, hvordan man ansøger.

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

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

<sup>4</sup> På socialstyrelsen.dk bliver ansøgere således videresendt til e-boks for indsendelse af deres ansøgning, mens ansøgerne indsendte deres ansøgning direkte på tilskudsportal.sm.dk.

Når modtagere af tilskud fra ansøgningspuljer skal finde oplysninger om nye ansøgningspuljer, finder langt størstedelen af tilskudsmodtagerne oplysningerne på hjemmesiden/i puljekalenderen. Tabel 4.6 viser, at 81 % af tilskudsmodtagerne i 2020 svarer, at de anvender hjemmesiden/puljekalenderen, når de skal finde oplysninger om ansøgningspuljer (76 % i 2018). 63 % anvender Socialstyrelsens nyhedsbrev til at finde nye oplysninger om ansøgningspuljer (55 % i 2018). Netværk af kollegaer og bekendte anvendes også i høj grad, trods mindre end for to år siden. 28 % angiver, at de anvender netværket, når de skal finde nye oplysninger om ansøgningspuljer (37 % i 2018). En mindre del af tilskudsmodtagerne anvender satspuljeaftalen/satsreserveaftalen (10 % i 2020 og 16,3 % i 2018), Socialstyrelsens informationsmøder (7 % i 2020 og 6 % i 2018), høring af bekendtgørelsen (ca. 7 % i 2020 og 8 % i 2018) og andre informationskilder (12 % i 2020 og 11 % i 2018).

I 2020-spørgeskemaet spørger vi også om ansøgningspuljemodtagernes brug af LinkedIn som informationskilde. Det spørgsmål var ikke med i 2018-målingen. Knap 3 % svarer, at de anvender LinkedIn, når de skal finde oplysninger om nye ansøgningspuljer.

**Tabel 4.6** Andel, som finder oplysninger om nye ansøgningspuljer

	2018	2020
På hjemmesiden/puljekalenderen	76,3	80,7
I Socialstyrelsens nyhedsbrev	54,7	63,4
Via kolleger eller bekendte	37,2	27,7
I satspuljeaftalen/satsreserveaftalen	16,3	9,6
På Socialstyrelsens informationsmøder	6,0	7,2
I forbindelse med høring af bekendtgørelsen	8,1	7,0
På LinkedIn	-	2,7
Andre informationskilder	10,7	11,8
<b>Antal respondenter</b>	<b>430</b>	<b>415</b>

Anm.: Respondenternes informationskilder er målt ved hjælp af følgende spørgsmål: "Hvor finder du oplysninger om nye ansøgningspuljer?" Det var muligt at sætte flere krydser.

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

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

### 4.3 Afgørelsen

Når en ansøgningspulje udmøntes, modtager alle ansøgere et afslags-, reservations-, eller tilskudsbrev, hvor afgørelsen fremgår og begrundes. Tabel 4.7 viser gennemsnittet på tre spørgsmål angående tilskudsbrevet stillet til modtagere af tilskud fra ansøgningspuljer. Spørgsmålene er Likert-skaleret og målt på en skala fra 1 "slet ikke" til 5 "i meget høj grad", dvs. jo højere gennemsnitsscore, i jo højere grad er man enig i spørgsmålets udsagn.

Tilskudsmodtagerne giver i 2020 i høj grad udtryk for, at tilskudsbrevet er forståeligt og fagligt begrundet, samt at det fremgår tydeligt af tilskudsbrevet, hvad der skal gøres for at få tilskuddet udbetalt. Gennemsnittene for de tre spørgsmål ligger således i 2020 på mellem 3,6 og 4,0, hvilket ligger i den højere ende af skalaen. Nogenlunde samme billede finder vi i 2018-målingen. Der er dog en svag tendens til, at tilskudsmodtagerne gennemsnitligt finder tilskudsbrevet en anelse mere forståeligt og fagligt begrundet i 2020 end i 2018.

**Tabel 4.7** Gennemsnit på vurderings spørgsmål vedrørende tilskudsbrevet

I hvilken grad mener du...	2018	2020
at afgørelsen i tilskudsbrevet var forståelig?	3,7	3,9
at afgørelsen i tilskudsbrevet var fagligt velbegrunderet?	3,4	3,6
at det fremgik tydeligt af tilskudsbrevet, hvad der skulle gøres for at få tilskuddet udbetalt?	3,9	4,0
Antal respondenter	411-424	395-414

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

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Når en organisation får et tilskud, er der en række betingelser, som den skal overholde i form af indsendelse af fx budget eller udbetalingsblanket. 30 % af tilskudsmodtagerne af ansøgningspuljer angiver i 2020, at de har været i tvivl om kravene beskrevet i tilskudsbrevet i forbindelse med modtagelse af et tilskud, jf. Tabel 4.8. Til sammenligning var tallet 32 % i 2018-målingen.

