



**Brugerundersøgelse for
Lokale- og Anlægsfonden**

**Epinion
November 2006**

Indhold

1 Indledning	4
1.1 Baggrund	4
1.2 Formål	4
1.3 Om undersøgelsen	5
2 Hovedkonklusioner	6
2.1 Lokale og Anlægsfondens betydning	6
2.2 Ansøgnings- og sagsbehandlingsprocedure	6
2.3 Informationsmaterialet	7
2.4 Forslag til forbedringer	7
2.5 Udviklingen i forbrugertilfredsheden	8
3 Lokale og Anlægsfondens Betydning	9
3.1 Delkonklusioner	9
3.2 Betydningen af den økonomiske støtte	9
4 Ansøgnings- og sagsbehandlingsprocedure	12
4.1 Delkonklusioner	12
4.2 Kendskabet til Lokale- og Anlægsfonden	12
4.3 Kontakten til Lokale og Anlægsfonden	13
4.4 Sagsbehandlingen af ansøgninger	15
4.4.1 Længden af sagsbehandlingstiden	15
4.4.2 Tilfredshed med sagsbehandlingen generelt	17
4.4.3 Henvendelser og spørgsmål pr. telefon, brev eller e-mail	18
4.4.4 Almindelig betjening og imødekommenhed	18
4.4.5 Råd og vejledning inden ansøgningen blev indsendt	18
4.4.6 Medvirken til udviklingen af projektets indhold	18
4.4.7 Personlige møder med Lokale- og Anlægsfondens ansatte	18
4.4.8 Lokale- og Anlægsfondens ansattes faglige kvalifikationer	19
4.4.9 Lokale- og Anlægsfondens inddragelse af teknisk rådgivning	19
4.5 Svar på ansøgningerne	19
4.6 Tilfredshed med procedurer støttetilsagn	21
5 Informationsmaterialet	22

5.1 Delkonklusioner	22
5.2 Halvårsmagasinet "Tribune"	22
5.3 Hjemmesiden.....	23
6 Forslag til forbedringer	26
6.1 Delkonklusioner	26
6.2 Informationskanaler.....	26
6.3 Ansøgningsprocedurer.....	27
6.3.1 Sagsbehandlingstiden	28
6.3.2 Vejledningen inden en ansøgning udformes	28
6.3.3 Kontakten med ansøgere pr. telefon, brev og e-mail.....	28
6.3.4 Møder mellem fonden og ansøgere	29
6.3.5 Fondens anvendelse af teknisk rådgivning.....	29
6.3.6 Den samlede sagsbehandling	29
6.4 Procedurer efter svaret på ansøgningen.....	30
6.4.1 Krav i forbindelse med støtte.....	30
6.4.2 Procedure for udbetaling af tilskud	30
6.4.3 Procedure for indfrielse af lånegarantier.....	31
6.4.4 Procedure for regnskabsaflæggelse	31
6.4.5 Krav til dokumentation ved projektafslutning	31
7 Udviklingen i brugertilfredsheden.....	32
7.1 Delkonklusioner	32
7.2 Udviklingstendenserne	33
8 Spørgeskemaet.....	34

1 Indledning

Denne rapport behandler resultaterne af en spørgeskemaundersøgelse, som Epinion har gennemført blandt ansøgere til Lokale- og Anlægsfondens midler til idræt-, kultur- og fritidsprojekter.

1.1 Baggrund

Lokale- og Anlægsfonden blev etableret i 1994. Den udvikler, støtter og rådgiver om byggeri inden for idræt, kultur og fritidsliv. Der ydes støtte til byggeprojekter indenfor idræts-, kultur- og fritidslivet. Udover etableringstilskud, giver Lokale- og Anlægsfonden lån, rådgivning og vurdering samt yder teknisk ekspertise til de projekter den støtter.

Der er mulighed for at søge to puljer. "Fonden" kan søges om tilskud til projekter over 800.000 kr., mens "Klublokale og Værestedspuljen" kan søges til projekter over 100.000 kr. og under 800.000 kr. De ansøgere, der søger puljerne, er typisk foreninger, organisationer, institutioner, fonde og kommuner.

Lokale- og Anlægsfonden ønsker at yde ansøgerne en god service og øge kendskabet til Fondens aktiviteter og de forskellige støttemuligheder. Derfor gennemfører Lokale- og Anlægsfonden løbende undersøgelser blandt ansøgere om, hvordan de oplever mødet med fonden, og hvilke forslag de eventuelt har til forbedringer. Denne rapport præsenterer resultaterne af den seneste undersøgelse.

1.2 Formål

Formålet med analyserne i denne rapport er at give Lokale- og Anlægsfonden viden om, hvorvidt der kan være behov for at justere på samarbejdet med ansøgerne. Konkret vil rapporten besvare følgende spørgsmål:

- Hvor afgørende har Lokale- og Anlægsfondens støtte været for gennemførelsen af de projekter, de har været ansøgt om støtte til?
- Hvor tilfredse har ansøgerne været med Lokale- og Anlægsfondens ansøgnings- og sagsbehandlingsprocedurer?
- Hvilket kendskab til og syn på hjemmesiden og halvårsmagasinet "Tribune" har ansøgerne?
- På hvilke områder har Lokale- og Anlægsfonden ifølge ansøgerne brug for at forbedre sig?
- Hvordan har ansøgernes evaluering af Lokale- og Anlægsfonden udviklet sig siden de seneste undersøgelser?

Rapporten er inddelt i 5 hovedafsnit, der følger besvarelsen af ovenstående spørgsmål.

1.3 Om undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført som en kombineret postal og internetbaseret spørgeskemaundersøgelse i perioden 1.6.2006-1.7.2006.

Spørgeskemaet blev sendt til 671 ansøgere, som fik afgjort deres ansøgning i perioden 2003-2004. Med afgjort menes, at sagerne enten har fået støtte, afslag eller administrativt afslag. Af de 671 har 360 valgt at deltage i undersøgelsen. De 360 besvarelser fordeler sig på følgende måde:

Tabel 1: Nettostikprøver og svarprocenter

	Afviste ansøgninger til Fonden	Godkendte ansøgninger til Fonden	Afviste ansøgninger til Puljen	Godkendte ansøgninger til Puljen	I alt
Nettostikprøve	97	100	267	206	670
Besvarelser	46	90	83	141	360
Svarprocent 1999	44 %	63 %	46 %	61 %	53 %
Svarprocent 2003	58 %	70 %	46 %	59 %	54 %
Svarprocent 2006	47 %	90 %	31 %	68 %	54 %

Som det fremgår af tabellen, er fordelingen mellem fond- og puljeansøgere hhv. støttede og afviste ikke identisk med den faktiske fordeling af alle ansøgere. Der er derfor blevet foretaget en matriceopvejning, således at vægten af de enkelte ansøgergruppers svar i undersøgelsen svarer til den vægt, som gør sig gældende for alle ansøgere.

Det har været et ønske fra Lokale- og Anlægsfonden samt Epinion A/S, at undersøgelsen skal være let at sammenligne med 2003-undersøgelsen. Derfor har vi i denne undersøgelse i høj grad stillet de samme spørgsmål som i 2003. Samtidig er det i udformningen af rapporten blevet tilstræbt, at det er let at sammenligne med 2003-rapporten.

2 Hovedkonklusioner

Blandt undersøgelsens resultater skal fremhæves følgende hovedkonklusioner:

2.1 Lokale og Anlægsfondens betydning

- Lokale- og Anlægsfondens økonomiske støtte spiller en vigtig rolle for, at ansøgerne kan gennemføre og realisere deres projekter.
- Færre end hver tiende af de støttede projekter ville således have været gennemført uden økonomisk støtte fra Lokale og Anlægsfonden.
- Ligeledes har knap hver tredje af de, der modtog afslag, ikke fået projekterne realiseret.
- Endvidere har 3 ud af 10 af de ansøgere, som har fået projekterne gennemført trods afslag, været nødt til at foretage væsentlige ændringer af projektet.
- Endelig viser analyserne måske ikke overraskende, at Lokale og Anlægsfondens støtte er af størst betydning for ansøgerne til fonden.
- Set i forhold til undersøgelsen fra 2003 har Lokale- og Anlægsfondens rolle for realiseringen af projekterne ændret sig i den forstand, at færre har klaret sig uden støtten.

