



# Kundeundersøgelse 2016

## - Tast selv-service, Fællesskema og kundeservice

# Konklusion

Hos konsulenterne er tilfredsheden med Tast selv-service steget. I 2016 svarer 65 %, at de er tilfredse eller meget tilfredse med fællesskemaet i Tast selv-service, mens 54 % var tilfredse eller meget tilfredse med Tast selv-service i 2015. Vi er dermed oppe på niveau med 2014, hvor det tilsvarende tal var 62 %.

Hos landmændene svarer 47 %, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Dette er uændret i forhold til 2015 og 2014. Kun landmænd, som helt eller delvist havde udfyldt fællesskemaet, blev spurgt om deres tilfredshed.

I 2016 blev 82 % af ansøgninger sendt via en fuldmagt, hovedsageligt af konsulenter. Dette svarer til 93 % af det ansøgte areal.

Den generelle tilfredshed med kundeservice er steget. I 2016 svarer 60 % af konsulenterne, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens det var 50 % i 2015 og 48 % i 2014.

Hos landmændene svarer 66 % at de er tilfredse eller meget tilfredse i 2016, mens det var 53 % i 2015 og i 2014.



## Konklusion (fortsat)

Kunderne mener i højere grad end i 2015, at de får svar på deres spørgsmål. Når de kontakter os.

I 2016 svarer 59 % af konsulenterne, at de generelt får svar på deres spørgsmål, og 33 % at de får delvist svar. I 2015 fik 30 % svar, mens 62 % fik delvist svar.

Hos landmændene svarer 70 % i 2016, at de fik svar, mens 17 % fik delvist svar. I 2015 fik 45 % svar, mens 42 % fik delvist svar.

Tilfredsheden med Driftsstatus på hjemmesiden er faldet hos konsulenterne, hvor 50 % var tilfredse eller meget tilfredse i 2016, hvor det var 65 % i 2015. Hos landmændene var 49 % tilfredse eller meget tilfredse, mens det var 47 % i 2015.

Der efterspørges stadig i meget høj grad forenklinger af støtteregler og af Tast selv-service.

Når vi spørger landmændene, hvorfor de lader en konsulent sende ansøgningen, svarer de typisk, at de er bange for at lave fejl, som koster støttekroner.

# Baggrund

NaturErhvervstyrelsen gennemførte i maj og juni en spørgeskemaundersøgelse om ansøgningsrunden 2016.

Spørgeskemaets formål var at undersøge tilfredsheden med Tast selv-service.

Spørgeskemaet omhandlede:

- Den overordnede tilfredshed med fællesskemaet i Tast selv-service
- Prioritering af ændringer i Tast selv-service
- Overdragelse af betalingsrettigheder
- Kundeservice
- Vejledninger og faktaark om arealstøtte

# Formål med undersøgelsen

## Tast selv-service

- Undersøge tilfredsheden med fællesskemaet i Tast selv-service.
- Undersøge hvilke potentielle forbedringer af Tast selv-service vores kunder vægter højest.
- Undersøge baggrunden for, at ca. 82 % af fællesskemaerne blev indsendt af konsulenter i 2016, svarende til 93 % af det ansøgte areal.

## Kundeservice

- Undersøge, hvordan tilfredsheden med vores kundeservice har været (hjemmeside, e-mail, telefon, hjælpefunktioner og fejlmeldingsblanket).
- Afdække hvilke forbedringsmuligheder vores kunder ser.

# Besvarelser

## Samlet besvarelse:

I 2016 sendte vi som noget nyt spørgeskemaet til en repræsentativ stikprøve af ansøgerne. Tidligere har vi sendt til alle, som havde oplyst en mailadresse.

Vi opnåede en svarprocent på 24 %, hvilket er tilfredsstillende.

## Fordeling:

### Konsulenter

138 besvarelser – ca. 29 % af de 462 adspurgte konsulenter.  
Alle, som svarede, havde udfyldt et Fællesskema med tilsagn.

