



Ministeriet for Fødevarer,
Landbrug og Fiskeri
Landbrugsstyrelsen

Landbrugsstyrelsens tilfredshedsundersøgelse 2021

Februar 2022



Indholdsfortegnelse

- 3 Overordnede konklusioner
- 5 Overordnet tilfredshed
- 7 Kontaktpunkter, tilskudsordninger og lovgivninger
- 11 Landbrugsstyrelsens 14 kerneområder
- 13 Prioritering af forbedringsområder
- 15 De enkelte forbedringsområder
- 23 Opfølgende kontakt og brugerpanel
- 26 Appendiks: Om undersøgelsen





Overordnede konklusioner



Overordnede konklusioner for tilfredshedsundersøgelsen



Både landbrugere og konsulenter overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen falder

Den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen blandt landbrugere er faldet fra 57 pct. i 2020 til 51 pct. i 2021. Gennemsnittallet for tilfredsheden blandt landbrugere er 3,4 i 2021, hvor denne lå på 3,6 i 2020. For konsulenter er den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen faldet fra 39 pct. i 2020 til 24 pct. i 2021. Gennemsnittallet for tilfredshed blandt konsulenter er faldet fra 3,0 i 2020 til 2,6 i 2021.



Landbrugere scorer Landbrugsstyrelsens 14 kerneområder højere i 2021 – konsulenter generelt lavere

Landbrugere scorer 12 ud af 14 af Landbrugsstyrelsens kerneområder højere i 2021, sammenlignet med 2020. For de to resterende kerneområder ses ingen udvikling. Konsulenter scorer otte ud af 14 kerneområder lavere i 2021, sammenlignet med 2020. Fire kerneområder scores højere i 2021, mens to kerneområder forbliver uændret. Landbrugere scorer kerneområderne *tilskudsordninger*, *kontrolbesøg*, *kontakt med styrelsen* og *vigtige meddelelsers forståelighed* højest, mens området *nemt at lave ansøgning i ansøgningseskemaer* scores lavest. Konsulenter scorer kerneområderne *kontakt med styrelsen* og *Landbrugsstyrelsen hjælper med at forstå regler* højest, mens områderne *sammenhæng mellem regler og praksis*, *Tast Selvs tilgængelighed* og *information om sagsbehandling* scores lavest.



Landbrugere og konsulenter ønsker fortsat forbedring af regler i praksis og It-systemer og ansøgning

41 pct. af landbrugere og 14 pct. af konsulenter prioriterer *regler i praksis* som det vigtigste forbedringsområde. *It-systemer og ansøgning* prioriteres som det vigtigste forbedringsområde af 21 pct. af landbrugere og 78 pct. af konsulenter. Samlet set dækker *regler i praksis* og *It-systemer og ansøgning* 62 pct. af landbrugerne og 92 pct. af konsulenternes primære forbedringsområde. Prioriteringen for landbrugere er identisk med 2020. 20 pct. flere konsulenter prioriterer området *It-systemer og ansøgning* i 2021 sammenlignet med 2020, mens fire pct. færre konsulenter prioriterer *regler i praksis* i 2021, sammenlignet med 2020.