2.2 Ansøgnings- og sagsbehandlingsprocedure

- Ansøgerne er generelt meget tilfredse med den sagsbehandling, de har modtaget hos Lokale- og Anlægsfonden.
- Uanset hvilken del af sagsbehandlingen, der er tale om, er mindst 3 ud af 4 således tilfredse.
- Tilfredsheden med de forskellige dele af sagsbehandlingen er da også steget siden undersøgelsen fra 2003.
- I forhold til 2003, oplever ansøgerne, at sagsbehandlingstiden er faldet betydeligt.
- I 2003 ventede flere end hver tredje ansøger i 13 uger eller mere. I 2006 er andelen, der har måttet vente mere end 13 uger faldet til 1 ud af 10.
- Knap 9 ud af 10 ansøger er da også tilfredse med sagsbehandlingstiden.
- For mere end halvdelen af ansøgerne foregik den første kontakt med Lokale- og Anlægsfonden ved at indsende en ansøgning.
- De, der har modtaget støtte, har i højere grad end de, der har fået afslag, taget kontakt til Lokale- og Anlægsfonden, inden de sendte deres ansøgning.

- Det tyder på, at de ansatte i Lokale- og Anlægsfonden er gode til at rådgive ansøgerne om, hvordan ansøgningen skal bygges op. Det kan dog også afspejle, at de, der modtager støtte generelt bruger flere ressourcer på ansøgningsprocessen.
- Flere end hver tredje har opnået kendskab til Lokale- og Anlægsfondens støtte via hjemmesiden.

2.3 Informationsmaterialet

- 16% af ansøgerne kender til halvårsmagasinet eller har direkte læst i det.
- 3 ud af 4 af ansøgere har besøgt hjemmesiden mindst én gang.
- Besøgstallene er højt for dem, der har modtaget støtte og de, der har søgt om støtte fra fonden.
- 29 % af ansøgerne har i høj grad kunnet finde de informationer, de har søgt på hjemmesiden, hvor det for 59 % i nogen grad har været muligt. Kun 3 % synes det er svært at finde informationerne.

2.4 Forslag til forbedringer

- Knap hver femte ansøger mener, at Lokale- og anlægsfonden i høj eller nogen grad bør forbedre deres pjecer.
- Knap én ud af ti synes, at hjemmesiden burde forbedres, mens lidt færre mener, at Lokale- og anlægsfonden burde gøre noget ved nyhedsbrevet.
- Det er i forhold til den tekniske rådgivning, at man finder flest, som mener, at Lokale- og anlægsfonden med fordel kunne foretage forbedringer. Således siger 29%, at fonden bør forbedre sig på dette område.
- 27 % mener, at Lokale og Anlægsfonden kan forbedre vejledningen inden en ansøgning udformes.
- Endelig mener 23 %, Lokale og Anlægsfonden kan forbedre sagsbehandlingstiden.
- Andelen af ansøgere, der mener, at e-mail kontakten bør forbedres er mere en halveret fra 2003 samtidig med, at kontakten pr. e-mail er steget markant i den samme periode.
- Det tyder på, at Lokale og Anlægsfonden er på rette spor i forhold til den digitale kommunikationsform.

2.5 Udviklingen i forbrugertilfredsheden

- I forhold til alle aspekter af Lokale og Anlægsfondens sagsbehandling er der sammenlignet med undersøgelserne fra både 1999 og 2003 sket en entydig forbedring i ansøgernes tilfredshed.
- Mellem 1999 og 2003 var tilfredsheden dalet på alle punkter bortset fra Fondens inddragelse af ekstern teknisk rådgivning.
- Denne udvikling har Lokale- og Anlægsfonden siden hen formået at vende, og markante stigninger kan spores over hele linjen.
- Det er i forhold til inddragelsen af ekstern teknisk rådgivning, at tilfredsheden er øget mest.
- Ansøgerne vurderer således tydeligt, at Lokale og Anlægsfonden virkelig har forbedret sig på dette område.

3 Lokale og Anlægsfondens Betydning

Analyserne i dette afsnit ser nærmere på, hvilken betydning Lokale og Anlægsfondens økonomiske støtte har haft for de, der har søgt støtte fra enten puljen eller fonden.

3.1 Delkonklusioner

- Lokale- og Anlægsfondens økonomiske støtte spiller en vigtig rolle for, at ansøgerne kan gennemføre og realisere deres projekter.
- Færre end hver tiende af de støttede projekter ville således have været gennemført uden økonomisk støtte fra Lokale og Anlægsfondens.
- Ligeledes har knap hver tredje af de, der modtog afslag, ikke fået projekterne realiseret.
- Endvidere har 3 ud af 10 af de ansøgere, som har fået projekterne gennemført trods afslag, været nødt til at foretage væsentlige ændringer af projektet.
- Endelig viser analyserne måske ikke overraskende, at Lokale og Anlægsfondens støtte er af størst betydning for ansøgerne til fonden.
- Set i forhold til undersøgelsen fra 2003 har Lokale- og Anlægsfondens rolle for realiseringen af projekterne ændret sig i den forstand, at færre har klaret sig uden støtten.
- I 2003 blev 71 % af de projekter der fik afslag på støtte alligevel realiseret. I 2006 er det kun 57 %.

3.2 Betydningen af den økonomiske støtte

To tredjedele af de ansøgere, som har fået bevilliget støtte til deres projekt, vurderer, at det har været væsentligt afhængigt af støtten eller slet ikke ville være blevet realiseret uden støtten fra Lokale og Anlægsfondens. Hertil kommer, at en fjerdedel af projekterne har været delvist afhængigt af støtten. Færre end hver tiende ansøger, der har fået støtte, mener, at projektet ville være blevet realiseret uden den økonomiske støtte fra Lokale og Anlægsfondens.

Det er blandt ansøgerne til fonden, at man finder flest, som mener, at deres projekt slet ikke var blevet realiseret uden støtte fra Lokale- og Anlægsfondens. Således siger knap hver anden af de, der har fået midler fra fonden, at projektets gennemførelse afhang 100 % af støtten. Blandt ansøgerne til puljen gør det sig gældende for knap hver fjerde.

Tabel 2: Hvorledes vurderer I projektets afhængighed af den økonomiske støtte fra Lokale- og Anlægsfonden?

	Fonden	Puljen	Total
Projektet ville også være blevet realiseret uden den økonomiske støtte fra Lokale- og Anlægsfonden	8 %	8 %	8 %
Realiseringen af projektet har været delvist afhængig af den økonomiske støtte fra Lokale- og Anlægsfonden	23 %	25 %	24 %
Realiseringen af projektet har i væsentlig grad været afhængig af den økonomiske støtte fra Lokale- og Anlægsfonden	23 %	43 %	36 %
Projektet ville ikke være blevet realiseret uden den økonomiske støtte fra Lokale- og Anlægsfonden	47 %	24 %	31 %
Total	100 % (53)	100 % (109)	100 % (162)

* Dette spørgsmål er kun besvaret af støttemodtagere.

Ser man nærmere på de ansøgere, som ikke har modtaget støtte, siger knap hver tredje, at afslaget betød, at deres projekt ikke blev gennemført. Igen viser tallene, at ansøgerne til fonden er særligt afhængige af støtten. Således siger 40 % af ansøgerne til fonden, at deres projekt ikke blev gennemført pga. afslaget på støtten, mod 29 % af ansøgerne til puljen.

