

Lokale- og Anlægsfonden

Brugerundersøgelse 2009

Rapport

Juni 2009

1.	INDLEDNING	1
1.1	Baggrunden for og formålet med undersøgelsen	1
1.2	Dataindsamling og metode	2
1.3	Formidling af resultater	5
1.4	Rapportens opbygning.....	6
2.	HOVEDKONKLUSIONER OG INDSATSOMRÅDER.....	7
3.	FONDENS BETYDNING FOR ANSØGERNE.....	9
3.1	Støttemidlers betydning for projektgennemførelse.....	9
4.	SAGSBEHANDLINGSPROCEDUREN.....	11
4.1	Samlet sagsbehandling og sagsbehandlingstid	11
4.2	Tilfredshed med forskellige aspekter af sagsbehandling	14
4.3	Tilfredshed med procedurer omkring indfrielse af støttetilsagn.....	17
4.4	Særlige krav i forbindelse med indfrielse af støttetilsagn	18
5.	KOMMUNIKATION OG INFORMATION	19
5.1	Kendskab til Fonden og første kontakt	19
5.2	Tribune	21
5.3	Hjemmesiden	22
6.	UDVIKLING I BRUGERTILFREDSHED	25
7.	BILAG: FREKVENSTABELLER FOR ALLE SPØRGSMÅL.....	27
7.1	Lokale- og Anlægsfondens betydning.....	27
7.2	Samlet tilfredshed og vigtighed	29
7.3	Information fra Fonden gennem hjemmeside og elektronisk nyhedsbrev	31
7.4	Information fra Fonden gennem publikationer	33
7.5	Sagsbehandling	34
7.6	Kontrol-, låne- og udbetalingsprocedurer.....	37

1. INDLEDNING

NIRAS Konsulenterne har i foråret 2009 gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt Lokale- og Anlægsfondens ansøgere af pulje- og fondsmidler i perioden 2005-2006. Med udgangspunkt i resultaterne fra denne undersøgelse blev der i april afholdt en udviklingsdag med deltagelse af tre konsulenter fra Lokale- og Anlægsfonden. Denne rapport indeholder resultaterne fra brugerundersøgelsen 2009 samt nuanceringer og baggrund for disse resultater, som de blev diskuteret på udviklingsdagen.

1.1 Baggrunden for og formålet med undersøgelsen

Lokale- og Anlægsfonden blev etableret i 1994 og har til formål at udvikle, støtte og rådgive om byggeri inden for idræt, kultur og fritidsliv. Ansøgere hos Lokale- og Anlægsfonden har mulighed for at søge midler fra hhv. Fonden til projekter på over 1.000.000 kr. og fra Puljen (Klublokale- og Værestedspuljen) til projekter på under 1.000.000 kr. Typiske ansøgere er foreninger, institutioner, organisationer, kommuner og fonde.

Som et led i bestræbelserne på at yde en god service til dens ansøgere har Lokale- og Anlægsfonden siden 1999 gennemført brugerundersøgelser med cirka tre års mellemrum. Den seneste blev gennemført i 2006.

Af hensyn til sammenligneligheden med forrige års undersøgelser er det i hovedtræk de samme temaer, som berøres, og de samme spørgsmålsformuleringer, der anvendes. De overordnede temaer for undersøgelsen er defineret som:

- Rådgivning og vejledning fra Fonden ved udarbejdelse af ansøgninger
- Fondens medvirken til projektudvikling
- Information fra Fonden gennem hjemmeside og elektronisk nyhedsbrev
- Information fra Fonden gennem publikationer
- Sagsbehandling
- Kontrol-, låne- og udbetalingsprocedurer

Som udgangspunkt er der to formål med denne brugerundersøgelse. Det ene er at *dokumentere*, om sagsbehandling mv. foregår på en fornuftig måde, og om brugertilfredsheden har ændret sig over tid. Det andet er at opnå *læring* om de

ting, der fungerer godt og mindre godt, og lade det være udgangspunktet for at udpege fremtidige indsatsområder.

Brugernes tilkendegivelser kan være med til at klarlægge, om der er områder, hvor der er forskel i brugernes ønsker og Lokale- og Anlægsfondens prioriteringer. Ideelt set vil en øget viden om brugernes vægtning af forskellige områder i sagsbehandling og ansøgningsproces føre til, at brugerne kan få en bedre service for de samme midler.

De fleste organisationer er ofte i en situation, hvor ris eller ros fra brugerne kun kommer til udtryk i personlig kommunikation eller i enkelte tilfælde konkrete klager, der ikke oparbejdes systematisk i organisationen. Det gælder selvfølgelig også for Lokale- og Anlægsfonden, hvor de fleste tilbagemeldinger fra Fondens ansøgere sker gennem den personlige kontakt mellem konsulenten og ansøger. Dette er selvfølgelig helt naturligt, men man risikerer, at den daglige dialog med brugerne kun afspejler holdninger og synspunkter i dele af brugergruppen – og ofte kun hos de mest engagerede, professionelle ansøgere. Ønsker man derimod at få dækket generelle tendenser, holdninger, forventninger og ønsker hos brugergruppen *som helhed*, er brugerundersøgelser meget anvendelige.

Repræsentative brugerundersøgelser som denne, hvor alle ansøgere har fået et spørgeskema, giver et billede af holdningen blandt alle brugere og ikke blot en fornemmelse af ønsker hos den mest ressourcestærke gruppe af ansøgere. Derudover giver brugerundersøgelsen mulighed for at gå bag om resultaterne og afdække hvilke grupper af ansøgere, som er særligt tilfredse eller utilfredse med fx informationsmaterialet, sagsbehandlingstiden mv.

1.2 **Dataindsamling og metode**

NIRAS Konsulenterne har på baggrund af et udtræk fra Lokale- og Anlægsfonden fået oplysninger om alle ansøgere til Fonden og Puljen samt rådgivningssager fra 2005 til og med 2006. I denne gruppe indgår alle, som har modtaget et sagsnummer, dvs. at uformelle forespørgsler om eller indledende kontakter til en mulig ansøgning ikke er med totalpopulationen.

Spørgeskemaet blev sendt til i alt 625 ansøgere, som fik afgjort deres ansøgning i ovennævnte periode. I denne gruppe af ansøgere udgør antallet af rådgivningssager kun 15, hvoraf otte svarede. Størrelsen på denne gruppe giver ikke et fornuftigt vurderingsgrundlag for rådgivningssager, og disse indgår derfor ikke i afrapporteringen.

Alle ansøgere fik tilsendt et papirskema og et følgebrev, der beskrev dels undersøgelsens formål, dels deres mulighed for at svare postalt eller via internettet.

Derudover modtog de ansøgere, som Lokale- og Anlægsfonden har mailadresser på, også en e-mail med et direkte link til at besvare spørgeskemaet.

I løbet af dataindsamlingsperioden på seks uger modtog alle ansøgere, som endnu ikke havde svaret, to påmindelsesbreve, ligesom der i dataindsamlingens sidste uger blev iværksat en telefonisk påmindelsesrunde blandt de ansøgere, der havde et telefonnummer registreret sammen med ansøgningen.

NIRAS Konsulenterne bemærker, at der generelt kan være et problem i at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse, hvor respondenterne skal forholde sig til forhold, der ligger op til fire år tilbage. Respondenterne forventes at kunne forholde sig til fx længden af sagsbehandlingstiden på en ansøgning fra 2005/2006. I løbet af en fireårs periode vil man også kunne forvente, at der sker udskiftninger i foreningerne, således at det i dag ikke er muligt at identificere den person, der stod for ansøgningen i 2005/2006. Endelig har der i perioden været en kommunesammenlægning, som har givet anledning til store personaleændringer i kommunerne, og dermed dårligere mulighed for at identificere ansøgerne i dag. For at imødekomme disse problemstillinger kunne man fremadrettet overveje at gennemføre løbende evaluering – jf. det man i evalueringsteorien benævner *Streams of evaluation*¹ – hvor Lokale- og Anlægsfonden løbende sender et spørgeskema til de færdigbehandlede ansøgere.

Som det fremgår af nedenstående tabel, er svarprocenten betydeligt højere blandt ansøgere, der har modtaget tilsagn om støtte, end blandt afviste ansøgere. Det er naturligt, at ansøgere, som har modtaget penge fra Lokale- og Anlægsfonden, føler sig mere forpligtede til at besvare et evalueringsskema, men da man kan have en forventning om, at godkendte ansøgere vil svare anderledes end afviste ansøgere, betyder det, at man bliver nødt til at vægte data, så man ikke risikerer, at de mange besvarelser fra godkendte ansøgere indgår med unødigt stor vægt i resultaterne i forhold til, hvad deres andel i nettostikprøven betynder til. Derfor er der foretaget en matriceopvejning, hvori grupperne af godkendte og afviste ansøgere til hhv. pulje- og fondsmidler indgår med samme forhold som i nettostikprøven.

¹ Kusek, J.D. & Rist, R.C. (2004). *Ten Steps to a Resultsbased Monitoring and Evaluation System*. Washington, D.C.: The World Bank.

Tabel 1-1: Nettostikprøve og svarprocenter sammenlignet med tidligere undersøgelser

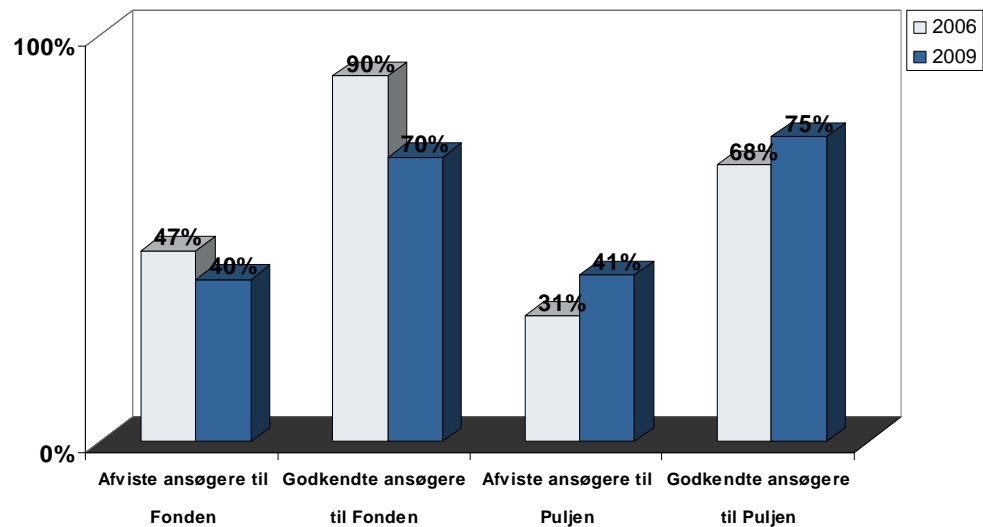
	Afviste ansøgninger til Fonden	Godkendte ansøgninger til Fonden	Afviste ansøgninger til Puljen	Godkendte ansøgninger til Puljen	I alt
Nettostikprøve 2009	75	56	261	218	610
Besvarelser 2009	30	39	109	164	342
Svarprocent 2009	40 %	70 %	41 %	75 %	56 %
Svarprocent 2006	47 %	90 %	31 %	68 %	54 %
Svarprocent 2003	58 %	70 %	46 %	59 %	54 %
Svarprocent 1999	44 %	63 %	46 %	61 %	53 %

Note: Da antallet af rådgivningssager kun udgør 15 i nettostikprøven (og der kun er 8 besvarelser inden for denne gruppe), indgår disse ikke i afrapporteringen.