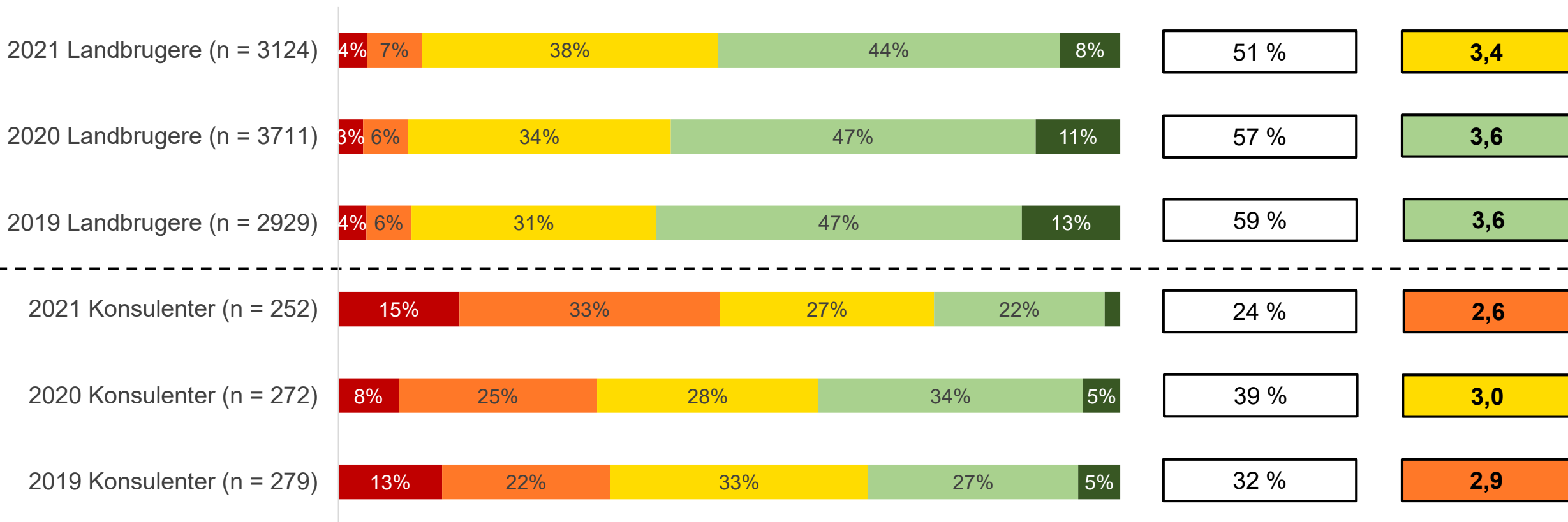
Overordnet tilfredshed



Overordnet tilfredshed med Landbrugsstyrelsen

Udvikling fra 2019 til 2021 for landbrugere og konsulenter

Måltal 2021 **63 %**



■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds

Hvor tilfreds er du alt i alt med Landbrugsstyrelsen?

Respondenterne svarer på en skala fra 1 = Meget utilfreds til 5 = Meget tilfreds.

Base (2021): Alle landbrugere n = 3124, Alle konsulenter n = 252. Base (2020): Alle landbrugere n = 3711, Alle konsulenter n = 272. Base (2019): Alle landbrugere 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

NB: Alle procentsatser er vist med afrundede tal (hele tal), selvom de har decimaler. Derfor kan de viste procenter i figuren summere til mere eller mindre end 100% og til et andet tal for andel af tilfredse. Alle beregninger inkluderer decimaler.





Kontaktpunkter, tilskudsordninger og lovgivninger



Kontaktpunkter

Tilfredshed med kontaktpunktet alt i alt

	Landbrugere		Konsulenter	
	Gennemsnit	n	Gennemsnit	n
Telefon	3,8	684	3,8	226
E-mail eller fysisk brev	3,7	1714	3,1	227
Varslet eller uvarslet kontrolbesøg	3,5	648	3,2	95
Landbrugsstyrelsens It-systemer, herunder Tast Selv	3,4	1453	1,9	235
Landbrugsstyrelsens app	3,3	137	2,5	73
Anden type kontakt, som du har angivet	3,1	35	3,1	8

Hvor tilfreds er du alt i alt med de forskellige typer af kontakt, som du har haft til Landbrugsstyrelsen det seneste år?

Respondenterne svarer på en skala fra 1 = Meget utilfreds til 5 = Meget tilfreds.

Base: Alle landbrugere n = 3124, Alle konsulenter n = 252.



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

Tilfredshed med processen fra ansøgning til udbetaling

	Landbrugere		Konsulenter	
	Gennemsnit	n	Gennemsnit	n
Slagtepræmie for kvier, tyre og stude	3,8	342	3,6	146
Grøn støtte	3,8	1223	3,3	227
Grundbetaling	3,8	2528	3,3	242
Ø-støtte	3,8	92	3,7	79
Multifunktionel jordfordeling	3,7	7	3,7	3
Måltrettet regulering	3,7	392	3,0	159
Pleje af græs- og naturarealer	3,6	494	2,8	198
Økologisk arealtilskud	3,6	315	2,4	77
Unge landbrugere	3,6	159	3,0	186
Skov med biodiversitetsformål	3,5	14	2,7	27
Natura 2000 - Rydning og forberedelse til afgræsning	3,5	62	3,1	38
Anden tilskudsordning, som du har angivet	3,4	46	3,3	4
Etablering af vådområder, fosfor (P)	3,4	13	3,0	3
Etablering af vådområder, kvælstof (N)	3,4	15	2,8	5

	Landbrugere		Konsulenter	
	Gennemsnit	n	Gennemsnit	n
Løsdrift i farestalde	3,3	3	4,0	1
Modernisering af slagtesvinestalde 2016-2020	3,3	17	4,0	1
Støtte til producentorganisationer for frugt og grønt	3,3	4	3,3	4
Bevaring af gamle danske husdyrracer	3,3	11	3,1	7
Grønt udviklings- og demonstrationsprogram (GUDP)	3,2	12	3,6	7
Etablering af lavbundsprojekter	3,2	12	3,3	8
Dyrevelfærdspuljen	3,1	13	4,0	1
20-årig fastholdelse af lavbundsprojekter og vådområder	3,1	57	3,2	65
Privat skovrejsning	3,1	140	2,7	64
Miljøteknologi 2014-2021	3,0	55	3,3	11
Modernisering af kvægstalde 2015-2020	2,9	30	2,0	1
Minivådområder	2,8	46	2,2	17
Økologisk investeringsstøtte	2,3	24	2,8	9

Hvor tilfreds er du alt i alt med processen fra ansøgning frem til udbetaling (eller afslag) for de tilskudsordninger, som du har søgt? Respondenterne svarer på en skala fra 1 = Meget utilfreds til 5 = Meget tilfreds.
Base: Alle landbrugere n = 3124, Alle konsulenter n = 252.

