



Landbrugsstyrelsen Kundetilfredshedsundersøgelse 2017

Rapport

RAMBØLL
19-12-2017

Indhold

- 3 **Indledning**
Kort om undersøgelsen samt indledning
- 4 **Overordnede konklusioner**
Udvikling siden 2013 og 2015, på tværs af segmenter og på tværs af de seks hovedområder
- 8 **Kontakt til Landbrugsstyrelsen**
Kundernes kontaktformer
- 9 **Service**
Selvbetjeningsløsninger og kundekommentarer
- 13 **Kommunikation**
Kommunikationen med Landbrugsstyrelsen og kundekommentarer
- 16 **Fagligt arbejde**
Fagligt arbejde og kundekommentarer
- 19 **Kontrolbesøg**
Kontrolvaluering og kundekommentarer
- 22 **Omdømme**
Imagevurdering af Landbrugsstyrelsen og kundekommentarer
- 24 **Øvrige kommentarer**
Øvrige kommentarer fra kunderne

Indledning

Denne undersøgelse er gennemført af Rambøll Management Consulting i samarbejde med Landbrugsstyrelsen. Landbrugsstyrelsen mål med undersøgelsen er, at afdække kundernes tilfredshed med styrelsens arbejde og service, og at give input til udvikling af rammerne for en kundeorienteret tilgang til styrelsens forretning.

Rapporten afdækker resultaterne for 2017. Undersøgelsens overordnede resultater sammenlignes med resultaterne fra 2015 og 2013 hvor dette er muligt og relevant. Desuden afrapporteres rapportens resultater både samlet for alle Landbrugsstyrelsens kunder og opdelt på hovedkundesegmenter. Hovedsegmenterne er landbrug, gartneri og virksomheder. Rapporten er struktureret omkring de seks hovedområder, som spørgsmålene i undersøgelsen er inddelt i. Det drejer sig om overordnet tilfredshed, service, kommunikation, fagligt arbejde, kontrolbesøg og styrelsens omdømme.

I kommenteringen sondres i mange tilfælde mellem tilfredse og utilfredse kunder. De tilfredse kunder dækker over dem, som har svaret at de enten er meget tilfredse eller tilfredse. Ligesom utilfreds kunder er dem, der har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse.

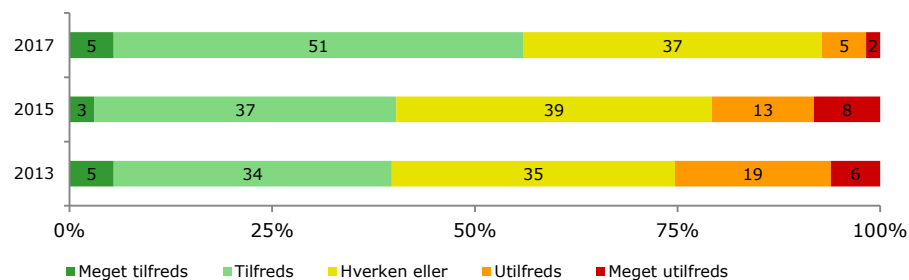
Om undersøgelsen

Undersøgelsen er foretaget i efteråret 2017 og er distribueret til 6.397 af Landbrugsstyrelsens kunder via mail. Respondenterne er kontaktet på baggrund af kundelister leveret af Landbrugsstyrelsen, som er trukket fra en population på i alt 43.590 kunder. Der er desuden suppleret med telefonisk opfølgning, for at sikre en tilfredsstillende svarprocent og repræsentativitet blandt kundegrupperne. 1.275 har besvaret spørgeskemaerne. Svarprocenten er på 20 procent i 2017, hvilket er en stigning på 1-procentpoint fra 19 procent i 2015. En mere detaljeret beskrivelse af metoden bag undersøgelsen kan findes i et selvstændigt metodebilag.

Landbrugsstyrelsen har forskellige kundegrupper. For at undersøge kundegruppernes forskelligartede perspektiver på Styrelsen, er der anvendt en detaljeret fordelingsnøgle der operer med en forventning om ca. 1.150 respondenter. Antallet af respondenter er balanceret i forhold til dels ønsket om at få brugbare resultater med en vis repræsentativitet i hver kundegruppe, dels ønsket om ikke at belaste flere kunder end højst nødvendigt.

Overordnede konklusioner

Samlet tilfredshed over tid



Tendenser

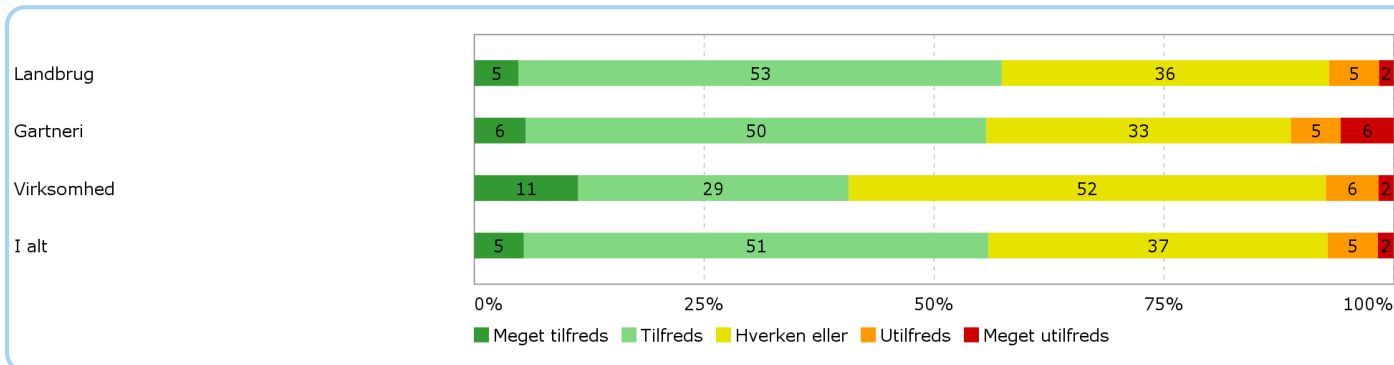
- Den samlede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen er generelt steget i 2017 sammenlignet med 2013 og 2015. Både i form af en stigning i andelen af tilfredse kunder og et fald i andelen af kunder der er utilfredse.
- Andelen af kunder som hverken er tilfredse eller utilfredse ligger på 37 procent, hvilket kun har ændret sig marginalt i forhold til 2013 og 2015.
- Det tyder på, at Landbrugsstyrelsen i høj grad er lykkedes med at tilfredsstille størstedelen af deres kunder, uden det resulterer i at flere er blevet utilfredse.

Opsummering

- 56 procent af Landbrugsstyrelsens kunder er overordnet set tilfredse med styrelsens arbejde og service.
- Andelen af tilfredse kunder er steget med 17 procentpoint i forhold til 2013 og med 16 procentpoint sammenlignet med 2015.
- Kun 7 procent af Landbrugsstyrelsens kunder er utilfredse med Landbrugsstyrelsen alt i alt. I 2013 og 2015 var andelen af kunder som var utilfredse på henholdsvis 25- og 21 procent.
- Tilfredsheden på tværs af de seks hovedområder er forholdsvis ensartet – der er ikke de store udsving.
- Kunderne er mest tilfredse med hovedområdet kontrolbesøg. Her er 62 procent af kunderne tilfredse. I den anden ende finder man Landbrugsstyrelsens omdømme. 40 procent af Landbrugsstyrelsens kunder opfatter det som værende godt.

