



Ministeriet for Fødevarer,  
Landbrug og Fiskeri  
Landbrugsstyrelsen

# Landbrugsstyrelsens tilfredshedsundersøgelse for 2022

Marts 2023





# 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



## Landbrugeres tilfredshed med Landbrugsstyrelsen falder – konsulenternes tilfredshed stiger

Den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen blandt landbrugere er faldet fra 51 pct. i 2021 til 48 pct. i 2022. Gennemsnittallet for tilfredsheden blandt landbrugere er 3,4 i 2022, hvilket er det samme som i 2021. For konsulenter er den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen steget fra 24 pct. i 2021 til 28 pct. i 2022. Gennemsnittallet for tilfredshed blandt konsulenter er steget fra 2,6 i 2021 til 2,8 i 2022.



## Landbrugere scorer Landbrugsstyrelsens 14 kerneområder som det samme – konsulenter mere blandet

Landbrugere scorer 12 ud af 14 af Landbrugsstyrelsens kerneområder som det samme i 2022 som i 2021. For de to resterende kerneområder ses et lille fald. Konsulenter scorer fire ud af 14 kerneområder lavere i 2022, sammenlignet med 2021. Fire kerneområder scores højere i 2022, mens seks kerneområder forbliver uændret.

Landbrugere scorer kerneområderne *tilskudsordninger* og *kontrolbesøg* højest, mens området *nemt at lave ansøgning i ansøgningsskemaer* scores lavest. Konsulenter scorer kerneområderne *kontakt med styrelsen* og *Landbrugsstyrelsen hjælper med at forstå regler* højest, mens områderne *sammenhæng mellem regler og praksis* og *Tast Selvs tilgængelighed* scores lavest.



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

42 pct. af landbrugere og 17 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 69 pct. af konsulenter. Samlet set dækker *regler i praksis* og *It-systemer og ansøgning* 63 pct. af landbrugerne og 86 pct. af konsulenternes primære forbedringsområde. Prioriteringen for landbrugere er identisk med 2020. Ni pct. færre konsulenter prioriterer området *It-systemer og ansøgning* i 2022 sammenlignet med 2021, mens tre pct. flere konsulenter prioriterer *regler i praksis* i 2022, sammenlignet med 2021.