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



Lovgivninger

Tilfredshed med lovgivningerne alt i alt

	Landbrugere		Konsulenter	
	Gennemsnit	n	Gennemsnit	n
Økologiloven	3,6	293	3,2	70
Hegnsloven	3,5	422	3,4	53
Lov om skove	3,5	247	3,4	33
Lov om planter og plantesundhed	3,5	190	3,4	70
Lov om læhegn	3,5	263	3,4	40
Mark- og vejfredsloven	3,5	337	3,5	51
Plantesundhedsforordningen	3,4	53	3,3	34
Lov om biavl	3,4	81	3,6	12
Lov om landbrugsejendomme	3,4	566	3,4	79
Lov om drift af landbrugsjorder	3,4	819	3,2	142
Lov om hold af dyr	3,4	984	3,4	78
Jordfordelingsloven	3,3	123	3,4	27
Gødningsloven (Lov om gødning og jordforbedringsmidler)	3,3	1050	3,1	187
Gødskningsloven (Lov om jordbrugets anvendelse af gødning og om næringsstofreducerende tiltag)	3,2	937	3,0	192
Anden lovgivning, som du har angivet	3,2	53	4,0	4
Bekendtgørelserne om krydsoverensstemmelse	3,1	1104	3,0	191
Lov om dyrkning af genetisk modificerede afgrøder	2,9	72	3,1	26

Hvor tilfreds er du alt i alt med de lovgivninger, som du har kendskab til?
 Respondenterne svarer på en skala fra 1 = Meget utilfreds til 5 = Meget tilfreds.
 Base: Alle landbrugere n = 3124, Alle konsulenter n = 252.

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





Landbrugsstyrelsens 14 kerneområder



Vurdering af Landbrugsstyrelsens 14 kerneområder

		Landbrugere		Konsulenter	
		Gennemsnit	n	Gennemsnit	n
Regler i praksis	Landbrugsstyrelsen hjælper mig med at forstå de regler, som jeg skal følge	3,4	2224	3,6	232
	De regler og tidsfrister, som jeg skal følge, hænger sammen med min praksis som landmand eller konsulent	3,0	2382	2,4	239
Tilskudsordninger	De tilskudsordninger, som jeg kan søge, er relevante og dækker mit behov	3,6	2551	3,4	227
IT-systemer og ansøgning	Tast Selv er brugervenligt	3,2	2264	2,6	241
	Tast Selv er tilgængeligt, når jeg skal bruge det	3,5	2224	1,9	241
	Det er nemt at lave ansøgning i Landbrugsstyrelsens ansøgningskemaer	2,7	1982	2,9	241
	Den information, jeg finder i Tast Selv, er nem at forstå	3,1	2266	2,9	239
Information	Den information, jeg modtager fra Landbrugsstyrelsen, er nem at forstå	3,4	2585	2,9	240
	Den information, jeg selv finder på Landbrugsstyrelsens hjemmeside, er nem at forstå	3,3	2349	3,1	241
	Jeg forstår, hvad jeg skal gøre, når jeg modtager vigtige meddelelser fra Landbrugsstyrelsen	3,6	2605	3,1	240
Kontakt med styrelsen	Jeg får brugbare svar på mine spørgsmål, når jeg kontakter Landbrugsstyrelsen	3,6	1798	3,6	236
Sagsbehandling	Jeg får tilstrækkelig information om, hvor langt min ansøgning er i sagsbehandlingen hos Landbrugsstyrelsen	3,4	2025	2,5	232
	Afgørelser fra Landbrugsstyrelsen er forståelige	3,4	2199	2,7	235
Kontrolbesøg	Kontrolløren fremstår professionel under kontrolbesøget	3,6	1815	3,5	169

Hvor enig eller uenig er du i disse udsagn om Landbrugsstyrelsens arbejde?
 Respondenterne svarer på en skala fra 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig.
 Base: Alle landbrugere n = 3124, Alle konsulenter n = 252.

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





Prioritering af forbedringsområder



Prioritering af forbedringsområder

Fordeling af hvilket område, som er vigtigst at forbedre her og nu

	Landbrugere (n = 2966)	Konsulenter (n = 244)
	Andel	Andel
Regler i praksis	41%	14%
Tilskudsordninger	16%	1%
It-systemer og ansøgning	21%	78%
Information og meddelelser	8%	1%
Kontakt med styrelsen	1%	2%
Sagsbehandling	5%	3%
Kontrolbesøg	3%	0%
Andet område	4%	1%

Højeste prioritet

2. højeste prioritet

3. højeste prioritet

Hvilket af de områder, som du har valgt, mener du er vigtigst at forbedre her og nu? Du kan nu vælge ét område.
Base: Alle landbrugere n = 2966, Alle konsulenter n = 244.