Overordnede konklusioner

Samlet tilfredshed fordelt på hovedsegmenter



Tendenser

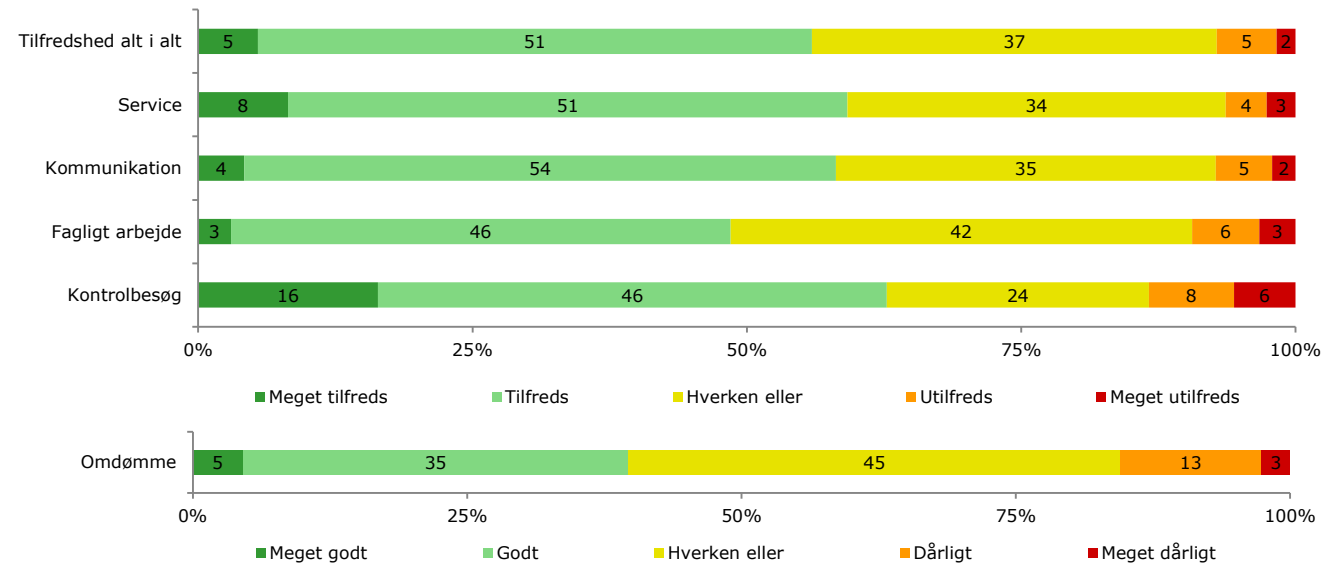
- Overordnet set er der en udbredt tilfredshed med Landbrugsstyrelsen alt i alt på tværs af kundesegmenterne. Der er dog visse variationer mellem segmenterne, og denne variation findes primært i andelen af de tilfredse kunder eller kunder, som hverken er tilfredse eller utilfredse.
- Her er det virksomhederne, som skiller sig ud ved at være det eneste kundesegment, hvor mindre end halvdelen er tilfredse eller meget tilfredse. I stedet er 52 procent af virksomhederne hverken tilfredse eller meget tilfredse. 8 procent af virksomhederne er utilfredse.
- Resultaterne tyder på, at selv om der er forskelle i den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen mellem de forskellige kundesegmenter, er der ikke noget af kundesegmenterne, der er væsentligt mere utilfredse end andre kundesegmenter.

Opsummering

- Landbruget og gartnerierne er de mest tilfreds med Landbrugsstyrelsen. 56 procent af kunderne er tilfredse alt i alt.
- Virksomhederne er de mindst tilfredse med Landbrugsstyrelsens arbejde alt i alt. Her er 40 procent tilfredse med Landbrugsstyrelsen mod landmændenes 58 procent og gartneriernes 56 procent.
- Det er værd at bemærke, at 11 procent af virksomhederne er meget tilfredse, hvilket er den største andel blandt hovedsegmenterne og næsten dobbelt så mange som blandt gartnerierne.
- Der er en forskel på 18 procentpoint mellem kunderne i det mest tilfredse segment landbruget og i det mindst tilfredse segment virksomhederne.

Overordnede konklusioner – på de seks hovedområder

Tilfredshed med de seks hovedområder



Overordnede konklusioner – på de seks hovedområder

Overordnet tilfredshed

- Overordnet set, er 56 procent af Landbrugsstyrelsens kunder tilfredse med styrelsens arbejde og service.
- Kun 7 procent af kunderne er utilfredse med styrelsens arbejde og service.
- En tredjedel af kunderne er hverken tilfredse eller utilfredse med Landbrugsstyrelsen.

Service

- 59 procent af kunderne er tilfredse med styrelsens service samlet set. Kun 7 procent af kunderne er utilfredse.
- I 2015 var tilfredsheden samlet set med servicen 56 procent. Tilfredsheden er steget med 3 procentpoint fra 2015 til 2017.

Kommunikation

- Størstedelen af Landbrugsstyrelsens kunder, 58 procent, er meget tilfredse med styrelsens kommunikation. Hvilket er en forbedring fra 2015 hvor tilfredsheden med kommunikationen var 54 procent.
- Over en tredjedel af kunderne er hverken tilfredse eller utilfredse med Landbrugsstyrelsens kommunikation.

Fagligt arbejde

- 49 procent af Landbrugsstyrelsens kunder er tilfredse med styrelsens faglige arbejde.
- En stor del af kunderne, 43 procent, er hverken tilfredse eller utilfredse med det faglige arbejde.
- I 2015 var tilfredsheden med det faglige arbejde 44 procent.

Kontrolbesøg

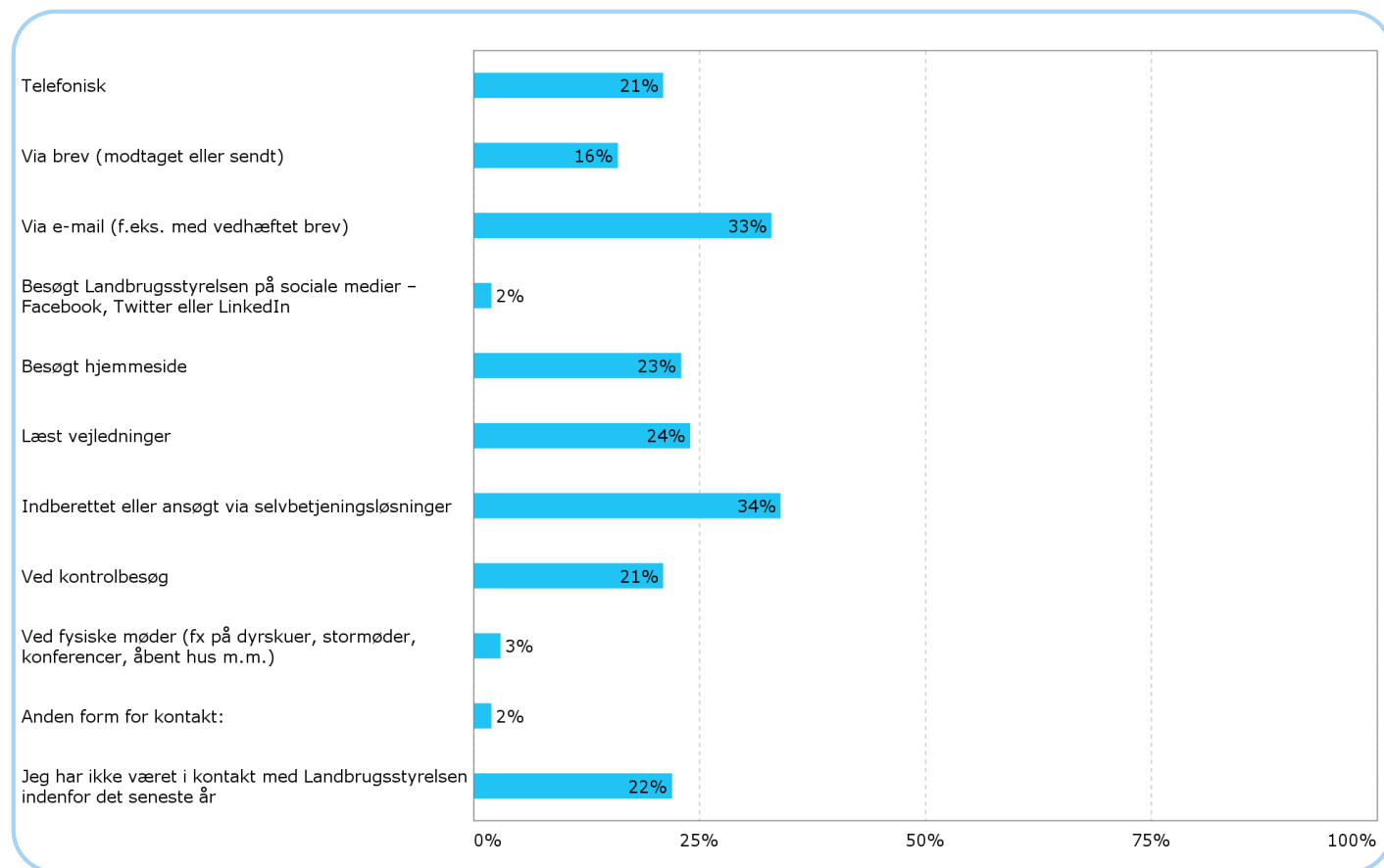
- 62 procent af kunderne er tilfredse med styrelsens kontrolbesøg.
- Det er en tilbagegang i forhold til 2015 hvor tilfredsheden med kontrolbesøg var på 70 procent.
- 14 procent af kunderne i 2017 er utilfredse med den måde, som Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg er foregået på. I 2015 var det 19 procent.