Den samlede svarprocent for årets undersøgelse er meget lig svarprocenterne i de forrige brugerundersøgelser fra 2006, 2003 og 1999 – dog er dette års svarprocent en anelse højere. Til gengæld er sammensætningen af gruppen, som har besvaret skemaet, noget anderledes end det var tilfældet i de sidste undersøgelser. Figur 1-1 nedenfor viser, at det i højere grad er lykkedes at få ansøgere til Puljen til at svare, mens svarprocenten blandt de meget omfattende og beløbsmæssigt større Fondsansøgninger er lavere end ved sidste undersøgelse.

Gruppen af ansøgere til Fondsmidler er antalsmæssigt ikke så stor, hvilket selvfølgelig gør, at svarprocenten er sårbar over for selv små ændringer, men blandt konsulenterne fra Lokale- og Anlægsfonden har man også en formodning om, at ejerskabet til de store projekter er blevet mindre. Ofte kan projekterne være blevet godkendt på baggrund af konkurrencer, der er udskrevet af Lokale- og Anlægsfonden. Derudover vil Fondens støtte ved de store ansøgninger ofte betyde relativt lidt, da støttens andel af de samlede omkostninger kan udgøre ned til omkring 10 procent selvom den samlede beløbsstørrelse er stor. Ved puljeansøgninger kan der gives op til 33 procent støtte til projekter op til 450.000 kr., og støtten har således relativt en større betydning for disse ansøgere.

Figur 1-1: Svarprocent for ansøgergrupper i hhv. 2006 og 2009



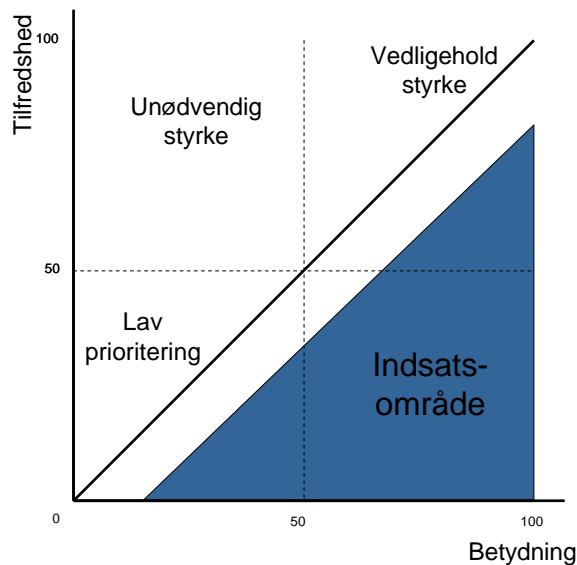
1.3 Formidling af resultater

NIRAS Konsulenterne har erfaring for, at en resultatformidling, hvor alle resultater uprioriteret lægges frem i en stor tabelrapport, er særdeles vanskelig at anvende i et fremadrettet perspektiv. For hvad er egentlig det gode resultat, og hvad siger resultaterne om den aktuelle indsats?

På udviklingsdagen med de udvalgte medarbejdere reflekteres på resultaterne af brugerundersøgelsen i organisationen med henblik på, at indsatsen evalueres bagudrettet og prioriteres fremadrettet. Ved at integrere formidling og proces på denne måde sikres det, at kommenteringen af resultaterne kvalificeres med faglige overvejelser om årsagssammenhænge bag de observerede resultater og identifikation af fremtidige, prioriterede indsatsområder. Dermed bliver rapporten i højere grad et anvendeligt redskab, man efterfølgende kan vende tilbage til med henblik på at vurdere den opfølgning, der er sket.

Samtidig vil formidlingen af undersøgelsens resultater understøtte prioriteringen af indsatsområder gennem de såkaldte Prioriteringskort. I Prioriteringskortet knyttes brugernes tilfredshed sammen med den betydning, de tillægger en bestemt service, hvilket giver en let, overskuelig og handlingsorienteret præsentation af resultaterne. Nedenfor er Prioriteringskortet illustreret.

Figur 1-2: Prioriteringskort – forholdet mellem tilfredshed og betydning



Pointen er, at Prioriteringskortet illustrerer, hvor man mest effektivt kan sætte ind med henblik på at øge brugernes samlede tilfredshed. Temaer • dvs. serviceydelser • som brugerne tillægger stor betydning, men er mindre tilfredse med, kan med fordel prioriteres i den fremadrettede indsats. Omvendt vil der være mulighed for, uden større konsekvenser for den samlede brugertilfredshed, at overføre ressourcer fra temaer, som brugerne aktuelt er meget tilfredse med, men som de reelt ikke tillægger den store betydning i det samlede billede.

Endeligt er flere af resultaterne opstillet i vandrette søjlediagrammer, der giver en overskuelig visuel fremstilling af udviklingen i ansøgernes tilfredshed siden sidste undersøgelse.

1.4 **Rapportens opbygning**

Kapitel 2 giver et kort overblik over rapportens væsentligste konklusioner og anbefalinger til indsatsområder. Kapitel 3 til 6 beskriver resultaterne fra brugerundersøgelsen, og i bilaget i kapitel 7 fremlægges de frekvenstabeller, som ligger til grund for gennemgangen af resultaterne.

2. HOVEDKONKLUSIONER OG INDSATSOMRÅDER

Her beskrives kort undersøgelsens hovedkonklusioner og eventuelle forslag til indsatsområder som underpunkter. I kapitel 3 til 6 vil baggrunden for anbefalingerne være mere udførligt begrundet.

- Lokale- og Anlægsfondens ansøgere er generelt meget tilfredse med Fondens arbejde
- Mange ansøgere har utilstrækkelig viden om krav til og vilkår for ansøgninger til Fonden
 - i. Bedre afstemning af ansøgernes forventninger
 - ii. Klar og let tilgængelig formidling på hjemmesiden
 - iii. Udbrede kendskabet til Tribune
 - iv. Udvide dialog med ansøgere
- Tilfredsheden med den eksterne tekniske rådgivning er lav sammenlignet med alle andre områder
 - i. Formålet med rådgivningen skal formidles bedre, så ansøger bliver mere bevidst om eget udbytte
 - ii. Det skal tydeliggøres, at rådgivningen for store projekter er et krav og ikke en mulighed
- Grænserne for Lokale- og Anlægsfondens rådgivning er ikke formidlet eksplicit nok
 - i. Bedre afstemning af ansøgernes forventninger
 - ii. Klar og let tilgængelig formidling på hjemmesiden

- Hjemmesiden anvendes af mange, men kan stadig anvendes aktivt af flere
 - i. Klar og let tilgængelig formidling på hjemmesiden
 - ii. Tydeliggøre sagsbehandling ved anvendelse af konkrete cases – evt. i alternativ formidlingsform som videospots
- Kendskabet til Tribune blandt Fondens ansøgere er lavt
 - i. Udsendes til bredere kreds
- Brugerundersøgelserne har i sin nuværende form nogle mangler
 - i. Gennemførelse af løbende evaluering
 - ii. Udvidelse af brugerundersøgelse med mere kvalitativt præg, der giver mulighed for uddybende forklaringer, og som kan gøres handlingsorienteret.

3. FONDENS BETYDNING FOR ANSØGERNE

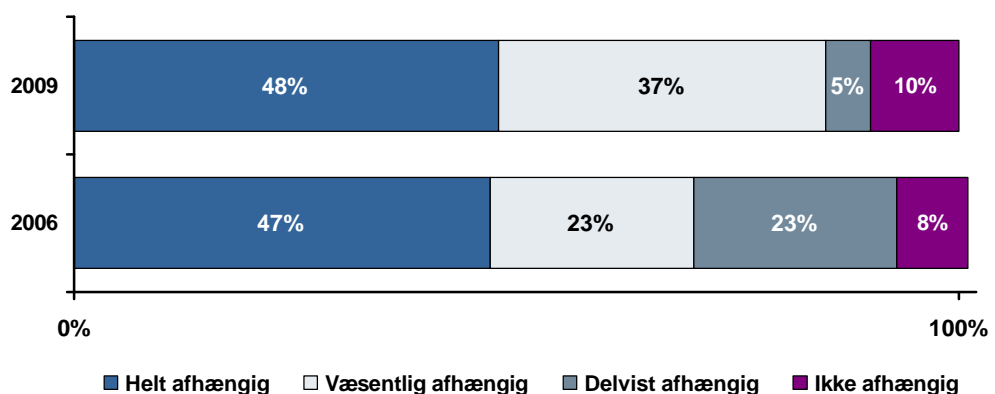
Lokale- og Anlægsfondens betydning for dets ansøgere kan opgøres på mange måder, men et vigtigt parameter for, om Fondens støttemidler rykker noget, er, om projekterne vurderes at være blevet realiseret, hvis der ikke var blevet bevilget støttemidler. Og har man ikke fået godkendt sin ansøgning og bevilget pengene, får man så gennemført sit projekt alligevel og i så fald i hvilken form.

3.1 Støttemidlers betydning for projektgennemførelse

Spørger man de ansøgere, som Lokale- og Anlægsfonden i 2005-2006 har givet økonomisk støtte, om midlernes betydning, så svarer langt de fleste, at den har været altafgørende. Kun cirka hver tiende ansøger, som fik penge, mener, at deres projekt kunne være blevet realiseret uden støttetilsagnet. Og det er både ansøgere til Pulje- og Fondsmidler, som mener, at deres projekt i væsentlig grad har været afhængigt af midlerne, eller simpelthen slet ikke ville være blevet gennemført, hvis ikke det havde været for Lokale- og Anlægsfonden.

Figur 3-1 viser tydeligt, at andelen af ansøgere, som vurderer, at de har været helt eller væsentligt afhængige af støtten for at gennemføre projektet, er steget siden 2006.