De enkelte forbedringsområder



Regler i praksis

	Landbrugere (n = 1060)		Konsulenter (n = 31)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Landbrugsstyrelsen er gode til at tilpasse regler, når vi står over for praktiske udfordringer som vejrlig og produktionsforhold	2,3	#1	2,1	#2
Der er sammenhæng mellem regler og landbrugsfaglig praksis	2,3	#2	1,9	#1
Reglerne er tilpas enkle til, at jeg ved, hvordan jeg skal efterleve dem i praksis	2,8	#3	2,5	#3
Jeg forstår, hvad reglerne betyder for mig	3,4	#4	3,6	#6
Jeg oplever, at jeg har overblik over de regler, der gælder for mig	3,2	#5	3,3	#7
Der er god sammenhæng mellem forskellige regler	2,6	#6	2,5	#5
Landbrugsstyrelsens regler støtter mig i at håndtere fremtidige udfordringer i forhold til f.eks. klima og miljø	2,7	#7	2,2	#4
Jeg forstår formålet med de forskellige regler	3,0	#8	2,9	#8

Kommentarer

Landbrugere

- Datostyrede regler, der ikke harmonerer med vejrlig, høsttidspunkter og almindelig landbrugspraksis.
- Landbrugsstyrelsens manglende forståelse for, hvad der er praktisk muligt.
- Regler der ikke hænger sammen eller modstrider hinanden.
- Ønske om at Landbrugsstyrelsen skriver i lægmandssprog.

Konsulenter

- For mange regler og datoer.
- Manglende sammenhæng og praktisk viden i regler.

Hvor enig eller uenig er du? (1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Angiv vigtighed (1 = Mindre vigtigt til 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landbrugere der har valgt "Regler i praksis" som primære forbedringsområde, n = 1214.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Regler i praksis" som primære forbedringsområde, n = 34.

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

	Landbrugere (n = 468)		Konsulenter (n = 185)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Brugervenligheden af Tast Selv forbedres løbende, så det bliver enklere at lave ansøgninger	3,7	#1	3,0	#4
Det er nemt at lave ansøgninger i Tast Selv	2,9	#2	3,1	#6
Det er nemt at finde hjælp til at lave ansøgningerne i vejledningerne i Tast Selv	3,0	#3	3,1	#9
Jeg får altid en kvittering for min ansøgning, når jeg er færdig med den, så jeg ved at Landbrugsstyrelsen har modtaget den	4,5	#4	3,0	#3
Tidsrummet, hvor Tast Selv er i drift og kører stabilt, giver mig tilpas med tid til at lave min ansøgning	3,4	#5	1,6	#1
Det er nemt at få et overblik over hele ansøgningsforløbet i Tast Selv	3,3	#6	2,9	#8
Jeg oplever at fejl i Tast Selv bliver løst hurtigt	3,1	#7	2,0	#2
Det er nemt at få opdateret information om driftsstatus på Tast Selv, så jeg ved hvornår jeg kan arbejde effektivt med min ansøgning	3,4	#8	2,2	#5
Det er nemt at indberette fejl i Tast Selv via blanketten til fejlindberetning	3,1	#9	3,2	#7

Kommentarer

Landbrugere

- Vil gerne kunne søge selv, særligt når deres ansøgning er simpel.
- Muligt at sortere irrelevante skemaer og oplysninger fra for ansøger.
- Markort er irriterende at arbejde med.
- Ønske om It kursus i Tast Selv.

Konsulenter

- Spilder meget tid på dårlig performance og nedbrud.
- Oplever ofte at driftsstatus ikke er opdateret, og at de får sent svar på fejlmeldinger.
- Forhindret i at lave GKEA pga. forsinkede kvitteringer fra fællesskemaet.
- Flere nævner, at de bliver nødt til at arbejde uden for normal arbejdstid.

Hvor enig eller uenig er du? (1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Angiv vigtighed (1 = Mindre vigtigt til 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landbrugere der har valgt "It-systemer og ansøgning" som primære forbedringsområde, n = 621.

Base: Alle konsulenter der har valgt "It-systemer og ansøgning" som primære forbedringsområde, n = 191.



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

	Landbrugere (n = 375)		Konsulenter (n = 3)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Det er nemt at få et overblik over de tilskudsordninger, som er relevante for mig at ansøge	3,1	#1	4,0	#1
Det er nemt at finde relevant information om de enkelte tilskudsordninger	3,1	#2	4,3	#1
Det er enkelt at vurdere, om jeg opfylder betingelserne for at søge de enkelte tilskudsordninger	3,1	#3	4,0	#1
Reglerne på tilskudsordningerne er enkelt beskrevet, så jeg ved præcis, hvad jeg skal gøre for at overholde kravene	3,1	#4	4,3	#1
Vejledninger til Landbrugsstyrelsens tilskudsordninger fortæller mig præcis, hvad jeg skal gøre i praksis	3,2	#5	4,0	#6
Jeg oplever, at der er lige muligheder for at komme i betragtning til relevante tilskudsordninger	3,2	#6	3,0	#6
Udvalget af tilskudsordninger, som jeg kan vælge at søge, understøtter mine visioner for min bedrift	3,1	#7	2,7	#1

Kommentarer

Landbrugere

- Landbrugere savner mulighed for at søge tilskudsordninger, som understøtter naturpleje, biodiversitet og afgræsning.
- Tilskudsordninger som understøtter klima og miljø efterlyses.
- Flere nævner stående regelsæt eller utilstrækkelig økonomisk kompensation som barriere for at søge visse tilskudsordninger. Desuden nævnes visse tilskudsordninger som ekskluderende, da der er specifikke krav til størrelse.
- Der udtrykkes ønske om, at landbrugeren selv er i stand til at søge om tilskud uden brug af konsulent. Især for bedrifter, hvor der ikke er ændringer fra sidste års ansøgning.
- Målrettet og rettidig kommunikation efterspørges.