**Overordnet tilfredshed**

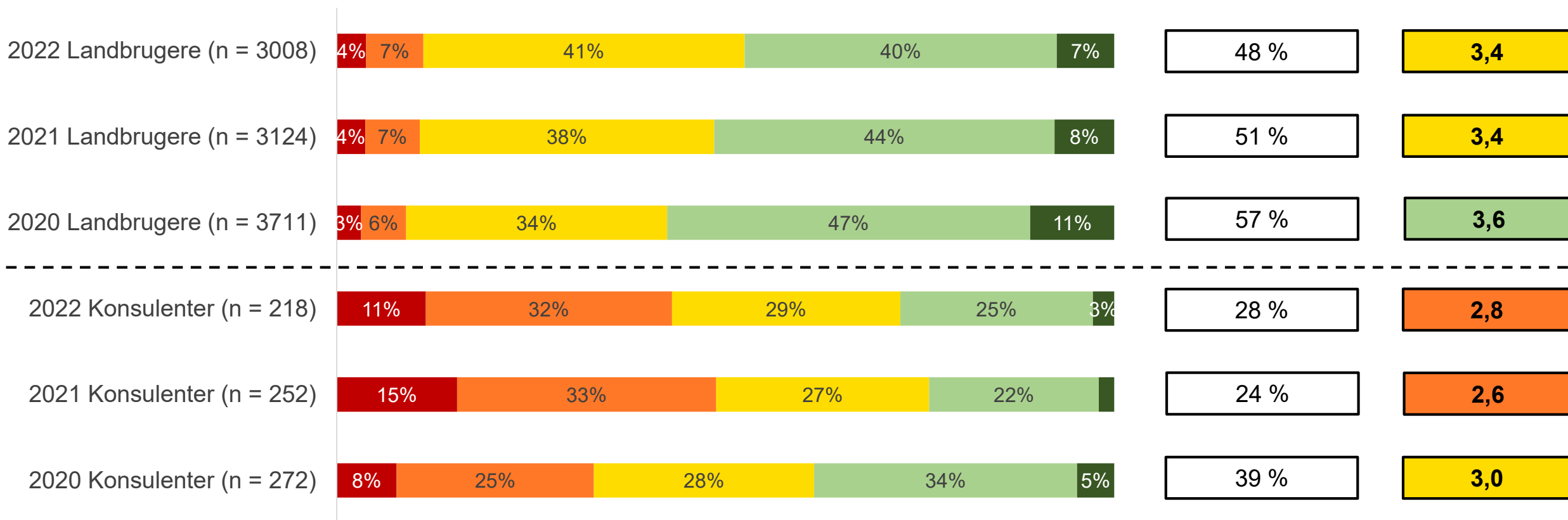




# Overordnet tilfredshed med Landbrugsstyrelsen

Udvikling fra 2020 til 2022 for landbrugere og konsulenter

Måltal 2022 **60 %**



■ 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 (2022): Alle landbrugere n = 3008, Alle konsulenter n = 218. Base (2021): Alle landbrugere n = 3124, Alle konsulenter n = 252. Base (2020): Alle landbrugere n = 3711, Alle konsulenter n = 272.

| 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

samlet tilfredshed med kontaktpunktet alt i alt

|   | Landbrugere |      | Konsulenter |     |
|---|-------------|------|-------------|-----|
|   | Gennemsnit  | n    | Gennemsnit  | n   |
| Telefon   | 3,9         | 601  | 3,9         | 192 |
| E-mail eller fysisk brev                            | 3,6         | 1561 | 3,2         | 192 |
| Landbrugsstyrelsens hjemmeside, www.lbst.dk         | 3,6         | 1002 | 3,2         | 188 |
| Varslet eller uvarslet kontrolbesøg                 | 3,5         | 703  | 3,3         | 65  |
| Landbrugsstyrelsens app                             | 3,4         | 134  | 2,6         | 76  |
| Landbrugsstyrelsens It-systemer, herunder Tast Selv | 3,3         | 1191 | 2,2         | 200 |
| Anden type kontakt, som du har angivet              | 3,2         | 31   | 4,2         | 6   |

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 = 3008, Alle konsulenter n = 218.

| 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   |
| Støtte til producentorganisationer for frugt og grønt   | 4,2         | 5    | 4,0         | 6   |
| Ø-støtte  | 4,0         | 71   | 3,7         | 69  |
| Slagtepræmie for kvier, tyre og stude                   | 3,8         | 334  | 3,7         | 122 |
| Grøn støtte   | 3,8         | 1203 | 3,3         | 186 |
| Grundbetaling   | 3,8         | 2370 | 3,2         | 201 |
| Økologisk arealtilskud                                  | 3,8         | 291  | 3,1         | 68  |
| Pleje af græs- og naturarealer                          | 3,7         | 509  | 3,2         | 166 |
| Målettet regulering                                     | 3,7         | 410  | 3,0         | 127 |
| Bevaring af gamle danske husdyrracer                    | 3,6         | 10   | 2,0         | 3   |
| Anden tilskudsordning, som du har angivet               | 3,5         | 38   | 3,0         | 2   |
| 20-årig fastholdelse af lavbundsprojekter og vådområder | 3,5         | 51   | 3,3         | 54  |
| Unge landbrugere  | 3,5         | 115  | 2,9         | 147 |
| Etablering af vådområder, kvælstof (N)                  | 3,4         | 18   | 3,1         | 8   |
| Privat skovrejsning                                     | 3,3         | 149  | 2,8         | 64  |

|  | Landbrugere |    | Konsulenter |    |
|--|-------------|----|-------------|----|
|  | Gennemsnit  | n  | Gennemsnit  | n  |
| Etablering af vådområder, fosfor (P)                 | 3,3         | 12 | 3,0         | 5  |
| Natura 2000 - Rydning og forberedelse til afgræsning | 3,2         | 84 | 3,3         | 34 |
| Minivådområder                                       | 3,1         | 55 | 2,5         | 17 |
| Multifunktionel jordfordeling                        | 3,1         | 7  | 3,0         | 3  |
| Etablering af lavbundsprojekter                      | 3,1         | 22 | 3,0         | 8  |
| Løsdrift i farestalde                                | 3,0         | 4  | 4,0         | 1  |
| Grønt udviklings- og demonstrationsprogram (GUDP)    | 3,0         | 16 | 3,6         | 5  |
| Økologisk investeringsstøtte                         | 2,8         | 26 | 2,9         | 8  |
| Modernisering af slagtesvinestalde 2016-2020         | 2,8         | 11 | 4,0         | 1  |
| Miljøteknologi 2014-2021                             | 2,7         | 83 | 2,8         | 5  |
| Skov med biodiversitetsformål                        | 2,6         | 19 | 2,7         | 23 |
| Dyrevelfærdspuljen                                   | 2,6         | 5  | -           | 0  |
| Modernisering af kvægstalde 2015-2020                | 2,1         | 26 | -           | 0  |