Figur 3-1: Udvikling i ansøgernes afhængighed af støtte for at gennemføre projekt



Opfattelsen hos folkene bag de godkendte ansøgninger er altså, at støttemidlerne har været af stor betydning for realiseringen, men hvad siger så de ansøgere, som måtte tage til takke med et afslag? Tilbage i den sidst gennemførte under-

søgelse fra 2006 var det lidt over halvdelen af de afviste ansøgere, der fik gennemført deres projekt trods et afslag, hvilket var en markant fremgang i forhold til undersøgelsen fra 2003. Men I dette års undersøgelse er andelen tilbage på 2003-niveau, da omtrent tre ud af fire ansøgere har fået projektet realiseret på trods af, at de ikke har fået bevilget penge af Lokale- og Anlægsfonden.

Umiddelbart kan det synes lidt overraskende, at hovedparten af afviste ansøgere vælger at realisere projektplanerne uden midler fra Fonden, men der er to væsentlige nuanceringer af dette resultat. Dels har ca. 40 % af afviste ansøgere, som alligevel har realiseret projektet, set sig nødsaget til at foretage ændringer i de oprindelige planer, dels skal man tænke på, at for ansøgere af Puljen er den øvre grænse for, hvad man kan søge, faktisk kun på 150.000 kr., og for ansøgere af Fonden vil det ansøgte beløb trods sin markante størrelse ofte relativt set kun være en lille andel af projektets samlede udgifter.

Som nævnt ovenfor har to ud af fem af de afviste ansøgere, der har realiseret projektet, måttet sande, at projektplanerne skulle revideres efter afslaget fra Lokale- og Anlægsfonden. Spørger man ind til, hvad der er blevet ændret, så fremgår det af de åbne besvarelser, at mange har valgt en 'light'-udgave af midlertidig karakter af den oprindelige plan:

"Der er lavet en midlertidig løsning, som ikke er tidssvarende, men brugbar."
(Afvist ansøger til Puljen)

"Det blev en nødtørftig løsning." (Afvist ansøger til Puljen)

"Vi har fået lavet så meget, som midlerne rakte til. Det resterende venter stadig på at blive udført." (Afvist ansøger til Puljen)

Samlet set kan det konkluderes, at Lokale- og Anlægsfondens støtte tillægges stor betydning for projektrealiseringen af de ansøgere, som har fået godkendt deres ansøgninger. Det kan dog også konstateres, at omkring tre fjerdedele af de afviste ansøgere på trods af afslaget alligevel vælger at arbejde videre med projektet, selv om mange er nødt til at gå på kompromis med den oprindelige projektplan. Om det er en øget opbakning fra lokalområdet, en større frivillig arbejdsindsats eller flere private sponsorer, som muliggør, at så relativt mange arbejder videre med projektet trods afslaget, kan denne undersøgelse ikke sige noget om.

4. SAGSBEHANDLINGSPROCEDUREN

De mange aspekter ved Lokale- og Anlægsfondens sagsbehandlingsprocedure behandles i dette kapitel. Hovedparten af resultaterne fremstilles i form af de prioriteringskort, der sammenholder brugernes tilfredshed med et emne med deres opfattelse af emnets vigtighed, og som er nærmere beskrevet i afsnit 1.3.

4.1 Samlet sagsbehandling og sagsbehandlingstid

De konsulenter, som til dagligt sidder med ansøgninger til både Fonden og Puljen, angiver, at det er sagsbehandling til fondsansøgninger, som tager lang tid, mens ansøgninger til Puljen i højere grad har karakter af ekspeditionssager, som kan klares på en enkelt eller to arbejdsdage. Ansøgninger til Fonden tager derimod en til to uger, da ansøgninger af den størrelse og karakter kræver en mere grundig sagsbehandling og ofte også flere opfølgende tiltag.

Sagsbehandlingstiden et godt eksempel på, at det kan være svært at opstille fir-kantede mål for, hvad der er en succes. En kort sagsbehandlingstid vil umiddelbart være godt, men hvis den er så kort, fordi den ikke er grundig, så er det vel ikke noget at stræbe efter?

Som det er illustreret i Figur 4-1, er hovedparten af Lokale- og Anlægsfondens ansøgere godt tilfredse med sagsbehandlingstiden, og det er også et emne, som de fleste tillægger rigtig stor betydning. Det er naturligt nok blandt de afviste ansøgere, at utilfredsheden med sagsbehandlingstiden er størst, men dette mønster er gældende for tilfredsheden med alle emner i forbindelse med sagsbehandlingsproceduren.

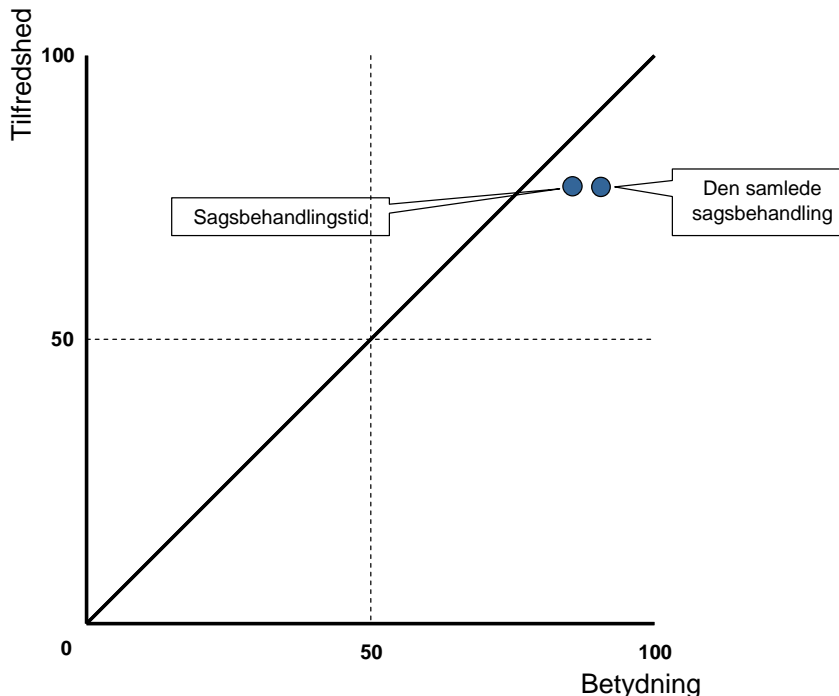
Sagsbehandlingen kan nogle gange trække ud, hvis der er behov for at indhente uddybende information, eller hvis ansøgere ikke har medsendt den fornødne dokumentation. Konsulenterne hos Fonden oplever tit en manglende forståelse for, at en ansøgning ikke kan færdigbehandles med det samme, ansøger har fremsendt den uddybende information (selv om det måske er ansøger selv, som har været lang tid om at indsende det nødvendige materiale). Det er evaluators opfattelse, at disse urealistiske forventninger hos ansøger til sagsbehandlingsproceduren i høj grad vil kunne afhjælpes ved en bedre information om vilkåre-

ne for ansøgningen i både dialogen mellem konsulent og ansøger og i informationsmaterialet på Fondens hjemmeside, i ansøgningsskemaerne, i Tribune mv.

Figur 4-1 viser også ansøgernes vurdering af den samlede sagsbehandling fra Lokale- og Anlægsfonden. Også på dette overordnede spørgsmål har tilfredsheden et højt niveau, men som man kan se i figuren, er der en lille tendens til, at dette emne tillægges større vigtighed, end tilfredsheden kan stå mål med.

Brugernes tilfredshed med den samlede sagsbehandling og deres opfattelse af, hvor vigtigt et emne det er, er naturligvis afhængig af brugernes forventninger til Lokale- og Anlægsfonden. Som det påpeges af de konsulenter, som sidder med ansøgninger til dagligt, så tænker nogle ansøgere på Fonden som en pengetank ”Her kan vi uden videre få nogle penge”. Og er dette som udgangspunkt forventningen, så bliver de naturligvis skuffede, når de får afslag. Derfor hænger den helt basale forventningsafstemning mellem ansøger og Fond også sammen med den tilfredshed, der vil være med den samlede sagsbehandling. Diskussionen om forventningsafstemningen og det generelle informationsniveau fra Fondens side fortsættes i kapitel 5.

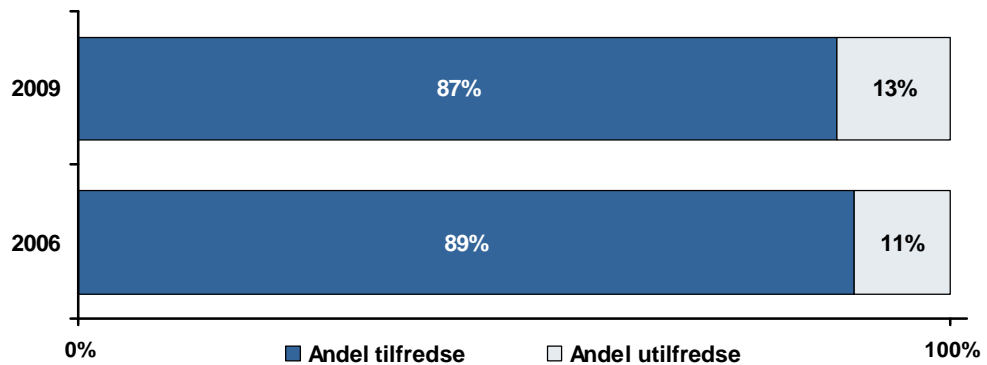
Figur 4-1: I hvilken grad har du været tilfreds med følgende forhold i Lokale- og Anlægsfondens sagsbehandling, og hvor vigtige mener du, at disse forhold er?



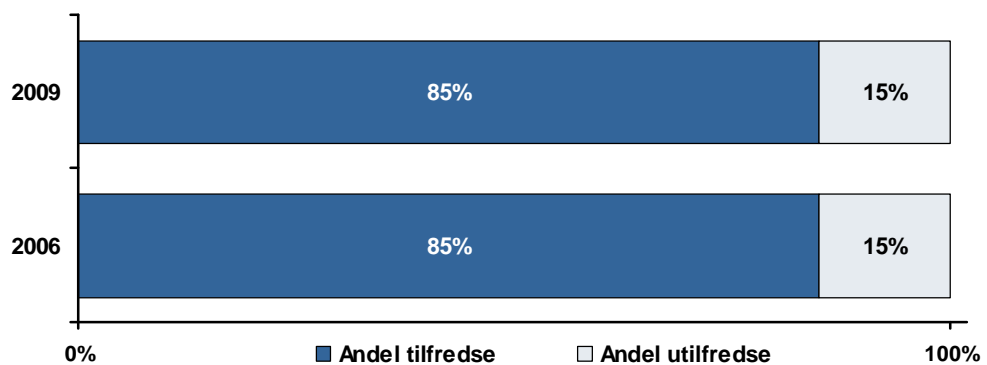
Sammenlignes tilfredsheden med både sagsbehandlingstiden og den samlede sagsbehandling med resultaterne fra sidste brugerundersøgelse i 2006, så viser det sig, at det markant høje tilfredshedsniveau blandt ansøgerne er blevet fast-

holdt over de seneste tre år. Figur 4-2 og Figur 4-3 viser den nøjagtige svarfordeling.