Tabel 3: Er det ansøgte byggeri/anlæg opført eller renoveringen gennemført trods afslaget fra Lokale- og Anlægsfonden?

	Fonden	Puljen	Total
Ja	50 %	59 %	57 %
Nej	40 %	29 %	32 %
Ved ikke	10 %	11 %	11 %
Total	100 % (50)	100 % (140)	100 % (190)

* Dette spørgsmål er kun besvaret af respondenter, der har fået afslag på ansøgningen.

Blandt de projekter, der er blevet realiseret på trods af afslag fra Lokale og Anlægsfonden, måtte 29 % foretage væsentlige ændringer i projektet.

Tabel 4: Måtte der foretages væsentlige ændringer af projektet?

	Fonden	Puljen	Total
Ja	33 %	28 %	29 %
Nej	53 %	54 %	53 %
Ved ikke	13 %	18 %	17 %
Total	100 % (30)	100 % (99)	100 % (129)

* Dette spørgsmål er kun besvaret af respondenter, der har svaret 'Ja' eller 'Ved ikke' til det at det ansøgte byggeri/anlæg er blevet opført eller renoveringen gennemført trods afslaget fra Lokale- og Anlægsfonden.

4 Ansøgnings- og sagsbehandlingsprocedure

Analyserne i dette afsnit belyser ansøgernes vurderinger af og syn på Lokale- og Anlægsfondens ansøgnings- og sagsbehandlingsprocedure.

4.1 Delkonklusioner

- Ansøgerne er generelt er meget tilfredse med den sagsbehandling, de har modtaget hos Lokale- og Anlægsfonden.
- Uanset hvilken del af sagsbehandlingen, der er tale om, er mindst 3 ud af 4 således tilfredse.
- Tilfredsheden med de forskellige dele af sagsbehandlingen er da også steget siden undersøgelsen fra 2003.
- I dag siger 85 % f.eks., at de er tilfredse eller overvejende tilfredse med den samlede sagsbehandling. I 2003 undersøgelsen var andelen på 62 %.
- Der er også udbredt tilfredshed med Lokale- og Anlægsfondens procedurer omkring indfrielse af støtteudsagn. Og igen er tilfredsheden blevet større siden 2003.
- Flere end hver tredje har opnået kendskab til Lokale- og Anlægsfondens støtte via hjemmesiden.
- For mere end halvdelen af ansøgerne foregik den første kontakt med Lokale- og Anlægsfonden ved at indsende en ansøgning.
- I forhold til 2003, oplever ansøgerne, at sagsbehandlingstiden er faldet betydeligt.
- I 2003 ventede flere end hver tredje ansøger i 13 uger eller mere. I 2006 er andelen, der har måttet vente mere end 13 uger faldet til 1 ud af 10.
- Forskellen i sagsbehandlingstiden for de, der får støtte og de, der får afslag på støtte, er ikke stor. Dog ender 15 % af de, der får støtte, med at vente i 13 uger eller mere mod 10 % af de, der får endeligt afslag.
- Knap 9 ud af 10 ansøgere er da også tilfredse med sagsbehandlingstiden.

4.2 Kendskabet til Lokale- og Anlægsfonden

Tabel 5 viser, hvorfra ansøgerne blev bekendt med muligheden for at søge støtte hos Lokale- og Anlægsfonden. Tallene i tabellen summerer ikke til 100 %, da ansøgerne har haft mulighed for at angive flere kontaktkanaler. Totalerne i kolonnen yderst til højre viser, at ansøgerne primært har fået kendskab til støttemulighederne gennem Lokale- og Anlægsfondens hjemmeside. Således siger mere end hver tredje ansøger, at det var via hjemmesiden, de

blev opmærksomme på støttemulighederne. Derefter angiver hver fjerde, at de blev bekendt med støttemulighederne fra egen forening. Endelig har hver femte hørt om støttemulighederne fra omtale i dagspressen, magasiner og blade.

I 2003 var det også via hjemmesiden, at størstedelen af ansøgerne (27 %) var blevet bekendt med muligheden for at søge støtte fra Lokale- og Anlægsfonden. Dengang stod Lokale- og Anlægsfonden foldere imidlertid for hele 22 % af ansøgernes information om støttemulighederne. Til sammenligning har 15 % af ansøgerne i dette års undersøgelse hørt om støttemulighederne via folderne.

Table 5: Hvordan blev I bekendt med, at I kunne søge støtte hos Lokale- og Anlægsfonden?

	Fonden – støtte	Fonden - afslag	Puljen - støtte	Puljen - afslag	Total
Fra Fondens hjemmeside	29 %	30 %	38 %	35 %	34 % (124)
Fra egen forening	19 %	22 %	23 %	29 %	25 % (89)
Fra omtale i dagspressen eller magasin/blad	18 %	22 %	21 %	21 %	20 % (73)
Andet	18 %	22 %	16 %	13 %	16 % (57)
Fra Fondens foldere	29 %	7 %	14 %	15 %	15 % (56)
Fra Kommunen	29 %	7 %	14 %	12 %	14 % (51)
Fra landsorganisationen	10 %	4 %	8 %	6 %	7 % (25)
Fra personligt møde med Fondens ansatte	16 %	9 %	6 %	2 %	6 % (22)
Ved ikke/vil ikke svare	2 %	9 %	4 %	1 %	3 % (12)
Fra Fondens nyhedsbrev	2 %	0 %	3 %	2 %	2 % (8)
Total	172 % (53)	132 % (50)	147 % (111)	136 % (147)	143 % (361)

4.3 Kontakten til Lokale og Anlægsfonden

For mere end halvdelen af ansøgerne foregik den første kontakt med Lokale- og Anlægsfonden ved at indsende en ansøgning. 36 % tog dog først telefonisk kontakt. Kun 5 % har benyttet sig af E-mail og 3 % haft et personligt møde med en ansat i Lokale- og Anlægsfonden.

De, der har fået modtaget støtte, har i langt højere grad end de, der ikke har modtaget støtte taget kontakt til Lokale- og Anlægsfonden, inden de sendte ansøgningen. Således har hver anden af støttemodtagerne taget telefonisk kontakt, inden de sendte ansøgningen. Blandt de, der har fået afslag, har blot hver fjerde taget telefonisk kontakt.

Forskellen mellem de afviste og de støttede ansøgere kan afspejle, at ansøgerne modtager god telefonisk vejledning om, hvordan ansøgningen skal bygges op. Forskellen kan dog også afspejle, at det er de "ressourcestærke" ansøgere, som generelt bruger mange ressourcer på ansøgningsprocessen og således både tager sig tiden til at ringe, men også har de nødvendige ressourcer for at skrive en god ansøgning.

Tabel 6: Hvordan kom I første gang i kontakt med Lokale- og Anlægsfonden?

	Fonden - støtte	Fonden - afslag	Puljen - støtte	Puljen - afslag	Total
Ved at skrive/sende en ansøgning	33 %	68 %	42 %	63 % (92)	53 % (190)
Ved at ringe til Fonden	52 %	24 %	48 %	25 %	36 % (129)
Ved at sende e-mail til Fonden	2 %	2 %	7 %	6 % (9)	5 % (19)
Ved personligt møde med Fondens ansatte	12 %	4 %	1 %	0 %	3 % (9)
Total	100 % (52)	100 % (50)	100 % (111)	100 % (147)	100 % (360)

Tabel 7 nedenfor viser, hvordan de, der har modtaget støtte, har taget kontakt til Lokale- og Anlægsfonden, efter de har indsendt ansøgningen. Tallene i tabellen summerer ikke til 100 %, da ansøgerne kan have anvendt flere forskellige kontaktformer.