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 = 3008, Alle konsulenter n = 218.



| 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 |



# Lovgivninginger

Tilfredshed med lovgivningerne alt i alt

|   | Landbrugere |      | Konsulenter |     |
|---|-------------|------|-------------|-----|
|   | Gennemsnit  | n    | Gennemsnit  | n   |
| Lov om biavl  | 3,7         | 72   | 3,4         | 8   |
| Jordfordelingsloven   | 3,5         | 127  | 3,7         | 17  |
| Hegnsloven  | 3,5         | 383  | 3,3         | 46  |
| Mark- og vejfredsloven  | 3,4         | 311  | 3,6         | 38  |
| Plantesundhedsforordningen  | 3,4         | 56   | 3,5         | 35  |
| Lov om skove  | 3,4         | 223  | 3,5         | 21  |
| Økologiloven  | 3,4         | 301  | 3,4         | 50  |
| Lov om læhegn   | 3,4         | 260  | 3,4         | 35  |
| Lov om planter og plantesundhed   | 3,4         | 156  | 3,4         | 61  |
| Lov om landbrugsejendomme   | 3,4         | 541  | 3,4         | 62  |
| Lov om hold af dyr  | 3,3         | 954  | 3,4         | 69  |
| Lov om drift af landbrugsjorder   | 3,3         | 751  | 3,4         | 101 |
| Anden lovgivning, som du har angivet  | 3,2         | 48   | 4,0         | 3   |
| Gødningsloven (Lov om gødning og jordforbedringsmidler)   | 3,2         | 991  | 3,2         | 156 |
| Gødskningsloven (Lov om jordbrugets anvendelse af gødning og om næringsstoffreducerende tiltag) | 3,2         | 854  | 3,2         | 158 |
| Lov om dyrkning af genetisk modificerede afgrøder   | 3,1         | 65   | 2,9         | 14  |
| Bekendtgørelserne om krydsoverensstemmelse  | 3,0         | 1056 | 3,0         | 165 |

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 = 3008, Alle konsulenter n = 218.

| 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

|                          |   | Landmænd   |      | Konsulenter |     |
|--------------------------|---|------------|------|-------------|-----|
|                          |   | Gennemsnit | n    | Gennemsnit  | n   |
| Regler i praksis         | Landbrugsstyrelsen hjælper mig med at forstå de regler, som jeg skal følge                                  | 3,4        | 2109 | 3,5         | 195 |
|                          | De regler og tidsfrister, som jeg skal følge, hænger sammen med min praksis som landmand eller konsulent    | 3,0        | 2230 | 2,3         | 200 |
| Tilskudsordninger        | De tilskudsordninger, som jeg kan søge, er relevante og dækker mit behov                                    | 3,6        | 2406 | 3,4         | 187 |
| IT-systemer og ansøgning | Tast Selv er brugervenligt  | 3,2        | 2135 | 2,6         | 205 |
|                          | Tast Selv er tilgængeligt, når jeg skal bruge det   | 3,5        | 2125 | 2,2         | 205 |
|                          | Det er nemt at lave ansøgning i Landbrugsstyrelsens ansøgningskemaer  | 2,7        | 1844 | 2,8         | 202 |
|                          | Den information, jeg finder i Tast Selv, er nem at forstå   | 3,0        | 2162 | 2,9         | 202 |
| Information              | Den information, jeg modtager fra Landbrugsstyrelsen, er nem at forstå                                      | 3,3        | 2456 | 3,0         | 205 |
|                          | Den information, jeg selv finder på Landbrugsstyrelsens hjemmeside, er nem at forstå                        | 3,2        | 2299 | 3,1         | 205 |
|                          | Jeg forstår, hvad jeg skal gøre, når jeg modtager vigtige meddelelser fra Landbrugsstyrelsen                | 3,5        | 2475 | 3,3         | 200 |
| Kontakt med styrelsen    | Jeg får brugbare svar på mine spørgsmål, når jeg kontakter Landbrugsstyrelsen                               | 3,5        | 1721 | 3,5         | 195 |
| Sagsbehandling           | Jeg får tilstrækkelig information om, hvor langt min ansøgning er i sagsbehandlingen hos Landbrugsstyrelsen | 3,4        | 1954 | 2,6         | 194 |
|                          | Afgørelser fra Landbrugsstyrelsen er forståelige  | 3,4        | 2096 | 2,7         | 198 |
| Kontrolbesøg             | Kontrolløren fremstår professionel under kontrolbesøget   | 3,6        | 1817 | 3,4         | 138 |