Omdømme

- 40 procent af kunderne opfatter Landbrugsstyrelsens omdømme som godt, mens 16 procent af kunderne opfatter omdømmet som dårligt.
- I 2015 mente 24 procent at Landbrugsstyrelsens omdømme var godt.
- 45 procent af Landbrugsstyrelsens kunder opfatter i 2017 Styrelsens omdømme som hverken godt eller dårligt.

Kontakt til Landbrugsstyrelsen

På hvilken måde har du været i kontakt med Landbrugsstyrelsen inden for det seneste år?

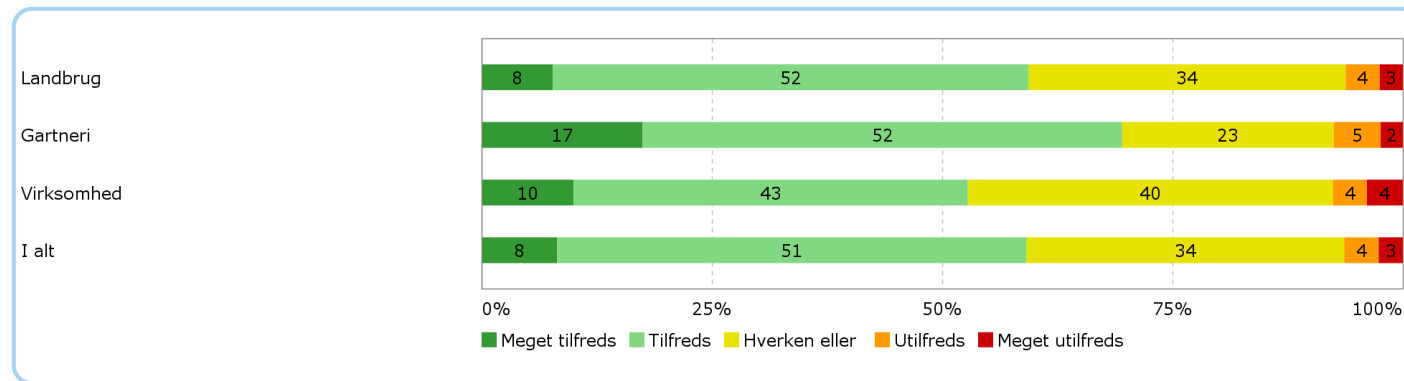


Resultater

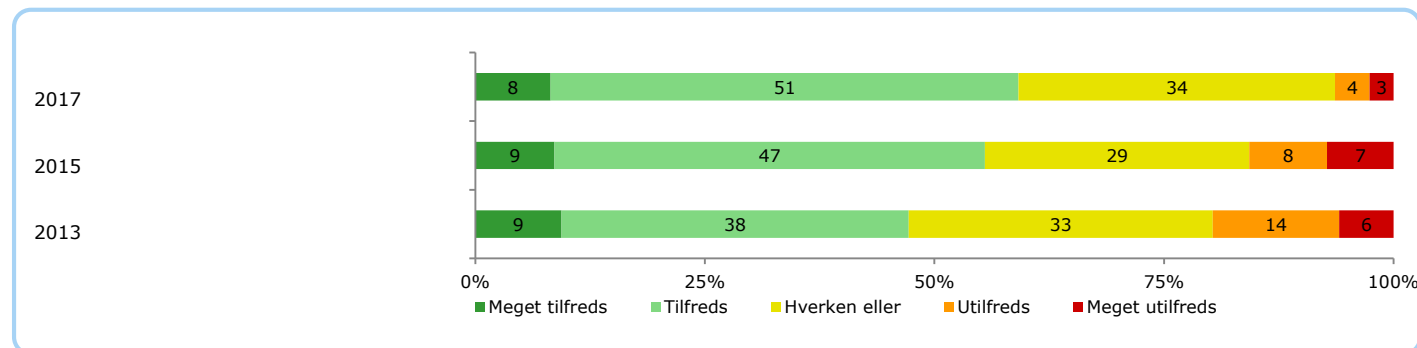
- Den hyppigste kontaktform med Landbrugsstyrelsen er via selvbetjeningsløsninger (34 procent) og e-mail (33 procent).
- Det var også de mest benyttede kontaktformer i 2015. Her var 44 procent af kunderne i kontakt med Landbrugsstyrelsen via e-mail og 55 procent via en tast selv løsning.
- Generelt er indtrykket, at Landbrugsstyrelsen benytter en lang række forskellige kontaktformer.
- De sociale medier og fysiske møder benyttes ikke særlig ofte af kunderne.

Service

Samlet tilfredshed med service fordelt på hovedsegmenter



Samlet tilfredshed med service – historisk sammenligning

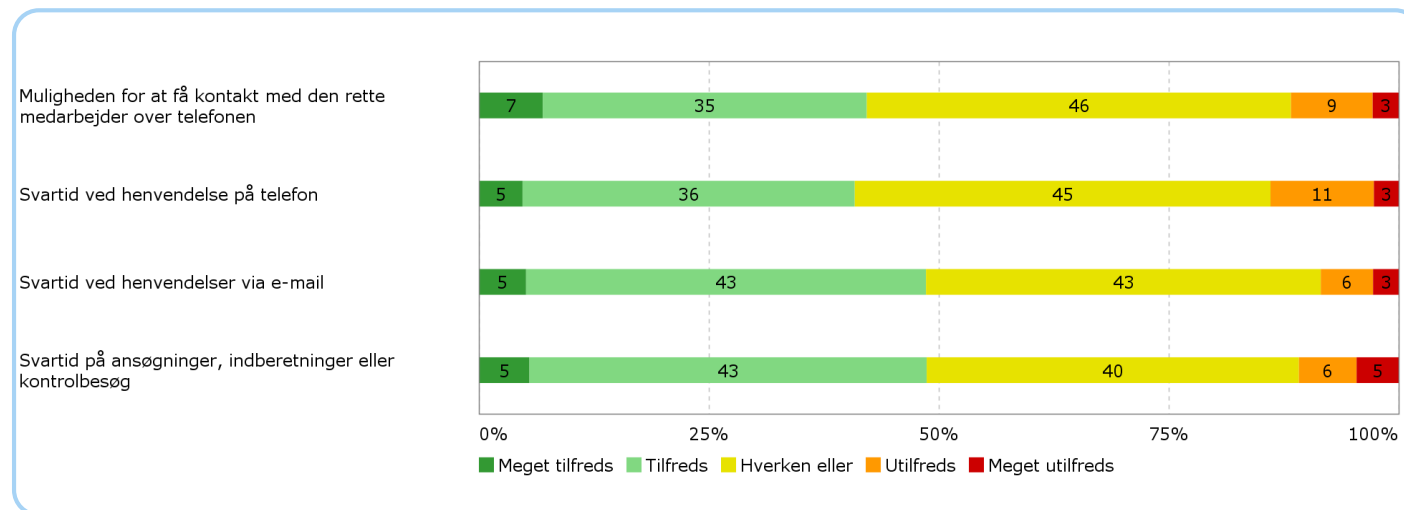


Resultater

- 60 procent af kunderne er tilfredse med styrelsens service samlet set. Kun 7 procent af kunderne er utilfredse.
- I 2015 var tilfredsheden samlet set med servicen 56 procent, hvilket vil sige, at tilfredsheden er steget med 3 procentpoint.
- De fleste kunder er alt i alt tilfredse med den service, de modtager fra Landbrugsstyrelsen.
- Tilfredsheden med servicen er størst blandt kunderne i segmentet gartneri, hvor 69 procent er tilfredse. Ens for alle segmenter er dog, at de i langt højere grad er tilfredse end utilfredse.
- Generelt er andelen af utilfredse kunder lav på tværs af alle kundesegmenter. Ingen steder udgør disse kunder mere end 8 procent.
- Der er sket en stigning i andelen af kunder, som er tilfredse med Landbrugsstyrelsens service. Det gør sig gældende både fra 2013 til 2015 og igen fra 2015 til 2017. Dette følges af et fald i andelen af utilfredse. Denne andel er faldet med 12 procentpoint siden 2013 og med 8 procentpoint siden 2015.

