

Regelverk for tilskuddsordning:

Samtale- og mestringstilbud innen psykisk helse-, rusmiddel- og voldsfeltet

1. Mål og målgruppe for ordningen

Målet er at menneskene i målgruppen har fått lettet sin livssituasjon, styrket evnen til å håndtere den eller opplevd bedret livsmestring.

Effektmål:

- Brukerne av samtale- og mestringstilbudet har fått tilbudet de har behov for
- Samtale- og mestringstilbudet er trygt for brukerne
- Samtale- og mestringstilbudet er lett tilgjengelig for brukerne

Resultatmål:

- Medarbeiderne i samtale- og mestringstilbudet (ansatte eller frivillige) har kunnskap om samtaleteknikk, tematiske emner, jus mv.
- Brukerne er tilbudt samtale og -mestringstilbud relevante for deres behov
- Samtale- og mestringstilbudet har tilfredsstillende system/rutiner for ivaretagelse av personvern
- Samtale- og mestringstilbudet har tilfredsstillende system/rutiner for akutte situasjoner
- Samtale- og mestringstilbudet har jobbet aktivt for å gjøre seg kjent blant mulige brukere
- Samtale- og mestringstilbudet har besvart så mange henvendelser som mulig ut fra tilbudets kapasitet

Målgruppen er mennesker som er i en vanskelig, og ofte vedvarende, livssituasjon knyttet til psykisk helse, rus eller vold, deres pårørende, nærstående, omsorgspersoner eller etterlatte, og som har behov for bistand, støtte eller veiledning over tid.

2. Kriterier for måloppnåelse for ordningen som helhet

Med utgangspunkt i overordnet mål for tilskuddsordningen skal Helsedirektoratet rapportere tilbake til Helse- og omsorgsdepartementet (HOD), som igjen skal rapportere til Stortinget om resultatene som er oppnådd.

Tiltakene som det innvilges tilskudd til skal bidra til å nå målet for ordningen. Regelverket er bygget opp slik at formålet for tilskuddsordningen er tydeliggjort ved hjelp av resultatmål og effektmål med kriterier for måloppnåelse (se resultatmatrisen i regelverkets punkt 10).

Helsedirektoratets vurdering av resultater baseres på en skjønnsmessig vurdering av tilskuddsmottakernes rapportering (se regelverkets punkt 7) og eventuelle andre kilder.

Resultater og effekt vurderes etter følgende kriterier, disse fungerer som indikatorer for ordningens samlede måloppnåelse:

- Brukernes egenrapportering på om og i hvilken grad de opplevde at:

- 37 ○ de har fått tilbudet de hadde behov for
- 38 ○ det var trygt å kontakte tilbudet
- 39 ○ tilbudet var lett tilgjengelig

40 **3. Hvem kan søke**

- 41 ☐ Kommuner
- 42 ☐ Fylkeskommuner
- 43 ☐ Interkommunale selskaper
- 44 ☐ Statlige foretak (f.eks. RHF/HF)
- 45 ☒ Frivillige og ideelle organisasjoner
- 46 ☐ Universiteter og høyskoler
- 47 ☐ Bedrifter
- 48 ☐ Søkere utenfor Norge (f.eks. internasjonale organisasjoner og EU)

49 **Tillegg, betingelser og presiseringer:**

50 Søkeren må være registrert i frivillighetsregisteret på søknadstidspunktet.

51 **4. Krav til søknaden**

- 52 ☒ Beskrivelse av tiltaket/aktivitetene, hva søkeren vil oppnå med dem og hvordan de er relevante for å nå
- 53 tilskuddsordningens mål
- 54 ☒ Aktivitetsplan (planlagte tiltak/aktiviteter det søkes tilskudd til)
- 55 ☒ Budsjett (oppstillingen skal kunne sammenliknes med regnskapet dersom regnskap kreves)
- 56 ☒ Delfinansiering eller tilskudd fra andre instanser
- 57 ☒ Egenfinansiering
- 58 ☒ Søkerens vurdering av risiko ved tiltaket og beskrivelse av risikoreduserende tiltak
- 59 ☒ Redegjørelse for interne og eksterne kontrolltiltak som skal sikre korrekt rapportering og måloppnåelse for
- 60 tiltaket

61
62 Søknaden skal undertegnes av styreleder eller den som har signeringsfullmakt.