Figur 4-2: Tilfredshed med sagsbehandlingstiden



Figur 4-3: Tilfredshed med den samlede sagsbehandling



På baggrund af de beskrevne resultater i dette afsnit har evaluatoren følgende forslag til indsatsområder:

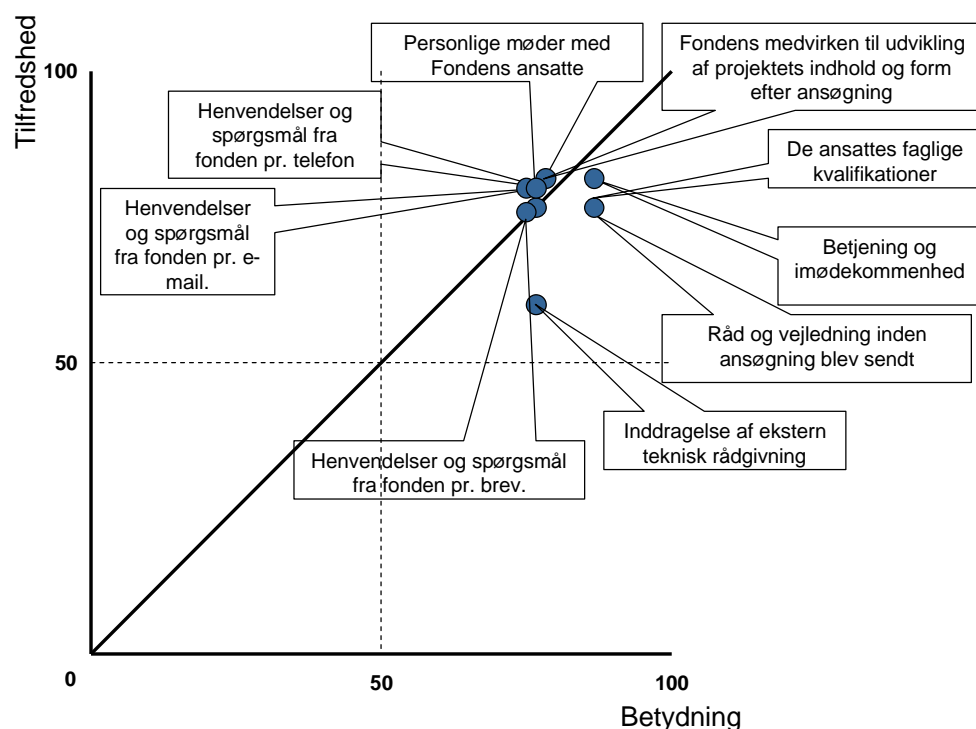
- Forventningsafstemningen omkring ansøgningsprocedure og -vilkår er altafgørende for tilfredsheden blandt ansøgerne. Et indsatsområde kunne derfor være, at **ansøgerne har de rigtige forventninger, når de kontakter fonden.**
- I dialogen med ansøgerne er det vigtigt at give udtryk for hvilke ting, der kan forsinke ansøgningen, og **understrege, at grundigheden i sagsbehandlingen også vil komme ansøger til gode.**
- I mange tilfælde er formelle fejl i ansøgningerne med til at forlænge og besværliggøre sagsbehandlingsproceduren, så det er vigtigt, at **vilkår og formelle krav for ansøgningsproceduren fremgår endnu mere tydeligt af Fondens informationsmateriale.**

4.2 Tilfredshed med forskellige aspekter af sagsbehandling

Fra en mere overordnet vurdering af sagsbehandlingen i forrige afsnit beskrives her ansøgernes vurderinger af forskellige helt konkrete emner i forbindelse med sagsbehandlingen, som henvendelser til Fondens konsulenter, den modtagne vejledning og inddragelsen af ekstern teknisk rådgivning ved de store Fondsansøgninger.

Figur 4-4 viser brugernes samlede tilfredshed med ni aspekter af Lokale- og Anlægsfondens sagsbehandling. Resultaterne viser, at Lokale- og Anlægsfondens sagsbehandlingskonsulenter generelt gør en overordentlig flot indsats, som bliver værdsat af Fondens brugere. Tilfredsheden ligger – med en enkelt undtagelse – på et meget højt niveau, og der er, hvad angår de fleste emner, en rigtig god overensstemmelse mellem brugernes store tilfredshed og den betydning, de tillægger samme emne i sagsbehandlingen.

Figur 4-4: I hvilken grad har du været tilfreds med følgende forhold i Lokale- og Anlægsfondens sagsbehandling, og hvor vigtigt mener du, at disse forhold er?

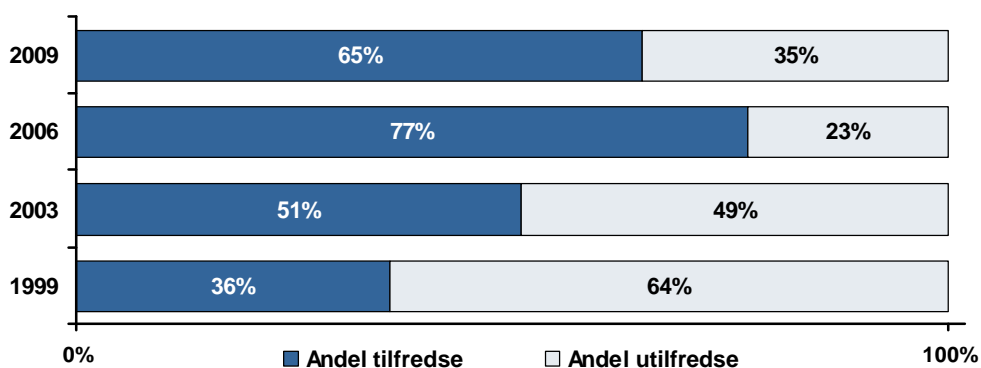


Der er dog også enkelte aspekter af sagsbehandlingen, hvor der ser ud til at være et potentiale for forbedringer. Det emne, som tydeligvis stikker mest ud, er inddragelsen af ekstern teknisk rådgivning. For de ansøgere, hvor dette har været relevant, er tilfredsheden med den rådgivning langt under de øvrige emners høje niveau, selv om emnet anses for omtrent lige så vigtigt.

Selv om det skal nævnes, at antallet af ansøgere, som har haft behovet for eksternt teknisk rådgivning, numerisk set er ret lavt, så anerkender Fondens sagsbehandlingskonsulenter, at det er et område, der aldrig har fungeret optimalt, hvilket resultaterne fra de tidligere års brugerundersøgelser også vidner om.

Figur 4-5 viser, hvordan tilfredsheden med den eksterne tekniske rådgivning har udviklet sig gennem de seneste ti år.

Figur 4-5: Tilfredshed med ekstern teknisk rådgivning



Den eksterne tekniske rådgivning er standardprocedure ved Fondsprojekter på over to millioner kroner. Disse projekter bliver henvist til Carl Bro, som har til opgave at lave en kritisk gennemgang hele vejen rundt om projektet. Det er Lokale- og Anlægsfonden, der afholder udgifterne til denne kvalificering af projekterne.

Carl Bro ser fx på budgettal, hvor de går ind og vurderer, om det ansøgte projekt kan gennemføres for det budgetterede beløb, eller om regningen forventes at blive større. Carl Bro opstiller også anbefalinger og giver karakterer fra 1 til 6 inden for forskellige dimensioner af projektet. De krav, som stilles til byggeriet, er fx krav om energibesparende materialer, krav om generel byggeteknisk kvalitet og krav til byggeriets arkitektoniske niveau. Ansøgerne kan så sige 'dumpe', efter de har været igennem Carl Bros gennemgang, og det betyder, at nogle af ansøgerne til Fonden kan opleve op til seks og syv opfølgninger på deres ansøgning, fordi Carl Bro kræver, at det skal være i orden.

Hvis ansøgerne kan efterleve de krav, som Carl Bro har sat, er der omvendt 'ikke en finger at sætte på projektet', ifølge konsulenterne fra Fonden. Det er altså opfattelsen hos konsulenterne ved Lokale- og Anlægsfonden, at projekterne bliver betydeligt bedre af denne kritiske gennemgang, selv om man godt er klar over, at der hos nogle ansøgere er stor utilfredshed med den omfattende procedure.

Konsulenterne ved Lokale- og Anlægsfonden er derfor enige om, at **Lokale- og Anlægsfonden skal blive bedre til at formidle denne procedure**, hvor alle større ansøgninger til Fonden kommer igennem en ekstern teknisk vurdering. Det er en vigtig opgave at fortælle ansøgerne, at den kritiske gennemgang af deres projekt ofte vil kunne spare dem for en masse uforudsete problemer i det lange løb, og at de i de fleste tilfælde vil stå med et mere bæredygtigt projekt efter gennemgangen.