Med ca. 40 % er kommunerne/regionerne den gruppe af tilskudsmodtagere, der oftest er i tvivl om kravene. De øvrige organisationer svarer i mindre omfang, at de er i tvivl om kravene. I 2020 svarer 28 % (30 % i 2018) af de øvrige organisationer således, at de har været i tvivl om kravene. Dette skal muligvis ses i relation til, at gruppen af øvrige organisationer også angiver, at de har mere erfaring og bedre kompetencer end kommuner/regioner, jf. Tabel 1.8 og Tabel 1.10.

**Tabel 4.8** Gennemsnit på vurderings spørgsmål vedrørende tilskudsbrevet

	Alle organisationer		Kommuner/regioner		Øvrige organisationer	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
Procentandel i tvivl om kravene	31,8	29,6	40,8	40,3	29,8	27,5
Antal respondenter	412	405	76	67	336	338

Anm.: Målt ved hjælp af følgende spørgsmål: "Har du været i tvivl om de krav, som er beskrevet i tilskudsbrevet, i forbindelse med modtagelse af et tilskud?".

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

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Tabel 4.9 viser, hvor de tilskudsmodtagere, som har været i tvivl om kravene, har opsøgt råd og vejledning. Knap 73 % har ifølge 2020-målingen kontaktet Socialstyrelsen pr. mail (61 % i 2018), mens 68 % har kontaktet Socialstyrelsen via telefonen (66 % i 2018). 51 % har søgt på hjemmesiden (48 % i 2018), mens 23 % har spurgt kollegaer eller bekendte (31 % i 2018). En mindre andel på 12 % har kontaktet Socialstyrelsen via hjemmesiden (19 % i 2018), og 8 % har anvendt en anden informationskilde (6 % i 2018).

**Tabel 4.9** Hvor søges der råd og vejledning ved tvivl om krav? Procent.

	2018	2020
Kontaktet Socialstyrelsen pr. mail	61,1	72,5
Kontaktet Socialstyrelsen pr. telefon	65,6	67,5
Søgt på hjemmesiden	48,1	50,8
Spurgt kolleger eller bekendte	30,5	23,3
Kontaktet Socialstyrelsen via hjemmesiden	19,1	11,7
Anden informationskilde	6,1	8,3
<b>Antal respondenter</b>	<b>131</b>	<b>120</b>

Note: Målt ved hjælp af følgende spørgsmål: "Hvor har du søgt råd og vejledning?". Spørgsmålene er stillet til de respondenter, som har angivet, at de har været i tvivl om kravene beskrevet i tilskudsbrevet.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

Socialstyrelsen har fra og med 2020 ændret budgetteringskravene for ansøgere til en række ansøgningspuljer. For flere puljer skal man således ikke længere budgettere på månedsbasis, men alene på årsbasis. I spørgeskemaet for 2020 blev respondenterne spurgt til, i hvilken grad de mener, at kravene til budgettering er blevet lettere at håndtere som tilskudsmodtager. Tabel 4.10 viser de indkomne svar på spørgsmålet fra de adspurgte ansøgningspuljemodtagere. Som det fremgår af tabellen, vurderer godt 9 % af respondenterne, at budgetteringskravene i høj grad eller i meget høj grad er blevet lettere at håndtere. 64 % vurderer, at kravene i lav grad eller nogen grad er blevet lettere at håndtere, mens 26 % svarer, at kravene til budgettering slet ikke er blevet lettere.

**Tabel 4.10** Vurdering af budgetteringskravene. Procent.

	2020
I meget høj grad	3,3
I høj grad	6,1
I nogen	26,4
I lav grad	37,7
Slet ikke	26,4
<b>Total</b>	<b>329</b>

Note: Målt ved hjælp af følgende spørgsmål: "I hvilken grad mener du, at kravene til budgettering er blevet lettere at håndtere som tilskudsmodtager?"

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2020.

## 5 Driftstilskudsmodtagere

I det følgende præsenterer vi resultaterne, som angår driftstilskudsmodtagere.