Service

Tilfredshed med kontakt og svartider

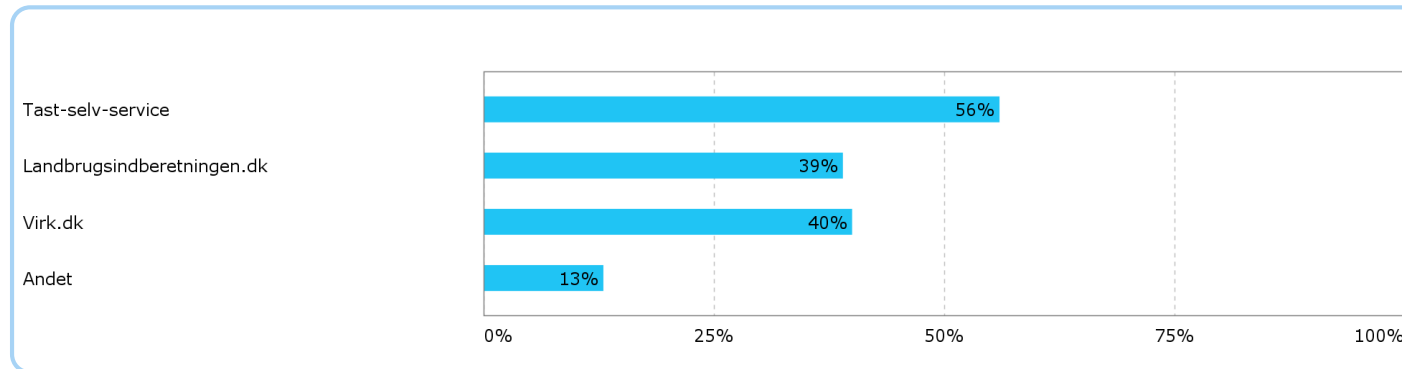


Resultater

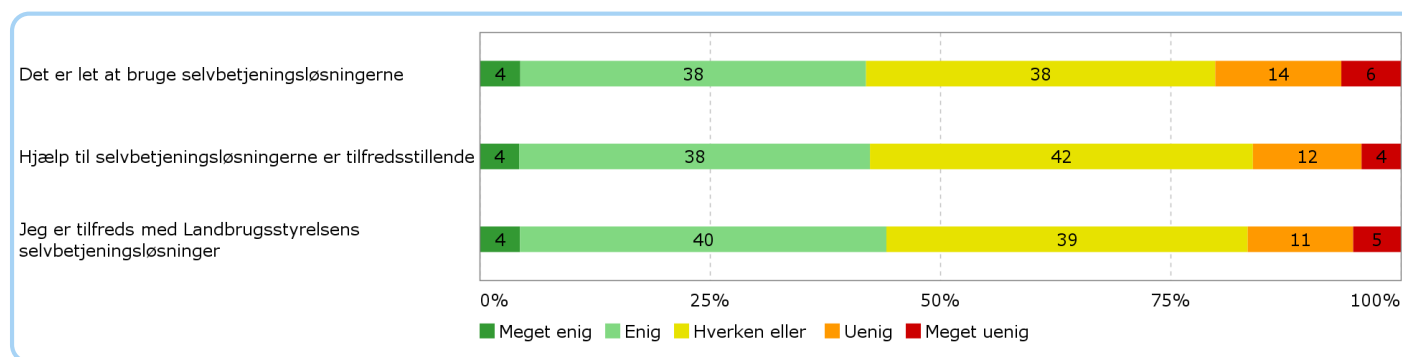
- Kundernes tilfredshed med kontakt og svartider varierer kun meget lidt.
- En af de variationer der dog kan observeres er, at tilfredsheden omhandlende kontakt via telefon er lidt lavere end svartid ved henvendelser via e-mail samt svartid på ansøgninger, indberetninger, eller kontrolbesøg.
- For alle de fire spørgsmål vedrørende kontakt og svartider gælder det, at over 80 procent af kunderne enten er tilfredse eller hverken tilfredse eller utilfredse. Det tyder på, at langt de fleste kunder opfatter, at Landbrugsstyrelsen gør et nogenlunde tilfredsstillende arbejde vedrørende de forskellige forhold omhandlende kontakt og svartider.

Service

Benyttede selvbetjeningsløsninger



Om selvbetjeningen på nettet



Resultater

- 56 procent af kunderne i undersøgelsen har benyttet tast-selv-service. 39 procent af kunderne har benyttet Landbrugsindberetningen.dk og 40 procent af kunderne har benyttet Virk.dk.
- Dermed benyttes alle Landbrugsstyrelsens selvbetjeningsløsninger af relativt brede udsnit af kunderne.
- 42 procent af kunderne mener, at det er let at bruge selvbetjeningsløsningerne, og at hjælp til selvbetjeningsløsningerne er tilfredsstillende. 44 procent af kunderne er tilfredse med Landbrugsstyrelsens selvbetjeningsløsninger.
- En del af kunderne er uenige i de tre udsagn. 16 procent af kunderne er utilfredse med Landbrugsstyrelsens selvbetjeningsløsninger. 20 procent af kunderne mener, at det ikke er let at bruge selvbetjeningsløsningerne, og 16 procent mener, at hjælp til selvbetjeningsløsningerne er utilfredsstillende.
- I kommentarerne til service er det et gennemgående tema, at tast-selv-service er vanskeligt at navigere i, og kunderne efterspørger hjælp.

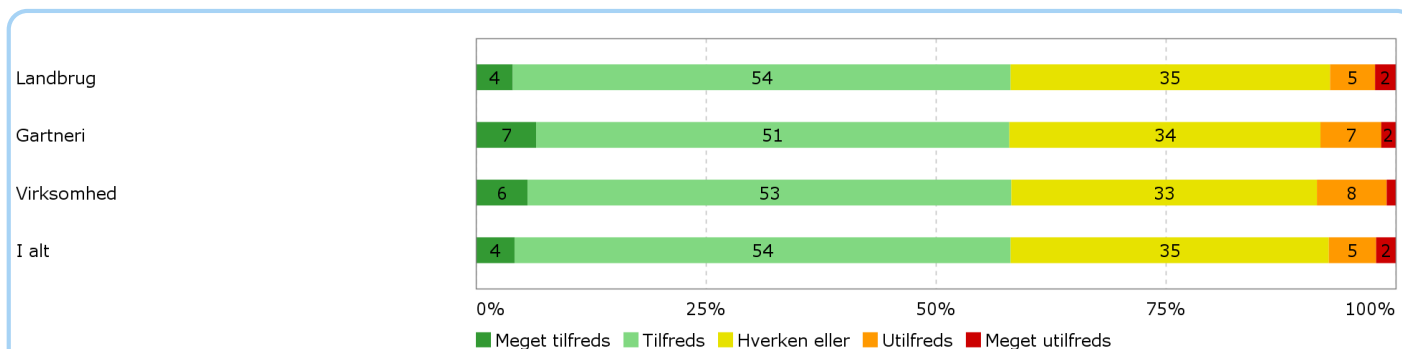
Service

Kundernes kommentarer til service

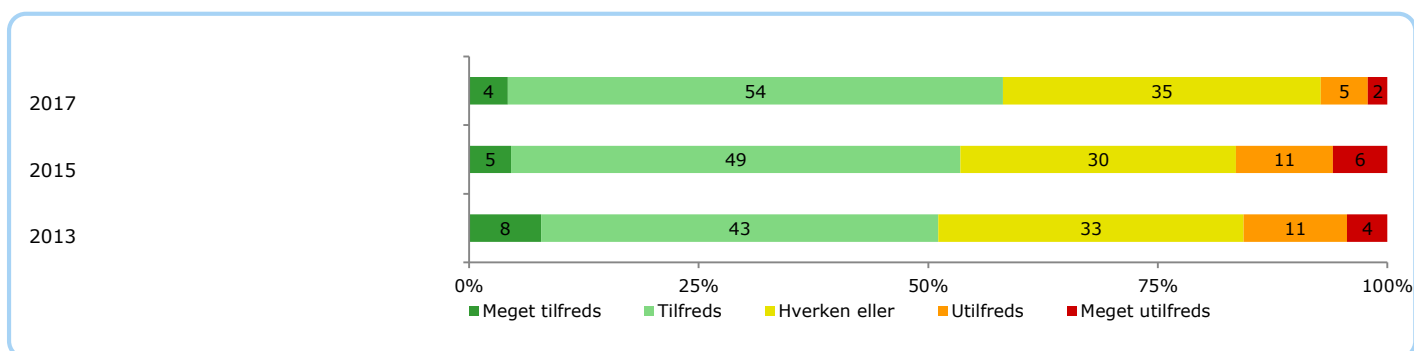
- Næsten 120 af Landbrugsstyrelsens kunder har haft en kommentar, til den service som Landbrugsstyrelsen leverer. Det er den del af Landbrugsstyrelsens arbejde, som flest kunder har haft kommentarer til.
- Kommentarerne går både på opfattelsen af den overordnede service, og mere specifikt på de enkelte selvbetjeningsløsninger.
- Blandt kommentarerne om den generelle service kan fremhæves:
 - Der skal sættes flere ressourcer ind i sagsbehandlingen
 - Opkvalificer medarbejdere
- Vedrørende kommentarerne om selvbetjeningsløsningerne kan fremhæves:
 - Tast-selv løsningen er uoverskuelig og for dårlig
 - Indberetningssystemerne bør forenkles
 - Mange af ansøgningerne og indberetningerne er for komplekse (herunder økologiindberetning og hektaransøgning)