Den efterfølgende kontakt efter ansøgningen er indsendt, foregår primært over telefonen eller via brev. E-mail anvendes dog væsentlig hyppigere som kommunikationsform end hvad tilfældet er, når ansøgerne tager første gang. Hvor kun 5 % af den første kontakt er foregået via E-mail, gør hele 39 % brug af den digitale kommunikationsform, efter de har modtaget støtte. Der er ikke forskel på, hvilken kommunikationsform fondsansøgerne hhv. puljeansøgerne foretrækker. Tallene indikerer imidlertid, at den efterfølgende kommunikation mellem Lokale- og Anlægsfonden og ansøgerne, foregår hyppigere blandt fondsansøgerne end blandt puljeansøgerne.

Tabel 7: Hvordan var I i kontakt med Lokale- og Anlægsfonden efter ansøgningen?

	Fonden	Klublokale og Værestedspuljen	Total
Telefon	93 %	71 %	78 % (126)
Skriftligt (breve, bilag, dokumentation mv.)	76 %	53 %	60 % (97)
E-mail	54 %	31 %	39 % (63)
Ved at holde møder hos Fonden	33 %	1 %	12 % (19)
Ved at holde møde hos projektet	27 %	1 %	9 % (15)
Ved ikke	2 %	7 %	5 % (8)
Total	285 % (53)	164 % (108)	204 % (161)

* Dette spørgsmål er kun besvaret af støttemodtagere.

4.4 Sagsbehandlingen af ansøgninger

I undersøgelsen er ansøgerne blevet bedt om at vurdere, hvor tilfredse de har været med Lokale og Anlægsfondens sagsbehandling af deres ansøgning på en række områder.

4.4.1 Længden af sagsbehandlingstiden

I forhold til 2003, oplever ansøgerne, at sagsbehandlingstiden er faldet betydeligt. I 2003 ventede 35 % i 13 uger eller mere, og af de der fik støtte, var det 78 %, der måtte vente i 13 uger på svar.

I 2006 er andelen, der har måttet vente i 13 uger eller mere faldet til 12 %.

Der er dog stor forskel på fonden og puljen, idet henholdsvis 32 % (støtte) og 23 % (afslag) af fondsansøgerne venter i 13 uger eller mere mod 7 % (støtte) og 5 % (afslag) af ansøgerne til puljen. At sagsbehandlingstiden på projekterne i fonden er længere, hænger sammen med, at sagsbehandlingen her kræver anvendelse af teknisk rådgivning.

Tabel 8: Hvor lang tid gik der fra, at ansøgningen blev indsendt, til I modtog et endeligt svar?

	Fonden – støtte	Fonden - afslag	Puljen - støtte	Puljen – afslag	Total
1-3 uger	11 %	8 %	17 %	25 %	18 % (67)
4-6 uger	21 %	22 %	38 %	35 %	32 % (116)
7-12 uger	21 %	26 %	21 %	21 %	21 % (76)
13 uger eller mere	32 %	24 %	7 %	5 %	12 % (44)
Ved ikke	15 %	20 %	17 %	14 %	16 % (58)
Total	100 % (53)	100 % (50)	100 % (111)	100 % (147)	100 % (361)

Forskellen i sagsbehandlingstiden for de, der får støtte og de, der får afslag på støtte, er ikke stor. Dog ender 15 % af de, der får støtte, med at vente i 13 uger eller mere mod 10 % af de, der får endeligt afslag.

Tabel 9: Hvor lang tid gik der fra, at ansøgningen blev indsendt, til I modtog et endeligt svar?

	Støtte	Afslag	Total
1-3 uger	15 %	21 %	19 % (67)
4-6 uger	33 %	31 %	32 % (116)
7-12 uger	20 %	22 %	21 % (76)
13 uger eller mere	15 %	10 %	12 % (44)
Ved ikke	16 %	16 %	16 % (58)
Total	100 % (164)	100 % (197)	100 % (361)

Som det fremgår af det næste afsnit er knap 9 ud af 10 ansøger tilfredse med sagsbehandlingstiden. I undersøgelsen fra 2003 var tilfredsheden med sagsbehandlingstiden udbredt blandt 8 ud af 10.

4.4.2 Tilfredshed med sagsbehandlingen generelt

Undersøgelsesresultaterne viser, at ansøgerne generelt er meget tilfredse med den sagsbehandling, de har modtaget hos Lokale- og Anlægsfonden.

Uanset hvilken del af sagsbehandlingen, der er tale om, siger mindst 3 ud af 4, at de er tilfredse. Tilfredsheden med de forskellige dele af sagsbehandlingen er da også steget siden undersøgelsen fra 2003. I dag siger 85 % f.eks., at de er tilfredse eller overvejende tilfredse med den samlede sagsbehandling. I 2003 undersøgelsen var andelen på 62 %.

Tabel 10: Hvor tilfredse er I med Lokale- og Anlægsfondens sagsbehandling med hensyn til... (andel tilfredse)

	Fonden – støtte	Fonden – afslag	Puljen – støtte	Puljen – afslag	Total
Henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. e-mail	94 %	77 %	100 %	93 %	94 % (120)
Henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. telefon	96 %	75 %	99 %	83 %	91 % (188)
Den samlede sagsbehandlingstid	87 %	80 %	96 %	87 %	89 % (291)
Den almindelige betjening og imødekommenhed	93 %	73 %	99 %	83 %	89 % (272)
Personlige møder med Fondens ansatte	95 %	83 %	95 %	78 %	89 % (85)
De ansattes faglige kvalifikationer i forhold til jeres projekt	94 %	80 %	99 %	71 %	88 % (169)
Henvendelser og spørgsmål fra Fonden pr. brev	94 %	69 %	98 %	77 %	87 % (191)
Råd og vejledning, inden ansøgningen blev indsendt	96 %	71 %	94 %	76 %	86 % (203)
Den samlede sagsbehandling af ansøgningen	94 %	64 %	97 %	78 %	85 % (281)
Dens inddragelse af ekstern teknisk rådgivning	83 %	62 %	-	-	77 % (37)
Dens medvirken til udvikling af projektets indhold og form, efter ansøgningen var indsendt	90 % (45)	33 % (9)	94 % (63)	61 % (44)	75 % (161)

* Andelen af tilfredse indeholder de respondenter, der har angivet, at de er 'Tilfreds' eller 'Overvejende tilfreds' på det pågældende spørgsmål.

4.4.3 Henvendelser og spørgsmål pr. telefon, brev eller e-mail

Der er udbredt tilfredshed med sagsbehandling ved henvendelser fra Lokale og Anlægsfonden pr. telefon (91 %), brev (87 %) og e-mail (94 %).

Blandt ansøgere, som har modtaget støtte fra puljen, er stort set alle tilfredse med den måde, Lokale- og Anlægsfonden har henvendt sig pr. telefon, brev eller mail.

I sammenligning med 2003 kan der konstateres en øget tilfredshed. Her var 67 % tilfredse med telefonhenvendelserne, 69 % tilfredse med brevhenvendelserne og 53 % tilfredse med de henvendelser og spørgsmål, der var foregået pr. e-mail.

4.4.4 Almindelig betjening og imødekommenhed

89 % er tilfredse med den almindelige betjening og imødekommenhed, de møder hos Lokale- og Anlægsfonden i forbindelse med ansøgningen.

Det er tale om en markant stigning i forhold til 2003 undersøgelsen hvor 74 % angav, at de var tilfredse.

4.4.5 Råd og vejledning inden ansøgningen blev indsendt

86 % er tilfredse med de råd og den vejledning, de modtog, inden de indsendte deres ansøgning. Der er ingen nævneværdig forskel på tilfredsheden i fonden og puljen.

I forhold til 2003, hvor 68 % var tilfredse med sagsbehandlingen på dette område, er tilfredsheden væsentligt forbedret, og overstiger tillige 1999-niveauet (81 %).