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 = 3008, Alle konsulenter n = 218.

| 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<br>(n = 2853) | Konsulenter<br>(n = 205) |
|----------------------------|---------------------------|--------------------------|
|                            | Andel                     | Andel                    |
| Regler i praksis           | 42%                       | 17%                      |
| Tilskudsordninger          | 15%                       | 4%                       |
| It-systemer og ansøgning   | 21%                       | 69%                      |
| Information og meddelelser | 8%                        | 1%                       |
| Kontakt med styrelsen      | 1%                        | 1%                       |
| Sagsbehandling             | 6%                        | 6%                       |
| Kontrolbesøg               | 4%                        | 1%                       |
| Andet område               | 4%                        | 0%                       |



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 = 2853, Alle konsulenter n = 205.







# De enkelte forbedringsområder





# Regler i praksis

|  | Landbrugere (n = 1060) |              | Konsulenter (n = 32) |              |
|--|------------------------|--------------|----------------------|--------------|
|  | Gennemsnit             | Prioritering | Gennemsnit           | Prioritering |
| Der er sammenhæng mellem regler og landbrugsfaglig praksis   | 2,4                    | #1           | 2,1                  | #1           |
| Landbrugsstyrelsen er gode til at tilpasse regler, når vi står over for praktiske udfordringer som vejrlig og produktionsforhold | 2,4                    | #2           | 2,4                  | #3           |
| Reglerne er tilpas enkle til, at jeg ved, hvordan jeg skal efterleve dem i praksis   | 2,8                    | #3           | 2,4                  | #2           |
| Jeg forstår, hvad reglerne betyder for mig   | 3,4                    | #4           | 3,3                  | #4           |
| Jeg oplever, at jeg har overblik over de regler, der gælder for mig  | 3,2                    | #5           | 3,0                  | #5           |
| Der er god sammenhæng mellem forskellige regler  | 2,7                    | #6           | 2,5                  | #6           |
| Jeg forstår formålet med de forskellige regler   | 3,0                    | #7           | 2,8                  | #6           |
| Landbrugsstyrelsens regler støtter mig i at håndtere fremtidige udfordringer i forhold til f.eks. klima og miljø                 | 2,8                    | #8           | 2,4                  | #8           |

## Kommentarer

### Landbrugere

- Ønske om, at regler tager højde for årets vejrforhold og regionale forskelle.
- Ønske om forenkling af regler og formulering af regler, for at kunne overskue hvilke regler gælder den enkelte.
- Utilfreds med dato bestemte regler.
- Hurtigere udmelding af ændrede frister.

### Konsulenter

- Hurtigere udmelding om ændringer i regler og frister.
- Enklere regler med mindre dato styring.

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 = 1199.

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 = 399) |              | Konsulenter (n = 138) |              |
|--|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|
|  | Gennemsnit            | Prioritering | Gennemsnit            | Prioritering |
| Brugervenligheden af Tast Selv forbedres løbende, så det bliver enklere at lave ansøgninger  | 3,7                   | #1           | 3,0                   | #5           |
| Det er nemt at lave ansøgninger i Tast Selv  | 2,8                   | #2           | 3,0                   | #6           |
| Jeg får altid en kvittering for min ansøgning, når jeg er færdig med den, så jeg ved at Landbrugsstyrelsen har modtaget den          | 4,5                   | #3           | 2,3                   | #3           |
| Det er nemt at finde hjælp til at lave ansøgningerne i vejledningerne i Tast Selv  | 3,0                   | #4           | 3,1                   | #9           |
| Tidsrummet, hvor Tast Selv er i drift og kører stabilt, giver mig tilpas med tid til at lave min ansøgning                           | 3,5                   | #5           | 1,7                   | #1           |
| Jeg oplever at fejl i Tast Selv bliver løst hurtigt  | 3,0                   | #6           | 1,9                   | #2           |
| Det er nemt at få et overblik over hele ansøgningsforløbet i Tast Selv   | 3,2                   | #7           | 2,9                   | #8           |
| Det er nemt at indberette fejl i Tast Selv via blanketten til fejlindberetning   | 3,1                   | #8           | 2,9                   | #7           |
| Det er nemt at få opdateret information om driftsstatus på Tast Selv, så jeg ved hvornår jeg kan arbejde effektivt med min ansøgning | 3,3                   | #9           | 2,4                   | #4           |

## Kommentarer

### Landbrugere

- Øget brugervenlighed er et stort ønske.
- Flere ser sig nødsaget til at bruge en landbrugskonsulent.
- Ønske om at skemaer tilpasses, så irrelevante felter fjernes.
- Mulighed for at genindsende sidste års ansøgning, når der ikke er ændringer.