I forlængelse af finanslovens ikrafttrædelse modtager organisationerne, som får driftstilskud, et tilskudsbrev angående driftstilskuddet. Tabel 5.1 viser driftstilskudsmodtagernes gennemsnitlige score på to spørgsmål angående dette driftstilskudsbrev. Spørgsmålene er Likert-skaleret og målt på en skala fra 1 "slet ikke" til 5 "i meget høj grad", dvs. jo højere gennemsnitsscore, i jo højere grad er man enig i spørgsmålets udsagn.

Respondenterne mener i høj grad, at det fremgik tydeligt af brevet, hvad de skulle gøre for at få driftstilskuddet udbetalt. Gennemsnitsscoren for dette spørgsmål er i 2020 på 4,1 og dermed tæt på skalaens maksimale værdi på 5. Det svarer stort set til vurderingen i 2018, hvor gennemsnitsscoren lå på 4,0.

Driftstilskudsmodtagerne synes også i høj grad, at de har den nødvendige viden om de krav, man som driftstilskudsmodtager skal leve op til. Gennemsnitsscoren i 2020 ligger for dette spørgsmål på 4,0, hvilket også er på niveau med målet fra 2018 (3,9).

**Tabel 5.1** Gennemsnit på vurderingsspørgsmål vedrørende driftstilskudsadministrationen

I hvilken grad mener du...	2018	2020
at det fremgik tydeligt i tilskudsbrevet, hvad I skulle gøre for at få driftstilskuddet udbetalt?	4,0	4,1
at I har den nødvendige viden om, hvilke krav, man som driftstilskudsmodtager skal leve op til?	3,9	4,0
Antal respondenter	45	79

Anm.: Modtagere af driftstilskud, som også har modtaget tilskud fra ansøgningspuljer, indgår i tabellen.

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

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

## 6 Data og metode

### 6.1 Dataindsamling, svarprocenter og stikprøvekarakteristika

Dette kapitel giver et overblik over datamaterialet og de metoder, som bruges i rapporten. Rapporten bygger på en elektronisk spørgeskemaundersøgelse i to bølger blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020. Dataindsamlingen foregik i begge år i perioden 1-22. oktober.<sup>5</sup> I 2018 blev alle, som modtog tilskud fra Socialstyrelsen på socialområdet i 2017 og i første halvdel af 2018, inviteret til at deltage i 2018-undersøgelsen. Tilsvarende blev alle, som modtog tilskud i 2019 og første halvdel af 2020, inviteret til at deltage i 2020-undersøgelsen. Populationen udgøres af alle 1.745 inviterede tilskudsmodtagere, og vores stikprøve udgøres af de i alt 932 tilskudsmodtagere, som besvarede spørgeskemaet i 2018 eller 2020.<sup>6</sup> Det giver en overordnet svarprocent på 53 %. Som Tabel 6.1 og Tabel 6.2 viser, er de årsopdelte svarprocenter 52 % for 2018 og 55 % for 2020.

I 2018 blev spørgeskemaet sendt direkte til kontaktpersonerne for de forskellige tilskudsbevilgede projekter. Det skete også for størstedelen af spørgeskemaerne i 2020. I forbindelse med 2020-dataindsamlingen var vi dog for nogle tilskudsmodtagere nødsaget til at sende spørgeskemaet ud til den tilskudsmodtagende organisations hovedpostkasse med henblik på, at organisationen viderefremmede spørgeskemaet til rette vedkommende respondent. Det skyldes, at vi for en del af de tilskudsbevilgede projekter ikke havde direkte kontaktoplysninger på projektets kontaktperson i 2020.<sup>7</sup> Vi kan ikke vide, hvor mange spørgeskemaer der i 2020 er viderefremmet via hovedpostkasserne, men ikke blev besvaret, hvilket besværliggør en beregning af svarprocenten.<sup>8</sup> Men vi modtog i alt 68 besvarelser via kontakt til hovedpostkasserne. Hvis man ser bort fra disse 68 besvarelser og udelukkende opgør svarprocenten på baggrund af dem, vi har kunnet sende spørgeskemaet direkte til, opnår vi – som et alternativ til de i tabelerne viste opgørelser – en samlet svarprocent på 51 %.

**Tabel 6.1** Besvarelser, svarprocenter og fordelinger i 2018

Tilskudstype	Antal fulde besvarelser	Samlet svarprocent	Procentvis fordeling i stikprøve	Procentvis fordeling i population
Driftstilskud	30	42,9	6,5	7,9
Ansøgningspuljer	415	52,5	90,2	89,6
Begge	15	68,2	3,3	2,5
I alt	460	52,1	100	100 % (883)

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018.