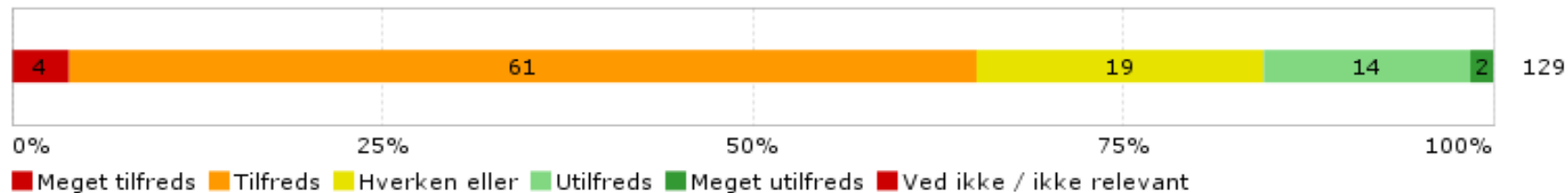
### Landmænd

2696 besvarelser – ca. 23 % af de 11.499 adspurgte landmænd. Kun 39 af dem, som svarede, havde udfyldt et Fællesskema med tilsagn

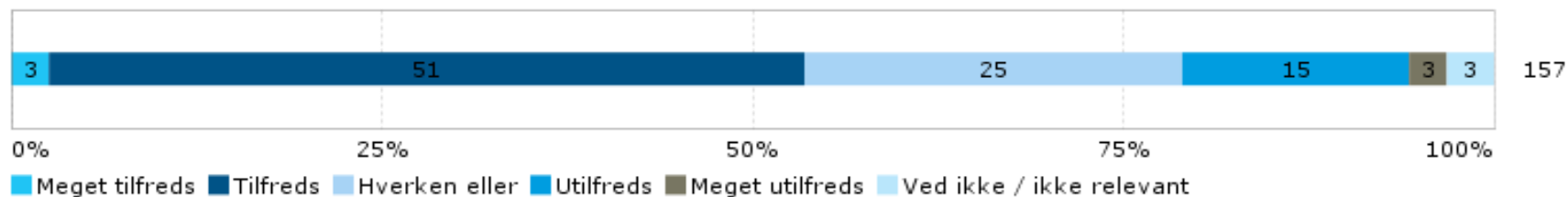
# Overordnet tilfredshed med fællesskemaet i Tast selv-service

## Konsulenter

2016

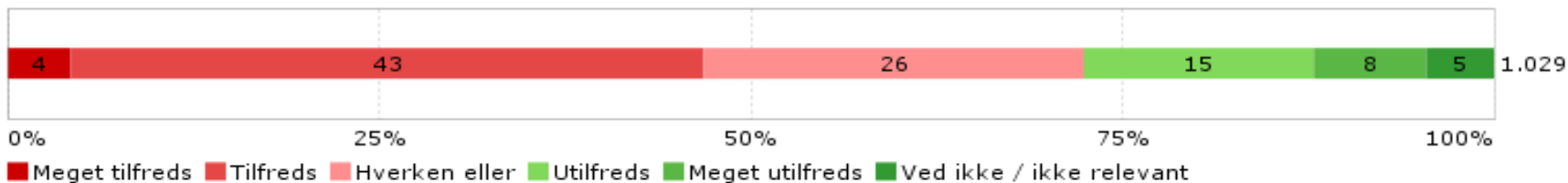


2015\*

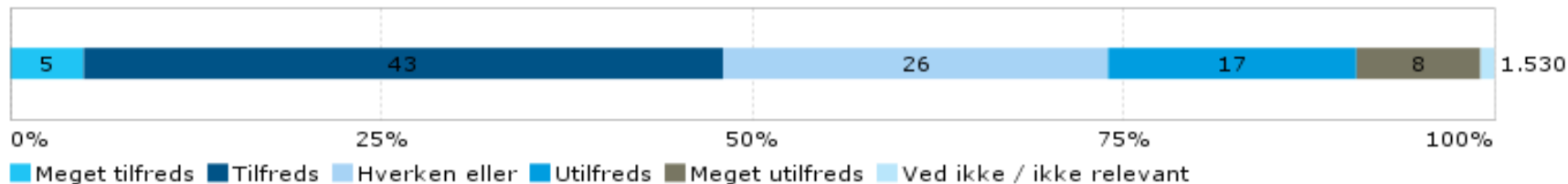


## Landmænd

2016



2015\*



\*I 2015 spurgte vi til den overordnede tilfredshed med Tast selv-service generelt.