63
64 Det stilles ikke krav om egenfinansiering eller delfinansiering fra andre, men dersom tiltaket har slik
65 finansiering skal dette opplyses om i søknaden.

66 Søknaden skal inneholde en beskrivelse av planlagt tiltak og aktiviteter og hvordan dette vil bidra til
67 måloppnåelse for tilskuddsordningen. Søkeren skal formulere en realistisk angivelse av tiltakets resultater og
68 effekt. Når tilskuddsperioden er over, skal tilskuddsmottaker rapportere om oppnådde resultater og effekt
69 svarer til beskrivelsen gitt i søknaden.

70 Det er ikke anledning til å sende samlet søknad for flere frittstående tiltak.

71 For å kunne vurderes etter vurderingskriteriene i punkt 5, må søknaden inneholde en beskrivelse av:

- 72 • Søkerens målgruppe for tiltaket
- 73 • Hvilken kompetanse og erfaring søkeren har på feltet

- Hvilke krav som stilles til medarbeidere (ansatte/frivillige) ved rekruttering, og hvordan dette vurderes ved rekruttering
- Hvordan søkeren jobber med kompetanseoverføring og -vedlikehold
- Hvilke rutiner eller prosedyrer søkeren har for ivaretagelse av medarbeidere/rom for selvivaretagelse
- Antall medarbeidere (ansatte/frivillige) og antall årsverk knyttet til tilbudet
- Om søkeren har samarbeid med andre fagmiljøer om tiltaket og/eller kompetanseheving
- Hvordan juridiske plikter og ansvar følges opp av søkeren
- Hvordan søkeren sikrer avgrensning mot helsehjelp
- Hvordan søkeren ivaretar personvernet til brukeren, og hvordan dette tilpasses kontaktform
- Hvordan søkeren ivaretar personvernet til medarbeiderne
- Søkerens systemer/rutiner for håndtering av akutte situasjoner
- Forventet antall henvendelser for tilbudet
- Åpnings- og treffetider for tilbudet
- Tilbudets omfang og varighet
- Hvordan søkeren jobber for at bemanningen skal være tilstrekkelig i forhold til antall henvendelser
- Hvilket geografisk nedslagsfelt tilbudet har
- Hvordan og i hvilken utstrekning søkeren synliggjør og formidler tilbudet til målgruppen
- Hvordan søkeren arbeider systematisk med bruker- og pårørendemedvirking i tilbudet
- Hvordan søkeren innhenter brukerinnsett og anvender denne i tilbudet
- Hvordan søkeren vil innhente data til rapportering på måloppnåelse for indikatorene (se regelverkets punkt 2)
- Om det eventuelt gis tilbud på andre språk enn norsk

Dokumenter eller vedlegg som ikke er etterspurt av Helsedirektoratet vil normalt ikke bli lest eller vurdert i søknadsbehandlingen.

5. Tildelingskriterier

- ☒ Skjønnsmessig vurdering med grunnlag i forventet måloppnåelse
- ☐ Enkeltstående tilskudd hvor mottaker er navngitt i statsbudsjettet
- ☐ Kvantifiserbare tildelingskriterier
- ☐ Andel av regnskapsførte utgifter

Det kan innvilges tilskudd til:

Tilskuddsmidlene skal kun brukes til drift eller gjennomføring av samtale- og mestringstilbudet.

Tilbudet må rettes mot ordningens målgruppe, og skal tilbys målgruppen uten noen form for egenbetaling eller krav om medlemskap i søkerorganisasjonen.

Tilbudet skal:

- gi rådgiving, støtte og veiledning til målgruppen, fortrinnsvis over tid
- utføres i direkte, gjensidig dialog eller samhandling mellom brukeren og den som gir tilbudet
- ha forutsigbare åpnings- eller treffetider
- ha medarbeidere (ansatte eller frivillige) som har tilbudet som sin hovedoppgave

114 **Det innvilges ikke tilskudd til**

- 115 • tilbud som innholdsmessig faller inn under andre statlige tilskuddsordninger
- 116 • helsehjelp
- 117 • drift av organisasjonen utover tilbudet
- 118 • aktiviteter som retter seg mot andre enn målgruppen
- 119 • rent sosiale aktiviteter
- 120 • utvikling, drift og vedlikehold av apper, nettbibliotek eller andre lignende nettbaserte verktøy
- 121 • finansiering av eller deltakelse i forskning
- 122 • investeringer

123 **Tillegg og presiseringer:**

124 Søknader som ikke møter kravene til hvem som kan søke (se regelverkets punkt 3), krav til innholdet i
125 søknaden (se regelverkets punkt 4) eller som ikke er mottatt innen søknadsfristens utløp (se informasjon på
126 utlysningen), kan bli avvist.