4.4.6 Medvirken til udviklingen af projektets indhold

75 % har været tilfredse med Lokale- og Anlægsfondens medvirken til udviklingen af projektets indhold og form, efter ansøgningen er blevet indsendt. Tallet dækker over en stor forskel mellem de der har modtaget støtte og de der ikke har. Hos de der har modtaget støtte ligger tilfredsheden på 90 % (fonden) og 94 % (puljen) mod 33 % (fonden) og 61 % (puljen).

I 2003 var 50 % af ansøgerne tilfredse med sagsbehandlingen på dette område.

4.4.7 Personlige møder med Lokale- og Anlægsfondens ansatte

I 2003 undersøgelsen var det alene støttede fondsansøgere, som vurderede de personlige møder med de ansatte. I denne undersøgelse har alle ansøgerne haft mulighed for at evaluere kvaliteten af den sagsbehandling, de modtog i forbindelse med eventuelt personligt møde med Lokale og Anlægsfonden.

89 % af de, der har forholdt sig til sagsbehandlingen på dette område siger, at de er tilfredse eller overvejende tilfredse med de personlige møder. I 2003 var 71 % af de, der havde fået støtte i fonden tilfredse med de personlige møder mod 95 % i 2006.

4.4.8 Lokale- og Anlægsfondens ansattes faglige kvalifikationer

Der er i høj grad tilfredshed med de Lokale- og Anlægsfondens ansattes faglige kvalifikationer (92 %). Blandt de der har modtaget støtte i puljen er tilfredsheden 94 %, mod 71 % af de, der har fået afslag på støtte i puljen.

Ligesom ovenfor var det i 2003 alene ansøgere til fonden der fik støtte, der vurderede de personlige møder med de ansatte. Dengang var 69 % tilfredse mod med de ansattes faglige kvalifikationer mod 94 % i 2006.

4.4.9 Lokale- og Anlægsfondens inddragelse af teknisk rådgivning

De ansøgere, der har søgt og fået støtte fra Lokale- og Anlægsfonden er blevet bedt om, at vurdere Lokale- og Anlægsfondens inddragelse af teknisk rådgivning.

Igen er ansøgernes evaluering af den sagsbehandling, de har modtaget, meget positiv. Således er 77 % tilfredse eller overvejende tilfredse med den tekniske rådgivning.

I 1999 var 36 % af fondens brugere tilfredse, i 2003 gjorde det sig gældende for 51 %. Der er dermed tale om en markant stigning i tilfredsheden fra 1999 til 2006.

4.5 Svar på ansøgningerne

Ansøgerne er blevet bedt om at vurdere, om de kunne forstå det brev, de modtog fra Lokale- og Anlægsfonden som svar på deres ansøgning.

91 % har ikke haft problemer med at forstå brevet, mens 6 % har haft svært ved det, og 3 % er i tvivl. De, der har fået afslag har i højere grad haft forståelsesproblemer med brevet, end de der har fået støtte. Således siger 18 % af de, der fik afslag på støtte fra fonden, at de havde svært ved at forstå brevet.

Lokale og Anlægsfonden er tilsyneladende blevet bedre til at formulere brevet i et let forståeligt sprog, idet 15 % havde svært ved at forstå brevet i 2003 mod de 4 % i 2006.

Tabel 11: Var brevet med svaret på ansøgningen til at forstå?

	Fonden – støtte	Fonden - afslag	Puljen – støtte	Puljen - afslag	Total
Ja	94 %	78 %	98 %	88 %	91 % (327)
Nej	4 %	18 %	1 %	6 %	6 % (21)
Ved ikke	2 %	4 %	1 %	6 %	3 % (13)
Total	100 % (53)	100 % (50)	100 % (111)	100 % (147)	100 % (361)

På trods af, at forståelsesproblemerne er mest udbredt blandt de, der har fået afslag, er det imidlertid de, der har fået støtte, som oftest tager kontakt til Lokale- og Anlægsfonden for at få brevet uddybet. Således bad hver anden af de, de modtog støtte fra fonden om at få brevet uddybet mod hver fjerde af de, der modtog afslag på støtte fra fonden.

Samlet set kontakter en tredjedel Lokale- og Anlægsfonden for at få uddybet brevet med svaret på deres ansøgning. I 2003 lå andelen på 23 %. Idet 93 % af ansøgerne angiver ikke at have haft problemer med at forstå brevet, og eftersom det især er de, der har fået støtte, som gerne vil have en uddybning, skal behovet for uddybning nok nærmere ses som et spørgsmål om hvad næste skridt er, end egentlige forståelsesproblemer med brevet.

Tabel 12: Kontaktede I Lokale- og Anlægsfonden for at få brevet uddybet?

	Fonden – støtte	Fonden - afslag	Puljen - støtte	Puljen – afslag	Total
Ja	51 %	26 %	35 %	19 %	33 %
Nej	47 %	74 %	64 %	77 %	65 %
Ved ikke	1 %	0 %	1 %	4 %	2 %
Total	100 % (76)	100 % (34)	100 % (155)	100 % (96)	100 % (361)

4.6 Tilfredshed med procedurer støttetilsagn

Der er udbredt tilfredshed med Lokale- og Anlægsfondens procedurer omkring indfrielse af støtteudsagn. Og igen er tilfredsheden blevet større siden 2003.

Tabel 13: Hvor tilfredse er I med Lokale- og Anlægsfondens procedurer omkring indfrielse af støtteudsagn? (andel tilfredse)

	Fonden – støtte	Puljen - støtte	Total
Indfrielse af lånegarantier	100 %	-	100 % (2)
Fondens almene betjening og imødekommenthed efter støtten var bevilget	96 %	99 %	98 % (144)
Krav og instrukser til aflæggelse af regnskab for modtaget støtte?	98 %	98 %	98 % (131)
Udbetaling af tilskud	95 %	98 %	97 % (123)
Krav til anden dokumentation (fotos, tegninger, beskrivelser mv.)	91 % (41)	99 % (94)	96 % (135)

* Andelen af tilfredse indeholder de respondenter, der har angivet, at de er 'Tilfreds' eller 'Overvejende tilfreds' på det pågældende spørgsmål. Obs: Indfrielse af lånegarantier bygger på 2 besvarelser.

5 Informationsmaterialet

Dette afsnit belyser ansøgernes syn på Lokale- og Anlægsfondens hjemmeside og halvårsmagasinet Tribune.

5.1 Delkonklusioner

- 16% af ansøgerne kender til halvårsmagasinet eller har direkte læst i det.
- Kendskabet er lidt større blandt ansøgerne til Fonden end blandt ansøgerne til Puljen.
- 3 ud af 4 af ansøgere har besøgt hjemmesiden mindst én gang.
- Det er blandt ansøgerne til Fonden, at man finder flest som har været inde på hjemmesiden rigtig mange gange.
- Således har flere end hver tredje af fondsansøgerne besøgt hjemmesiden mere end 6 gange mod lidt færre end hver femte af ansøgerne til puljen.
- Ser man på besøgstillene for hhv. støttede og ikke støttede ansøgere, er det tydeligvis de støttede, som har besøgt hjemmesiden hyppigst.
- Hvor en ud af 10 af de, der har opnået støtte, aldrig har besøgt hjemmesiden, gør det sig gældende for hver tredje af de, der har fået afslag.
- 29 % af ansøgerne har i høj grad kunnet finde de informationer, de har søgt på hjemmesiden, hvor det for 59 % i nogen grad har været muligt. Kun 3 % synes det er svært at finde informationerne.

5.2 Halvårsmagasinet "Tribune"

18 % af ansøgerne til fonden har læst i halvårsmagasinet Tribune og det samme gælder 10 % af ansøgerne til puljen. Kendskabet er således lidt mere udbedt blandt ansøgerne til fonden. Samlet set kender 16 % af ansøgerne til magasinet eller har direkte læst i det.

Tabel 14: Kender du Fondens halvårsmagasin "Tribune"?