Et andet aspekt af sagsbehandlingen, hvor der ikke er helt proportionalitet mellem brugernes tilfredshed og opfattelsen af emnets betydning, er Lokale- og Anlægsfondens råd og vejledning, inden ansøgningen bliver sendt. Hos konsulenterne hos Lokale- og Anlægsfonden mener man, at der blandt mange ansøgere er en opfattelse af, at de kan være med til at skrive projekterne. Derfor ligger der også her en **stor formidlingsmæssig opgave i at fortælle ansøgerne, hvor grænserne går for den rådgivning og vejledning, som Lokale- og Anlægsfondens konsulenter kan tilbyde.**

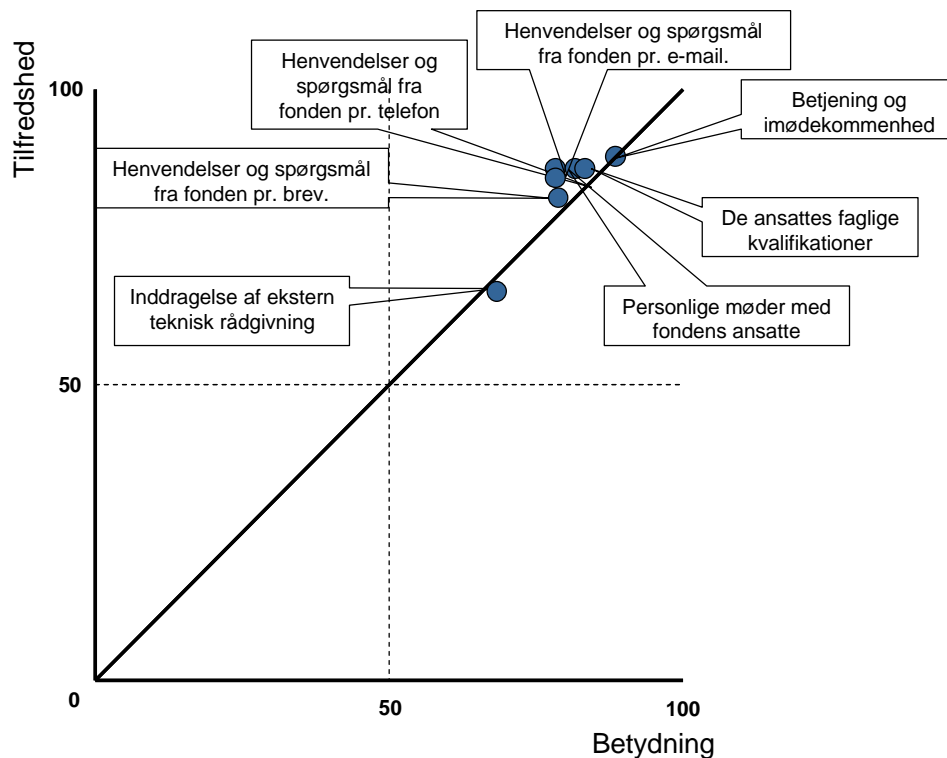
På baggrund af de beskrevne resultater i dette afsnit har evaluatoren følgende forslag til indsatsområder:

- Det skal formidles klart og tydeligt, at **det er en forudsætning for større projekter ved Fonden, at de skal modtage ekstern teknisk rådgivning for at komme i betragtning til støttemidlerne.**
- **Proceduren for den eksterne tekniske rådgivning skal være kendt af de relevante ansøgere for at sikre den fornødne forventningsafstemning.** Dvs., at der ikke er tale om et *tilbud* om rådgivning, men et *krav* om rådgivning.
- Ligeledes skal formålet med rådgivning meldes mere klart ud, så ansøgerne kan se, hvorfor **den eksterne tekniske rådgivning giver dem et bedre og mere bæredygtigt projekt.**
- **Rammerne for den vejledning og rådgivning, ansøgerne kan forvente af konsulenterne hos Lokale- og Anlægsfonden skal meldes klart ud,** så ansøgerne ikke har en misforstået opfattelse af, hvad de kan forvente af Fondens almindelige rådgivning.

4.3 Tilfredshed med procedurer omkring indfrielse af støttetilsagn

I forbindelse med de procedurer, der er omkring indfrielsen af støttetilsagnet, er der også stor tilfredshed blandt Lokale- og Anlægsfondens ansøgere. Som det illustreres i Figur 4-6, er tilfredsheden generelt rigtig høj, ligesom der er en fin proportionalitet mellem brugernes tilfredshed med et emne og den betydning, de tillægger samme emne.

Figur 4-6: I hvilken grad har du været tilfreds med følgende forhold i Lokale- og Anlægsfondens procedurer omkring indfrielse af støttetilsagn, og hvor vigtigt mener du, at disse forhold er?

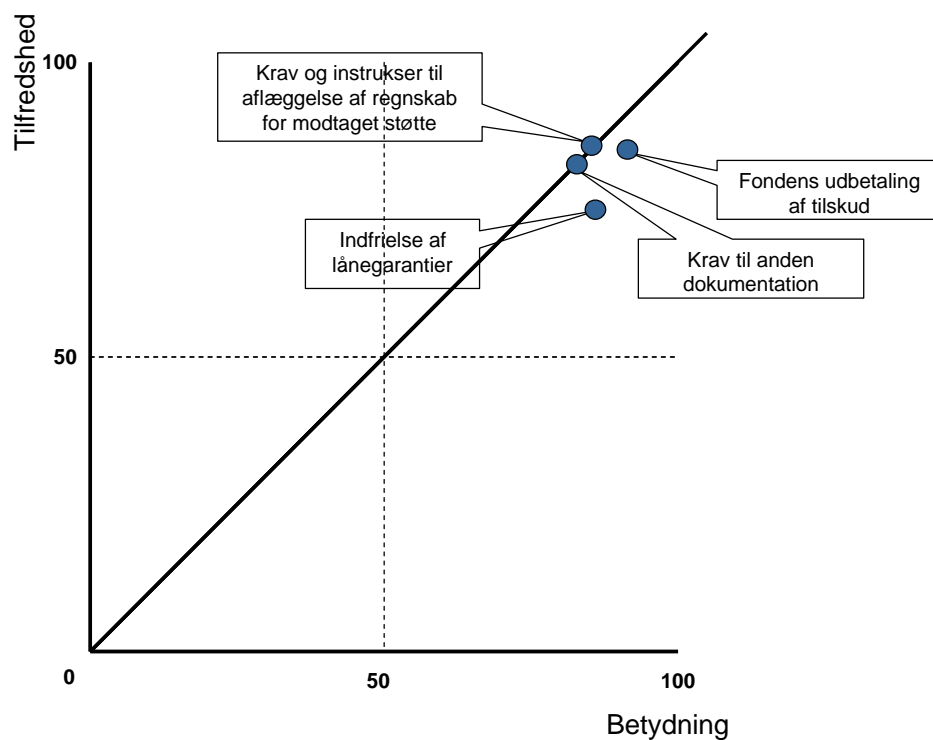


4.4 Særlige krav i forbindelse med indfrielse af støttetilsagn

I forlængelse af forrige afsnit er der også spurgt til de særlige krav, som der kan være i forbindelse med indfrielsen af støttetilsagnet.

Billedet er, som det kan ses i Figur 4-7, at ansøgerne er meget tilfredse, og det ser ud til, at det høje niveau fra undersøgelsen i 2006 er fastholdt. Det eneste område, hvor der ikke helt er en proportionalitet mellem tilfredshed og betydning, er, hvad angår indfrielsen af lånegarantier, men her er det numeriske antal af ansøgere, hvor dette har været relevant, så lille, at det er begrænset, hvad resultatet kan bruges til.

Figur 4-7: I hvilken grad har du været tilfreds med følgende forhold i Lokale- og Anlægsfondens procedurer omkring indfrielse af støttetilsagn, og hvor vigtigt mener du, at disse forhold er?



5. **KOMMUNIKATION OG INFORMATION**

Dette kapitel omhandler Lokale- og Anlægsfondens kommunikation og information samt ansøgernes generelle kendskab til Fonden og dens virke. I de forrige afsnit er formidlingen af sagsbehandlingsprocedurer og -vilkår allerede blevet berørt, og den diskussion fortsættes altså i dette kapitel, hvor der også sættes fokus på de forskellige formidlingskanaler, som Lokale- og Anlægsfonden har til rådighed.

5.1 **Kendskab til Fonden og første kontakt**

Selv om tallene tydeligt viser, at det gavner chancerne for at få godkendt ansøgningen, hvis man har haft en dialog med Lokale- og Anlægsfonden op til ansøgningen, så er det stadig omkring halvdelen af alle ansøgere, der har deres første 'kontakt' med Fonden, når de sender ansøgningen. En af de mulige forklaringer på, hvorfor den forudgående kontakt kan være gavnlig for ansøgningen, er, at ansøger gennem en dialog har mulighed for at finde ud af hvilke krav, der stilles til en ansøgning. Selv om krav og kriterier for ansøgning bl.a. også er frit tilgængelige på internettet, så er det opfattelsen hos Lokale- og Anlægsfondens konsulenter, at mange ansøgere til en vis udstrækning 'famler i blinde', når de skal formulere deres første ansøgning.

Siden forrige undersøgelse i 2006 er der ikke sket en ændring i hvor mange, der har første kontakt med Fonden, når de sender deres ansøgning. Da man stadig ser ansøgninger med fejl, som kunne være imødekommet, må det **være et indsatsområde for Lokale- og Anlægsfonden at få hævet informationsniveauet hos dens ansøgere**, hvad enten det er gennem mere personlig dialog i form af telefon-, brev- eller mailkorrespondance eller ved at få ansøgerne til selv at op-søge informationen på hjemmesiden.

Hos Lokale- og Anlægsfonden har man de senere år satset en del på udviklingen af hjemmesiden, så den kunne være en indgang for mange potentielle ansøgere. Men selv om der er sket en lille stigning siden 2006, er det stadig kun ca. 40 % af alle ansøgere, som fortæller, at det var via hjemmesiden, de blev bekendte med, at de kunne søge støtte hos Fonden.

Tabel 5-1 viser en fuldstændig liste over hvilke kilder, der oftest anvendes, når ansøgerne skal have viden om støttemulighederne ved Lokale- og Anlægsfonden.

Tabel 5-1: Kilder til ansøgernes viden om støttemuligheder ved Lokale- og Anlægsfonden

Hvordan blev I bekendt med at I kunne søge støtte hos Lokale- og Anlægsfonden?	2006	2009
Fra Fondens foldere	16 %	8 %
Fra Fondens hjemmeside	34 %	41 %
Fra Fondens nyhedsbrev	2 %	2 %
Fra egen forening	25 %	21 %
Fra landsorganisationen	7 %	8 %
Fra kommunen	14 %	18 %
Fra personligt møde med Fondens ansatte	6 %	8 %
Fra omtale i dagspresse eller magasin/ blad	20 %	15 %
Andet	16 %	15 %
Ved ikke/ husker ikke	3 %	8 %

Det manglende informationsniveau hos mange af Fondens ansøgere kan naturligvis hænge sammen med, at mange af ansøgerne kommer fra små foreninger og klubber, hvor der kan være stor udskiftning på posterne, således at den fornødne viden om Lokale- og Anlægsfonden samt eventuelle erfaringer med tidligere ansøgninger har svært ved at blive fastholdt. Derudover kan kommunesammenlægningerne også have betydet, at der er blevet skiftet rundt på nogle funktioner, som gør, at der er gået noget viden tabt.

På baggrund af de beskrevne resultater i dette afsnit har evaluatoren følgende forslag til indsatsområder:

- Det er fortsat et indsatsområde, at Lokale- og Anlægsfondens **ansøgere skal benytte sig af hjemmesiden som indgang til information og viden om Fondens virke.**
- **Flere ansøgere skal have været i kontakt/dialog med Fonden** eller have anvendt hjemmesiden forud for, at de sender ansøgningen.