127 Med forbehold om årlige bevilgninger over statsbudsjettet, kan tilskudd over denne tilskuddsordningen
128 innvilges for tre år. Dersom det søkes om tilskudd for tre år, vil det i søknadsskjemaet kreves en beskrivelse av
129 tiltaket/aktivitetene for hele perioden det søkes om. Denne beskrivelsen må inneholde aktivitetsplan og
130 budsjett for alle år. Etter tre år må det søkes på nytt dersom tiltaket ønskes videreført.

131 Helsedirektoratet kan sette av en andel av tilskuddsordningens bevilgning til treårige tiltak. Andelen vil være
132 basert på tilskuddordningens utforming, bevilgning og søkermasse. Det er et mål at det skal være tilgjengelige
133 midler på tilskuddsordningen for nye søkere hvert år.

134 Dersom det innvilges tilskudd for tre år, må tilskuddsmottaker likevel sende en forenklet søknad hvert år for å
135 videreføre tilskuddet. Mer informasjon vil være tilgjengelig i utlysningen.

136 **Vurderingskriterier og utmåling av tilskuddets størrelse:**

137 Helsedirektoratet fatter vedtak etter en helhetlig, skjønnsmessig vurdering av søknaden sett opp mot
138 tilskuddsordningens mål og prioriteringer og tiltakets bidrag basert på tildelingskriteriene beskrevet nedenfor.

139 Størrelsen på et eventuelt innvilget tilskudd fastsettes skjønnsmessig basert på blant annet tilgjengelig
140 bevilgning, antall søknader med forventet høy måloppnåelse, prioriteringskriteriene samt en helhetsvurdering
141 av de enkelte søknadene. Dersom søknaden omfatter aktiviteter som faller utenfor ordningen, vil størrelsen
142 på et eventuelt innvilget tilskudd reduseres.

143 I vurderingen av søknaden og utmåling av et eventuelt tilskudd, kan Helsedirektoratet ved behov innhente
144 informasjon fra andre kilder, samt fra andre søknader fra samme søker på andre ordninger hos
145 Helsedirektoratet.

146 Der det søkes om videreføring kan tidligere måloppnåelse for tiltaket også vektlegges i vurderingen av
147 søknaden. Tiltak som har fått innvilget tilskudd for flere år vil bli prioritert innenfor perioden.

148 Det er en forutsetning for videre innvilgelse at måloppnåelsen er tilfredsstillende og vilkårene for tilskuddet
149 ellers er oppfylt. Dersom tilskuddsordningens bevilgning reduseres, kan alle tiltak som har fått innvilget
150 tilskudd for tre år bli redusert tilsvarende.

151 Etablerte tilbud prioriteres foran oppstart av nye tiltak eller videreutvikling av tiltak. Stabile, varige tilbud som
152 har levert til høy måloppnåelse over tid prioriteres.

153 Søknader som har tilbud i hele eller større deler av landet, kan prioriteres, deretter regionale tilbud.

Enkeltsøknader til lokale tilbud prioriteres som hovedregel ikke, foran tilbud med begrenset geografisk nedslagsfelt.

Dersom flere søknader dekker tilsvarende tilbud eller målgruppe, kan Helsedirektoratet prioritere mellom disse søknadene basert på forventet måloppnåelse.

Vektingen av de enkelte kriteriene i tabellen under er veiledende.