	Fonden	Puljen	Total
Ja, jeg har læst det	18 %	10 %	13 % (46)
Ja, men jeg har ikke læst det	4 %	3 %	3 % (11)
Nej	76 %	83 %	81 % (292)
Ved ikke	2 %	4 %	4 % (13)
Total	100 % (104)	100 % (258)	100 % (362)

5.3 Hjemmesiden

3 ud af 4 af ansøgerne har besøgt hjemmesiden mindst én gang. Blot en fjerdedel har således aldrig været inde på Lokale og Anlægsfondens hjemmeside. Det er blandt ansøgerne til fonden, at man finder flest som har været inde på hjemmesiden rigtig mange gange. Således har flere end hver tredje af fondsansøgerne besøgt hjemmesiden mere end 6 gange mod lidt færre end hver femte af ansøgerne til puljen.

Tabel 15: Hvor ofte har du besøgt Fondens hjemmeside www.loa-fonden.dk?

	Fonden	Puljen	Total
1 gang	9 %	13 %	12 % (44)
2 – 5 gange	38 %	43 %	42 % (150)
6 – 10 gange	16 %	10 %	12 % (43)
Flere end 10 gange	18 %	8 %	11 % (40)
Jeg har aldrig besøgt Fondens hjemmeside	19 %	25 %	24 % (84)
Total	100 % (103)	100 % (258)	100 % (361)

Ser man på besøgstillene for hhv. støttede og ikke støttede ansøgere, er det tydeligvis de støttede, som har besøgt hjemmesiden hyppigst. Hvor en ud af 10 af de, der har opnået støtte, aldrig har besøgt hjemmesiden, gør det sig gældende for hver tredje af de, der har fået afslag.

Tabel 16: Hvor ofte har du besøgt Fondens hjemmeside www.loa-fonden.dk?

	Støtte	Afslag	Total
1 gang	7 %	16 %	12 % (44)
2 – 5 gange	48 %	37 %	42 % (150)
6 – 10 gange	17 %	8 %	12 % (43)
Flere end 10 gange	15 %	7 %	11 % (40)
Jeg har aldrig besøgt Fondens hjemmeside	12 %	33 %	24 % (84)
Total	100 % (164)	100 % (197)	100 % (361)

29 % af ansøgerne har i høj grad kunnet finde de informationer, de har søgt på hjemmesiden, hvor det for 59 % i nogen grad har været muligt. Kun 3 % synes det er svært at finde informationerne. De, der har opnået støtte, oplever at have haft lettere ved at finde de informationer, de søgte, end hvad tilfældet er for de, der har modtaget afslag.

Tabel 17: I hvilken grad var det muligt at finde de informationer du søgte på hjemmesiden?

	Støtte	Afslag	Total
I høj grad	38 %	19 %	29 % (79)
I nogen grad	53 %	65 %	59 % (163)
I ringe grad	2 %	2 %	2 % (6)
Slet ikke	1 %	2 %	1 % (3)
Ved ikke	7 %	12 %	9 % (26)
Total	100 % (144)	100 % (133)	100 % (277)

* Besvaret af de respondenter, der har benyttet fondens hjemmeside.

56 % synes det er let eller meget let at navigere rundt på hjemmesiden. Også på dette område er opfattelsen af hjemmesiden imidlertid mere positiv blandt de, der har fået støtte end blandt de, der har modtaget afslag.

Tabel 18: Hvordan vurderer du muligheden for at navigere rundt på Fondens hjemmeside?

	Støtte	Afslag	Total
Meget let	15 %	12 %	14 % (38)
Let	50 %	32 %	42 % (115)
Middel	34 %	53 %	43 % (120)
Svært	1 %	2 %	1 % (4)
Total	100 % (144)	100 % (133)	100 % (277)

* Besvaret af de respondenter, der har benyttet fondens hjemmeside.

6 Forslag til forbedringer

I undersøgelsen er ansøgerne blevet bedt om at vurdere, på hvilke områder Lokale- og Anlægsfonden bør forbedre sig i forhold til Informationskanalerne, ansøgningsprocedurerne og procedurerne efter svaret på ansøgningen. Ansøgernes forslag til forbedringer fremgår neden for.

6.1 Delkonklusioner

- Knap hver femte mener, at Lokale- og anlægsfonden i høj grad eller i nogen grad bør forbedre deres pjecer.
- Knap en ud af ti synes, at hjemmesiden burde forbedres, mens lidt færre mener, at Lokale- og anlægsfonden burde gøre noget ved nyhedsbrevet.
- Det er i forhold til den tekniske rådgivning, at man finder flest, som mener, at Lokale- og anlægsfonden med fordel kunne foretage forbedringer. Således siger 29%, at fonden bør forbedre sig på dette område.
- 27 % mener, at Lokale og Anlægsfonden kan forbedre vejledningen inden en ansøgning udformes.
- Endelig mener 23 %, Lokale og Anlægsfonden kan forbedre sagsbehandlingstiden.
- Andelen af ansøgere, der mener, at e-mail kontakten bør forbedres er mere end halveret fra 2003 samtidig med, at kontakten pr. e-mail er steget markant i den samme periode. Det tyder på, at Lokale og Anlægsfonden er på rette spor i forhold til den digitale kommunikationsform.

6.2 Informationskanaler

19 % mener, at Lokale- og anlægsfonden i høj grad eller i nogen grad bør forbedre deres pjecer. Ca. en ud af ti synes, at hjemmesiden burde forbedres, mens lidt færre mener, at Lokale- og anlægsfonden burde gøre noget ved nyhedsbrevet. Ikke overraskende er det overordnet set særligt de, som har fået afslag, der finder det nødvendigt, at Lokale- og Anlægsfonden forbedrer sine informationskanaler.

Mht. hjemmesiden er der dog lidt flere af de der har modtaget støtte end de der har fået afslag, der finder plads til forbedringer. Ovenfor fremgik det, at de der får støtte bruger hjemmesiden mere, end de der har fået afslag. Ligeledes må det forventes, at de der har fået støtte har brug for at hente oplysninger online om Lokale- og Anlægsfonden flere gange. Derfor virker det ikke underligt, at det i lidt højere grad er de støttemodtagerne, der gerne ser, at hjemmesiden forbedres.

I forhold til 2003 er der færre der påpeger, at Lokale- og Anlægsfonden skal forbedre informationskanalerne. Andelen som mener, at der bør ske forbed-

ringer er således faldet med 25 % i forhold til pjecerne, 3 procentpoint i forhold til hjemmesiden og 4 procentpoint i forhold til nyhedsbrevet.

Tabel 19: Mener du, at Lokale- og Anlægsfonden bør forbedre sig i forhold til... (andel der har svaret 'I høj grad' eller 'I nogen grad')

	Fonden – støtte	Fonden - afslag	Puljen - støtte	Puljen - afslag	Total
Pjecer/information smaterialer	15 %	26 %	13 %	24 %	19 % (70)
Fondens hjemmeside	15 %	8 %	11 %	11 %	11 % (40)
Fondens nyhedsbrev	11 %	14 %	5 %	7 %	8 % (29)

* Andelen af forbedringsivrige indeholder de respondenter, der har angivet, at de er enige 'I høj grad' eller 'I overvejende grad' på det pågældende spørgsmål.

6.3 Ansøgningsprocedurer

Nedenstående tabel viser, hvor mange, der mener, at Lokale- og Anlægsfonden bør forbedre sig på forskellige områder i forhold til den sagsbehandling, de yder.