Hvor enig eller uenig er du? (1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Angiv vigtighed (1 = Mindre vigtigt til 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landbrugere der har valgt "Tilskudsordninger" som primære forbedringsområde, n = 461.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Tilskudsordninger" som primære forbedringsområde, n = 3.



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 og meddelelser

	Landbrugere (n = 208)		Konsulenter (n = 2)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Det er nemt at forstå breve og andre vigtige meddelelser	3,5	#1	4,0	#2
Det er tydeligt i breve og andre vigtige meddelelser, hvis jeg skal foretage mig noget	3,8	#2	4,0	#2
Det er nemt at finde information om tidsfrister	3,7	#3	4,0	#1
Det er nemt at forstå hvad jeg skal gøre, når jeg læser Landbrugsstyrelsens vejledninger	3,4	#4	3,5	#2
Landbrugsstyrelsen giver besked om nye regler og ny lovgivning i tilpas god tid	3,6	#5	3,5	#2
Landbrugsstyrelsen giver hurtigt besked, hvis der er tidsfrister der rykkes	3,6	#6	4,0	#7
Det er nemt at finde relevant information på Landbrugsstyrelsens hjemmeside	3,3	#7	3,5	#2
Landbrugsstyrelsens nyheder og nyhedsbreve er relevante og nemme at forstå	3,5	#8	3,0	#8

Kommentarer

Landbrugere

- Flere udtrykker ønske om, at Landbrugsstyrelsen benytter almindelig e-Boks eller mail, fremfor eller i kombination med Tast Selv.
- Der er et ønske om mere målrettet og direkte information f.eks. om hvilke tilskudsmuligheder der passer til den enkelte bedrift og information om vigtige tidsfrister og deadlines i både ansøgningsproces og sagsbehandling (f.eks. udsendelse af reminders).
- Der er generelt et ønske om, at styrelsen skriver i et mere tilgængeligt og forståeligt sprog. Information om nye regler bør gives i god tid og være målrettet landbrugeren i sprog og format.
- Flere nævner at der bør være en nemmere ansøgningsprocedure for de små bedrifter.

Hvor enig eller uenig er du? (1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Angiv vigtighed (1 = Mindre vigtigt til 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landbrugere der har valgt "Information og meddelelser" som primære forbedringsområde, n = 249.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Information og meddelelser" som primære forbedringsområde, n = 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

Sagsbehandling

	Landbrugere (n = 136)		Konsulenter (n = 8)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Udbetalingen af pengene falder på det forventede tidspunkt	2,2	#1	2,9	#3
Landbrugsstyrelsen sender min afgørelse inden for en rimelig tidsperiode	2,4	#2	2,3	#5
Det er nemt at få svar på spørgsmål om sagsbehandlingstid	2,2	#3	2,4	#3
Afgørelser fra Landbrugsstyrelsen er velbegrundede	2,9	#4	2,6	#1
Det er nemt at forstå afgørelser fra Landbrugsstyrelsen	3,1	#5	2,6	#1
Det er nemt at få et opdateret overblik over status på min sag og hvor den er i processen for behandling	2,4	#6	2,3	#6
Jeg oplever, at der er passende tid til at besvare høringer fra Landbrugsstyrelsen	3,2	#7	3,4	#8
Det er tydeligt forklaret, hvordan jeg skal besvare høringer fra Landbrugsstyrelsen	3,3	#8	3,3	#7

Kommentarer

Landbrugere og konsulenter

- Mange synes sagsbehandlingen og udbetalingen tager for lang tid.
- Flere nævner også, at det er svært at få klarhed over status i deres sag.
- De oplever også forskel i viden blandt sagsbehandlere.
- De ønsker at Landbrugsstyrelsen holder, hvad de lover ift. sagsbehandlings- og udbetalingsmål.
- Flere nævner de økonomiske udfordringer de manglende udbetalinger skaber.
- Nogle ønsker aconto udbetalinger mens sagsbehandlingen pågår.
- Nogle giver udtryk for forskelsbehandling i, hvordan sager bliver håndteret i styrelsen.

Hvor enig eller uenig er du? (1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Angiv vigtighed (1 = Mindre vigtigt til 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landbrugere der har valgt "Sagsbehandling" som primære forbedringsområde, n = 162.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Sagsbehandling" som primære forbedringsområde, n = 8.