Kategori (vekting)	Kriterier	Utdyping
Tilbud/tiltak 60 %	Forventede samlede resultater	Samlet vurdering av hvordan og i hvilken grad tilbudet vil medvirke til å nå målet for tilskuddsordningen.
	Målgruppe	Hvor godt treffer tilbudet ordningens målgruppe?
	Kompetanse og erfaring på feltet	I hvilken grad har søkeren relevant kompetanse og erfaring på feltet? I hvilken grad jobber søkeren systematisk med kompetanseheving og ivaretagelse av medarbeiderne?
	Trygt tilbud	I hvilken grad har søkeren systemer for å følge opp juridiske plikter og ansvar opp i organisasjonen? Hva er avgrensningene mot helsehjelp?
		Hvordan og i hvilken grad vil søkeren ivareta personvernet til brukeren og de medarbeiderne?
		I hvilken grad har søkeren et system for håndtering av akutte situasjoner?
	Lett og raskt tilgjengelig tilbud	Hvor godt er åpnings-/treffetider tilpasset brukerne? I hvilken grad er bemanningen tilstrekkelig for å gi tilbud til flest mulig brukere?
		Hvilket geografisk nedslagsfelt har tilbudet?
		Hvordan og i hvilken utstrekning jobber søkeren for å synliggjøre tilbudet for brukere og mulige brukere?
Søknad 25 %	Bruker-pårørendemedvirkning og - innsikt	I hvilken grad har søkeren lagt til rette for systematisk bruker og pårørendemedvirkning i tilbudet? I hvilken grad bruker søkeren brukerinnsikt til forbedring av tilbudet?
	Samlet vurdering av søknaden inkl. aktivitetsplan	I hvilken grad gir søknaden en klar og realistisk beskrivelse av hvordan tilbudet skal gjennomføres? I hvilken grad er aktivitetsplanen rimelig, realistisk og aktivitetene innenfor ordningen?
	Risikovurdering	I hvilken grad har det vært gjort relevante risikovurderinger knyttet til gjennomføring tiltaket og bruk av tilskuddsmidlene?
	Interne og eksterne kontrolltiltak	I hvilken grad beskriver søknaden relevante interne og eksterne kontrolltiltak som gir god gjennomføring, bruk av tilskuddsmidler og rapportering på måloppnåelse? I hvilken grad har søkeren gode rutiner og systemer for å innhente data til rapportering på måloppnåelse?
Budsjett 15 %	Klart og korrekt/presist budsjett	I hvilken grad gir budsjettet i søknaden en klar oversikt over planlagte utgifter og inntekter? I hvilken grad er disse i tråd med ordningen?
	Forholdet søknadsbeløp, budsjett, aktiviteter og måltall	Er søknadsbeløpet og budsjettet i søknaden rimelig i forhold til innhold og omfang av de planlagte aktivitetene? Er søknadsbeløpet og budsjettet i søknaden rimelig i forhold til måltallene som er oppgitt?

161 6. Saksbehandling

162 Utlysning:

163 Utlyses på www.helsedirektoratet.no/tilskudd

164 Søknadsbehandling:

165 Søknadsfrist: Se utlysning for det aktuelle tilskuddsåret
166 Innstilling fremmes av: Helsedirektoratet
167 Innstilling godkjennes av: Helsedirektoratet
168 Avgjørelser/vedtak fattes av: Helsedirektoratet
169 Hvordan skal søker opplyses om utfallet av søknadsbehandlingen: Vedtaksbrev
170 Prosess for søknadsbehandling ut over dette: Ikke relevant for denne tilskuddsordningen

171 Klage på vedtaket:

172 Innvilgelse av / avslag på tilskudd fra ordningen er et enkeltvedtak. I henhold til forvaltningsloven §28 er det
173 klagerett.

174 Presiseringer om utbetaling:

175 Tilskuddsmottaker må varsle Helsedirektoratet dersom adresse, bankkontonummer eller
176 organisasjonsnummeret er endret.
177 Eventuelt for mye utbetalt tilskudd skal returneres til Helsedirektoratet eller vil kunne avkortes ved neste års
178 tildeling.

179 7. Krav til rapporteringen fra tilskuddsmottakeren

180 Rapporteringsfrist er 01.04 året etter tilskuddsmidlene ble tildelt. Det skal rapporteres for kalenderåret, dvs.
181 per 31.12 året tilskuddet ble tildelt for.

182
183 ☒ Måloppnåelse: Tilskuddsmottakers vurdering av gjennomført tiltak og hvordan eller i hvilken grad tiltaket
184 har bidratt til å nå målene for tilskuddsordningen (se regelverkets punkt 1 og 2).

185 Rapporteringen skal spesifikt inneholde:

- 186 • En beskrivelse av hvordan aktivitetene i aktivitetsplanen i søknaden er gjennomført
- 187 • Beskrivelse av oppnådde resultater sett opp mot måltall i søknaden:
 - 188 ○ Andel (i %) av brukerne som egenrapporter at de fikk tilbudet de hadde behov for.
 - 189 ○ Andel (i %) medarbeidere som har fått opplæring siste år.
 - 190 ○ Antall deltakere per tilbud (tall)
 - 191 ○ Andel (i %) av brukerne som egenrapporter at de følte at det var trygt å kontakte tilbudet.
 - 192 ○ Andel (i %) medarbeidere som bruker systemet/rutinene for håndtering av akutte situasjoner.
 - 193 ○ Andel (i %) av brukerne som egenrapporter at det var lett å finne frem til tilbudet.
 - 194 ○ Antall besøkende på nettsider.
 - 195 ○ Andel (i %) henvendelser som er besvart per tilbud. Dersom tiltaket inkluderer mer enn ett tilbud,
 - 196 skal andelen henvendelser oppgis per tilbud.

- 197 • Informasjon om eller beskrivelser av:
- 198 ○ Hvordan tilbudet er synliggjort overfor eksisterende og **mulige** brukere
- 199 ○ Hvordan det har vært arbeidet med kompetanseheving og støtte av medarbeidere
- 200 ○ Hvordan brukerne har medvirket i forbedring av tilbudet
- 201 ○ Hvordan brukerinnsikt har blitt brukt i tilbudet
- 202 ○ Hvordan det eventuelt har vært samarbeidet med andre organisasjoner eller fagmiljøer om
- 203 forbedring av tilbudet eller kompetanseheving
- 204 Rapporteringen skal også inneholde informasjon om eller beskrivelser av:
- 205 • Antall henvendelser per år per type tilbud det er innvilget tilskudd til
- 206 • Tilgjengelighet/åpningstider per type tilbud det er innvilget tilskudd til
- 207 • Hvilke tema brukerne tar opp
- 208 • Om det har vært gitt tilbud på flere språk enn norsk
- 209 • Totalt antall ansatte og/eller frivillige, herunder antall lønnede årsverk og antall ulønnede årsverk
- 210 • Andelen likepersoner hvis søkeren har medarbeidere med likepersonskompetanse
- 211 Rapporteringen skal beskrive status og oppnådde resultater og effekt av tiltaket sammenlignet med
- 212 beskrivelsen i tilskuddsmottakerens søknad. Er det avvik mellom forventet og oppnådde resultater og effekt
- 213 skal dette belyses.
- 214 Helsedirektoratet vil sammenligne informasjonen i tilskuddsmottakerens rapportering med informasjonen i
- 215 tilskuddsmottakerens søknad når vi vurderer om tiltaket har oppnådd målene. Dette vil også bli vurdert opp
- 216 mot kriteriene (indikatorne) som er beskrevet i regelverkets punkt 2.
- 217
- 218 ☒ **Regnskap:** Budsjett og regnskap fra tilskuddsmottaker som viser bruken av tilskuddsmidlene skal kunne
- 219 sammenlignes. Nærmere informasjon om regnskapsrapportering blir spesifisert i tilskuddsbrevet.
- 220 Midlene skal benyttes og regnskapsføres innen 31.12 året tilskuddet ble tildelt for. Eventuelle ubrukte midler
- 221 skal oppgis i rapporteringen. Tilskuddsmottakeren må søke Helsedirektoratet om overføring av ubrukte
- 222 midler.
- 223 ☒ **Revisorattestasjon:** Der det innvilges tilskudd på 200 000 kroner eller mer, stiller Helsedirektoratet krav om
- 224 revisorbekreftelse av regnskapet. Mer informasjon om revisorkontroll og attestasjon vil bli gitt i
- 225 tilskuddsbrevet.

226 8. Oppfølging, kontroll og evaluering

- 227 Helsedirektoratet kan føre kontroll med
- 228 • at bevilgningen brukes etter kravene i regelverket og tilskuddsbrevet
- 229 • at opplysninger som legges til grunn for tildelingen og som inngår i den etterfølgende rapporteringen
- 230 er korrekte, jf. bevilgningsreglementet §10, annet ledd.
- 231 Helsedirektoratet kan gi myndighet til en annen virksomhet for å føre denne kontrollen.
- 232 Tilskuddsmottakere skal legge frem opplysninger ved forespørsel og bidra på andre måter til å muliggjøre og
- 233 lette kontrollarbeidet.
- 234 Helsedirektoratet kan iverksette nødvendige og hensiktsmessige kontroller av tilskuddsmottaker.
- 235 Helsedirektoratet skal sørge for at det gjennomføres evalueringer for å få informasjon om en tilskuddsordning
- 236 er effektiv når det gjelder ressursbruk, organisering og fastsatte mål. Frekvens og omfang av evalueringer skal

237 ta utgangspunkt i en vurdering av risiko og vesentlighet. Helsedirektoratet vurderer fortløpende om
238 tilskuddsordningen skal evalueres.

239 9. Bortfall av tilskudd og andre reaksjonsformer

240 Helsedirektoratet har nulltoleranse for mislighold av tilskudd. Dette gjelder også for tilskudd hvor
241 tilskuddsforvaltningen er delegert til andre aktører, for eksempel statsforvalteren.

242 Helsedirektoratet er pliktig til å gjøre tiltak hvis det kommer informasjon om mulig mislighold av
243 tilskuddsmidlene. Direktoratet kan stanse utbetaling av tilskudd ved mistanke om at en mottaker gir uriktige
244 opplysninger eller at mottakeren ikke bruker tilskuddet i samsvar med de fastsatte betingelsene.

245 Helsedirektoratet kan kreve tilskuddet tilbakebetalt hvis mislighold blir dokumentert, for eksempel hvis
246 mottakeren ikke oppfyller kravene som stilles i regelverket eller at det er gitt uriktige opplysninger. Mislighold
247 av tilskuddsmidler kan også få rettslige konsekvenser.

248 Se også siste gyldige versjon av: Standardvilkår for tilskudd fra Helsedirektoratet.

249 10. Resultatmatrise

250 Formålet for tilskuddsordningen er tydeliggjort ved hjelp av resultatmål og effektmål med kriterier for
251 måloppnåelse (se tabell under og regelverkets punkt 1 og 2). Tildelingskriteriene (se regelverkets punkt 5),
252 krav til hva søknaden skal inneholde (se regelverkets punkt 4) og krav til rapportering (se regelverkets punkt 7)
253 er utledet av målene, slik at det er en logisk sammenheng mellom de ulike delene av regelverket.

254 Resultatmålene angir hva tilskuddsmottakerne får tilskudd til å oppnå eller levere ved å gjennomføre et eller
255 flere tiltak eller aktiviteter i det aktuelle tilskuddsåret.

256 Effektmålene angir ønsket effekt, dvs. hvilken nytte målgruppen har av tiltaket eller hvilken forskjell tiltaket
257 utgjør for målgruppen.
258

	Planlagt resultat (mål)	Indikator
Effektmål 1	Brukerne av samtale- og mestringstilbudet har fått tilbudet de har behov for.	Andel av brukerne som egenrapporter at de har fått tilbudet de hadde behov for (%)
Resultatmål 1.1	Medarbeiderne i samtale- og mestringstilbudet (ansatte eller frivillige) har kunnskap om samtaleteknikk, tematiske emner, jus mv.	Andel medarbeidere som har fått opplæring siste år (%)
Resultatmål 1.1	Brukerne er tilbudt samtale og -mestringstilbud relevante for deres behov	Antall deltakere per tilbud (tall)
Effektmål 2	Samtale- og mestringstilbudet er trygt for brukerne	Andel av brukerne som egenrapporter at de følte at det var trygt å kontakte tilbudet (%)
Resultatmål 2.1	Samtale- og mestringstilbudet har tilfredsstillende system/rutiner for ivaretagelse av personvern	Tilbudet anvender system/rutiner for ivaretagelse av personvern (JA/NEI)

Resultatmål 2.2	Samtale- og mestringstilbudet har tilfredsstillende system/rutiner for akutte situasjoner	Andel medarbeidere som bruker systemet/rutinene for akutte situasjoner (%)
Effektmål 3	Samtale- og mestringstilbudet er lett tilgjengelig for brukerne	Andel av brukerne som egenrapporterer at det var lett å finne frem til tilbudet (%)
Resultatmål 3.1	Samtale- og mestringstilbudet har jobbet aktivt for å gjøre seg kjent blant mulige brukere	Antall treff på nettsider
		Antall treff eller følgere i sosiale medier
Resultatmål 3.2	Samtale- og mestringstilbudet har besvart så mange henvendelser som mulig ut fra tilbudets kapasitet	Andel henvendelser besvart per tilbud (%)

259

260

261