<sup>5</sup> I 2018 blev en historie om omfattende svindel med tilskudsmidler af en ansat i Socialstyrelsen første gang bragt i dagspressen (den såkaldte Britta-sag). Historien breakede d. 9. oktober midt i dataindsamlingsperioden og ville potentielt kunne have påvirket besvarelserne af tilfredshedsundersøgelsen. Derfor har vi foretaget omfattende tests for at undersøge, om der skulle være forskel på besvarelser, modtaget før og efter sagen blev bragt i medierne. Vi finder dog ingen indikationer på, at sagen har påvirket 2018-besvarelserne.

<sup>6</sup> Størstedelen af respondenterne er unikke for enten 2018- eller 2020-undersøgelsen, men nogle har deltaget i begge målinger (se mere herom i afsnit 2.1.).

<sup>7</sup> For en del af de tilskudsbevilgede projekter havde vi ikke direkte kontaktoplysninger på projektets kontaktperson i 2020 pga. Socialstyrelsens overgang til anvendelsen af den nye indgang til tilskudsansøgning i 2020, hvor ansøgerne sender deres ansøgning via e-boks i stedet for det tidligere tilskudsportal.sm.dk. Med den nye løsning bruges alene CVR-oplysninger i forbindelse med ansøgningen, hvorfor der ikke for alle tilskudsmodtagere ligger en e-mailadresse på en kontaktperson for samtlige tilskudsbevilgede projekter.

<sup>8</sup> Det blev dog indskærpet over for hver respondent, at vedkommende kun måtte besvare spørgeskemaet én gang.

**Tabel 6.2** Besvarelser, svarprocenter og fordelinger i 2020

Tilskudstype	Antal fulde besvarelser	Samlet svarprocent	Procentvis fordeling i stikprøve	Procentvis fordeling i population
Driftstilskud	49	61,3	10,4	9,3
Ansøgningspuljer	389	52,2	82,4	86,4
Begge	34	91,9	7,2	4,3
I alt	472	54,8	100	100 % (862)

Note: Svarprocenten for gruppen, som har modtaget både drifts- og ansøgningspuljetilskud, er kunstigt højt. Det skyldes, at det særligt er denne gruppe (og i nogen grad driftstilskudmodtagere), som har besvaret via et selvoprettelseslink sendt til hovedpostkasserne, hvilket overestimerer svarprocenten.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2020.

Tabel 6.1 og Tabel 6.2 viser også antal besvarelser, svarprocenter og fordelinger for hver af de tre grupper af tilskudsmodtagere i de 2 år. Generelt er gruppen af tilskudsmodtagere af ansøgningspuljer klart den største gruppe både i populationen og i stikprøven. Svarprocenten for denne gruppe er mellem 52 og 53 %.

Svarprocenten hos driftstilskudsmodtagerne svinger mellem 43 og 61 %.<sup>9</sup> Denne gruppe udgør omkring 7-10 % af stikprøven og 8-9 % af populationen. Den sidste og mindste gruppe er tilskudsmodtagere, som modtager både driftstilskud og tilskud fra ansøgerpuljer. Denne gruppe udgør lidt over 3-7 % af stikprøven og 3-4 % af populationen. Denne gruppe har den laveste svarprocent i 2018, men den højeste svarprocent i 2020. Forskelle skyldes højst sandsynligt de forskelle i indsamlingsmetode, som er beskrevet ovenfor (se også noten til Tabel 6.2).

Selvom svarprocenten varierer mellem tilskudstyper, er det vores vurdering, at den i alle tilfælde er relativt høj i relation til brugerundersøgelser generelt. Der er ikke noget entydigt tegn på, at nogle tilskudstyper er markant underrepræsenteret i undersøgelsen, men ansøgningspuljemodtagerne er bedst repræsenteret i vores data.

Tabel 6.3 viser nogle almindelige baggrundskarakteristika ved de respondenter, som besvarede tilfredshedsundersøgelsen i henholdsvis 2018 og 2020. De to stikprøver er stort set ens, hvad angår køn, alder og uddannelse. Der er marginale forskelle at spore, men ingen af disse er signifikant forskellige mellem 2018 og 2020. Sammenligneligheden er værd at hæfte sig ved, fordi den betyder, at eventuelle forskelle mellem årene i fx tilfredshed sandsynligvis ikke blot skyldes forskelle i deltagergrundlaget. Vi har med andre ord et godt grundlag for at lave en række sammenligninger i brugertilfredshed over tid.