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

	Landbrugere (n = 97)		Konsulenter (n = 0)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Der er fokus på den gode dialog under kontrolbesøget	3,5	#1	-	-
Der er god sammenhæng mellem det, der står i kontrolrapporten og den opsummering af observationer, som kontrolløren laver ved afslutning af kontrolbesøget	3,4	#2	-	-
Resultatet af kontrollen er velbegrunderet	3,1	#3	-	-
Kontrolløren giver konkrete svar på mine spørgsmål	3,4	#4	-	-
Oplevelsen og resultatet af kontrolbesøget er uafhængigt af den enkelte kontrollør	3,1	#5	-	-
Resultatet af kontrollen er nem at forstå	3,5	#6	-	-
Kontrolløren starter med at fortælle om kontrolbesøgets formål og forløb, så jeg ved, hvad der skal ske	4,0	#7	-	-
Kontrolløren fremlægger retssikkerhedsbrevet, så jeg tydeligt forstår mine rettigheder	3,8	#8	-	-

Kommentarer

Landbrugere

- Flere landbrugere ønsker mere vejledende kontrol med en god og venlig dialog. De ønsker også en varsling kort før uanmeldt besøg.
- Flere oplever at være dømt på forhånd og at kontrollørerne er ude på at finde fejl.
- De ønsker også at kontrollørerne har mere praktisk erfaring med landbruget, så de har en forståelse for, hvad der er muligt og hvad der kan betragtes som vigtigt.
- Flere påpeger at det er vigtigt, at kontrollørerne har fagligt kendskab til landbrug og til reglerne.
- Nogle nævner også, at der burde prioriteres at gå efter dem, der laver bevidst snyd eller der, hvor det har størst betydning for miljø og dyr.

Hvor enig eller uenig er du? (1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Angiv vigtighed (1 = Mindre vigtigt til 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landbrugere der har valgt "Kontrolbesøg" som primære forbedringsområde, n = 100.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Kontrolbesøg" som primære forbedringsområde, 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

	Landbrugere (n = 24)		Konsulenter (n = 4)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Landbrugsstyrelsens medarbejdere er fagligt kompetente til at svare på mine spørgsmål	3,3	#1	3,5	#1
Det er nemt at få løst mit problem eller få svar på mit spørgsmål, når jeg ringer til Landbrugsstyrelsens Kundecenter	3,0	#2	3,0	#3
Landbrugsstyrelsens medarbejdere giver konkrete svar på mine spørgsmål, når jeg kontakter dem	3,2	#3	3,3	#3
Landbrugsstyrelsens medarbejdere giver relevant vejledning om, hvordan jeg skal overholde regler	3,2	#4	3,8	#5
Landbrugsstyrelsens medarbejdere er professionelle i kontakten med mig	3,3	#4	3,5	#1
Jeg får løst mit problem eller får svar på mit spørgsmål, når jeg bliver stillet videre fra Kundecenteret til en anden medarbejder i Landbrugsstyrelsen	2,9	#6	4,0	#5
Jeg oplever, at der bliver ringet tilbage inden for et døgn, når Kundecenteret har lagt en besked på mine vegne til en medarbejder i Landbrugsstyrelsen	3,1	#7	4,0	#8
Det er nemt at komme i kontakt med rette medarbejder i Landbrugsstyrelsen	2,9	#8	4,0	#5

Kommentarer

Undlades grundet meget få kommentarer til dette forbedringsområde.

Hvor enig eller uenig er du? (1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Angiv vigtighed (1 = Mindre vigtigt til 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landbrugere der har valgt "Kontakt med styrelsen" som primære forbedringsområde, n = 33.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Kontakt med styrelsen" som primære forbedringsområde, n = 4.