Tabel 20: Mener du, at Lokale- og Anlægsfonden bør forbedre sig i forhold til... (andel der har svaret 'I høj grad' eller 'I nogen grad')

	Fonden - støtte	Fonden – afslag	Puljen - støtte	Puljen - afslag	Total
Anvendelse af teknisk rådgivning	29 %	-	-	-	29 % (15)
Vejledning, inden en ansøgning udformes	28 %	35 %	20 %	30 %	27 % (98)
Den samlede sagsbehandling af ansøgningen	25 %	48 %	12 %	28 %	25 % (91)
Sagsbehandlingstiden	32 %	36 %	17 %	19 %	23 % (82)
Kontakten pr. telefon med ansøgere	11 %	22 %	9 %	13 %	13 % (46)
Møder mellem Fonden og ansøgere	15 %	18 %	5 %	11 %	11 % (38)
Kontakten pr. brev med ansøgere	11 %	20 %	5 %	11 %	10 % (37)
Kontakten pr. e-mail med ansøgere	2 %	8 %	3 %	5 %	4 % (15)

* Andelen af forbedringsivrige indeholder de respondenter, der har angivet, at de er enige 'I høj grad' eller 'I overvejende grad' på det pågældende spørgsmål.

6.3.1 Sagsbehandlingstiden

23 % af ansøgerne mener, Lokale og Anlægsfonden kan forbedre sagsbehandlingstiden. Det er specielt ansøgere i fonden der har noget at udsætte på sagsbehandlingstiden, og således mener den skal forbedres. Dette skal forstås ud fra, at det også er disse ansøgere der venter længst på svar, sådan som det er beskrevet ovenfor.

Her er skal man holde for øje, at på trods af, at lidt mere end en fjerdedel mener, at sagsbehandlingstiden kan forbedres, så har 89 % været tilfredse med sagsbehandlingstiden (se ovenfor). Altså er der plads til forbedringer af sagsbehandlingstiden, men ansøgerne oplever den ikke som utilfredsstillende.

I 2003 var det 27 % der mente sagsbehandlingstiden kunne forbedres. Så samlet set er der ikke sket det store skred til 2006.

6.3.2 Vejledningen inden en ansøgning udformes

27 % af ansøgerne mener, at Lokale og Anlægsfonden kan forbedre vejledningen inden en ansøgning udformes.

28 % af ansøgerne i fonden der har fået tilskud mener vejledningen kan blive bedre mod 20 % blandet ansøgerne i puljen. 35 % af ansøgerne der har fået afslag i fonden mener der kan være en bedre vejledning, og det samme gælder for 30 % af ansøgerne i puljen.

Også her bør man være opmærksom på, at 89 % af ansøgerne har været tilfredse med den vejledning der har været inden ansøgningen udformes (se ovenfor). Altså er der plads til forbedringer, men ansøgerne har i høj grad været tilfredse med den vejledning de har modtaget.

I 2003 var det 49 %, som mente, at denne vejledning kunne forbedres. Således er der altså næsten sket en halvering, i antallet af ansøgere der ønsker en forbedret vejledning inden ansøgningen udformes fra 2003 til 2006. Ligesådan er også tilfredsheden med vejledningen steget markant fra 2003 til 2006.

6.3.3 Kontakten med ansøgere pr. telefon, brev og e-mail

13 % af ansøgerne mener, at Lokale og Anlægsfonden bør forbedre sig i forhold til kontakten pr. telefon, 10 % mener, at det samme gør sig gældende i kontakten pr. brev og sidst mener 4 %, at kontakten pr. e-mail bør forbedres.

Det er specielt de ansøgere der har fået afslag fra fonden, der mener, at disse kontaktkanaler mellem dem og Lokale og Anlægsfonden kan forbedres.

I forhold til 2003 er der færre ansøgere der mener, at kontakten bør forbedres. Her var det 33 % af ansøgerne der mente, at Lokale og Anlægsfonden burde forbedre kontakten pr. telefon, 31 % pr. brev og 19 % pr. e-mail.

Det er positivt, at det andelen af ansøgere der mener, at e-mail kontakten bør forbedres er mere en halveret fra 2003 samtidig med, at kontakten pr. e-mail er stedet markant i den samme periode. Det tyder på, at Lokale og Anlægsfonden er på rette spor med deres kontakt via fonden selv og ansøgere.

6.3.4 Møder mellem fonden og ansøgere

11 % mener, at Lokale og Anlægsfonden bør forbedre sine møder med ansøgere.

I 2003 var det 29 % der mente Lokale og Anlægsfonden burde forbedre sig på dette punkt – så der er altså sket et betydeligt fald.

6.3.5 Fondens anvendelse af teknisk rådgivning

Det er alene ansøgere der modtager støtte fra fonden der er blevet spurgt om de mener, at Lokale og Anlægsfondens tekniske rådgivning bør forbedres. 29 % angiver, at de mener Lokale og Anlægsfonden bør forbedre sig på dette punkt. Altså er det her, at flest af ansøgere vurderer der er plads til forbedringer.

På dette punkt, hvor det altså er mere end hver fjerde der mener der er plads til forbedringer, er der også færre der angiver at være tilfredse end på de andre punkter. Således har 77 % angivet, at være tilfredse med Lokale og Anlægsfondens anvendelse af teknisk rådgivning.

Idet knap hver ottende er godt tilfredse er der ikke basis for, at råbe vagt i gevær – men man bør være opmærksom på den relativt store andel, som ser plads til forbedringer.

Resultatet i 2003, at ca. 4 ud af ti mente, at Lokale og Anlægsfonden burde forbedre sin anvendelse af teknisk rådgivning. Fra 2003 til 2006 er der altså færre der mener, at fonden bør forbedres sig på dette punkt.

6.3.6 Den samlede sagsbehandling

29 % af ansøgere mener, at Lokale og Anlægsfonden bør forbedre sin samlede sagsbehandling af ansøgningen. Tallet dækker igen over, at det i høj grad er de der har fået afslag der oftest finder plads til forbedringer. Ligeledes er der forskel på ansøgere i fonden og i puljen, hvor ansøgere i puljen i mindre grad end ansøgere i fonden mener Lokale og Anlægsfonden bør forbedre den samlede sagsbehandling.

På trods af at 29 % finder plads til forbedringer af den samlede sagsbehandling, så angiver 89 % at være tilfredse med sagsbehandlingen. Altså gentager mønstret ovenfra sig – der er udbredt tilfredshed med den samlede sagsbehandling, dog er der også plads til forbedringer, specielt i forhold til de ansøgere der har fået afslag.

Dette spørgsmål blev ikke stillet i 2003 undersøgelsen.

6.4 Procedurer efter svaret på ansøgningen

De ansøgere, der har fået støtte, er også blevet bedt om at vurdere om Lokale- og Anlægsfonden bør forbedre sine procedurer efter der er givet svar på ansøgningen.

Da andelen af forbedringsivrige nedenfor alene indeholder de respondenter der har fået støtte, og har angivet, at de er enige 'I høj grad' eller 'I overvejende grad' på det pågældende spørgsmål, er der tale om et lille antal respondenter. Derfor er det faktiske antal angivet i stedet for procent nedenfor, da tabellen ellers ville virke misvisende.

Tabel 21: Mener du, at Lokale- og Anlægsfonden bør forbedre sig i forhold til... (andel der har svaret 'I høj grad' eller 'I nogen grad')

	Fonden - støtte	Puljen - støtte	Total
Krav i forbindelse med støtte	16	15	31
Procedure for udbetaling af tilskud	7	7	14
Krav til dokumentation ved projektafslutning?	7	6	13
Procedure for regnskabsaflæggelse	5	4	9
Procedure for indfrielse af lånegarantier	2	-	2

* Andelen af forbedringsivrige indeholder de respondenter, der har angivet, at de er enige 'I høj grad' eller 'I overvejende grad' på det pågældende spørgsmål. Cellerne angiver faktiske antal respondenter og ikke procenter.

6.4.1 Krav i forbindelse med støtte

31 (19 %) af ansøgerne mener, at Lokale- og anlægsfonden bør forbedre sig i forhold til kravene i forbindelse med støtte.