Det skal understreges, at rapporten udelukkende angår tilskudsmodtagere. Vi har fx ikke data på, hvordan tilskudsansøgere, som ikke har modtaget tilskud, oplever Socialstyrelsens tilskudsadministration. Dette er selvsagt vigtigt at holde sig for øje i fortolkningen af resultaterne.

<sup>9</sup> Se noten til Tabel 6.2 om denne forskel i svarprocent.



**Tabel 6.3** Stikprøvekarakteristika

Baggrundsvariabel	2018		2020		Forskel	Samlet antal
	Antal	Andel/gns.	Antal	Andel/gns.		
Alder	449	51,3	464	50,5	-0,83	913
<i>Køn</i>	448		453			901
Kvinde		0,63		0,65	0,01	
Mand		0,37		0,35	-0,01	
<i>Uddannelsesniveau</i>	457		456			913
Ingen eller kort videregående uddannelse		0,14		0,17	0,03	
Mellemlang videregående uddannelse		0,35		0,31	-0,04	
Lang videregående uddannelse		0,51		0,52	0,01	

Note: Ingen af forskellene mellem 2018 og 2020 er statistisk signifikante på 0,05-niveauet.

Kilde: VIVEs tilfredshedsundersøgelse blandt Socialstyrelsens tilskudsmodtagere i 2018 og 2020.

## 6.2 Afrapportering og brug af t-test

Rapporten anvender frekvenstabeller og gennemsnit til at præsentere resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen. Gennemsnittene anvendes generelt til at præsentere resultaterne af Likert-skalerede variable, som måler, i hvilken grad tilskudsmodtagerne er enige i et udsagn. Disse variable har alle en skala fra 1 "slet ikke" til 5 "i meget høj grad", dvs. jo højere gennemsnitsscore, i jo højere grad er man enig i spørgsmålets udsagn. Den overordnede tilfredshed opgøres også ved hjælp af et gennemsnit. Denne variabel har en skala fra 1 "meget utilfreds" til 10 "meget tilfreds" og er målt ved det udbredte og validerede ACSI-spørgsmålsformat (ACSI står for *American Customer Satisfaction Index*; se ACSI, 2008; Fornell et al., 1996; Van Ryzin, 2004).

Eftersom forskningslitteraturen har vist, at tilfredshedsspørgsmålets placering i spørgeskemaet i sig selv kan påvirke respondenternes svar, har vi implementeret en teknik, som fjerner denne spørgsmålsrækkefølge-bias ved at randomisere placeringen af spørgsmålet, så det kommer enten først eller sidst i spørgeskemaet (Thau et al., 2020; Van de Walle & Van Ryzin, 2011).

Vi anvender i nogle tilfælde, primært ved tilfredshedsmålne, signifikanstest i form af t-test. Testene viser, om de svarforskelle, der måtte være over tid eller mellem forskellige grupper, sandsynligvis er reelle eller kan være udtryk for tilfældigheder (Agresti & Finlay, 2009). Når vi i kapitlerne om tilfredshed har markeret forskelle med stjerne (\*), er de statistisk signifikante på mindst 0,05-niveauet. Det vil sige, at man betragter det som usandsynligt, at disse forskelle blot skyldes statistiske tilfældigheder eller måleusikkerhed, idet sandsynligheden herfor er på under 5 %.<sup>10</sup>

Da der kan være markante forskelle på oplevelsen af tilskudsadministrationen for driftstilskudsmodtagere og modtagere af tilskud fra ansøgningspuljer, opgør vi svar separat for disse to grupper, når det er relevant. Den sidste respondentgruppe, modtagere af både driftstilskud og tilskud fra ansøgningspuljer, er meget lille, så af hensyn til anonymitet og datas pålidelighed vil vi generelt ikke afrapportere selvstændigt for denne gruppe. I stedet har vi lagt disse besvarelser ind i både opgørelsen af driftstilskudsmodtagernes svar og i opgørelsen af ansøgningspuljemodtagernes svar. Når totalen opgøres for de enkelte spørgsmål indgår modtagerne af

<sup>10</sup> Det skal understreges, at vi ikke har testet alle gruppeforskelle. Derfor kan man heller ikke antage, at en forskel er statistisk insignifikant, bare fordi den ikke er markeret med stjerne (\*). Vi skriver det direkte i rapporten, hvis en t-test har vist, at en forskel var insignifikant.

begge tilskudstyper dog kun en gang. For rapportens hovedemne – tilfredshed – opgøres gennemsnittet separat for alle tre grupper, dvs. modtagere af driftstilskud, modtagere af tilskud fra ansøgningspulje og modtagere af begge typer af tilskud. Gennemsnittet for tilfredshed blandt modtagere af begge tilskudstyper er baseret på minimum 15 besvarelser, hvorfor man ikke risikere at identificere enkeltbesvarelser i det tilfælde.