Kommunikation

Samlet tilfredshed med kommunikation fordelt på hovedsegmenter



Samlet tilfredshed med kommunikation- historisk sammenligning

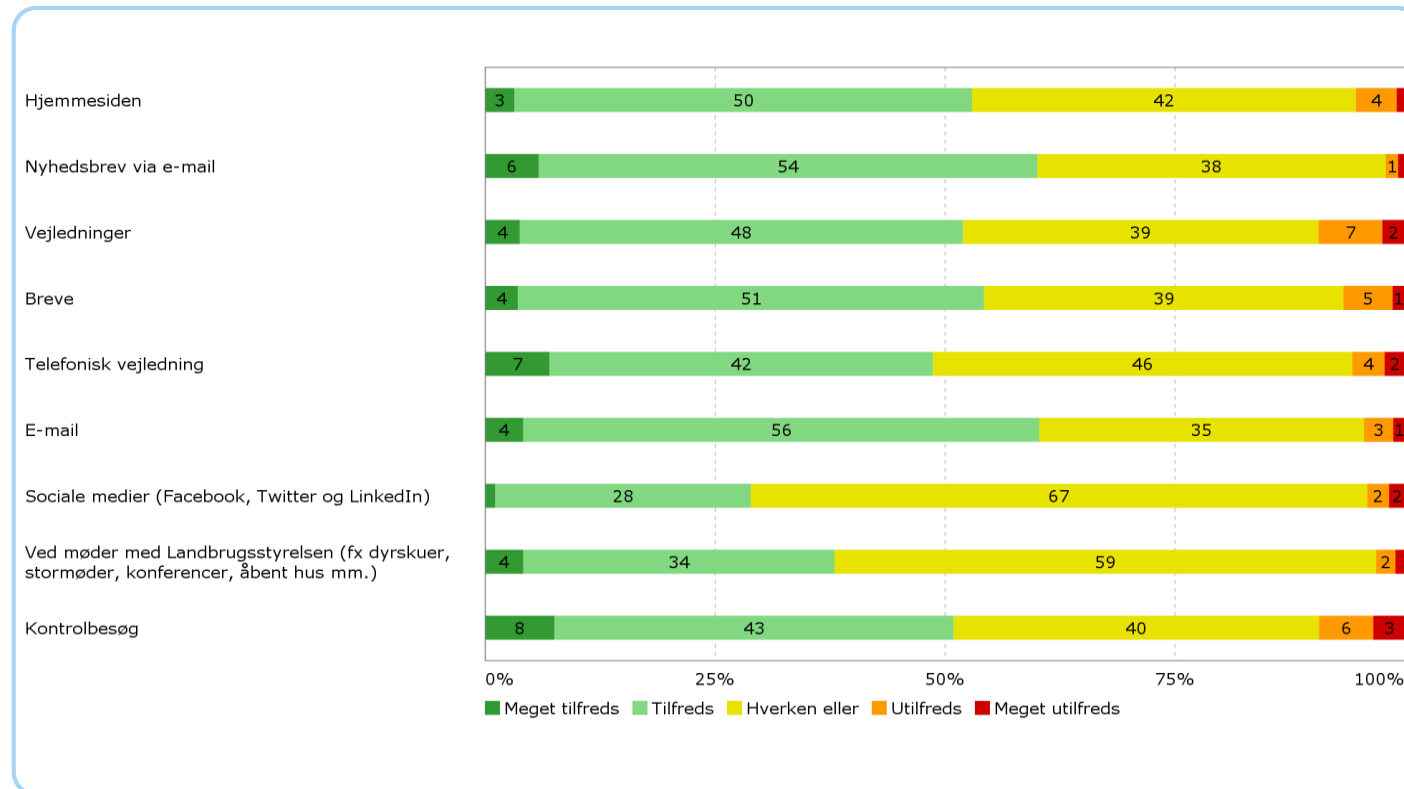


Resultater

- Størstedelen af Landbrugsstyrelsens kunder, 58 procent, er meget tilfredse eller tilfredse med Styrelsens kommunikation. Hvilket er en forbedring fra 2015. Dengang var tilfredsheden med kommunikationen på 54 procent.
- Over en tredjedel af kunderne er hverken tilfredse eller utilfredse med Landbrugsstyrelsens kommunikation.
- Der er udelukkende marginale forskelle i den gennemsnitlige tilfredshed blandt Landbrugsstyrelsens kunder opdelt på hovedsegmenter. I segmenterne landbrug og gartneri er 58 procent tilfredse, og i segmentet virksomhed er 59 procent tilfredse med kommunikationen fra Landbrugsstyrelsen.
- Der er ikke sket store ændringer i andelen af tilfredse kunder sammenlignet med 2015 og 2013. Det er dog værd at bemærke, at andelen af utilfredse kunder er faldet med 10 procentpoint siden 2015 og med 8 procentpoint siden 2013.
- Det er tegn på, at Landbrugsstyrelsen konsistent og på tværs af kundesegmenter leverer en kommunikation, som er tilfredsstillende for størstedelen af kunderne.

Kommunikation

Tilfredshed med kommunikationskanaler



Resultater

- Generelt er kunderne i højere grad tilfredse end utilfredse med Landbrugsstyrelsens forskellige kommunikationskanaler.
- Tilfredsheden er størst med nyhedsbrev via e-mail, hvor 60 procent er tilfredse. Tilfredsheden er lavest med sociale medier, hvor 29 procent er tilfredse.
- I forhold til kommunikationskanalerne sociale medier og møder med Landbrugsstyrelsen, skal den store andel kunder, som hverken er tilfredse eller utilfredse ses i relation til, at kun henholdsvis 2- og 3 procent af kunderne har været i kontakt med Landbrugsstyrelsen via disse kanaler (se kontakt til Landbrugsstyrelsen).
- I kommentarerne vedrørende kommunikation er der pæne ord med på vejen om hvordan Landbrugsstyrelsen kommunikerer, men også nedslag på at vejledninger stadig er svære at forstå, og at der er udfordringer med tast-selv-service og hjemmesiden.
- Generelt er der kun sket små ændringer i kundernes tilfredshed med kommunikationskanalerne side 2015. De små ændringer der er sket, er stigninger i tilfredsheden.