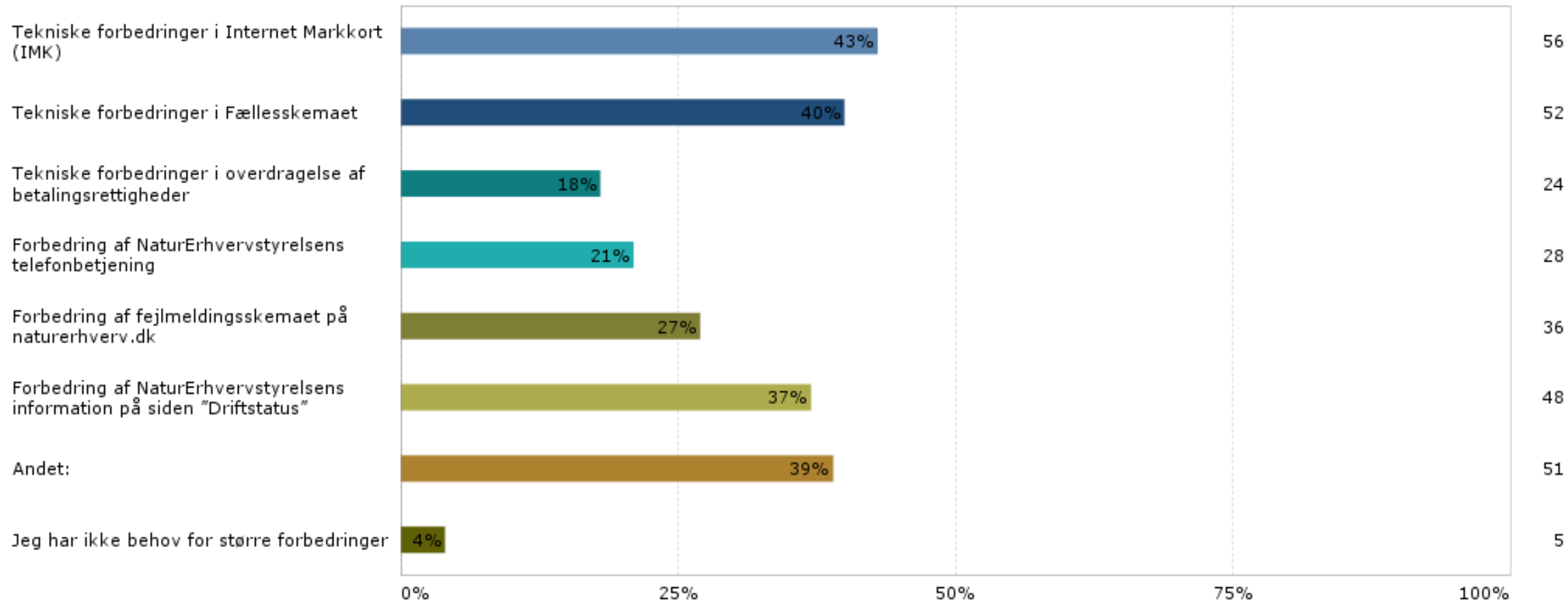
## Prioritering af ændringer i Tast selv-service