Vi opgør for en række forhold også svar separat for to organisationstyper: kommuner/regioner og øvrige organisationer. Øvrige organisationer er en relativt bred kategori, som dækker frivillige organisationer, socioøkonomiske virksomheder, fonde, selvejende institutioner og andre organisationer. Uddannelsesinstitutioner er kategoriseret under kommuner/regioner.

## Litteratur

- ACSI (2008). *American Customer Satisfaction Index: Methodology report*. Michigan: National Quality Research Center.
- Agresti, A. & Finlay, B. (2009). *Statistical Methods for the Social Sciences*. London: Pearson Education Limited.
- Fornell, C., Johnson, M., Anderson, J. & Bryant, E. (1996). The American Customer Satisfaction Index. Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Thau, M., Mikkelsen, M.F., Pedersen, M.J. & Larsen, M.H. (2020). Question Order Bias Revisited: A Split-Ballot Experiment on Satisfaction with Public Services among Experienced and Professional Users. *Public Administration*, 2020, 1-16.
- Van de Walle, S. & Van Ryzin, G. (2011). The Order of Questions in a Survey of Citizen Satisfaction with Public Services: Lessons from a Split-ballot Experiment. *Public Administration*, 89(4), 1436-1450.
- Van Ryzin, G. (2004). The measurement of overall citizen satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 27(3), 9-28.

# Bilag 1

## VIVE UNDERSØGER TILFREDSHEDEN BLANDT TILSKUDSMODTAGERE PÅ SOCIALOMRÅDET

Tak, fordi du vil deltage i denne tilfredshedsundersøgelse af tilskudsadministrationen på socialområdet. Din deltagelse er vigtig for undersøgelsen.

Opgaven med at udmønte tilskudsmidlerne på socialområdet ligger i Socialstyrelsen. Socialstyrelsen har løbende foretaget en modernisering af tilskudsadministrationen på socialområdet. Der er bl.a. foretaget en gennemgang af alle ansøgningspuljerne, og der er med puljekalenderen skabt overblik over, hvornår ansøgningspuljer forventes udmeldt og udmøntet. Der er også iværksat aktiviteter med henblik på at forenkle administrationen af driftstilskud, og Socialstyrelsen har styrket sin kommunikation via fx informationsmøder.

Der arbejdes fortsat på at forbedre tilskudsadministrationen på socialområdet. Derfor gennemfører VIVE på vegne af Socialstyrelsen denne tilfredshedsundersøgelse for at få input til den fortsatte modernisering af tilskudsadministrationen. Målgruppen er alle tilskudsmodtagere, som i 2019 eller første halvår af 2020, har modtaget driftstilskud eller støtte fra ansøgningspuljer, som forvaltes af Socialstyrelsen. Undersøgelsen er en opfølgning på en tilsvarende undersøgelse gennemført i 2018. Uanset om du deltog i spørgeskemaundersøgelsen i 2018 eller ej, håber vi, du vil deltage i undersøgelsen nu, da det er vigtigt for undersøgelsens samlede kvalitet, at så mange som muligt deltager.

Du bedes kun gennemføre spørgeskemaet én gang i år - og det uanset, om du i år er blevet kontaktet direkte af VIVE, eller om du har fået videresendt spørgeskemaet via din organisations hovedpostkasse (eller begge dele).

Alle besvarelser på spørgeskemaet behandles fortroligt og vil kun blive brugt i afrapporteringen i anonymiseret form. Du kan få hjælp til at udfylde spørgeskemaet ved at kontakte VIVE.

**På forhånd tak for din hjælp.**

### **Kontakt**

Spørgsmål vedr. spørgeskemaet:

Senioranalytiker Jonatan Kjældgaard Jensen

VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Tlf.: 33 48 09 00, e-mail: [jokk@vive.dk](mailto:jokk@vive.dk)

Øvrige spørgsmål:

Fuldmægtig Thea Birkelund Nielsen

Center for Økonomi og Tilskudsforvaltning, Socialstyrelsen

Tlf.: 50 81 09 67, e-mail: [tbin@socialstyrelsen.dk](mailto:tbin@socialstyrelsen.dk)

**Vedr. dine oplysninger**

Socialstyrelsen er ansvarlig for den behandling af personoplysninger, som VIVE foretager på vegne af Socialstyrelsen.