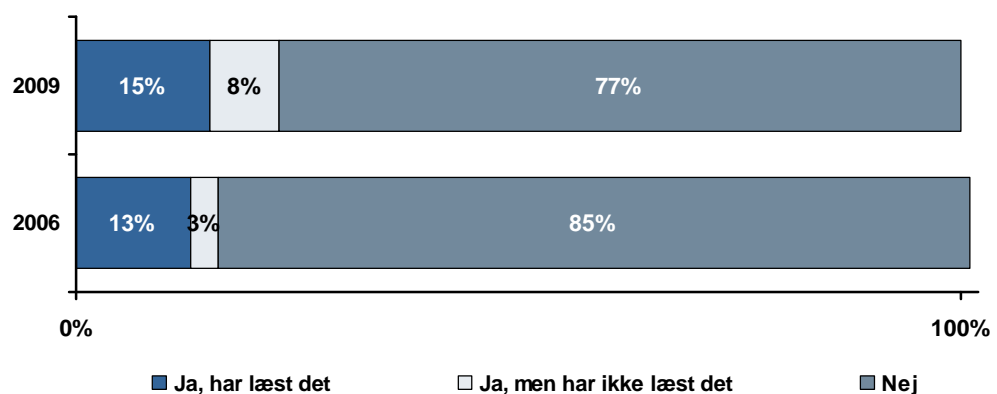
5.2 Tribune

Tribune er navnet på det blad, som Lokale- og Anlægsfonden udgiver to gange om året. Bladet sendes ud til kommuner, vigtige samarbejdspartnere og de ansøgere, som selv beder om det. I *Tribune* er det muligt at læse nyt fra Fonden, ligesom der gives eksempler på spændende projekter, som Lokale- og Anlægsfonden har støttet, hvilket har til formål at inspirere potentielle ansøgere.

På trods af bladets åbenlyse relevans for Lokale- og Anlægsfondens ansøgere er det kun omkring en fjerdedel, som angiver, at de kender *Tribune*, og heraf er der endda cirka en tredjedel, som aldrig har læst i det.

Figur 5-1 viser, at kendskabet til *Tribune* trods alt er steget en anelse fra 2006 til 2009, men der er stadig omkring tre fjerdedele af alle ansøgere, som aldrig har hørt om bladet.

Figur 5-1: Kendskab til *Tribune* blandt Lokale- og Anlægsfondens ansøgere



Det kunne altså være et klart **indsatsområde at udbrede kendskabet til halvårsmagasinet *Tribune***. En mulighed kunne være at udsende bladet til alle tidligere ansøgere inden for en vis periode. Selv om der selvfølgelig vil være visse porto- og trykkeomkostninger forbundet med at udsende magasinet til alle ansøgere, så må man forvente, at de væsentligste udgifter til *Tribune* stadig ligger i at udarbejde bladet. På grund af disse faste grundomkostninger ved at lave bladet vil de marginale udgifter ved at sende bladet ud til ca. 350 ekstra ansøgere årligt ikke være så store.

Det må forventes, at mange ansøgere vil kunne få stort udbytte af at læse bladet og høre om de erfaringer, andre ansøgere har gjort sig, hvilket måske vil have en gavnlig effekt på kvaliteten af de ansøgninger, som Lokale- og Anlægsfonden vil modtage i fremtiden. Dette understøttes af, at 80 % af de ansøgere, som rent faktisk har læst *Tribune*, vurderer, at kvaliteten af artikler er enten god eller meget god, og det er også cirka samme andel af *Tribunes* læsere, som vurderer, at

bladet er godt til at give inspiration, orientere om andre projekter og orientere om Fondens arbejde.

På baggrund af de beskrevne resultater i dette afsnit har evaluator følgende forslag til indsatsområder:

- Det kunne være et indsatsområde at **udbrede kendskabet til halvårsmagasinet *Tribune*** og derigennem udvide kendskabet til Fonden samt give inspiration til nye ansøgere.

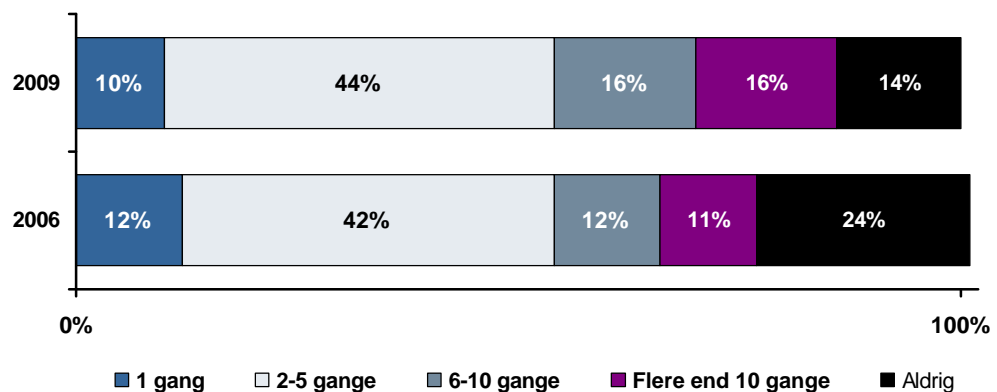
5.3 Hjemmesiden

Som tidligere nævnt har Lokale- og Anlægsfonden de senere år gjort en stor indsats for at forbedre hjemmesiden, så den i endnu højere grad kan bruges som en indgang for potentielle ansøgere.

Indsatsen ser ud til at have en vis effekt, da andelen af ansøgere, som ikke har besøgt hjemmesiden, er faldet fra 24 % i 2006 til 14 % i år. Det er dog stadig opfattelsen blandt konsulenterne i Lokale- og Anlægsfonden, at dette resultat kan blive endnu bedre, selv om man godt er klar over, at der blandt de potentielle ansøgere stadig er mange, som ikke er trygge ved at anvende computer og internet som medie. **Fremadrettet vil det altså være et indsatsområde at få endnu flere ansøgere til at orientere sig på Fondens hjemmeside.**

Figur 5-2 viser, hvordan andelen af ansøgere, som aldrig har besøgt Lokale- og Anlægsfondens hjemmeside, er faldet fra 2006 til 2009. Derudover er gruppen af ansøgere, som hyppigt besøger hjemmesiden (mere end 5 gange), steget fra 23 % til 32 %.

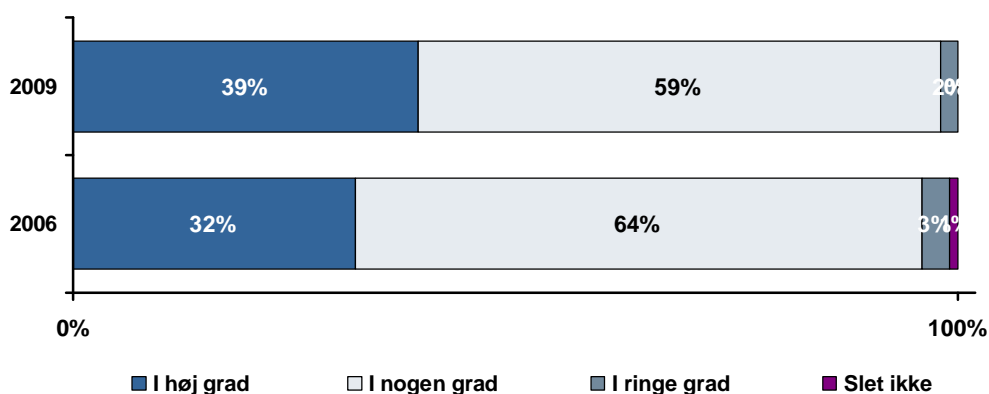
Figur 5-2: Brugen af Lokale- og Anlægsfondens hjemmeside blandt ansøgerne



Hovedparten af de ansøgere, som i dag besøger hjemmesiden, har været inde på den for at undersøge støttemuligheder eller for at få oplysninger om formelle krav til ansøgning, og næsten alle disse webbrugere vurderer, at det er nemt at finde de relevante informationer på hjemmesiden. Omkring tre fjerdedele af brugerne mener desuden, at hjemmesiden er nem at navigere rundt på. Andelen af ansøgere, som vurderer, at det i høj grad er nemt at finde relevante informationer på hjemmesiden, er steget en anelse fra 2006.

Figur 5-3 viser ansøgernes vurdering af, hvor nemt det er at finde relevant information på Lokale- og Anlægsfondens hjemmeside. Andelen af ansøgere, som vurderer, at det i høj grad er nemt at finde relevante informationer på hjemmesiden, er steget en anelse fra 2006.

Figur 5-3: Ansøgernes vurdering af hvor nemt det er at finde relevant information på Lokale- og Anlægsfondens hjemmeside



Selv om tilfredsheden blandt webbrugere er stor, så vurderer konsulenterne ved Lokale- og Anlægsfonden med udgangspunkt i, hvad de ser i de indkomne ansøgninger, at der godt kunne være behov for i endnu højere grad **at tydeliggøre, hvordan et typisk sagsbehandlingsforløb** foregår. På nuværende tidspunkt er alle nødvendige oplysninger, krav og vilkår at finde på hjemmesiden, men det må forventes, at den relevante information i højere grad bliver hørt og set, hvis der nytænkes i forhold til formidlingen af denne information. Man kunne fx forestille sig små lettilgængelige videospots på hjemmesiden, hvor et sagsbehandlingsforløb fra en konkret case bliver beskrevet – og gerne af ansøgeren selv.