### Konsulenter

- Stort behov for driftsstabilitet.
- Kvitteringer kan være længe undervejs.
- Vigtigt at fejl rettes hurtigt, og nedetid undgås.

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 = 587.

Base: Alle konsulenter der har valgt "It-systemer og ansøgning" som primære forbedringsområde, n = 142.



| 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 = 337) |              | Konsulenter (n = 8) |              |
|---|-----------------------|--------------|---------------------|--------------|
|   | Gennemsnit            | Prioritering | Gennemsnit          | Prioritering |
| Det er nemt at få et overblik over de tilskudsordninger, som er relevante for mig at ansøge                         | 3,1                   | #1           | 3,4                 | #1           |
| Reglerne på tilskudsordningerne er enkelt beskrevet, så jeg ved præcis, hvad jeg skal gøre for at overholde kravene | 3,0                   | #2           | 3,4                 | #2           |
| Det er nemt at finde relevant information om de enkelte tilskudsordninger   | 3,0                   | #3           | 3,5                 | #5           |
| Det er enkelt at vurdere, om jeg opfylder betingelserne for at søge de enkelte tilskudsordninger                    | 3,1                   | #4           | 3,4                 | #5           |
| Vejledninger til Landbrugsstyrelsens tilskudsordninger fortæller mig præcis, hvad jeg skal gøre i praksis           | 3,1                   | #5           | 3,4                 | #5           |
| Jeg oplever, at der er lige muligheder for at komme i betragtning til relevante tilskudsordninger                   | 3,1                   | #6           | 3,5                 | #2           |
| Udvalget af tilskudsordninger, som jeg kan vælge at søge, understøtter mine visioner for min bedrift                | 3,1                   | #7           | 3,3                 | #2           |

## Kommentarer

### Landbrugere

- Små landbrug føler sig forskelsbehandlet, fordi de oplever, at de ikke kan få del i puljer til visse tilskudsordninger.
- Der rejses en problematik omkring skævvridning af visse tilskudsordninger.
- Den økonomiske gevinst ved et tilskud står ikke mål med omkostningerne til en konsulent.

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 = 419.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Tilskudsordninger" 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 |

# Information og meddelelser

|  | Landbrugere (n = 176) |              | Konsulenter (n = 3) |              |
|--|-----------------------|--------------|---------------------|--------------|
|  | Gennemsnit            | Prioritering | Gennemsnit          | Prioritering |
| Landbrugsstyrelsen giver besked om nye regler og ny lovgivning i tilpas god tid          | 3,5                   | #1           | 3,7                 | #4           |
| Det er nemt at forstå hvad jeg skal gøre, når jeg læser Landbrugsstyrelsens vejledninger | 3,5                   | #2           | 3,3                 | #4           |
| Det er nemt at forstå breve og andre vigtige meddelelser                                 | 3,7                   | #3           | 3,3                 | #1           |
| Det er nemt at finde information om tidsfrister  | 3,8                   | #4           | 4,3                 | #4           |
| Landbrugsstyrelsen giver hurtigt besked, hvis der er tidsfrister der rykkes              | 3,6                   | #5           | 3,0                 | #4           |
| Det er tydeligt i breve og andre vigtige meddelelser, hvis jeg skal foretage mig noget   | 3,9                   | #6           | 4,0                 | #1           |
| Det er nemt at finde relevant information på Landbrugsstyrelsens hjemmeside              | 3,5                   | #7           | 2,7                 | #8           |
| Landbrugsstyrelsens nyheder og nyhedsbreve er relevante og nemme at forstå               | 3,6                   | #8           | 4,0                 | #1           |

## Kommentarer

### Landbrugere

- Ønske om at der skrives i et let forståeligt sprog.
- Det er vigtigt, at information om ændringer, tidsfrister, nye regler, osv. Bliver kommunikeret ud i god tid.
- Flere nævner, at det kan være svært at holde sig opdateret.
- Ønske om målrettet information, som distribueres specifikt, f.eks. til e-mail.