Dine oplysninger, som du giver i forbindelse med din deltagelse i undersøgelsen, må udelukkende anvendes til videnskabelige formål, og det er frivilligt, om du vil deltage i undersøgelsen.

**Arkivering**

Dine personoplysninger vil blive opbevaret indtil undersøgelsen er afsluttet, hvorefter de enten slettes eller arkiveres hos Rigsarkivet.

Hvis oplysningerne arkiveres, må de stadig udelukkende anvendes til videnskabelige undersøgelser, som skal forhåndsgodkendes af Datatilsynet.

**Videregivelse**

Dine oplysninger kan blive brugt i andre videnskabelige projekter.

**Dataansvarlig**

Socialstyrelsen, Edisonsvej 1, 5000 Odense C.

**Databeskyttelsesrådgiver**

Hos Socialstyrelsen:

dpo@socialstyrelsen.dk

41 93 24 50

Hos VIVE:

dpo@vive.dk

39 17 39 95

**Sådan behandles dine personoplysninger**

<https://socialstyrelsen.dk/om-os/organisation/persondatapolitik>

**Retsgrundlaget**

Udarbejdelse af en videnskabelige og/eller statistisk undersøgelse i samfundets interesse:

GDPR, art. 6, stk. 1, litra e og databeskyttelsesloven § 10, stk. 1.

**Klagemulighed hos Datatilsynet**

Hvis du ønsker at klage over behandlingen af dine personoplysninger, kan du altid sende en klage til Datatilsynet. Du kan læse mere på Datatilsynets hjemmeside [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

Først har vi nogle korte spørgsmål om dig som tilskudsmodtager.

Har du modtaget tilskud fra Socialstyrelsen (enten fra en ansøgningspulje eller som drifts-tilskud) i perioden 2019 til 2020?

- Ja
- Nej

Man kan modtage tilskud som en organisation. Hvilken beskrivelse passer bedst på din organisation?

Jeg modtager tilskud ...

- ... som kommune
- ... som region
- ... som frivillig forening/organisation
- ... som selvejende institution
- ... som fond
- ... som uddannelsesinstitution
- ... som socialøkonomisk virksomhed
- Andet

Hvad er din arbejdsfunktion i din organisation?

- Leder
- Projektleder
- Projektmedarbejder
- Konsulent/Fuldmægtig
- Administrativ medarbejder
- Frivillig
- Andet

Er det første gang, din organisation modtager tilskud på socialområdet?

- 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 socialområdet?

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

I hvilken grad mener du, at din organisation har de rette kompetencer til at søge, modtage og administrere tilskud på socialområdet?

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

Tilskudsadministrationen på socialområdet er underlagt en række regler om god tilskudsforvaltning i staten. Inden for disse rammer fastsættes så enkle regler som muligt.

Nu vil vi gerne spørge til din oplevelse af tilskudsadministrationen på socialområdet.

Tænk på din samlede oplevelse med at ansøge, modtage og administrere tilskud på socialområdet. Hvor tilfreds er du alt i alt med Socialstyrelsens tilskudsadministration på det sociale område? Vi vil bede dig bruge en skala fra 1-10, hvor 1 betyder "meget utilfreds" og 10 betyder "meget tilfreds".

1 Meget <u>u</u> tilfreds	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Meget tilfreds	Ved ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Socialstyrelsen inviterer løbende til informationsmøder om ansøgningspuljerne for både frivillige foreninger og kommuner. I 2020 blev mødet med kommunerne aflyst på grund af COVID-19.

Har du eller din organisation deltaget i et af Socialstyrelsens informationsmøder om ansøgningspuljer?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

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



Hvis du har nogle særlige kommentarer til informationsmøderne, bedes du venligst skrive dem her.

---

---

---

---

---

---

Socialstyrelsen har siden 2018 udarbejdet en puljekalender for udmelding af nye ansøgningspuljer det pågældende år.

Kender du Socialstyrelsens puljekalender?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

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

Hvis du har nogle særlige kommentarer til puljekalenderen, bedes du venligst skrive dem her.

---

---

---

---

---

---

Hvor finder du oplysninger om nye ansøgningspuljer?

Sæt gerne flere krydser.

- På hjemmesiden/puljekalenderen
- I forbindelse med høring af bekendtgørelsen
- I satspuljeaftalen/satsreserveaftalen
- I Socialstyrelsens nyhedsbrev
- På Socialstyrelsens informationsmøder
- Via kolleger eller bekendte
- På LinkedIn
- Andet \_\_\_\_\_
- Ved ikke

I forbindelse med at ansøgningspuljer udmeldes, offentliggøres en bekendtgørelse og vejledning, der beskriver krav og vurderingskriterier til hver enkelt ansøgningspulje.