På baggrund af de beskrevne resultater i dette afsnit har evaluatoren følgende forslag til indsatsområder:

- Det vil fortsat være et indsatsområde at **få endnu flere ansøgere til at orientere sig på Fondens hjemmeside.**

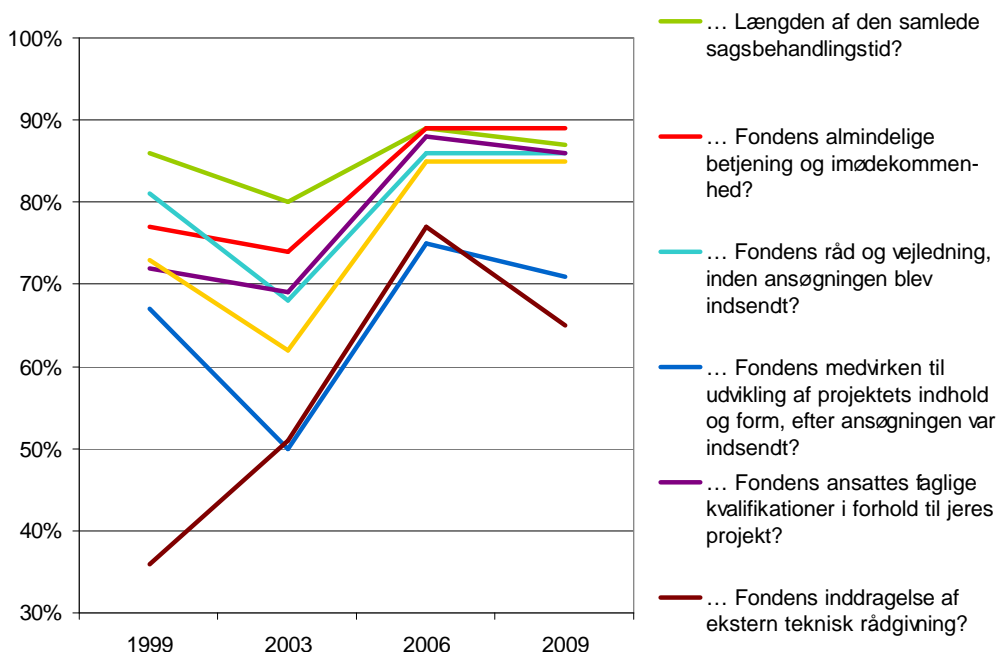
- Det vil også være et indsatsområde i højere grad **at tydeliggøre, hvordan et typisk sagsbehandlingsforløb foregår** for både ansøgninger til Puljen og Fonden.

6. UDVIKLING I BRUGERTILFREDSHED

Frem til sidste brugerundersøgelse i 2006 skete der markante forbedringer i tilfredsheden i forhold til de fleste aspekter af Lokale- og Anlægsfondens sagsbehandling. Denne position synes at være fastholdt på næsten alle områder, hvis man ser på resultaterne af årets undersøgelse, jævnfør figur nedenfor. Som tidligere omtalt, er det vanskeligt at forvente stigninger i tilfredsheden, hvis tilfredsheden allerede ligger på et meget højt niveau. Tilfredsheden kan i sagens natur ikke komme over 100 procent.

I Figur 6-1 nedenfor illustreres udviklingen i ansøgernes tilfredshed med udvalgte områder inden for de sidste ti år. Resultaterne stammer fra de brugerundersøgelser, som med ca. tre års interval er blevet gennemført på foranledning af Lokale- og Anlægsfonden.

Figur 6-1: Udviklingen i tilfredshed med udvalgte områder fra 1999 til 2009



Ansøgernes tilfredshed med ”Fondens inddragelse af ekstern teknisk rådgivning” og ”Fondens medvirken til udvikling af projektets indhold og form, efter

ansøgningen var indsendt” synes dog begge at falde noget i forhold til 2006. I forbindelse med den tidligere diskussion om kvalitet og succeskriterier kan det diskuteres, om faldet er udtryk for manglende kvalitet og succes i Fondens arbejde. Kan det fx skyldes, at den eksterne rådgivning er blevet grundigere eller mere kritisk, og at ansøgerne derfor er mindre tilfredse? Kan det skyldes, at den eksterne rådgivning bare ikke er god, og at ansøgerne derfor er mindre tilfredse?

Brugerundersøgelsen fra 2009 konstaterer fint udviklingen i ansøgernes tilfredshed på en række centrale områder, men kan i sin nuværende form ikke bidrage med så mange forklaringer på, hvorfor udviklingen er, som den er. Årsagen er, at spørgsmålene i brugerundersøgelsen er arvegods fra tidligere undersøgelser og mestendels består af lukkede svarkategorier. Spørgsmålene er gode til at dokumentere, men ikke nødvendigvis særlig handlingsrettede. Flere spørgsmål kunne med fordel foldes ud. NIRAS Konsulenterne foreslår, at man i forbindelse med fremtidige brugerundersøgelser udbygger disse med mere kvalitative metoder som fx fokusgruppeinterview.

7. BILAG: FREKVENSTABELLER FOR ALLE SPØRGSMÅL

7.1 Lokale- og Anlægsfondens betydning

I hvilken grad vurderer I, at realiseringen af projektet har været afhængigt af den økonomiske støtte fra Lokale- og Anlægsfonden?

	Fond	Pulje	Total
Projektet ville ikke være blevet realiseret uden den økonomiske støtte fra Lokale- og Anlægsfonden	62 %	44 %	48 %
Realiseringen af projektet har i væsentlig grad været afhængig af den økonomiske støtte fra Lokale- og Anlægsfonden	26 %	40 %	37 %
Realiseringen af projektet har i lav grad været afhængig af den økonomiske støtte fra Lokale- og Anlægsfonden	0 %	7 %	5 %
Projektet ville også være blevet realiseret uden den økonomiske støtte fra Lokale- og Anlægsfonden	12 %	10 %	10 %
Total	100 % (34)	100 % (134)	100 % (168)

Er projektet, der blev søgt støttemidler til, gennemført trods afslaget fra Lokale- og Anlægsfonden?

	Fond	Pulje	Total
Ja	88 %	72 %	76 %
Nej	12 %	28 %	24 %
Total	100 % (33)	100 % (109)	100 % (147)

Måtte der foretages væsentlige ændringer af projektet efter afslaget fra Lokale- og Anlægsfonden?

	Fond	Pulje	Total
Ja	33 %	40 %	40 %
Nej	67 %	60 %	60 %
Total	100 % (33)	100 % (97)	100 % (134)

7.2 Samlet tilfredshed og vigtighed

I hvilken grad har du været tilfreds med følgende forhold i Lokale- og Anlægs-fonden sagsbehandling, og hvor vigtigt mener du, at disse forhold er?

	I hvilken grad har du været tilfreds med...					I hvilken grad mener du, det er vigtigt med...				
	Tilfreds	Overvejende tilfreds	Overvejende utilfreds	Utilfreds	I alt	Vigtig	Overvejende vigtig	Overvejende ikke vigtigt	Ikke vigtig	I alt
... den samlede sagsbehandling af ansøgningen? (n = 308)	52 %	33 %	9 %	6 %	100 %	75 %	24 %	1 %	0 %	100 %
... den samlede sagsbehandlingstid? (n = 299)	47 %	40 %	6 %	7 %	100 %	66 %	31 %	2 %	1 %	100 %
... den almindelige betjening og imødekommenhed? (n = 294)	63 %	26 %	6 %	6 %	100 %	66 %	32 %	2 %	0 %	100 %
... råd og vejledning, inden ansøgningen blev sendt? (n = 243)	51 %	35 %	9 %	6 %	100 %	67 %	29 %	3 %	1 %	100 %
... Fondens medvirken til udvikling af projektets indhold og form, efter ansøgningen var indsendt? (n = 201)	44 %	27 %	16 %	13 %	100 %	52 %	36 %	11 %	2 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. telefon? (n = 193)	56 %	32 %	7 %	6 %	100 %	50 %	38 %	9 %	4 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. brev? (n = 192)	46 %	42 %	5 %	7 %	100 %	47 %	38 %	12 %	3 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. e-mail? (n = 179)	53 %	38 %	6 %	3 %	100 %	51 %	34 %	12 %	3 %	100 %
... personlige møder med Fondens ansatte? (n = 103)	56 %	28 %	9 %	8 %	100 %	50 %	26 %	13 %	11 %	100 %
... de faglige kvalifikationer hos Fondens ansatte i forhold til jeres projekt (n = 207)	54 %	32 %	6 %	8 %	100 %	65 %	30 %	4 %	1 %	100 %
... Fondens inddragelse af ekstern teknisk rådgivning (skal kun besvares af ansøgere af midler fra Fonden) (n = 60)	32 %	33 %	17 %	18 %	100 %	50 %	32 %	17 %	1 %	100 %

I hvilken grad har du været tilfreds med følgende forhold i Lokale- og Anlægs-fonden procedurer omkring indfrielse af støttetilsagn, og hvor vigtigt mener du, at disse forhold er?

	I hvilken grad har du været tilfreds med...					I hvilken grad mener du, det er vigtigt med...				
	Tilfreds	Overvejende tilfreds	Overvejende utilfreds	Utilfreds	I alt	Vigtig	Overvejende vigtig	Overvejende ikke vigtigt	Ikke vigtig	I alt
... Fondens almene betjening og imødekommenhed efter støtten var bevilget? (n = 222)	71 %	22 %	7 %	1 %	100 %	67 %	29 %	4 %	0 %	100 %
... Fondens udbetaling af tilskud? (n = 205)	71 %	21 %	6 %	3 %	100 %	79 %	19 %	2 %	0 %	100 %
... krav til anden dokumentation (fx fotos, tegninger, beskrivelser mv.)? (n = 214)	55 %	38 %	5 %	2 %	100 %	54 %	37 %	8 %	1 %	100 %
... krav og instrukser til aflæggelse af regnskab for modtaget støtte? (n = 204)	61 %	34 %	3 %	2 %	100 %	59 %	33 %	7 %	0 %	100 %
... indfrielse af lånegarantier? (skal kun besvares af låneansøger) (n = 17)	53 %	27 %	8 %	12 %	100 %	67 %	25 %	8 %	0 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. telefon? (n = 142)	60 %	33 %	5 %	3 %	100 %	58 %	33 %	7 %	2 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. brev? (n = 150)	53 %	38 %	5 %	4 %	100 %	51 %	38 %	8 %	3 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. e-mail? (n = 149)	61 %	35 %	3 %	2 %	100 %	51 %	39 %	7 %	3 %	100 %
... personlige møder med Fondens ansatte? (n = 80)	69 %	22 %	3 %	6 %	100 %	58 %	28 %	9 %	6 %	100 %
... de faglige kvalifikationer hos Fondens ansatte i forhold til jeres projekt (n = 170)	63 %	32 %	3 %	2 %	100 %	60 %	31 %	8 %	1 %	100 %
... Fondens inddragelse af ekstern teknisk rådgivning (skal kun besvares af ansøgere af midler fra Fonden) (n = 41)	37 %	35 %	18 %	10 %	100 %	40 %	33 %	21 %	7 %	100 %

7.3 Information fra Fonden gennem hjemmeside og elektronisk nyhedsbrev

Hvordan blev I i sin tid bekendt med, at I kunne søge støtte hos Lokale- og Anlægsfonden?