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 = 222.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Information og meddelelser" 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 |



# Sagsbehandling

|  | Landbrugere (n = 150) |              | Konsulenter (n = 12) |              |
|--|-----------------------|--------------|----------------------|--------------|
|  | Gennemsnit            | Prioritering | Gennemsnit           | Prioritering |
| Udbetalingen af pengene falder på det forventede tidspunkt   | 2,6                   | #1           | 3,0                  | #2           |
| Det er nemt at få svar på spørgsmål om sagsbehandlingstid  | 2,4                   | #2           | 2,0                  | #2           |
| Landbrugsstyrelsen sender min afgørelse inden for en rimelig tidsperiode                                 | 2,4                   | #3           | 2,3                  | #2           |
| Det er nemt at få et opdateret overblik over status på min sag og hvor den er i processen for behandling | 2,5                   | #4           | 2,2                  | #6           |
| Afgørelser fra Landbrugsstyrelsen er velbegrundede   | 2,8                   | #5           | 3,0                  | #2           |
| Det er nemt at forstå afgørelser fra Landbrugsstyrelsen  | 3,0                   | #6           | 3,1                  | #1           |
| Jeg oplever, at der er passende tid til at besvare høringer fra Landbrugsstyrelsen                       | 3,1                   | #7           | 3,8                  | #7           |
| Det er tydeligt forklaret, hvordan jeg skal besvare høringer fra Landbrugsstyrelsen                      | 3,0                   | #8           | 3,3                  | #7           |

## Kommentarer

### Landbrugere

- Landbrugere er frustrerede over kombinationen af lange sagsbehandlingstider og den manglende mulighed for at få et overblik over status på ens sag.
- Flere nævner de økonomiske konsekvenser som følge af manglende udbetalinger, herunder renter på kassekredit.
- Oplevelse af uligevægt, da Landbrugsstyrelsens frister ikke bliver rykket.
- Lange perioder med uklarhed.

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 = 183.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Sagsbehandling" som primære forbedringsområde, n = 12.



| 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 = 96) |              | Konsulenter (n = 2) |              |
|--|----------------------|--------------|---------------------|--------------|
|  | Gennemsnit           | Prioritering | Gennemsnit          | Prioritering |
| Resultatet af kontrollen er velbegrunderet   | 3,1                  | #1           | 2,5                 | #1           |
| Der er fokus på den gode dialog under kontrolbesøget   | 3,5                  | #2           | 3,0                 | #2           |
| Kontrolløren giver konkrete svar på mine spørgsmål   | 3,5                  | #3           | 2,0                 | #2           |
| Resultatet af kontrollen er nem at forstå  | 3,3                  | #4           | 2,5                 | #2           |
| Oplevelsen og resultatet af kontrolbesøget er uafhængigt af den enkelte kontrollør   | 3,1                  | #5           | 2,5                 | #5           |
| Der er god sammenhæng mellem det, der står i kontrolrapporten og den opsummering af observationer, som kontrolløren laver ved afslutning af kontrolbesøget | 3,4                  | #6           | 2,5                 | #5           |
| Kontrolløren starter med at fortælle om kontrolbesøgets formål og forløb, så jeg ved, hvad der skal ske  | 3,9                  | #7           | 3,0                 | #7           |
| Kontrolløren fremlægger retssikkerhedsbrevet, så jeg tydeligt forstår mine rettigheder   | 3,7                  | #8           | 4,0                 | #8           |

## Kommentarer

### Landbrugere

- Ønske om en mere vejledende kontrol, i stedet for "blot at være ude for at finde fejl".
- Oplevelse af forskel på kontrollens udfald ved forskellige kontrollanter.
- Ønske om en varsel kort før ankomst, så landbrugeren kan nå at være hjemme.
- Kontrolløren skal søge dialog og at være i øjenhøjde. Negativ adfærd frabedes.
- Der bør indarbejdes bagatelgrænser.

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 = 107.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Kontrolbesøg" 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 |