Set i forhold til 2003, er der tale om en klar nedgang, i det det dengang var 33 % der mente, at Lokale- og anlægsfonden burde forbedre sig i forhold til kravene i forbindelse med støtte.

6.4.2 Procedure for udbetaling af tilskud

Kun 14 ansøgere (9 %) mener, at Lokale- og anlægsfonden bør forbedre sig i forhold til dens procedure for udbetaling af tilskud.

I 2003 var det 15 % der mente, at Lokale- og anlægsfonden burde forbedre sig i forhold til dens procedure for udbetaling af tilskud. Altså er der sket et fald.

6.4.3 Procedure for indfrielse af lånegarantier

Blot 2 ansøgere finder det er nødvendigt, at Lokale- og Anlægsfonden forbedrer sin procedure for indfrielse af lånegarantier.

6.4.4 Procedure for regnskabsaflæggelse

Ligeledes mener blot 9 personer, at Lokale- og Anlægsfonden bør forbedre proceduren for regnskabsaflæggelse.

6.4.5 Krav til dokumentation ved projektafslutning

13 (8 %) af ansøgerne mener, at Lokale- og anlægsfonden bør forbedre sig i forhold sine krav til dokumentation ved projektafslutning.

Også her er der tale om et fald fra 2003, hvor det var 11 % der havde denne holdning.

7 Udviklingen i brugertilfredsheden

Dette afsnit beskriver udviklingen fra 1999 til 2006 i ansøgernes tilfredshed med Lokale- og Anlægsfondens sagsbehandling.

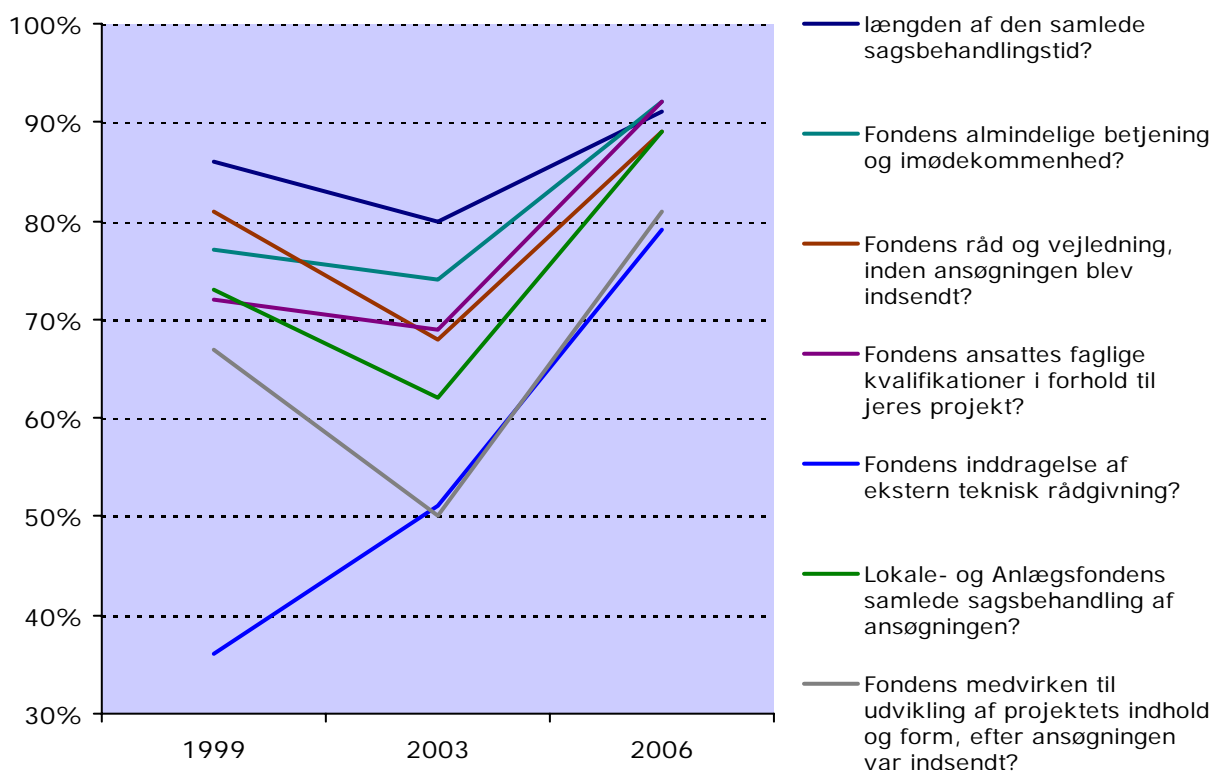
7.1 Delkonklusioner

- I forhold til alle aspekter af Lokale og Anlægsfondens sagsbehandling er der sammenlignet med undersøgelserne fra både 1999 og 2003 sket en entydig forbedring i ansøgernes tilfredshed.
- Mellem 1999 og 2003 var tilfredsheden dalet på alle punkter bortset fra Fondens inddragelse af ekstern teknisk rådgivning.
- Denne udvikling har Lokale- og Anlægsfonden siden hen formået at vende, og markante stigninger kan spores over hele linjen.
- Den laveste andel af tilfredse ansøgere (79 %) relaterer sig til inddragelsen af ekstern teknisk rådgivning.
- Det er dog også her, der procentuelt er forekommet den største stigning i antallet af tilfredse ansøgere. Siden 2003 har stigningen været på knap 55 % og i forhold til 1999 er antallet mere end fordoblet.
- Ansøgerne vurderer således tydeligt, at Lokale og Anlægsfonden virkelig har forbedret sig på dette område.

7.2 Udviklingstendenserne

I alle aspekter af Lokale og Anlægsfondens sagsbehandling er der i forhold til både 1999 og 2003 sket en entydig forbedring i ansøgernes tilfredshed. Mellem 1999 og 2003 var tilfredsheden dalet på alle punkter bortset fra Fondens inddragelse af ekstern teknisk rådgivning. Denne udvikling har Lokale- og Anlægsfonden siden hen formået at vende, og markante stigninger kan spores over hele linjen.

Figur 1: Udviklingen i andelen af tilfredse ansøgere



I 2006 er ca. ni ud af ti tilfredse med Lokale og Anlægsfondens samlede sagsbehandling af ansøgninger, den almindelige betjening og imødekommenhed, længden af den samlede sagsbehandlingstid, Fondens råd og vejledning inden ansøgningen blev indsendt og de ansattes faglige kvalifikationer i forhold til det pågældende projekt.

Den laveste andel af tilfredse ansøgere (79 %) findes, når der spørges til inddragelsen af ekstern teknisk rådgivning. Det er dog også her, der procentuelt er forekommet den største stigning i antallet af tilfredse ansøgere. Siden 2003 har stigningen været på knap 55 % og i forhold til 199 er antallet mere end fordoblet. Det er altså tydeligt, at ansøgerne vurderer at Lokale og Anlægsfonden virkelig har forbedret sig på dette område.

Tabel 22: Hvor tilfredse er I med Lokale- og Anlægsfondens sagsbehandling med hensyn til... (andel tilfredse)

	2006	2003	1999
... længden af den samlede sagsbehandlingstid?	91 %	80 %	86 %
... Fondens almindelige betjening og imødekomme- hed?	92 %	74 %	77 %
... Fondens råd og vejledning, inden ansøgningen blev indsendt?	89 %	68 %	81 %
... Fondens medvirken til udvikling af projektets ind- hold og form, efter ansøgningen var indsendt?	81 %	50 %	67 %
... Fondens ansattes faglige kvalifikationer i forhold til jeres projekt?	92 %	69 %	72 %
... Fondens inddragelse af ekstern teknisk rådgivning?	79 %	51 %	36 %
... Lokale- og Anlægsfondens samlede sagsbehandling af ansøgningen?	89 %	62 %	73 %

8 Spørgeskemaet