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

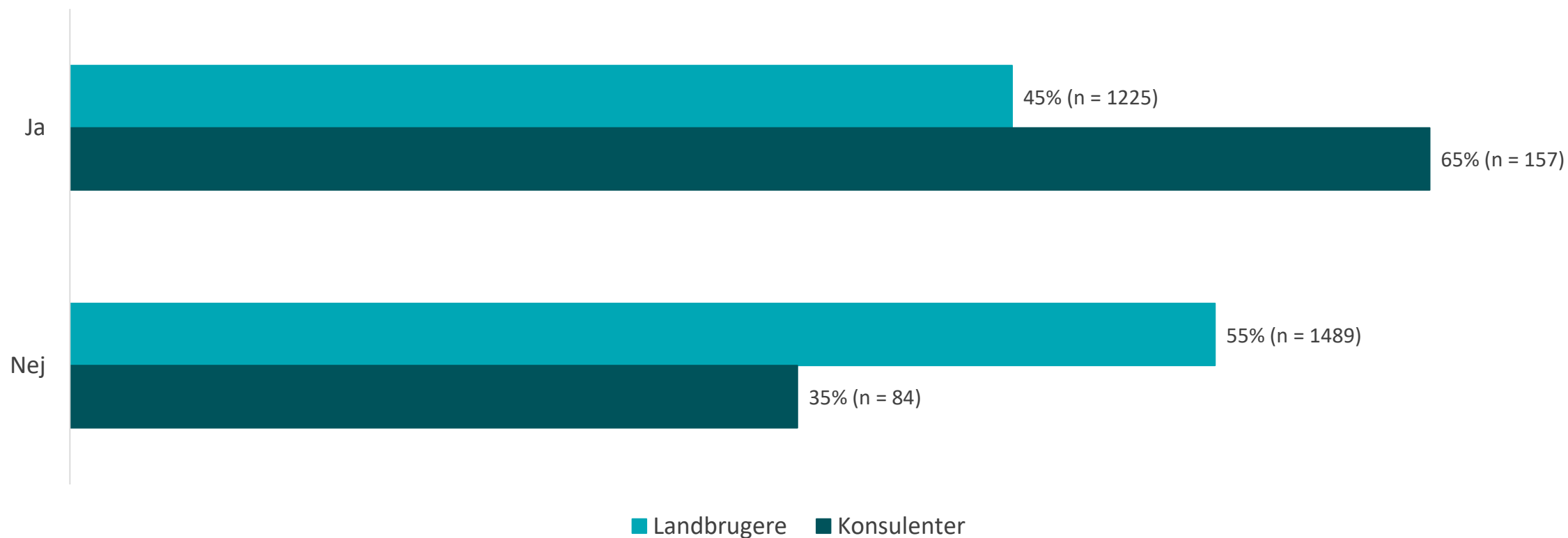


Opfølgende kontakt og brugerpanel



Mulighed for opfølgende kontakt

Må vi kontakte dig, hvis vi får behov for at få uddybet dine svar til denne undersøgelse?

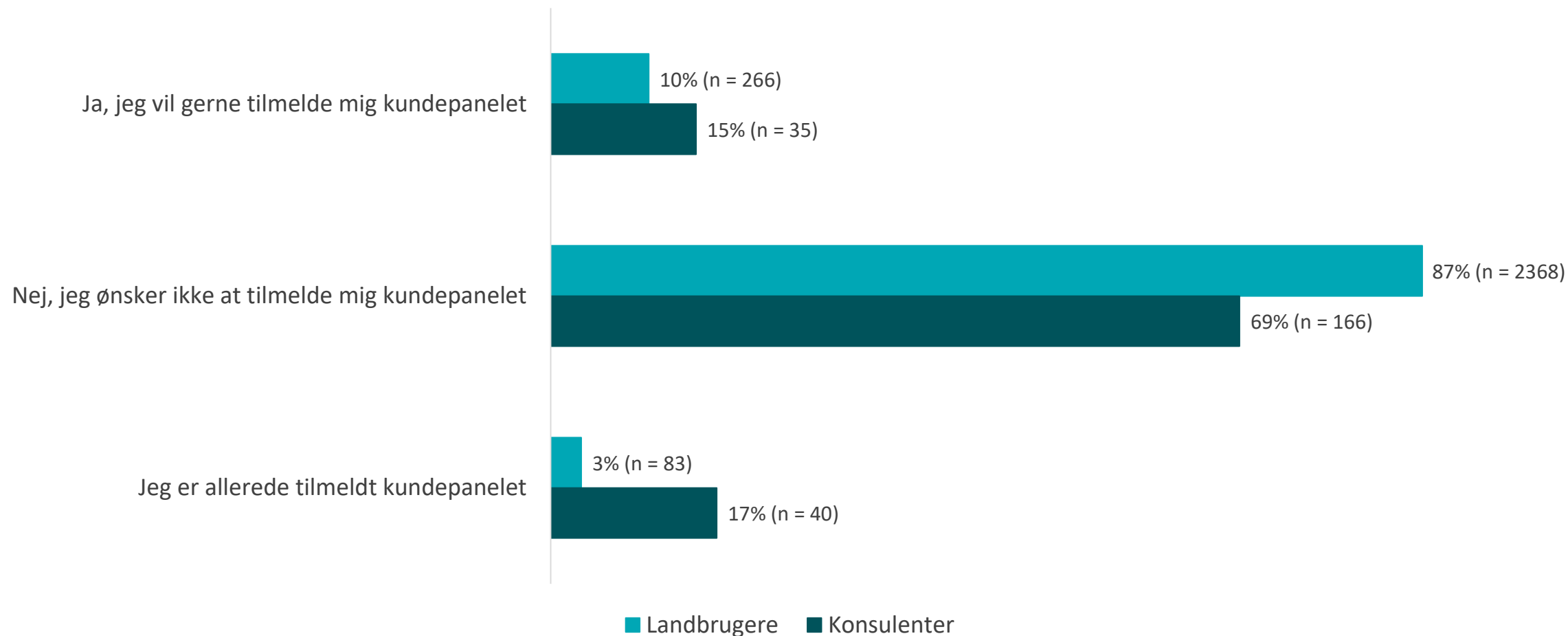


Må vi kontakte dig, hvis vi får behov for at få uddybet dine svar til denne undersøgelse?
Base: Alle landbrugere n = 2714, Alle konsulenter n = 241.



Tilmelding til Landbrugsstyrelsens brugerpanel

Vil du være en del af Landbrugsstyrelsens brugerpanel?