Så du eller din organisation nærmere på bekendtgørelsen til ansøgningspuljen, før du søgte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at bekendtgørelsen indeholdte 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

Så du eller din organisation nærmere på vejledningen til ansøgningspuljen, før du søgte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at vejledningen indeholdte de informationer, du eller din organisation skulle bruge for at kunne 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

Når en ansøgningspulje udmøntes modtager alle ansøgere et afslags-, reservations-, eller tilskuds-brev, hvor afgørelsen fremgår og begrundes.

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 velbegrundet?

- 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 organi-sation skulle gøre for at få tilskuddet fra ansøgningspuljen udbetalt?

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

Når du får et tilskud, er der en række betingelser, som du skal overholde i form af indsendelse af fx budget eller udbetalingsblanket.

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Hvor har du søgt råd og vejledning?

- Søgt på hjemmesiden (Socialstyrelsen.dk eller den tidligere hjemmeside tilskudsportal.sm.dk)
- Kontaktet Socialstyrelsen via hjemmesiden
- Kontaktet Socialstyrelsen per telefon
- Kontaktet Socialstyrelsen per mail
- Spurgt kolleger eller bekendte
- Ingen steder
- Andet \_\_\_\_\_

I forlængelse af finanslovens ikrafttrædelse modtager du eller din organisation et tilskudsbrev for jeres driftstilskud.

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

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

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

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

Socialstyrelsen har fra og med 2020 ændret budgetteringskravene for ansøgere til en række ansøgningspuljer. For flere puljer skal man således ikke længere budgettere på månedsbasis, men alene på årsbasis.

I hvilken grad mener du, at kravene til budgettering er blevet lettere at håndtere som tilskudsmodtager?

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

Socialstyrelsens kontor for Tilskudsforvaltning udmelder, udmønter og administrerer alle tilskud på socialområdet.

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

- Ja
- Nej
- Ved ikke

I hvilken grad mener du, at det var let at komme i kontakt med Tilskudsforvaltning?

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

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

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

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

Socialstyrelsen.dk har siden april 2020 været indgangen til Socialstyrelsens puljeområde. Her kan man bl.a. holde sig orienteret om aktuelle puljer, ansøge om midler til projekter og finde oplysninger om betingelser for projekt- eller driftstilskud. Tidligere gjorde man det via hjemmesiden tilskudsportal.sm.dk

Hvilken indgang til Socialstyrelsens puljeområde har du senest anvendt?

- Socialstyrelsen.dk
- Tilskudsportal.sm.dk
- Begge indgange

I hvilken grad mener du, at man kan orientere sig på socialstyrelsen.dk?

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

I hvilken grad mener du, at socialstyrelsen.dk gør det nemt at finde information 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

VIVE gennemførte samme spørgeskemaundersøgelse tilbage i 2018 som den, du er ved at besvare nu. Besvarede du eller din organisation også spørgeskemaet i 2018?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Hvis du har kommentarer til den udvikling, som har fundet sted siden sidst du eller din organisation besvarede dette spørgeskema i 2018 med hensyn til processen med at ansøge, modtage og administrere tilskud forvaltet af Socialstyrelsen, må du meget gerne notere dem her.

---

---

---

---

---

---

---



Afslutningsvist har vi nogle korte spørgsmål om din baggrund. Hvis flere personer har været med til at besvare spørgeskemaet, vil vi bede den person som primært har svaret på spørgsmålene om at svare her.

Hvilket årstal er du født?

Hvad er dit køn?

- Mand
- Kvinde
- Andet
- Ønsker ikke at svare

Hvad er din højest fuldførte uddannelse?

- Folkeskole eller kortere
- Erhvervsuddannelse
- Gymnasial uddannelse (STX/HF/HTX/HHX)
- Kort videregående uddannelse (op til 3 år)
- Mellemlang videregående uddannelse (3 til 5 år)
- Lang videregående uddannelse (5 år eller mere)
- Ønsker ikke at svare

Vi har ikke flere spørgsmål. Hvis du eller din organisation har uddybende, eller helt andre kommentarer til tilskudsadministrationen på og socialområdet, kan du skrive dem nedenfor.

---

---

---

---

---

---

---

Tak for din deltagelse. Vi har modtaget dine svar, og du kan nu lukke vinduet.

**VIDE**  
**VELFÆRD**

DET NATIONALE FORSKNINGS-  
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD