



Miljø- og Fødevareministeriet
Landbrugsstyrelsen

Landbrugsstyrelsens kundetilfredshedsundersøgelse 2019

Februar 2020

Gennemført af Human Engage

Indholdsfortegnelse

- 3 Overordnet tilfredshed
- 9 Indsatsområder
- 17 Indledende og afsluttende spørgsmål
- 23 Appendiks: Om undersøgelsen





Overordnet tilfredshed



Overordnede konklusioner for kundetilfredshedsundersøgelsen



Positiv udvikling i kundernes tilfredshed med Landbrugsstyrelsen

Den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen er steget fra 53 % i 2018 til 59 % i år – det er en stigning i tilfredsheden på 6 procentpoint siden sidste kundetilfredshedsundersøgelse (KTU 2018). Andelen af landmænd, der er tilfredse med styrelsen, er i år 59 % mod 53 % sidst. Herimod er andelen af landbrugskonsulenter, der er tilfredse med styrelsen i år kun 32 % (for konsulenterne findes der ikke statistisk valide tal at sammenligne med fra KTU 2018).



Landmændene vurderer Landbrugsstyrelsens 14 kerneområder højere end konsulenterne

Undersøgelsen viser væsentlige forskelle mellem landmændenes og konsulenternes oplevelse af LBSTs 14 kerneområder. Landmændene vurderer ti ud af fjorten kerneområder højere end konsulenterne. Konsulenterne vurderer særligt fire områder væsentligt lavere end landmændene, hvilke er ”regler og tidsfrister vs. praksis”, ”information om sagsbehandling”, ”tilgængeligheden af Tast Selv” og ”forståelige afgørelser”.

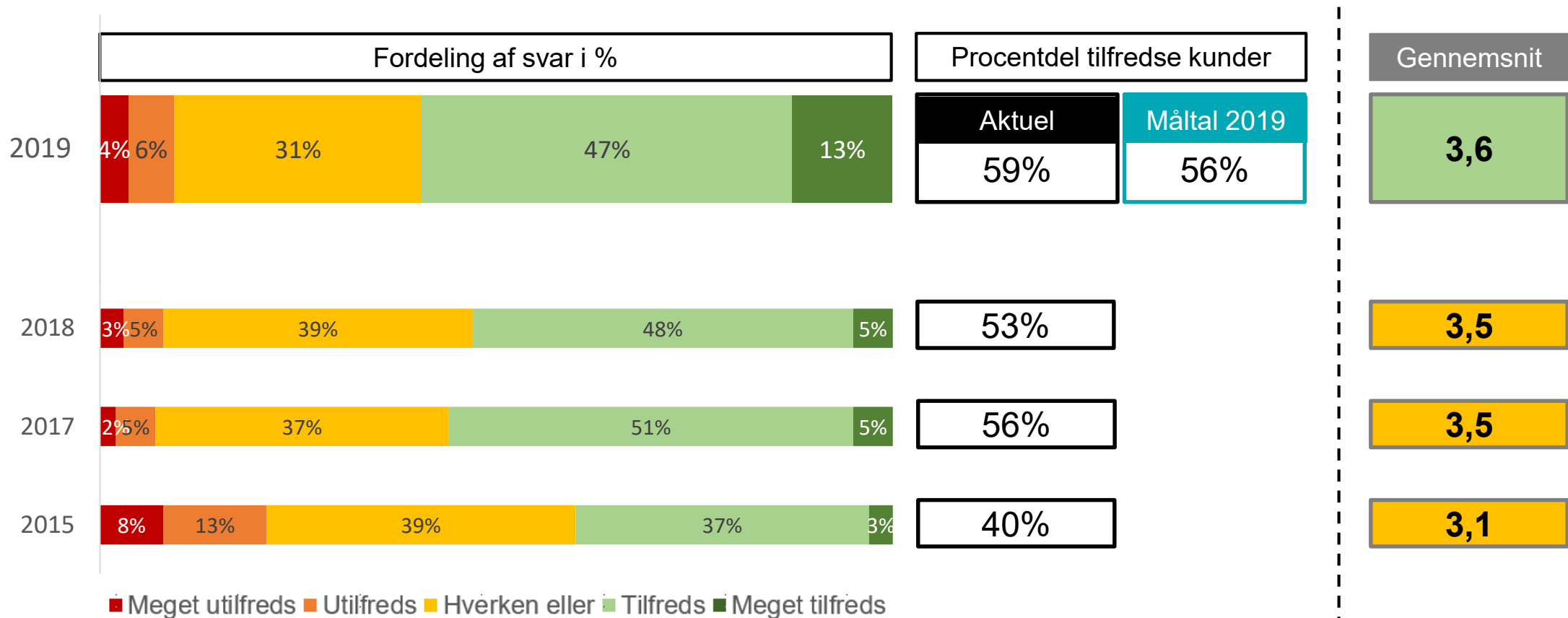
Landmændene og konsulenterne er enige om at vurdere områderne ”kontrolbesøg” og ”tilskudsordninger” på et højt niveau. Ligeledes er de enige om at vurdere området ”nem ansøgning” på et lavt niveau.



Kunderne ønsker forbedringer af ‘Regler i praksis’ og ‘IT-systemer og ansøgning’

De vigtigste indsatsområder for Landbrugsstyrelsen at forbedre for at skabe mere tilfredse kunder er *Regler i praksis* og *IT-systemer og ansøgning* for både landmænd og konsulenter. Der er dog væsentlig forskel mellem de to kundegrupper, hvor forbedringer af *Regler i praksis* er mest afgørende for landmændene, så er forbedringer af *IT-systemer og ansøgning* vigtigst for konsulenterne. 41 % af landmændene har forbedringer af *Regler i praksis* som deres højeste prioritet. For dem er det vigtigste, at styrelsen bliver bedre til at skabe ”sammenhæng mellem regler og landbrugsfaglig praksis” samt at ”tilpasse regler ved praktiske udfordringer som vejrlig og produktionsforhold”. 64 % af konsulenterne prioriterer forbedringer af *IT-systemer og ansøgning*. Her prioriterer de især, at styrelsen skaber et ”mere stabilt Tast Selv-service” samt ”sikrer at fejl i Tast Selv-service løses hurtigt”.

Overordnet tilfredshed med Landbrugsstyrelsen



Spm. 6: Hvor tilfreds er du alt i alt med Landbrugsstyrelsen?

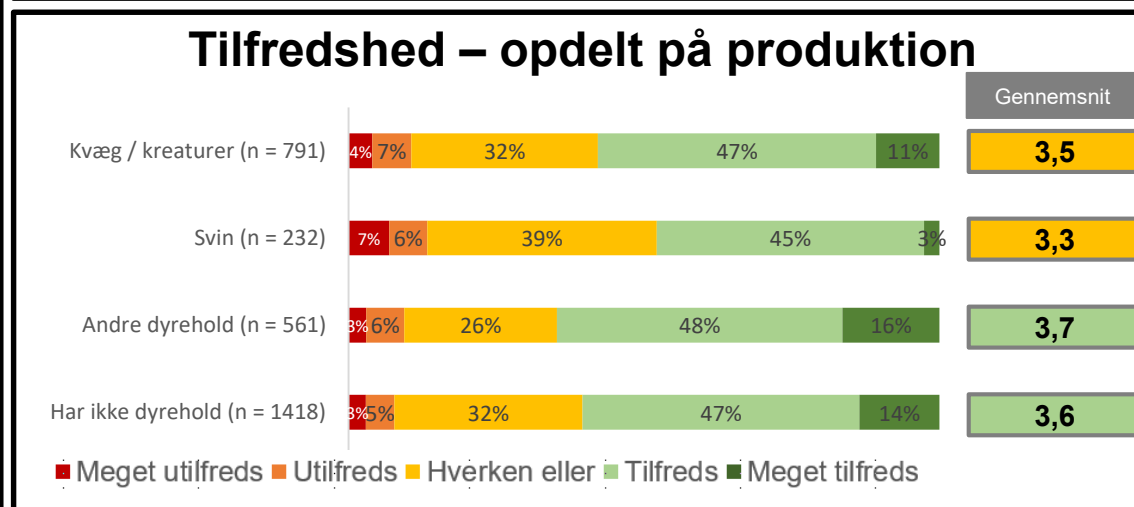
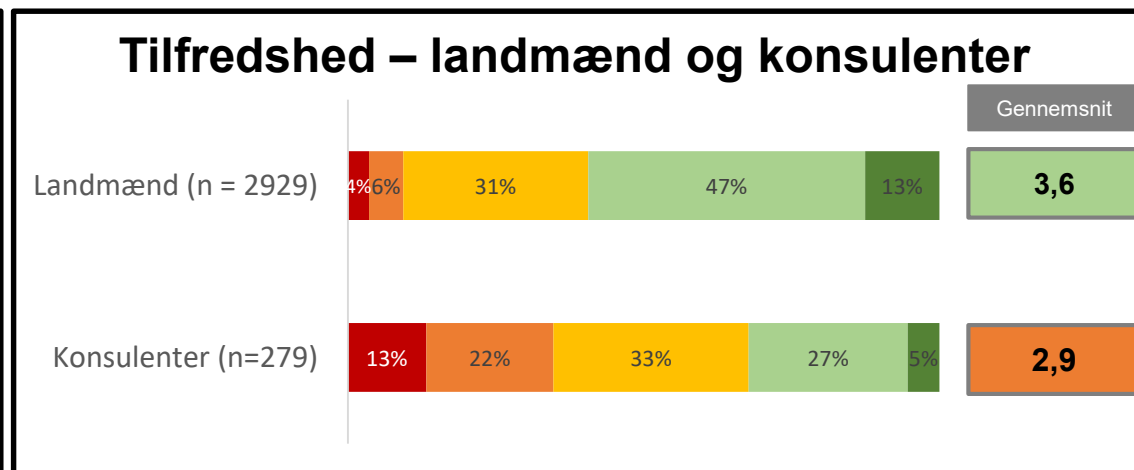
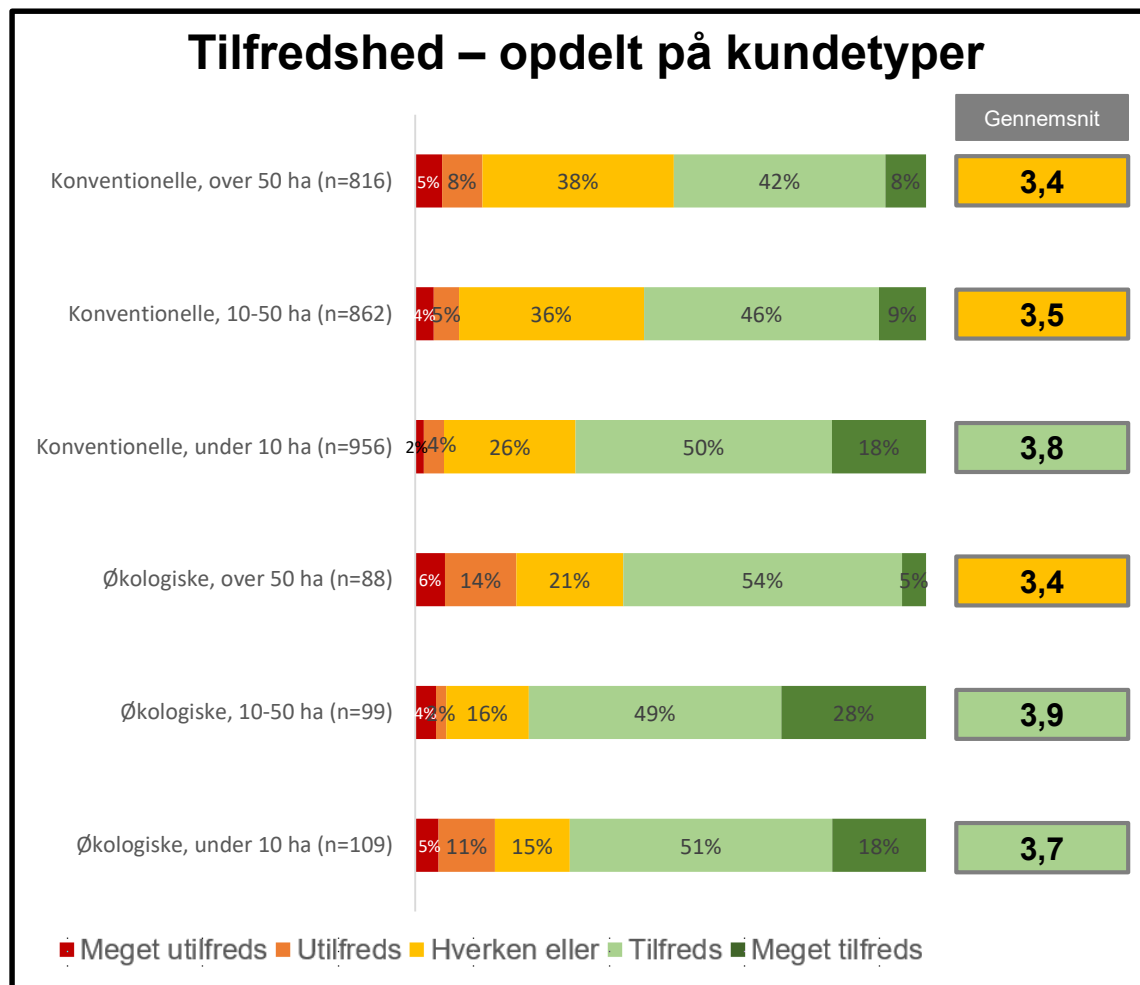
Base (2019): n = 2929; Base (2018): n = 1221; Base (2017): n = 1275; Base (2015): n = 894

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |

NB: Alle procentsatser er vist med afrundede tal (hele tal), selvom de kan være med decimaler. Derfor kan de viste procenter summere til mere eller mindre end 100% i visninger, men alle beregninger inkluderer decimaler.



Overordnet tilfredshed opdelt på kundetyper og produktion



Spm. 6: Hvor tilfreds er du alt i alt med Landbrugsstyrelsen?
 Baser: Alle Landmænd: n = 2929; Alle konsulenter: n=279

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |



Kundernes vurdering af LBSTs 14 kerneområder

Her vises de 14 kerneområder opdelt på landmænd, konsulenter og værdikæder.

| | | Landmænd | Konsulenter |
|--------------------------|---|----------------|-------------|
| | | Antal svar (n) | |
| | | 2796 | 275 |
| Regler i praksis | Landbrugsstyrelsen hjælper mig med at forstå de regler, som jeg skal følge | 3,5 | 3,6 |
| | De regler og tidsfrister, som jeg skal følge, hænger sammen med min praksis som landmand eller konsulent | 3,1 | 2,4 |
| Tilskudsordninger | De tilskudsordninger, som jeg kan søge, er relevante og dækker mit behov | 3,6 | 3,6 |
| IT-systemer og ansøgning | Tast Selv-service er brugervenligt | 3,2 | 2,9 |
| | Tast Selv-service er tilgængeligt, når jeg skal bruge det | 3,5 | 2,6 |
| | Det er nemt at lave ansøgning i Landbrugsstyrelsens ansøgningsskemaer | 2,7 | 2,8 |
| | Den information, jeg finder i Tast Selv-service, er nem at forstå | 3,0 | 3,0 |
| Information | Den information, jeg modtager fra Landbrugsstyrelsen, er nem at forstå | 3,4 | 3,1 |
| | Den information, jeg selv finder på Landbrugsstyrelsens hjemmeside, er nem at forstå | 3,3 | 3,2 |
| | Jeg forstår, hvad jeg skal gøre, når jeg modtager vigtige meddelelser fra Landbrugsstyrelsen | 3,5 | 3,3 |
| Kontakt med styrelsen | Jeg får brugbare svar på mine spørgsmål, når jeg kontakter Landbrugsstyrelsen | 3,5 | 3,4 |
| Sagsbehandling | Jeg får tilstrækkelig information om, hvor langt min ansøgning er i sagsbehandlingen hos Landbrugsstyrelsen | 3,3 | 2,5 |
| | Afgørelser fra Landbrugsstyrelsen er forståelige | 3,3 | 2,8 |
| Kontrolbesøg | Kontrolløren fremstår professionel under kontrolbesøget | 3,7 | 3,6 |

Spm. 7: Hvor enig eller uenig er du i disse udsagn om Landbrugsstyrelsens arbejde?

(Respondenter svarer på en skala fra 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Base: Alle landmænd; n = 2796; Alle konsulenter; n = 275

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |



Kundernes top tre primære ønsker til forbedringer

Her vises hvilke områder, som kunderne har valgt, som det vigtigste område at forbedre

| | Landmænd | Konsulenter |
|--------------------------|----------|-------------|
| Antal svar (n) | 2723 | 273 |
| Regler i praksis | 41% | 19% |
| Tilskudsordninger | 15% | 5% |
| IT-systemer og ansøgning | 19% | 64% |
| Information | 9% | 1% |
| Kontakt med styrelsen | 1% | 1% |
| Sagsbehandling | 7% | 8% |
| Kontrolbesøg | 4% | 0% |
| Andet område | 4% | 1% |

Højeste prioritet

2. højeste prioritet

3. højeste prioritet

Spm. 9: Hvilket af de områder du har valgt, mener du er vigtigst at forbedre her og nu?

Base: Alle landmænd; n = 2723; Alle konsulenter; n = 273





Indsatsområder



Regler i praksis – kundernes vurdering og prioritering

Konkrete tiltag er vist i rækkefølge efter landmændenes prioritering af forbedringer

| | Landmænd | | | Konsulenter | | |
|---|------------|--------------|------|-------------|--------------|----|
| | Gennemsnit | Prioritering | n | Gennemsnit | Prioritering | n |
| Der er sammenhæng mellem regler og landbrugsfaglig praksis | 2,1 | #1 | 982 | 1,8 | #1 | 51 |
| Landbrugsstyrelsen er gode til at tilpasse regler, når vi står overfor praktiske udfordringer som vejrlig og produktionsforhold | 2,4 | #2 | 961 | 2,0 | #2 | 51 |
| Reglerne er tilpas enkle til, at jeg ved, hvordan jeg skal efterleve dem i praksis | 2,7 | #3 | 1020 | 2,4 | #3 | 52 |
| Jeg oplever, at jeg har overblik over de regler, der gælder for mig | 3,0 | #4 | 1022 | 3,3 | #4 | 52 |
| Jeg forstår, hvad reglerne betyder for mig | 3,3 | #5 | 1027 | 3,8 | #5 | 52 |
| Der er god sammenhæng mellem forskellige regler | 2,5 | #6 | 950 | 2,3 | #6 | 48 |
| Jeg forstår formålet med forskellige regler | 2,8 | #7 | 1020 | 2,7 | #7 | 52 |

Kundernes kommentarer

Hovedsageligt landmænd

- Der opleves en manglende sammenhæng mellem vejrlig og Landbrugsstyrelsens datoer og tidsfrister – især på efterafgrøderne efterspørges mere fleksible regler
- Ønske om mere landbrugsfaglighed og praksisforståelse i styrelsens regler
- Ønske om forenkling af regler, så man kan klare sig uden konsulenthjælp

Spm.10 Regler i praksis: Hvor uenig eller enig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Spm.10 Regler i praksis: Angiv vigtighed (1= Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landmænd der har valgt "Regler i praksis" som primære indsatsområde; n = 1039

Base: Alle konsulenter der har valgt "Regler i praksis" som primære indsatsområde; n = 52

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |



IT-systemer og ansøgning – kundernes vurdering og prioritering

Konkrete tiltag er vist i rækkefølge efter landmændenes prioritering af forbedringer

| | Landmænd | | | Konsulenter | | |
|---|------------|--------------|-----|-------------|--------------|-----|
| | Gennemsnit | Prioritering | n | Gennemsnit | Prioritering | n |
| Det er nemt at lave ansøgning i fællesskemaet i Tast Selv-service | 2,7 | #1 | 433 | 3,1 | #3 | 171 |
| Brugervenligheden af Tast Selv-service forbedres løbende, så det bliver enklere at lave ansøgninger | 3,5 | #2 | 441 | 2,9 | #5 | 169 |
| Jeg får altid en kvittering for min ansøgning, når jeg er færdig med den, så jeg ved Landbrugsstyrelsen har modtaget den | 4,4 | #3 | 450 | 3,3 | #4 | 169 |
| Det er nemt at finde hjælp til at lave ansøgningerne i vejledningerne i Tast Selv-service | 3,0 | #4 | 425 | 3,0 | #13 | 165 |
| Det er nemt at få et overblik over hele ansøgningsforløbet i Tast Selv-service | 3,1 | #5 | 438 | 2,9 | #8 | 169 |
| Det er nemt at finde det rette ansøgningsskema i Tast Selv-service | 3,3 | #6 | 425 | 3,7 | #11 | 170 |
| Tidsrummet, hvor Tast Selv-service er i drift og kører stabilt, giver mig tilpas med tid til at lave min ansøgning | 3,4 | #7 | 410 | 2,0 | #1 | 169 |
| Der er et acceptabelt antal ændringer i Tast Selv-service, så skemaerne forbliver de samme fra år til år | 3,3 | #8 | 391 | 3,0 | #11 | 165 |
| Det er nemt at indberette mit gødningsregnskab på landbrugsindberetningen | 3,4 | #9 | 300 | 4,0 | #6 | 161 |
| Jeg oplever at fejl i Tast Selv-service bliver løst hurtigt | 2,9 | #10 | 236 | 1,9 | #2 | 156 |
| Det er nemt at få opdateret information om driftsstatus på Tast Selv-service, så jeg ved, hvornår jeg kan arbejde effektivt med min ansøgning | 3,4 | #11 | 325 | 2,6 | #7 | 165 |
| Det er nemt at indberette fejl i Tast Selv-service via blanketten til fejlindberetning | 3,0 | #12 | 238 | 3,0 | #8 | 157 |
| Det er nemt at indberette fejl i Tast Selv-service via Landbrugsstyrelsens Kundecenter | 3,0 | #13 | 216 | 2,6 | #14 | 132 |
| Når jeg indberetter fejl i Tast Selv-service kan jeg nemt følge med i hvordan fejlen bliver behandlet | 3,0 | #14 | 206 | 2,2 | #10 | 149 |
| Det er nemt at lave ansøgning til projektordningerne i Tast Selv-service | 2,8 | #15 | 193 | 2,7 | #15 | 70 |

Kundernes kommentarer

Landmænd

- Ønsker til en simpel version af ansøgningsskemaet for dem, der har den samme ansøgning hvert år fx at man kan vælge "kopier sidste års ansøgning"
- Mange skriver, at de bruger konsulent, fordi de ikke selv kan finde ud af det

Konsulenter

- Ønske om, at Tast selv-service kører hurtigt og uden mange nedbrud i ansøgningsperioden
- Det er udfordrende, når Landbrugsstyrelsens ordninger og systemer ikke er helt klar fra start af ansøgningsperioden og der derfor kommer ændringer i ansøgningsskemaerne undervejs i ansøgningsperioden
- Ønske om automatisk udsættelse af ansøgningsfristen, hvis der har været mange nedbrud i Tast Selv-service

Spm. 14: IT-systemer og ansøgning: Hvor uenig eller enig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Spm. 14: IT-systemer og ansøgning: Angiv vigtighed (1= Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle Landmænd der har valgt "IT-systemer og ansøgning" som primære indsatsområde; n = 463

Base: Alle konsulenter der har valgt "IT-systemer og ansøgning" som primære indsatsområde; n = 171

NB: For konsulenterne er der enkelte udsagn, som har samme vigtighed, og derfor har samme prioritet.

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |



Tilskudsordninger – kundernes vurdering og prioritering

Konkrete tiltag er vist i rækkefølge efter landmændenes prioritering af forbedringer

| | Landmænd | | | Konsulenter | | |
|---|------------|--------------|-----|-------------|--------------|----|
| | Gennemsnit | Prioritering | n | Gennemsnit | Prioritering | n |
| Det er nemt at få et overblik over de tilskudsordninger, som er relevante for mig at ansøge | 3,1 | #1 | 331 | 2,6 | #4 | 13 |
| Reglerne på tilskudsordningerne er enkelt beskrevet, så jeg ved præcis, hvad jeg skal gøre for at overholde kravene | 3,0 | #2 | 315 | 3,3 | #1 | 14 |
| Det er nemt at finde relevant information om de enkelte tilskudsordninger | 3,1 | #3 | 328 | 3,2 | #4 | 14 |
| Det er enkelt at vurdere, om jeg opfylder betingelserne for at søge de enkelte tilskudsordninger | 3,1 | #4 | 315 | 3,3 | #3 | 14 |
| Vejledninger til Landbrugsstyrelsens tilskudsordninger fortæller mig præcis, hvad jeg skal gøre i praksis | 3,2 | #5 | 314 | 3,2 | #2 | 14 |
| Udvalget af tilskudsordninger som jeg kan vælge at søge, dækker mit behov | 3,3 | #6 | 320 | 2,9 | #8 | 13 |
| Information om det kommende års udvalg af ordninger bliver sendt ud i tilstrækkelig god tid | 3,5 | #7 | 306 | 3,4 | #6 | 13 |
| Udvalget af ordninger, som jeg kan vælge at søge, er passende | 3,3 | #8 | 308 | 3,1 | #7 | 12 |

Kundernes kommentarer

Hovedsageligt landmænd

- Blandt de mindre landbrug er der en oplevelse af, at de store landbrug favoriseres i forhold til tilskudsordninger – der ønskes bedre muligheder for, at de mindre landbrug kan få del i tilskud på lige fod med de større landbrug
- Der ønskes flere miljøvenlige tilskudsordninger (natur, miljø og grøn energi)
- Ønske om nemmere ansøgning af tilskudsordningerne, så man ikke behøver konsulent
- Ønske om, at det bliver mere overskueligt, hvad man kan søge tilskud til og hvad kriterierne er – nogle kunder får tilskud år efter år, hvor andre søger forgæves

Spm.12: Tilskudsordninger: Hvor uenig eller enig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Spm.12: Tilskudsordninger: Vigtighed (1= Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landmænd der har valgt "Tilskudsordninger" som primære indsatsområde; n = 343

Base: Alle konsulenter der har valgt "Tilskudsordninger" som primære indsatsområde; n = 13

NB: For konsulenterne er der enkelte udsagn, som har samme vigtighed, og derfor har samme prioritet.

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |



Information – kundernes vurdering og prioritering

Konkrete tiltag er vist i rækkefølge efter landmændenes prioritering af forbedringer

| | Landmænd | | | Konsulenter | | |
|---|------------|--------------|-----|-------------|--------------|---|
| | Gennemsnit | Prioritering | n | Gennemsnit | Prioritering | n |
| Det er nemt at finde information om ansøgningsfrister | 3,6 | #1 | 178 | 3,5 | #3 | 4 |
| Det er nemt at forstå breve og andre vigtige meddelelser | 3,6 | #2 | 195 | 3,0 | #3 | 4 |
| Det er tydeligt i breve og andre vigtige meddelelser, hvis jeg skal foretage mig noget | 3,7 | #3 | 195 | 4,3 | #7 | 4 |
| Det er nemt at få besked om nye regler og lovgivning | 3,3 | #4 | 191 | 3,0 | #10 | 4 |
| Landbrugsstyrelsen giver hurtigt besked, hvis der er tidsfrister der rykkes | 3,4 | #5 | 165 | 3,0 | #1 | 3 |
| Det er nemt at forstå hvad jeg skal gøre, når jeg læser Landbrugsstyrelsens vejledninger | 3,3 | #6 | 189 | 3,0 | #7 | 4 |
| Landbrugsstyrelsen hjælper mig med at huske tilsagn, der skal fornyes | 3,4 | #7 | 170 | 3,3 | #1 | 4 |
| Det er nemt at finde information om andre tidsfrister | 3,4 | #8 | 174 | 3,5 | #3 | 4 |
| Det er nemt at finde relevant information på Landbrugsstyrelsens hjemmeside | 3,4 | #9 | 176 | 3,0 | #7 | 4 |
| Nyheder fra Landbrugsstyrelsen er nemme at forstå | 3,6 | #10 | 195 | 3,5 | #3 | 4 |
| Nyhedsbrevene er målrettet mig, så jeg kun får information, som er relevant | 3,8 | #11 | 187 | 4,5 | #10 | 4 |
| Landbrugsstyrelsens videoer gør det nemt for mig at forstå information fra Landbrugsstyrelsen | 3,4 | #12 | 146 | 3,0 | #12 | 3 |

Kundernes kommentarer

Hovedsageligt landmænd

- Sproget er tit for akademisk med mange indforståede begreber og forkortelser, som gør det svært at forstå - tit kan konsulenterne forklare et meget kompliceret stykke tekst med meget få ord, så det bliver forståeligt
- Mere målrettet information, så det er nemt at få overblik over, hvad man som "kundetype" kan søge tilskud til
- Ønske om færre ændringer i regelgrundlag mm., da det gør det svært at orientere sig i vejledninger mv., når det hele tiden bliver lavet om

Spm. 16. Information: Hvor uenig eller enig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Spm. 16. Information: Angiv vigtighed (1= Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landmænd der har valgt "Information" som primære indsatsområde; n = 208

Base: Alle konsulenter der har valgt "Information" som primære indsatsområde; n = 4

NB: For konsulenterne er der enkelte udsagn, som har samme vigtighed, og derfor har samme prioritet.

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |



Sagsbehandling – kundernes vurdering og prioritering

Konkrete tiltag er vist i rækkefølge efter landmændenes prioritering forbedringer

| | Landmænd | | | Konsulenter | | |
|--|------------|--------------|-----|-------------|--------------|----|
| | Gennemsnit | Prioritering | n | Gennemsnit | Prioritering | n |
| Udbetalingen af pengene falder på det forventede tidspunkt | 2,4 | #1 | 173 | 1,7 | #1 | 21 |
| Landbrugsstyrelsen sender min afgørelse indenfor en rimelig tidsperiode | 2,2 | #2 | 162 | 2,5 | #4 | 20 |
| Det er nemt at få svar på spørgsmål om sagsbehandlingstid | 2,0 | #3 | 162 | 1,7 | #2 | 21 |
| Det er nemt at forstå afgørelser fra Landbrugsstyrelsen | 2,8 | #4 | 164 | 2,6 | #5 | 21 |
| Det er nemt at få et opdateret overblik over status på min sag og hvor den er i processen for behandling | 2,2 | #5 | 166 | 2,0 | #3 | 21 |
| Afgørelser fra Landbrugsstyrelsen er velbegrundede | 2,6 | #6 | 158 | 2,8 | #6 | 20 |
| Det er tydeligt forklaret, hvordan jeg skal besvare høringer fra Landbrugsstyrelsen | 2,9 | #7 | 150 | 3,5 | #7 | 19 |
| Jeg oplever, at der er passende tid til at besvare høringer fra Landbrugsstyrelsen | 3,0 | #8 | 155 | 3,0 | #8 | 19 |

Kundernes kommentarer

Landmænd

- Ønske om mere information om udbetalingsdato, da det skaber usikkerhed, når man ikke ved, hvornår pengene kommer og det sætter kunden i klemme med banken - derudover er det dyrt at betale renter i banken. mens man venter på udbetalingen
- Ønske om bagatelgrænser for fejl i ansøgningen, som stopper udbetalingen
- Stor variation på udbetalingstider på forskellige tilskudsordninger fx nævnes Pleje af græs, økologistøtte, modernisering af kvægstalde, skovrejsning og miljøteknologi flere gange.
- Aconto-/rateudbetaling foreslås som løsning af nogle

Konsulenter

- Der opleves lang sagsbehandlingstid, og at det er svært at få svar på, hvordan det går sagerne, selvom der ringes ind og skrives mails mange gange.
- Hurtigere udbetaling ønskes, da nogle mangler store beløb og derfor er meget presset pga. det

Spm. 20. Sagsbehandling: Hvor uenig eller enig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Spm. 20. Sagsbehandling: Angiv vigtighed (1= Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landmænd der har valgt "Kontakt med styrelsen" som primære indsatsområde; n = 176

Base: Alle konsulenter der har valgt "Kontakt med styrelsen" som primære indsatsområde; n = 21

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |



Kontrolbesøg – kundernes vurdering og prioritering

Konkrete tiltag er vist i rækkefølge efter landmændenes prioritering af forbedringer

| | Landmænd | | | Konsulenter | | |
|---|------------|--------------|----|-------------|--------------|---|
| | Gennemsnit | Prioritering | n | Gennemsnit | Prioritering | n |
| Der er fokus på den gode dialog under kontrolbesøget | 3,6 | #1 | 89 | - | - | 0 |
| Kontrolløren giver mig relevant vejledning om, hvordan jeg overholder regler | 3,5 | #2 | 88 | - | - | 0 |
| Resultatet af kontrollen er velbegrunder | 3,1 | #3 | 86 | - | - | 0 |
| Kontrolløren giver konkrete svar på mine spørgsmål | 3,6 | #4 | 89 | - | - | 0 |
| Der er god sammenhæng mellem det, der står i kontrolrapporten og den opsummering af observationer, som kontrolløren lavede ved afslutningen af kontrolbesøget | 3,4 | #5 | 88 | - | - | 0 |
| Kontrolløren starter med at fortælle om kontrolbesøgets formål og forløb, så jeg ved, hvad der skal ske | 3,9 | #6 | 89 | - | - | 0 |
| Oplevelsen og resultatet af kontrolbesøg er uafhængigt af den enkelte kontrollør | 3,2 | #7 | 87 | - | - | 0 |
| Resultatet af kontrollen er nemt at forstå | 3,4 | #8 | 88 | - | - | 0 |
| Det er tydeligt forklaret, hvordan jeg skal besvare høringer | 3,5 | #9 | 83 | - | - | 0 |
| Kontrolløren fremlægger retssikkerhedsbrevet, så jeg tydelig forstår mine rettigheder | 3,7 | #10 | 89 | - | - | 0 |

Kundernes kommentarer

Hovedsageligt landmænd

- Mere vejledende kontrol ønskes, med mere fokus på formål og effekt fremfor at finde bagateller
- For lang ventetid på kontrolresultaterne
- Nogle beskriver at nogle af kontrollører virker til at være optaget af at finde bestemte ting ved besøget
- Ønske om god dialog og høflig opførsel

Spm. 23. Kontrolbesøg: Hvor uenig eller enig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Spm. 23. Kontrolbesøg: Angiv vigtighed (1= Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landmænd der har valgt "Kontrolbesøg" som primære indsatsområde; n = 89

Base: Alle konsulenter der har valgt "Kontrolbesøg" som primære indsatsområde; n = 0

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |



Kontakt med styrelsen – kundernes vurdering og prioritering

Konkrete tiltag er vist i rækkefølge efter landmændenes prioritering af forbedringer

| | Landmænd | | | Konsulenter | | |
|---|------------|--------------|----|-------------|--------------|---|
| | Gennemsnit | Prioritering | n | Gennemsnit | Prioritering | n |
| Landbrugsstyrelsens medarbejdere giver konkrete svar på mine spørgsmål, når jeg kontakter dem | 3,4 | #1 | 30 | 2,7 | #6 | 3 |
| Jeg får løst mit problem eller får svar på mit spørgsmål, når jeg bliver stillet videre fra Kundecenteret til en anden medarbejder i Landbrugsstyrelsen | 3,4 | #2 | 28 | 3,7 | #1 | 3 |
| Landbrugsstyrelsens medarbejdere er fagligt kompetente til at svare mine spørgsmål | 3,7 | #3 | 30 | 3,3 | #1 | 3 |
| Landbrugsstyrelsens medarbejdere giver relevant vejledning om reglerne | 3,7 | #4 | 29 | 3,0 | #6 | 3 |
| Det er nemt at få løst mit problem eller få svar på mit spørgsmål, når jeg ringer til Landbrugsstyrelsens Kundecenter | 3,1 | #5 | 28 | 3,3 | #6 | 3 |
| Landbrugsstyrelsens medarbejdere er professionelle i kontakten med mig | 3,8 | #6 | 31 | 2,7 | #6 | 3 |
| Det er nemt at komme i kontakt med rette medarbejder i Landbrugsstyrelsen | 3,2 | #7 | 28 | 2,3 | #6 | 3 |
| Landbrugsstyrelsens medarbejdere er gode til at hjælpe mig med at få overblik over, hvordan jeg skal overholde regler | 3,6 | #8 | 30 | 3,7 | #6 | 3 |
| Der er kort svartid, når man ringer til Landbrugsstyrelsen | 3,5 | #9 | 30 | 3,0 | #1 | 3 |
| Jeg oplever, at der bliver ringet tilbage indenfor et døgn, når Kundecenteret har lagt en telefonbesked på mine vegne til en medarbejder i Landbrugsstyrelsen | 3,6 | #10 | 23 | 3,7 | #1 | 3 |
| Der er kort svartid, når man sender en e-mail til Landbrugsstyrelsen | 3,4 | #11 | 27 | 2,3 | #1 | 3 |

Kundernes kommentarer

Hovedsageligt landmænd

- Flere beskriver det som svært at få svar på sagsbehandlingsprocessen og føler sig frustreret over, at de ikke kan få at vide hvad der sker med deres sag
- Nogle oplever, at få mange forskellige svar på samme spørgsmål alt efter, hvem man taler med i styrelsen
- Der ønskes mulighed for mere direkte kontakt til relevante fagpersoner

Spm. 18. Kontakt med styrelsen: Hvor uenig eller enig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Spm. 18. Kontakt med styrelsen: Angiv vigtighed (1= Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landmænd der har valgt "Kontakt med styrelsen" som primære indsatsområde; n = 31

Base: Alle konsulenter der har valgt "Kontakt med styrelsen" som primære indsatsområde; n = 3

NB: For konsulenterne er der kun to niveauer af vigtighed på grund af de få svar for dette område. Derfor har de fået prioritet #1 og #2.

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |

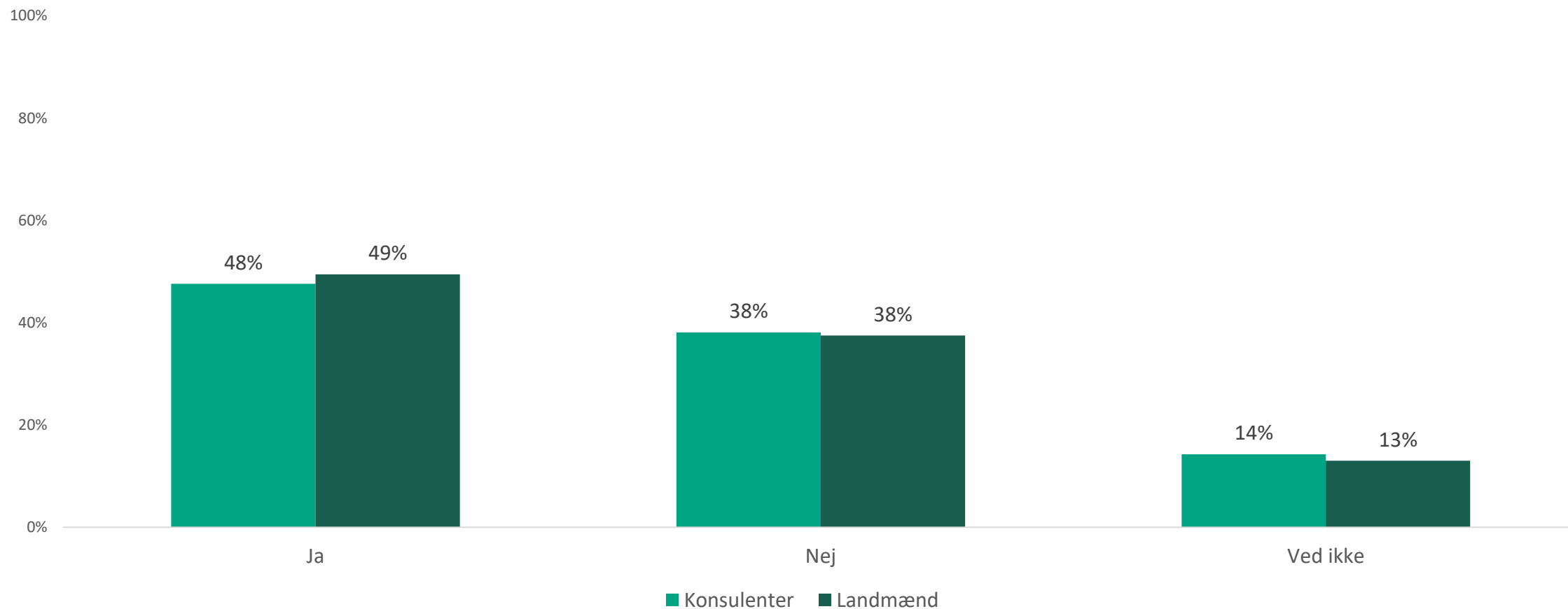




Indledende og afsluttende spørgsmål



Sagsbehandling - interesse i at indgive manglende sagsoplysninger pr. telefon



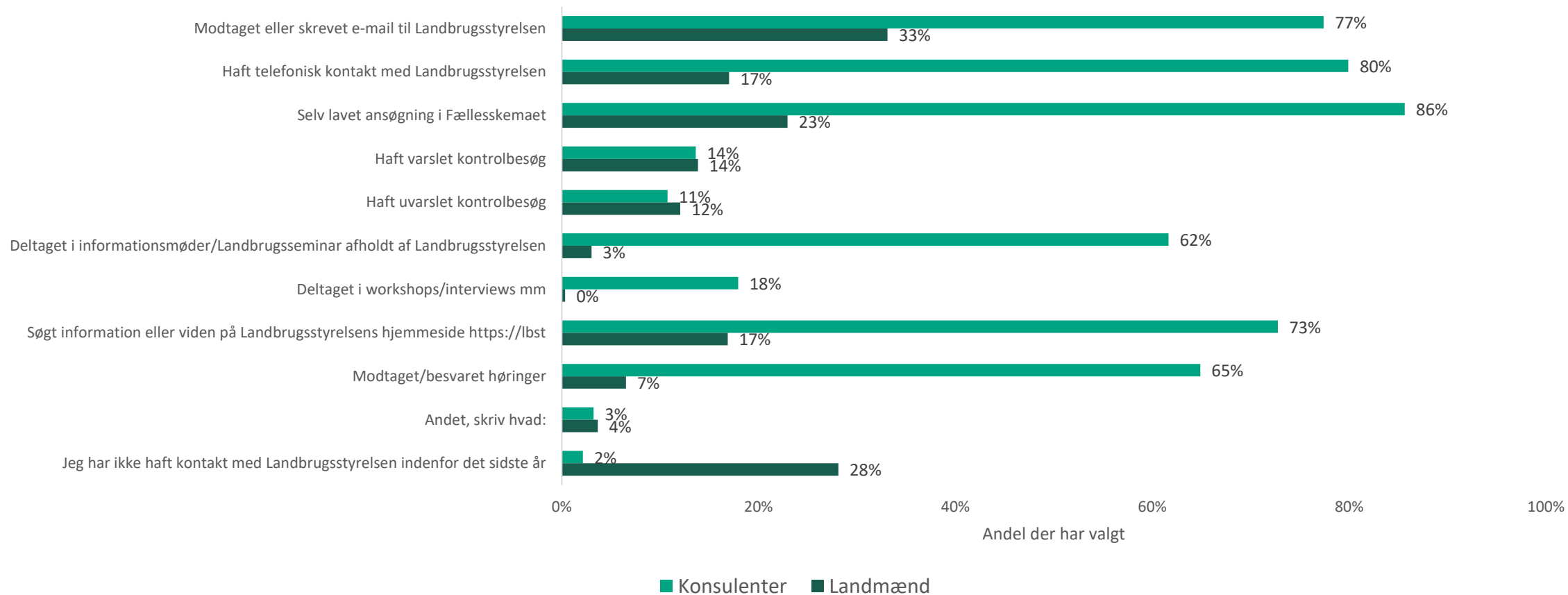
Spm.22: Ville du være interesseret i, at Landbrugsstyrelsen indhenter manglende oplysninger på din sag per telefon i stedet for skriftligt i fremtiden?

Base: Alle landmænd der har valgt "Sagsbehandling" som primære indsatsområde; n = 173

Base: Alle konsulenter der har valgt "Sagsbehandling" som primære indsatsområde; n = 21



Kontakt med Landbrugsstyrelsen indenfor det seneste år



Spm. 5: Hvordan har du haft kontakt til Landbrugsstyrelsen indenfor det sidste år?
Baser: Alle Landmænd: n = 2929; Alle Konsulenter: n = 279



Hvorvidt Landbrugsstyrelsen må tage kontakt for at få besvarelser uddybet

Her vises *antal* som har sagt "ja" til at måtte blive kontakt, for at få deres svar uddybet



Spm. 27: Må vi kontakte dig, hvis vi får behov for at få uddybet dine svar?

Baser: Alle Landmænd: n = 2368; Alle Konsulenter: n = 263



Ønske om at deltage i Landbrugsstyrelsens kundepanel

Her vises *antal* som har sagt "ja" til at være med i et kundepanel

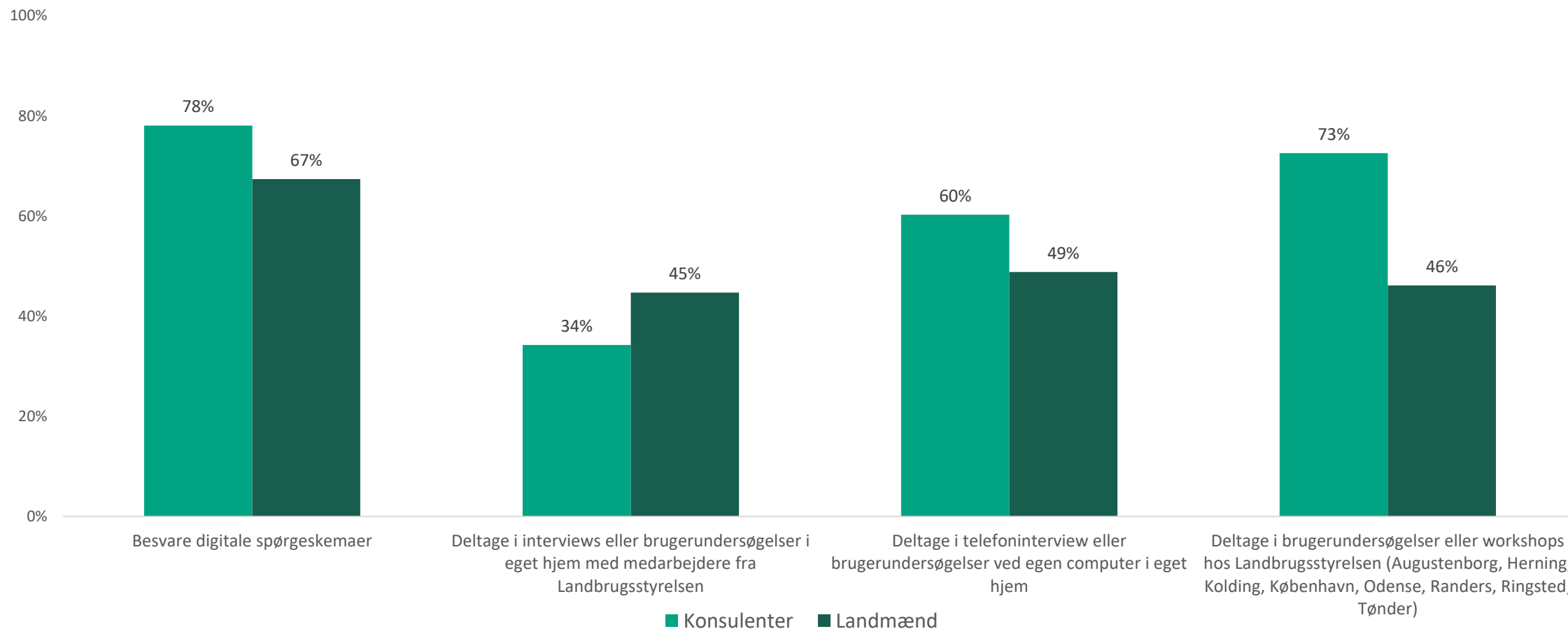


Spm. 28: Kunne du tænke dig at være med i et kundepanel, som Landbrugsstyrelsen løbende inddrager i arbejdet med at udvikle nye tilskudsordninger, IT-systemer med mere?
Tilmelding til kundepanelet er ikke bindende. Du kan til enhver tid sige nej til at deltage, når vi kontakter dig eller melde dig fra kundepanelet ved at skrive til Landbrugsstyrelsen på mail@lbst.dk
Baser: Alle Landmænd: n = 2367; Alle Konsulenter: n = 263



Typer af deltagelsesformer for kundepanelet som kunderne ønsker at deltage i

Her vises den *andel* der ønsker at deltage i forskellige typer af aktiviteter blandt landmænd og konsulenter



Spm. 29: Hvilke former for aktiviteter ønsker du at deltage i?

Base: Alle landmænd der har valgt "ja" til at deltage i kundepanel; n = 304

Base: Alle konsulenter der har valgt "ja" til at deltage i kundepanel; n = 73





Appendiks: Om undersøgelsen



Introduktion til kundetilfredshedsundersøgelsen

Formål med kundetilfredshedsundersøgelsen

Det primære formål med Landbrugsstyrelsens årlige kundetilfredshedsundersøgelse er:

- ✓ At fastlægge overordnet tilfredshed med LBST.
- ✓ Følge udviklingen i tilfredsheden med LBST over tid.
- ✓ Identificere primære indsatsområder som kan øge kundernes tilfredshed.
- ✓ Få kundernes inputs til væsentlige forbedringsaktiviteter.

Gennemførelse af undersøgelsen

- Undersøgelsen er gennemført fra den 7 - 26. januar 2020.
- Spørgeskemaet blev udsendt via e-mail til en stratificeret kundeportefølje af landmænd, samt til alle konsulenter.
- I alt er der udsendt invitation til 10.535 kunder. Blandt disse er 440 invitationer frafaldet på grund af forkert mail eller de ikke længere er kunde hos Landbrugsstyrelsen.
- **Nettostikprøven** er på **10.095**, som kan svare undersøgelsen.
- **3.208 kunder har** besvaret undersøgelsen dvs. at de har svaret minimum til og med spørgsmål 6 ("Hvor tilfreds er du alt i alt med Landbrugsstyrelsen"), som er gennemførelse-kriteriet.

Undersøgelsens målgruppe og besvarelser

| Målgrupper | Population | Inviterede | Antal svar | Svarprocent |
|---|---------------|---------------|--------------|-------------|
| Heltidsbrug med over 50 hektar jord eller 25 dyreenheder | 10.615 | 2756 | 865 | 33% |
| Deltidsbrug med 10–50 hektar jord eller 10–25 dyreenheder | 11.211 | 2925 | 890 | 32% |
| Hobbylandbrug med mindre end 10 hektar jord eller 10 dyreenheder | 12.430 | 3211 | 896 | 29% |
| Økologisk heltidsbrug med minimum 50 hektar jord eller 25 dyreenheder | 1.148 | 295 | 101 | 36% |
| Økologisk deltidbrug med 10–50 hektar jord eller 10–25 dyreenheder | 1.285 | 330 | 89 | 29% |
| Økologisk hobbylandbrug med mindre end 10 hektar jord eller 10 dyreenheder | 1.414 | 363 | 88 | 25% |
| Konsulenter | 655 | 655 | 279 | 44% |
| I alt | 38.758 | 10.535 | 3.208 | 32% |

| Måling | Svarprocent |
|-------------|-------------|
| 2019 | 32% |
| 2018 | 20% |
| 2017 | 20% |
| 2015 | 19% |

NB! Frafald er inkluderet i kolonnen 'Inviterede'.



Undersøgelsens målgruppe, metode og spørgeskema

Metodisk tilgang og svarprocent

Landbrugsstyrelsens kundetilfredshedsundersøgelse 2019 er designet og gennemført i samarbejde med konsulentfirmaet Human Engage. Undersøgelsen er gennemført med et deskriptivt interviewskema, som er udsendt via e-mail med link til et online spørgeskema til udvalgte kunder.

Undersøgelsen er udsendt den 7. januar og afsluttet den 26. januar 2020. Der er sendt to påmindelser i perioden til kunder, som ikke har svaret eller kun har svaret spørgeskemaet delvist.

Der er i alt **3.208 besvarelser** ud af en netto stikprøve på 10.095 kunder. Dette er en svarprocent på 32%, hvilket er tilfredsstillende. Svarprocenten er højere for konsulenter end landmænd generelt.

Undersøgelsens målgrupper og stikprøve

Undersøgelsens målgrupper er landmænd og konsulenter, som repræsenterer Landbrugsstyrelsens primære kundegrupper og aftagere af Landbrugsstyrelsens ydelser. Samlet set udgør de to målgrupper en population på ca. 38.750 kunder.

For **landmænd** er stikprøven til undersøgelsen udtrukket simpelt tilfældigt inden for seks definerede strata baseret på størrelse samt økologi og konventionel landbrug. De samlede svar for landmændene er efterfølgende vægtet på de samme strata og parametre, så de samlede svar for undersøgelsen kan overføres til

populationen. Vægtene ligger i intervallet 0,87 til 1,23, hvilket er et acceptabelt niveau.

For **konsulenter** er hele målgruppen inviteret til at besvare undersøgelsen.

Konsulenternes og landmændenes svar rapporteres adskilt gennem hele rapporten, da det er to forskellige målgrupper.

Spørgeskemaets udvikling og indhold

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet med udgangspunkt i dybdegående inputs fra Landbrugsstyrelsens kunder samt medarbejdere og ledere i styrelsen. Kunderne stilles spørgsmål omkring deres oplevelse med Landbrugsstyrelsen i bestemte kontaktpunkter, samt deres opfattelse af Landbrugsstyrelsen generelt. De vurderer både kvalitet og vigtighed af de forskellige områder. Spørgeskemaet er struktureret med både "åbne" (uhjulp) og konkrete "lukkede" spørgsmål (præ-definerede svar).

Resultaterne i undersøgelsen

Da resultaterne er for en stikprøve, er der en usikkerhed i forhold til den samlede population af henholdsvis landmænd og konsulenter. Med 2.929 svar er den maksimale usikkerhed for totaler for Landmænd på +/- 1,7% point, mens 279 svar for konsulenter giver en usikkerhed på totaler på +/- 4,5% point (95% konfidensinterval).



Udregning af gennemsnitstal og vurdering af betydning

I undersøgelsen er der benyttet 5-punkts "likert" skalaer til hovedparten af spørgsmålene. Det er en lukket skala, hvor deltagerne besvarer spørgsmål på en lineær skala, som måler styrken af holdninger – eksempelvis fra "Meget tilfreds" til "Meget utilfreds". Hvert svar på skalaen har en defineret værdi (1, 2, 3, 4 og 5), og det betyder, at man kan beregne et **gennemsnit** (middelværdi) for spørgsmålet.

Udregningen af gennemsnit:

Gennemsnittet udregnes ved at gange hver skalaværdi med antal svar, summere tallene og dividere med det total antal svar:

| | | | | | |
|------------|----|----|-----|-----|-----|
| Antal svar | 7 | 12 | 63 | 94 | 24 |
| Skalaværdi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 4% | 6% | 31% | 47% | 13% |

$$\begin{aligned} 7 * 1 &= 7 \\ 12 * 2 &= 24 \\ 63 * 3 &= 189 \\ 94 * 4 &= 376 \\ 24 * 5 &= 120 \end{aligned}$$

$$716 / 200 \text{ svar} = 3,6$$

Tolkning af skala:

Gennemsnit er yderst simple og effektive til at sammenligne forskellige grupper af respondenter, vurderinger af forskellige udsagn eller udvikling over tid, fordi de tager højde for alle svar og samtidig viser resultatet med et tal. Hvis man skal vurdere **et enkelt gennemsnits betydning**, kan gennemsnit grupperes efter nedenstående generiske model:

| Meget lav | Lav | Middel | Høj | Meget høj |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,0 - 2,5 | 2,6 - 2,9 | 3,0 - 3,5 | 3,6 - 3,9 | 4,0 - 5,0 |