Vil du være en del af Landbrugsstyrelsens kundepanel? Panelet bliver løbende inddraget i arbejdet med at udvikle nye tilskudsordninger, It-systemer, regler med mere. Tilmelding til kundepanelet er ikke forpligtende. Du kan til enhver tid sige nej til at deltage, når vi kontakter dig, eller melde dig fra panelet ved at skrive til Landbrugsstyrelsen på kundepanel@lbst.dk. Base: Alle landbrugere n = 2717, Alle konsulenter n = 241.





Appendiks: Om undersøgelsen



Om tilfredshedsundersøgelsen

Formål med tilfredshedsundersøgelsen

Formålet med Landbrugsstyrelsens årlige tilfredshedsundersøgelse er at:

- ✓ Fastlægge den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen.
- ✓ Følge udviklingen i tilfredshed over tid.
- ✓ Identificere forbedringsområder, som kan øge landbrugeres og konsulenter tilfredshed, såfremt Landbrugsstyrelsen arbejder på at forbedre disse områder.

Gennemførelse af undersøgelsen

- ✓ Undersøgelsen blev gennemført fra den 5. til 24. januar 2022.
- ✓ Spørgeskemaet blev udsendt via e-mail til en stratificeret tilfældig udvalgt stikprøve af landbrugere, samt til alle konsulenter.
- ✓ Der er udsendt tre påmindelser i perioden til respondenter, som enten ikke har besvaret eller kun har besvaret spørgeskemaet delvist.
- ✓ I alt blev der udsendt en invitation til 10.501 landbrugere og konsulenter. Blandt disse er 533 respondenter blevet slettet fra undersøgelsen på grund af forkert mail, ophør som kunde hos Landbrugsstyrelsen, eller et personligt ønske om at blive slettet fra undersøgelsen.
- ✓ 3.376 respondenter har gennemført undersøgelsen, det vil sige som minimum har besvaret til og med det overordnede tilfredshedsspørgsmål.

Undersøgelsens målgrupper og stikprøve

- ✓ Undersøgelsens målgrupper er landbrugere og konsulenter. Landbrugere repræsenterer Landbrugsstyrelsens primære kundegruppe, mens konsulenter udgør en væsentlig gruppe af brugere af vores services og systemer. Samlet set udgør disse to målgrupper en population på 37.327.
- ✓ For landbrugere er stikprøven til undersøgelsen udtrukket simpelt tilfældigt inden for seks definerede strata baseret på størrelse samt driftsform. Svarene for landbrugere er efterfølgende vægtet på de samme strata, således at resultaterne kan overføres til populationen. Vægtene ligger i intervallet 0,86 til 1,10, hvilket er acceptabelt.
- ✓ For konsulenterne er hele populationen inviteret til at besvare undersøgelsen.
- ✓ Landbrugere og konsulenter svar er adskilt gennem hele rapporten, da de er to forskellige målgrupper.

Resultaterne i undersøgelsen

- ✓ Da det ikke er de samlede populationer for de to målgrupper, der har besvaret undersøgelsen, er der en usikkerhed forbundet med resultaterne.
- ✓ For landbrugere er denne usikkerhed +/- 1,8 pct. og for konsulenter er usikkerheden +/- 5,3 pct., begge udregnet som 95 pct. konfidensintervaller omkring den overordnede tilfredshed.



Målgrupper, inviterede og besvarelser

Målgruppe	Population	Inviterede	Antal svar	Svarprocent
Konventionelle, under 10 ha	12.537	3.404	970	28%
Konventionelle 10-50 ha	10.196	2.769	913	33%
Konventionelle, over 50 ha	9.968	2.707	870	32%
Økologiske, under 10 ha	1.298	352	101	29%
Økologiske, 10-50 ha	1.468	399	136	34%
Økologiske, over 50 ha	1.359	369	134	36%
Konsulenter	501	501	252	50%
Total, eksklusiv konsulenter	36.826	10.000	3.124	31%
Total, inklusiv konsulenter	37.327	10.501	3.376	32%

Måling	Svarprocent
2020	38%
2019	32%
2018	20%
2017	20%
2015	19%



Gennemsnit og vurdering

I undersøgelsen er der benyttet 5 punkts Likert skalaer til hovedparten af spørgsmålene. En Likert skala er en lukket skala, hvor deltagerne besvarer spørgsmål på en lineær skala opdelt i intervaller – eksempelvis fra "Meget utilfreds" til "Meget tilfreds". Hver svarkategori har en tilhørende værdi. Ud fra disse værdier udregnes et gennemsnit for besvarelserne til spørgsmålet. "Ved ikke" besvarelser indgår ikke i udregningen af gennemsnit.

Gennemsnit er simple og effektive til at sammenligne vurderinger af forskellige udsagn, både over tid og mellem respondentgrupper.

Fortolkningen af gennemsnit er foretaget ud fra 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

Prioritering af udsagn for de forskellige forbedringsområder er udregnet som gennemsnit af en 3 punkt Likert skala, der herefter er prioriteret fra højest til lavest vigtighed for respondenterne.