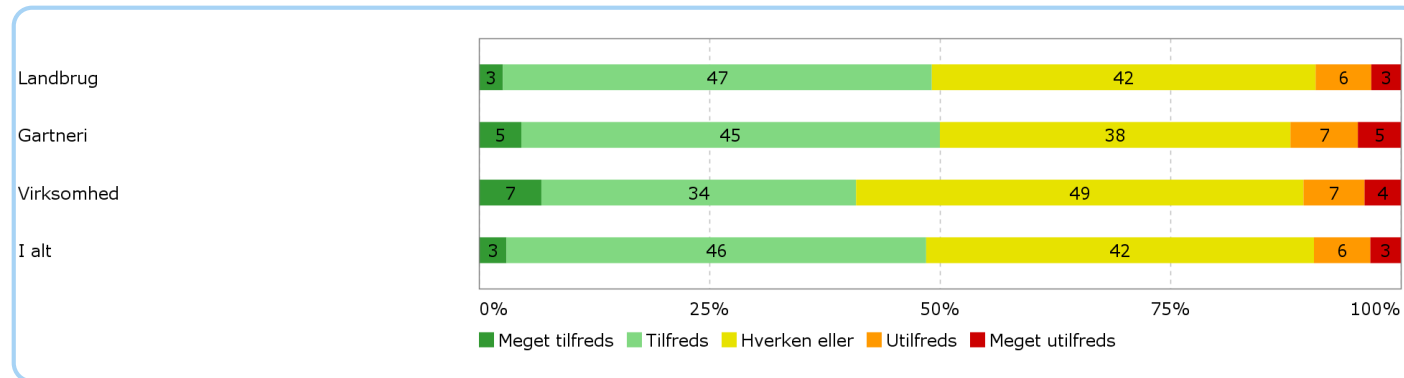
Kommunikation

Kundernes kommentarer til kommunikation

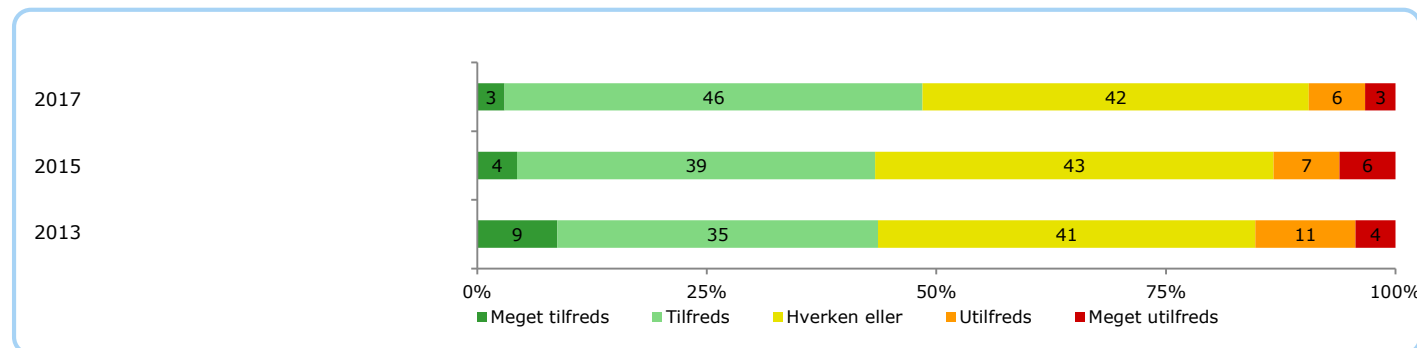
- Mere end 80 af de 1275 deltagene kunder er kommet med en kommentar vedrørende Landbrugsstyrelsens kommunikation.
- Kommentarerne kan opdeles i ros, ris og forslag til forbedringer.
- Blandt rosende kommentarer kan findes:
 - Forsøger at løse kundens udfordringer og gør ikke kunden til kasterbold mellem andre styrelser
 - Der gøres et stort stykke arbejde på et vanskeligt område
- Udvalgte kritiske kommentarer:
 - Gør tingene mere indviklede end tingene egentlig er
 - It-systemerne og procedurerne bag er ikke gode
 - Store problemer med at gøre skrevne svar og vejledninger forståelige og anvendelige
- Blandt de forbedringer som kunderne beskriver findes:
 - Landbrugsstyrelsen skal sælge dem selv bedre, således at kunden er helt klar over hvem de er og hvad de står for
 - Kommunikation skal altid udvikles og udbygges. Pt. er den absolut ikke perfekt, men specielt vejledninger har dog flyttet sig i den rigtige over de senere år

Fagligt arbejde

Samlet tilfredshed med fagligt arbejde fordelt på hovedsegmenter



Samlet tilfredshed med fagligt arbejde – historisk sammenligning

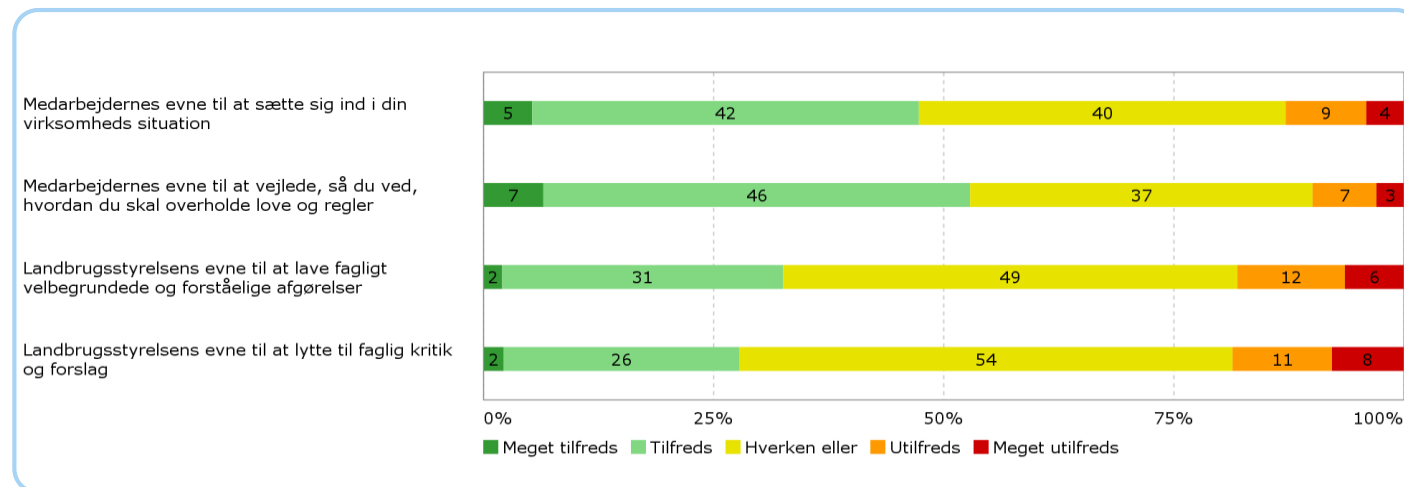


Resultater

- 49 procent af Landbrugsstyrelsens kunder er tilfredse med det faglige arbejde.
- En stor del af kunderne, 42 procent, er hverken tilfredse eller utilfredse med det faglige arbejde.
- I 2015 var tilfredsheden med det faglige arbejde 43 procent.
- Overordnet ser fordelingen af kunderne nogenlunde ens ud på tværs af de tre hovedsegmenter. De mest tilfredse kunder findes i segmenterne landbrug og gartneri, mens kunderne i virksomhedssegmentet er lidt mindre tilfreds.
- I segmentet virksomhed er andelen af kunder, 49 procent, der er hverken tilfreds eller utilfreds større end i de andre segmenter.
- Historisk set er antallet af kunder, der er meget tilfredse med det faglige arbejde i Landbrugsstyrelsen faldet siden 2013. Omvendt er andelen af tilfredse kunder samlet set steget siden 2013.
- Andelen af kunder der er utilfredse det faglige arbejde, er faldet med 4 procentpoint siden 2015 og 6 procentpoint siden 2013.

Fagligt arbejde

Tilfredshed med fagligt arbejde



Resultater

- Overordnet er under halvdelen af kunderne tilfredse med Landbrugsstyrelsens faglige arbejde. Ift. spørgsmålet om medarbejdernes evne til at vejlede om overholdelse af love og regler, er mere end 50 procent af kunderne dog tilfredse.
- Kunderne er mest tilfredse med medarbejdernes måde at sætte sig ind i den konkrete virksomheds situation samt deres måde at vejlede om overholdelse af love og regler. Kunderne er mindre tilfredse med Landbrugsstyrelsens faglige arbejde i forhold til at lave fagligt velbegrundede og forståelige afgørelser og deres evne til at lytte til faglig kritik og forslag.
- Andelen af kunder, der hverken er tilfredse eller utilfredse med Landbrugsstyrelsens på de to sidstnævnte spørgsmål, er ligeledes markant større end andelen af tilfredse kunder. Det drejer sig om ca. halvdelen af Landbrugsstyrelsens kunder.
- Tilfredsheden med de to første spørgsmål er steget svagt sammenlignet med 2015.