- Alle konsulenter og de landmænd, som helt eller delvist havde udfyldt fællesskemaet i 2016, blev spurgt om, hvilke ændringer de prioriterer højt. Se data på de følgende sider.
- Både landmænd og konsulenter prioriterer forbedringer af Internet Markkort og fællesskemaet højest i 2016, ligesom de gjorde i 2015.
- Markant færre konsulenter prioriterer forbedringer i skemaet Gødningskvote og Efterafgrøder i 2016 end i 2015. Dette er uændret hos landmændene.
- Mange konsulenter ønsker forbedring af Driftsstatus, mens dette ikke er et ønske hos landmændene.
- Der er stadig høj tilfredshed med skemaerne til overdragelse af betalingsrettigheder.
- Mange konsulenter svarer "Andet". Dette dækker fx over ønsker om mere enkle regler og it-løsninger, færre ændringer fra år til år, at alt i Tast selv-service fungerer fra dag 1, færre lukninger af systemet p.g.a opdatering, at lukningerne sker om natten og færre markblokændringer.



# Prioritering af ændringer i Tast selv-service

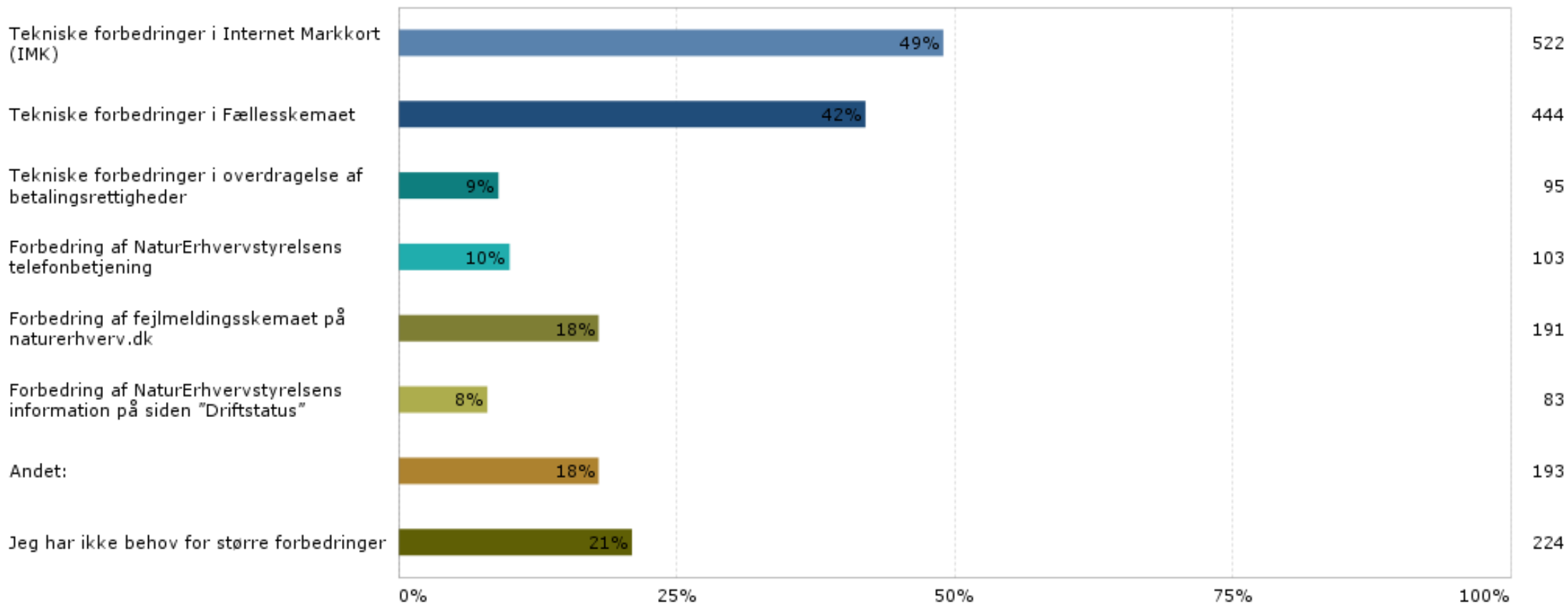
## Konsulenter



# Prioritering af ændringer i Tast selv-service

## Landmænd

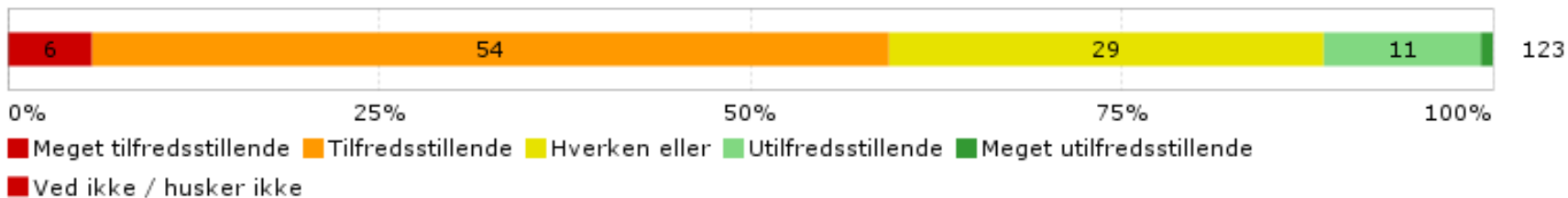
(Vælg max 3)



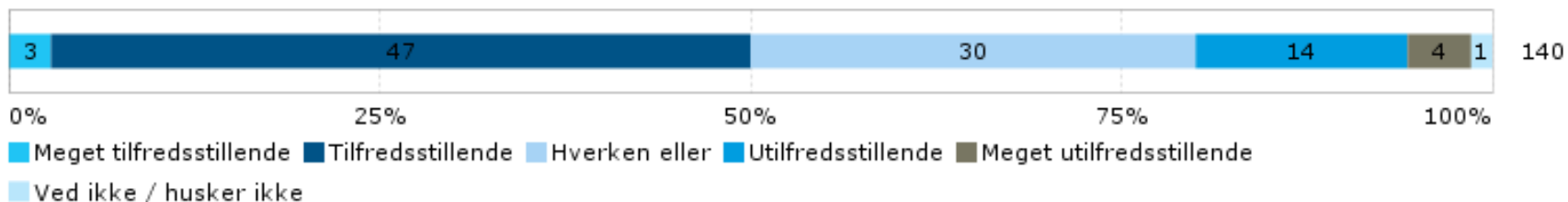
# Generelt indtryk af vores service, når kunden har brug for hjælp