# Kontakt med styrelsen

|   | Landbrugere (n = 22) |              | Konsulenter (n = 3) |              |
|---|----------------------|--------------|---------------------|--------------|
|   | Gennemsnit           | Prioritering | Gennemsnit          | Prioritering |
| Landbrugsstyrelsens medarbejdere giver relevant vejledning om, hvordan jeg skal overholde regler  | 3,4                  | #1           | 2,7                 | #1           |
| Jeg får løst mit problem eller får svar på mit spørgsmål, når jeg bliver stillet videre fra Kontaktcenteret til en anden medarbejder i Landbrugsstyrelsen | 3,0                  | #2           | 3,7                 | #1           |
| Det er nemt at få løst mit problem eller få svar på mit spørgsmål, når jeg ringer til Landbrugsstyrelsens Kontaktcenter                                   | 2,7                  | #3           | 2,0                 | #1           |
| Det er nemt at komme i kontakt med rette medarbejder i Landbrugsstyrelsen   | 2,7                  | #4           | 2,0                 | #1           |
| Jeg oplever, at der bliver ringet tilbage inden for et døgn, når Kontaktcenteret har lagt en besked på mine vegne til en medarbejder i Landbrugsstyrelsen | 3,1                  | #5           | 4,5                 | #7           |
| Landbrugsstyrelsens medarbejdere giver konkrete svar på mine spørgsmål, når jeg kontakter dem   | 3,1                  | #6           | 3,3                 | #6           |
| Landbrugsstyrelsens medarbejdere er fagligt kompetente til at svare på mine spørgsmål   | 3,4                  | #7           | 2,7                 | #1           |
| Landbrugsstyrelsens medarbejdere er professionelle i kontakten med mig  | 3,3                  | #8           | 4,7                 | #7           |

## Kommentarer

### Landbrugere

- Der er forskel på, om landbrugeren selv varetager kontakten til Landbrugsstyrelsen, eller om kontakten går gennem en konsulent.
- Direkte kontakt til sagsbehandlere efterspørges.
- Omstillingen skaber nogle gange frustration.
- Ønske om forbedret samarbejde mellem Landbrugsstyrelsen og landbrugere.

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 = 26.

Base: Alle konsulenter der har valgt "Kontakt med styrelsen" 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 |