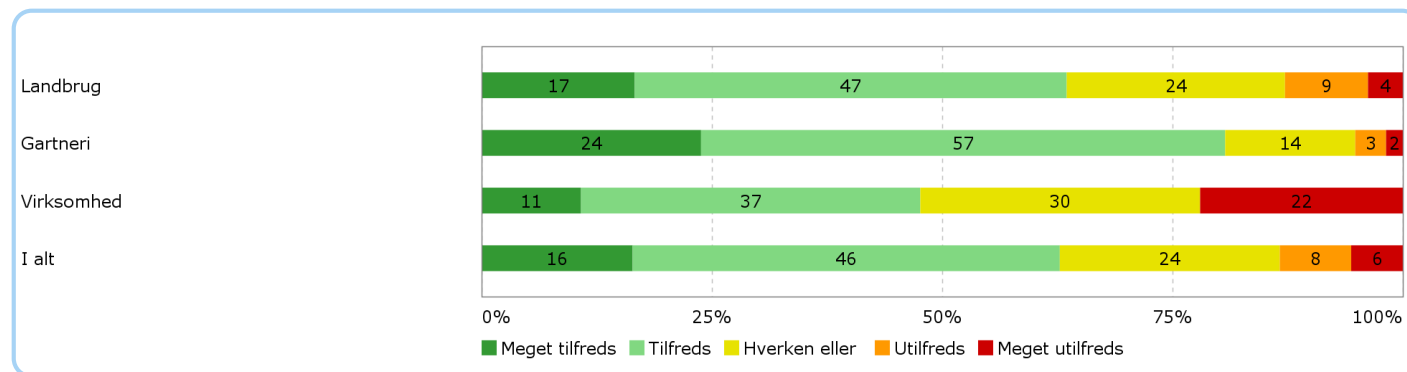
Fagligt arbejde

Kundernes kommentarer til fagligt arbejde

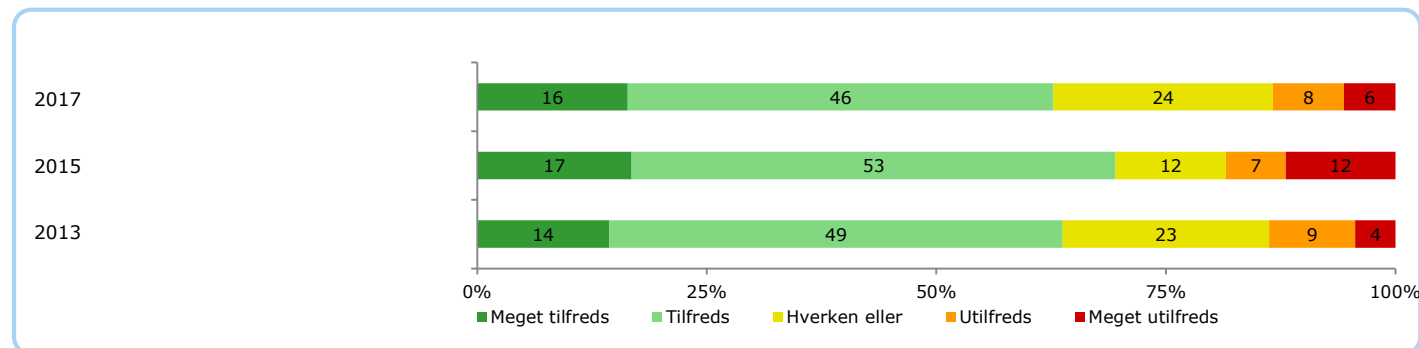
- De fleste af Landbrugsstyrelsens kunder har valgt ikke at komme med forslag til, hvordan Landbrugsstyrelsens faglige arbejde kunne forbedres. 67 kunder har kommenteret på Landbrugsstyrelsens faglige arbejde.
- De fleste kommentarer omhandler kritik eller påpeger forbedringsmuligheder for det faglige arbejde, som udføres i Landbrugsstyrelsen.
- Blandt kritikker kan nævnes:
 - Indviklede regler
 - Dårlig kommunikation
 - For kompliceret og indforstået
- Blandt forbedringsmuligheder kan nævnes:
 - Mere fokus på hvad der er praktisk muligt
 - Inddrag brugerne bedre
 - Kommuniker i et sprog som kan forstås i fagmiljøet

Kontrolbesøg

Samlet tilfredshed med kontrolbesøg fordelt på hovedsegmenter



Samlet tilfredshed med kontrolbesøg – historisk sammenligning

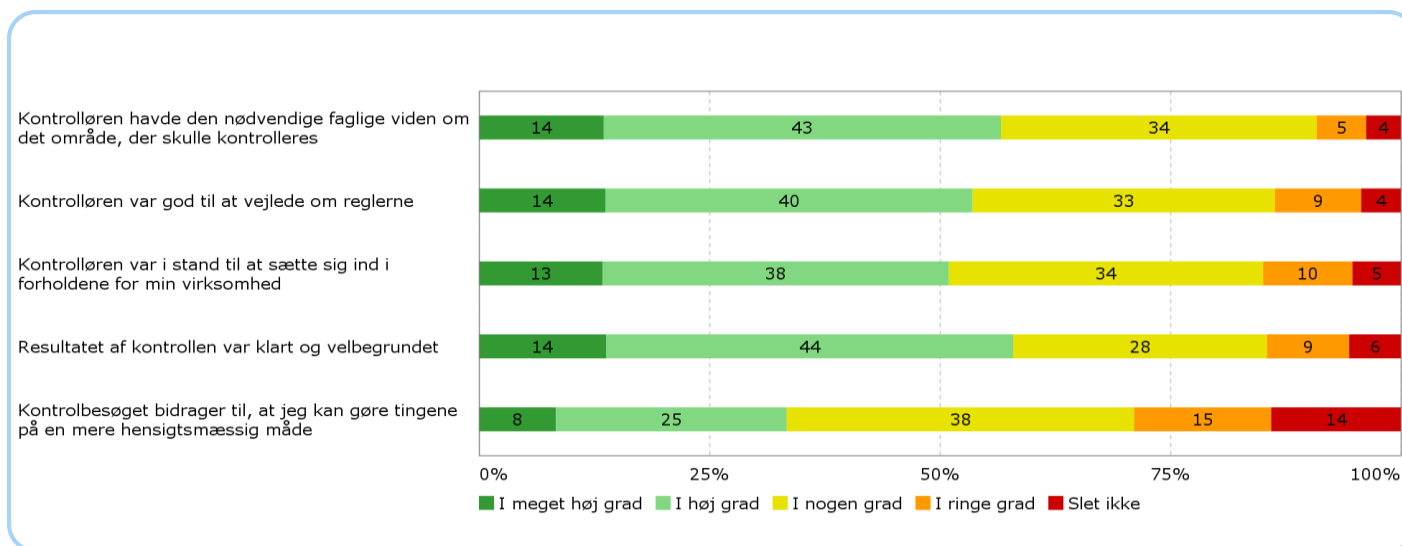


Resultater

- 62 procent af kunderne er tilfredse med Styrelsens kontrolbesøg.
- 14 procent af kunderne i 2017 er utilfredse med den måde, som Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg er foregået på. I 2015 var det 12 procent.
- Overordnet set er Landbrugsstyrelsens kunder tilfredse med Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg. Dette billede skjuler dog forholdsvis store forskelle mellem Landbrugsstyrelsens hovedkundesegmenter.
- Blandt virksomhederne er kun 48 procent tilfredse med den måde Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg er foregået på, hvorimod hele 81 procent af gartnerierne er tilfredse.
- 22 procent af virksomhederne er meget utilfredse. Anderledes forholder det sig blandt gartnerierne. Her er under 20 procent utilfredse, og hele 24 procent er meget tilfredse med Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg.
- Der er kun sket forholdsvis små ændringer i Landbrugsstyrelsens kunders tilfredshed med kontrolbesøg siden 2015 og 2013. Andelen af tilfredse kunder er faldet fra 70 procent i 2015 til 62 procent i 2017. Omvendt er andelen af utilfredse kunder også faldet i samme periode. Fra 19 procent i 2015 til 14 procent i 2017.

Kontrolbesøg

Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg



Resultater

- Landbrugsstyrelsens kunder har en nogenlunde ensartet vurdering af de forskellige dele af Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg.
- Vurderingen af om hvorvidt kontrolbesøget bidrager til, at kunden kan gøre tingene på en mere hensigtsmæssig måde, skiller sig dog lidt ud. Her er andelen af kunder som opfatter, at Landbrugsstyrelsen i høj grad bidrager med dette (33 procent) nogenlunde lige så stor, som andelen af kunder som mener, at Landbrugsstyrelsen i ringe grad bidrager med dette (29 procent).
- Overordnet set er der dog en overvejende tilkendegivelse blandt Landbrugsstyrelsens kunder om, at de i høj grad opfatter, at kontrolløren havde den nødvendige faglige viden, vejledte godt om reglerne, satte sig ind i forholdene for virksomheden og at resultaterne af kontrollen var klar og velbegrunder.
- Af kommentarerne fremgår det, at mange er tilfredse, men at der er skønhedsfejl og mangler ind i mellem.