	Fonden • støtte	Fonden • afvist	Puljen • støtte	Puljen • afvist	Total
Fra Fondens foldere	10 %	10 %	13 %	3 %	8 % (28)
Fra Fondens hjemmeside	26 %	40 %	50 %	41 %	41 % (144)
Fra Fondens nyhedsbrev	6 %	2 %	2 %	1 %	2 % (7)
Fra egen forening	16 %	14 %	20 %	26 %	21 % (73)
Fra landsorganisationen	13 %	7 %	8 %	6 %	8 % (27)
Fra kommunen	19 %	24 %	24 %	10 %	18 % (64)
Fra personligt møde med Fondens ansatte	32 %	2 %	9 %	3 %	8 % (29)
Fra omtale i dagspresse eller magasin/ blad	16 %	19 %	19 %	11 %	15 % (52)
Andet	19 %	24 %	13 %	12 %	15 % (51)
Ved ikke/ husker ikke	3 %	7 %	3 %	14 %	8 % (28)

Hvordan kom I første gang i kontakt med Lokale- og Anlægsfonden?

	Fonden • støtte	Fonden • afvist	Puljen • støtte	Puljen • afvist	Total
Ved at ringe til Fonden	39 %	38 %	40 %	22 %	32 % (103)
Ved at skrive/sende en ansøgning	29 %	38 %	50 %	70 %	54 % (174)
Ved at sende e-mail til Fonden	6 %	8 %	3 %	2 %	4 % (12)
Ved personligt møde med Fondens ansatte	13 %	15 %	3 %	1 %	6 % (18)
Venner eller kollegaer	0 %	0 %	1 %	2 %	1 % (4)
Andet, uddyb venligst:	13 %	0 %	3 %	3 %	3 % (11)
Total	100 % (31)	100 % (39)	100 % (116)	100 % (129)	100 % (322)

Hvor ofte har du besøgt Fondens hjemmeside, www.loa-fonden.dk?

	Støtte	Afvist	Total
1 gang	5 %	15 %	10 % (32)
2-5 gange	42 %	45 %	44 % (135)
6-10 gange	23 %	9 %	16 % (50)
Flere end 10 gange	21 %	12 %	16 % (50)
Jeg har aldrig besøgt Fondens hjemmeside	8 %	19 %	14 % (43)
I alt	100 % (149)	100 % (161)	100 % (310)

I hvilken forbindelse har du besøgt Fondens hjemmeside, www.loa-fonden.dk?

	Støtte	Afslag
For at undersøge støttemuligheder (n = 288)	90 %	82 %
For at få inspiration til projektideer (n = 288)	31 %	21 %
For at få informationer i forbindelse med formelle krav i forhold til den konkrete ansøgning (n = 289)	60 %	41 %
For at finde kontaktperson hos Fonden (n = 288)	36 %	22 %
For generelt at følge med i nyheder omkring Fonden (n = 288)	19 %	15 %
For at downloade bøger (n = 288)	2 %	3 %
For at downloade Tribune (n = 288)	3 %	4 %
For at få tekniske informationer (n = 288)	3 %	3 %
For at besøge Facilitetsdatabasen (n = 288)	5 %	7 %
For at se mål på idrætsbaner (n = 288)	3 %	4 %
Andet, uddyb venligst: (n = 288)	1 %	2 %

I hvilken grad var det muligt at finde de informationer, du søgte, på hjemmesiden?

	Støtte	Afslag	Total
I høj grad	50 %	28 %	39 % (97)
I nogen grad	49 %	69 %	59 % (144)
I ringe grad, uddyb venligst:	1 %	3 %	2 % (5)
Slet ikke, uddyb venligst:	0 %	0 %	0 % (0)
Total	100 % (130)	100 % (116)	100 % (246)

Hvordan vurderer du muligheden for at navigere rundt på Fondens hjemmeside?

	Støtte	Afslag	Total
Meget let	13 %	15 %	14 % (30)
Let	66 %	55 %	61 % (134)
Middel	22 %	30 %	25 % (56)
Meget svært, uddyb venligst:	0 %	0 %	0 % (0)
Svært, uddyb venligst:	0 %	0 %	0 % (0)
Total	100 % (120)	100 % (100)	100 % (220)

7.4 **Information fra Fonden gennem publikationer**

Kender du Fondens magasin 'Tribune', der udkommer hvert halve år?

	Fond	Pulje	Total
Ja, jeg har læst det	25 %	11 %	15 % (46)
Ja, men jeg har ikke læst det	15 %	6 %	8 % (24)
Nej	60 %	83 %	77 % (241)
Total	100 % (68)	100 % (236)	100 % (311)

Hvordan vurderer du Fondens magasin 'Tribune' i forhold til...

	Meget god	God	Hverken/ eller	Dårlig	Meget dårlig	I alt
... kvaliteten af artiklerne? (n = 46)	15 %	67 %	18 %	0 %	0 %	100 %
... inspiration til egne projekter? (n = 45)	27 %	56 %	18 %	0 %	0 %	100 %
... orientering om andres projekter? (n = 45)	29 %	55 %	17 %	0 %	0 %	100 %
... orientering om Fonden? (n = 45)	31 %	54 %	16 %	0 %	0 %	100 %

7.5 Sagsbehandling

Hvor lang tid gik der fra, at ansøgningen blev indsendt, til, I modtog et endeligt svar?

	Fonden • støtte	Fonden • afvist	Puljen • støtte	Puljen • afvist	Total
1-3 uger	15 %	19 %	14 %	30 %	20 % (37)
4-6 uger	10 %	5 %	47 %	42 %	36 % (67)
7-12 uger	30 %	33 %	30 %	22 %	27 % (50)
13-26 uger	30 %	14 %	7 %	4 %	9 % (17)
27 uger eller mere	15 %	29 %	3 %	1 %	8 % (14)
Total	100 % (20)	100 % (21)	100 % (73)	100 % (67)	100 % (185)

Var brevet med svaret på ansøgningen til at forstå?

	Fonden • støtte	Fonden • afvist	Puljen • støtte	Puljen • afvist	Total
Ja	97 %	79 %	98 %	95 %	94 % (299)
Nej	3 %	21 %	2 %	5 %	6 % (20)
Total	100 % (29)	100 % (39)	100 % (117)	100 % (129)	100 % (319)

Kontaktede I Lokale- og Anlægsfonden for at få brevet uddybet?

	Fonden • støtte	Fonden • afvist	Puljen • støtte	Puljen • afvist	Total
Ja	48 %	40 %	32 %	20 %	30 % (96)
Nej	52 %	60 %	68 %	80 %	70 % (220)
Total	100 % (25)	100 % (42)	100 % (114)	100 % (130)	100 % (316)

I hvilken grad har du været tilfreds med følgende forhold i Lokale- og Anlægsfonden sagsbehandling, og hvor vigtige mener du, at disse forhold er? (Ansøgere der har modtaget støtte)

I hvilken grad har du været tilfreds med...

	Tilfreds	Overvejende tilfreds	Overvejende utilfreds	Utilfreds	I alt
... den samlede sagsbehandling af ansøgningen? (n = 195)	73 %	25 %	2 %	1 %	100 %
... den samlede sagsbehandlingstid? (n = 192)	60 %	35 %	3 %	2 %	100 %
... den almindelige betjening og imødekommenhed? (n = 195)	79 %	19 %	1 %	1 %	100 %
... råd og vejledning, inden ansøgningen blev sendt? (n = 167)	68 %	29 %	2 %	1 %	100 %
... Fondens medvirken til udvikling af projektets indhold og form, efter ansøgningen var indsendt? (n = 125)	63 %	33 %	2 %	2 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. telefon? (n = 137)	69 %	28 %	1 %	1 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. brev? (n = 127)	61 %	37 %	2 %	0 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. e-mail? (n = 133)	64 %	34 %	2 %	0 %	100 %
... personlige møder med Fondens ansatte? (n = 68)	78 %	19 %	1 %	1 %	100 %
... de faglige kvalifikationer hos Fondens ansatte i forhold til jeres projekt (n = 148)	70 %	28 %	1 %	1 %	100 %
... Fondens inddragelse af ekstern teknisk rådgivning (skal kun besvares af ansøgere af midler fra Fonden) (n = 39)	41 %	36 %	15 %	8 %	100 %

I hvilken grad har du været tilfreds med følgende forhold i Lokale- og Anlægsfonden sagsbehandling, og hvor vigtige mener du, at disse forhold er? (Ansøgere der ikke har modtaget støtte)

I hvilken grad har du været tilfreds med...

	Tilfreds	Overvejende tilfreds	Overvejende utilfreds	Utilfreds	I alt
... den samlede sagsbehandling af ansøgningen? (n = 112)	32 %	40 %	16 %	12 %	100 %
... den samlede sagsbehandlingstid? (n = 106)	34 %	45 %	8 %	12 %	100 %
... den almindelige betjening og imødekommenhed? (n = 98)	44 %	34 %	11 %	11 %	100 %
... råd og vejledning, inden ansøgningen blev sendt? (n = 76)	30 %	41 %	17 %	12 %	100 %
... Fondens medvirken til udvikling af projektets indhold og form, efter ansøgningen var indsendt? (n = 76)	26 %	22 %	29 %	22 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. telefon? (n = 55)	36 %	36 %	15 %	13 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. brev? (n = 65)	29 %	48 %	8 %	15 %	100 %
... henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. e-mail? (n = 46)	35 %	46 %	11 %	9 %	100 %
... personlige møder med Fondens ansatte? (n = 35)	31 %	37 %	17 %	14 %	100 %
... de faglige kvalifikationer hos Fondens ansatte i forhold til jeres projekt (n = 58)	31 %	40 %	12 %	17 %	100 %
... Fondens inddragelse af ekstern teknisk rådgivning (skal kun besvares af ansøgere af midler fra Fonden) (n = 20)	20 %	30 %	20 %	30 %	100 %

7.6 Kontrol-, låne- og udbetalingsprocedurer

I hvilken grad har du været tilfreds med følgende forhold i Lokale- og Anlægsfonden procedurer omkring indfrielse af støttetilsagn, og hvor vigtigt mener du, at disse forhold er? (Ansøgere der har modtaget støtte)

I hvilken grad har du været tilfreds med...

	Tilfreds	Overvejende tilfreds	Overvejende utilfreds	Utilfreds	I alt
... Fondens udbetaling af tilskud? (n = 175)	76 %	20 %	3 %	1 %	100 %
... krav til anden dokumentation (fx fotos, tegninger, beskrivelser mv.)? (n = 169)	63 %	33 %	4 %	0 %	100 %
... krav og instrukser til aflæggelse af regnskab for modtaget støtte? (n = 171)	64 %	33 %	3 %	0 %	100 %
... indfrielse af lånegarantier? (skal kun besvares af låneansøger) (n = 9)	78 %	11 %	0 %	11 %	100 %