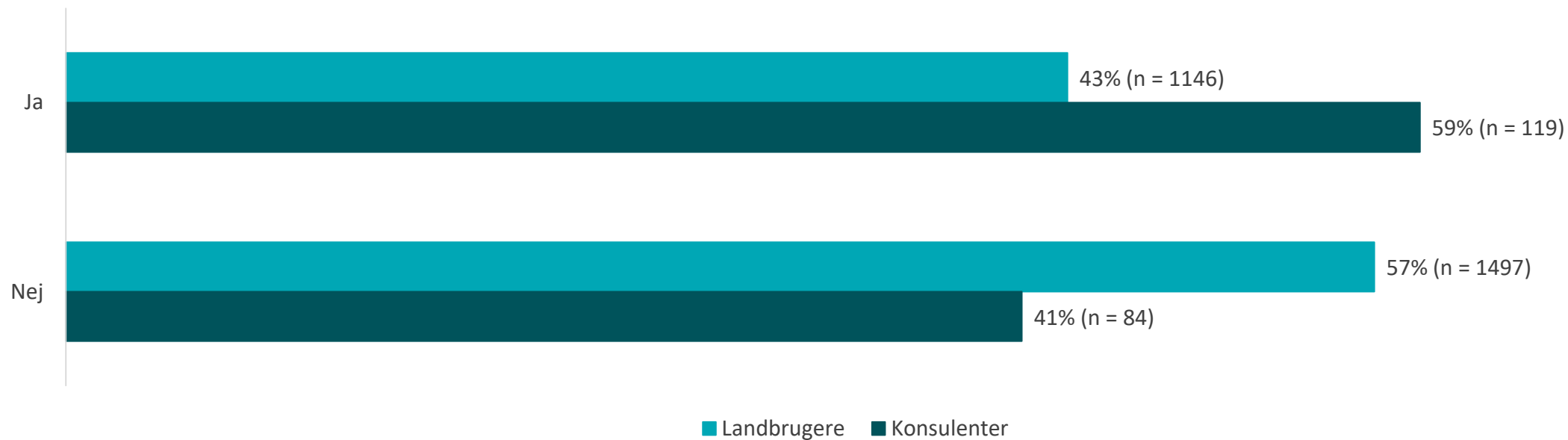
# Opfølgende kontakt og brugerpanel





# Mulighed for opfølgende kontakt

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

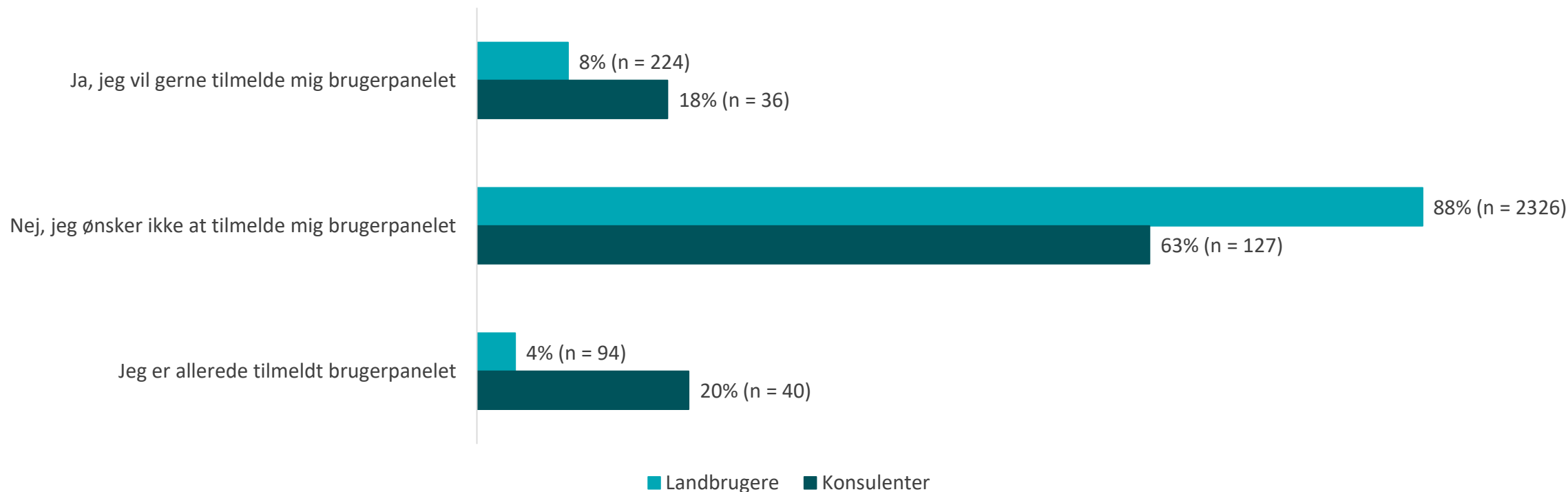


*Må vi kontakte dig, hvis vi får behov for at få uddybet dine svar til denne undersøgelse?  
Base: Alle landbrugere n = 2643, Alle konsulenter n = 203.*



# Tilmelding til Landbrugsstyrelsens brugerpanel

*Vil du være en del af Landbrugsstyrelsens brugerpanel?*



*Vil du være en del af Landbrugsstyrelsens brugerpanel? Panelet bliver løbende inddraget i arbejdet med at udvikle nye tilskudsordninger, It-systemer, regler med mere. Tilmelding til brugerpanelet 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 [brugerpanel@lbst.dk](mailto:brugerpanel@lbst.dk). Base: Alle landbrugere n = 2644, Alle konsulenter n = 203.*







# 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 konsulents tilfredshed, såfremt Landbrugsstyrelsen arbejder på at forbedre disse områder.

## Gennemførelse af undersøgelsen

- ✓ Undersøgelsen blev gennemført fra den 4. til 23. januar 2023.
- ✓ 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 10.564 landbrugere og konsulenter. Blandt disse er ca. 500 respondenter blevet slettet fra undersøgelsen på grund af forkert mail, ophør som bruger hos Landbrugsstyrelsen, eller et personligt ønske om at blive slettet fra undersøgelsen.
- ✓ 3.226 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 brugergruppe, mens konsulenter udgør en væsentlig gruppe af brugere af vores services og systemer. Samlet set udgør disse to målgrupper en population på 36.180.
- ✓ 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 0,88 til 1,18.
- ✓ For konsulenterne er hele populationen inviteret til at besvare undersøgelsen.
- ✓ Landbrugere og konsulents 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 +/- 5,9 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         | 12.046        | 3.380         | 862          | 26%         |
| Konventionelle 10-50 ha             | 9.841         | 2.763         | 882          | 32%         |
| Konventionelle, over 50 ha          | 9.695         | 2.726         | 926          | 34%         |
| Økologiske, under 10 ha             | 1.277         | 359           | 95           | 26%         |
| Økologiske, 10-50 ha                | 1.434         | 402           | 126          | 31%         |
| Økologiske, over 50 ha              | 1.324         | 370           | 117          | 32%         |
| Konsulenter                         | 563           | 563           | 218          | 39%         |
| <b>Total, eksklusiv konsulenter</b> | <b>35.617</b> | <b>10.000</b> | <b>3.008</b> | <b>30%</b>  |
| <b>Total, inklusiv konsulenter</b>  | <b>36.180</b> | <b>10.563</b> | <b>3.226</b> | <b>31%</b>  |

| Måling | Svarprocent |
|--------|-------------|
| 2021   | 32%         |
| 2020   | 38%         |
| 2019   | 32%         |
| 2018   | 20%         |
| 2017   | 20%         |



# 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.