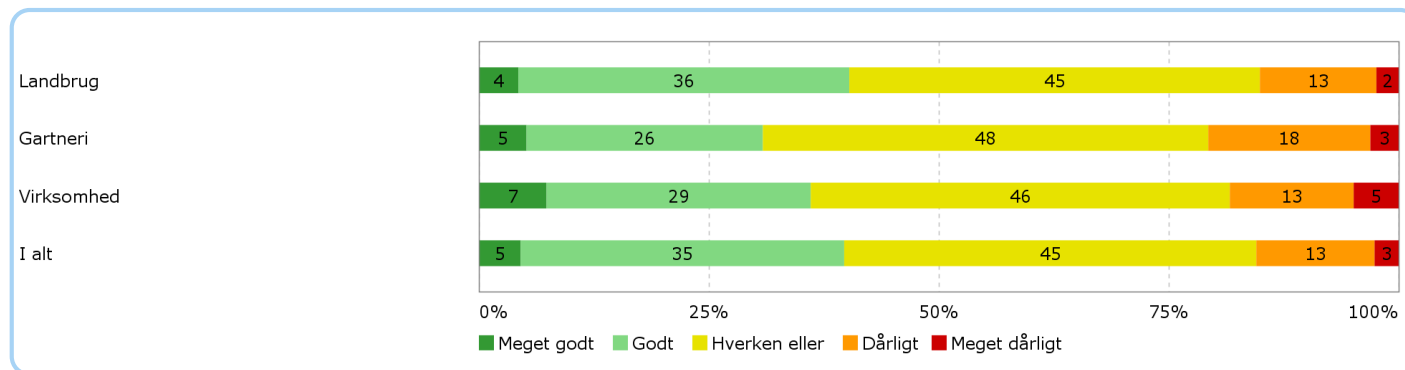
Kontrolbesøg

Kundernes kommentarer til kontrolbesøg

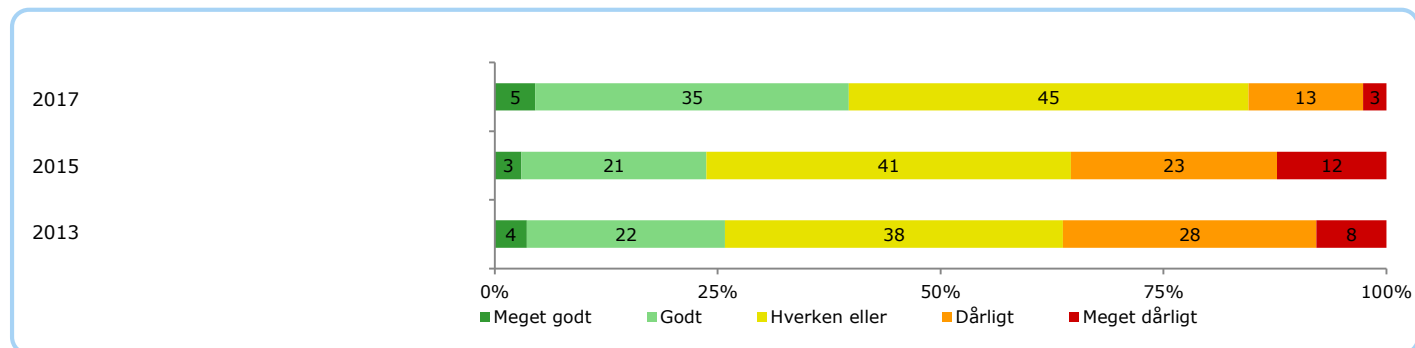
- Der er forholdsvis få af Landbrugsstyrelsens kunder, som har haft kommentarer til, hvordan Landbrugsstyrelsen kan forbedre sine kontrolbesøg. Lidt over 30 kunder er kommet med en kommentar.
- Kommentarerne kan groft opdeles i ros til eksisterende praksis og forbedringsforslag.
- Blandt de ting kunderne roser findes:
 - Ros til kontrollanter
 - Økologikontrollen er skøn og hjælper med at overskue reglerne
- Blandt forbedringsforslagene kan nævnes:
 - Indsigt i drift af landbrug og forståelse for vejr og natur fremfor datoer
 - Kontrolløren skal have bedre informationer om virksomheden før de kommer på kontrolbesøg
 - Kontrolløren skal vide mere om det område, som kontrolleres
- Kunderne synes således i overvejende grad at rose kontrollørernes arbejde, om end der blandt nogle kunder er et ønske om, at kontrollørernes viden om området der kontrolleres bliver styrket.

Omdømme

Opfattelse af omdømme fordelt på hovedsegmenter



Opfattelse af omdømme – historisk sammenligning

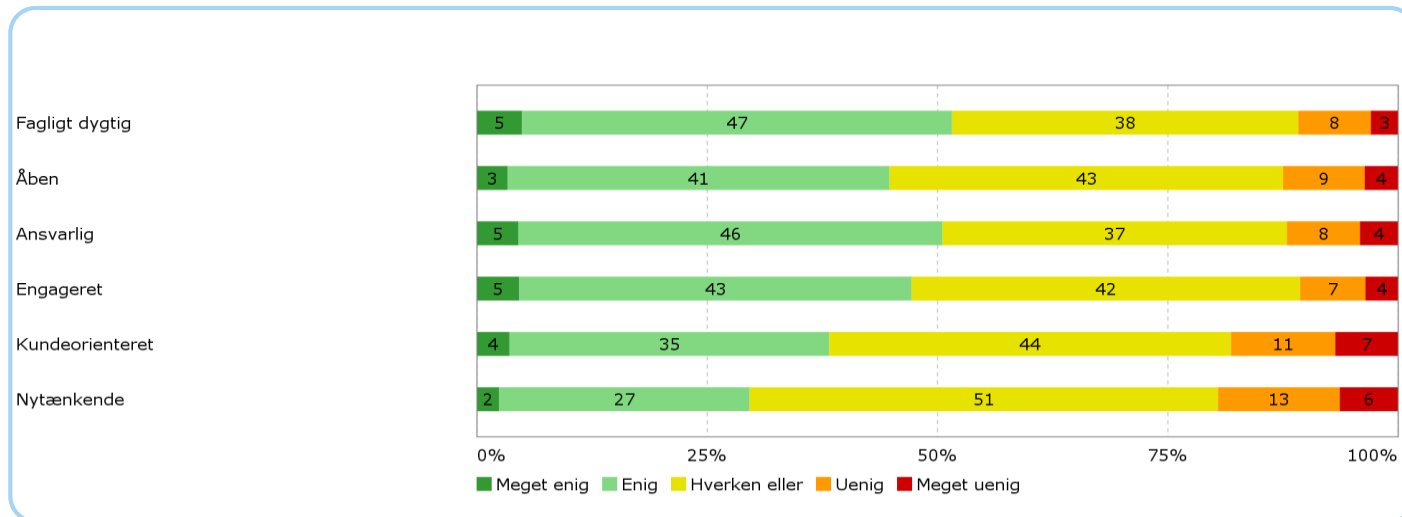


Resultater

- 40 procent af kunderne opfatter Landbrugsstyrelsens omdømme som godt, mens hele 16 procent af kunderne opfatter omdømmet dårligt.
- I 2015 mente 24 procent at Landbrugsstyrelsens omdømme var godt.
- 45 procent af Landbrugsstyrelsens kunder opfatter i 2017 Styrelsens omdømme som hverken godt eller dårligt.
- Der er kun små forskelle i den gennemsnitlige opfattelse af Landbrugsstyrelsens omdømme mellem kunderne opdelt på hovedsegmenter.
- På trods af at den overvejende del af Landbrugsstyrelsens kunder samlet set er tilfredse med Landbrugsstyrelsen, så har det ikke smittet af på de samme kunders opfattelse af Landbrugsstyrelsens omdømme.
- Kundernes vurdering af Landbrugsstyrelsens omdømme er blevet mere positiv sammenlignet med både 2015 og 2013. Andelen af kunder som opfatter Landbrugsstyrelsens omdømme som godt eller meget godt steget med 16 procentpoint siden 2015.

Omdømme

Opfattelse af Landbrugsstyrelsen som offentlig myndighed



Resultater

- Landbrugsstyrelsens kunder har overvejende en positiv opfattelse af Landbrugsstyrelsen som offentlig myndighed.
- Kunderne er mest enige i, at Landbrugsstyrelsen er fagligt dygtige. Der er 52 procent af kunderne enige i.
- Omvendt er færrest kunder enige i, at Landbrugsstyrelsen er nytænkende. Det er kun 29 procent af Landbrugsstyrelsens kunder enige i.
- Fælles for kundernes vurderinger af de forskellige udsagn om Landbrugsstyrelsen som offentlig myndighed er dog, at de i væsentlig højere grad er enige end uenige i, at Landbrugsstyrelsen lever op til egne værdier. Det gælder alle udsagnene.
- Der er sket stigninger i kundernes tilfredshed med alle udsagnene sammenlignet med 2015. Spørgsmålet om Landbrugsstyrelsen er nytænkende er dog kun stillet i 2017.

Øvrige kommentarer

Kundernes øvrige kommentarer

De fleste af Landbrugsstyrelsens kunder har ikke haft yderligere kommentarer, efter de har gennemført kundetilfredshedsundersøgelsen.

En del af de kommentarer som er blevet givet, omhandler enkeltsager.

Derudover er der en forholdsvis god balance imellem kunder, som benytter det åbne kommentarfelt til at udtrykke tilfredshed med specifikke dele af Landbrugsstyrelsens arbejde, og kunder som benytter muligheden til at lufte deres utilfredshed.

Blandt elementer som bliver rost kan nævnes:

- Vejledning frem for kontrol
- Lydhørheden er blevet bedre efter flytning til Augustenborg

Blandt elementer som bliver kritiseret kan nævnes:

- Selvbetjeningen er vanskelig
- Det er ikke medarbejderne, der er problemet. Det er IT-systemerne

Ramboll Management Consulting

Olof Palmes Allé 20
DK-2300 Copenhagen Denmark
www.ramboll-management.com
CVR-NR 60997918

Ansvarlig kontaktperson:

Nikolaj Pallesen, Konsulent
npa@ramboll.com