## Konsulenter

2016

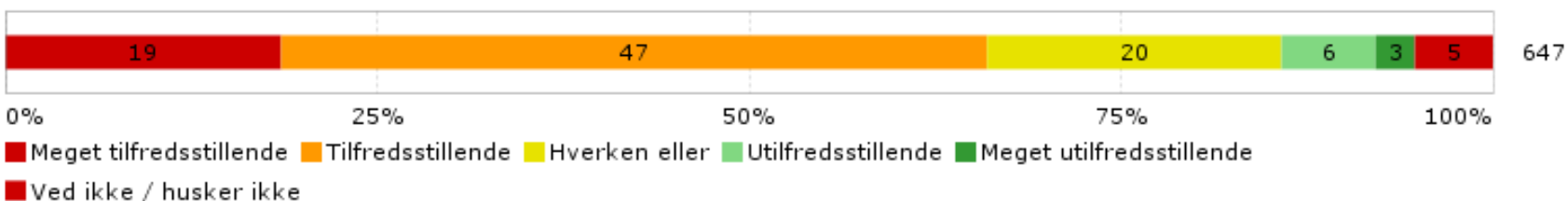


2015

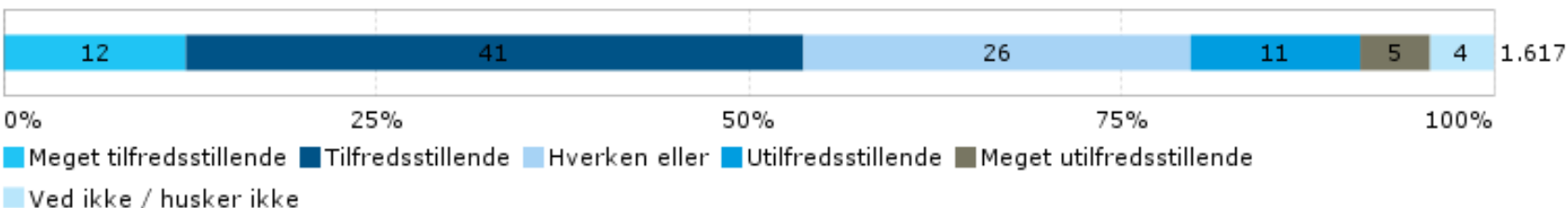


## Landmænd

2016



2015



# Fik kunden generelt set svar på sine spørgsmål?

## Konsulenter

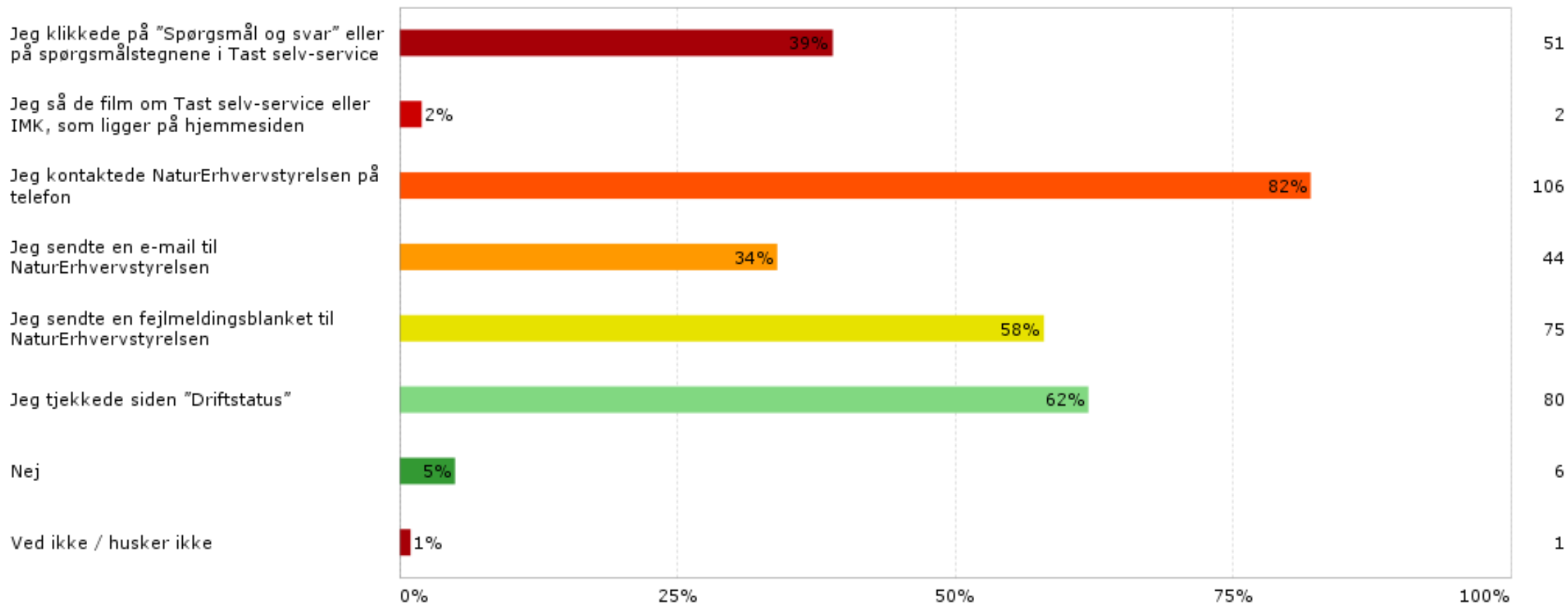
	Ja	Delvist	Nej	Ved ikke
2016	59%	33%	6 %	2 %
2015	30 %	62 %	6 %	2 %

## Landmænd

	Ja	Delvist	Nej	Ved ikke
2016	70 %	17 %	7 %	6 %
2015	45 %	42 %	10 %	3 %

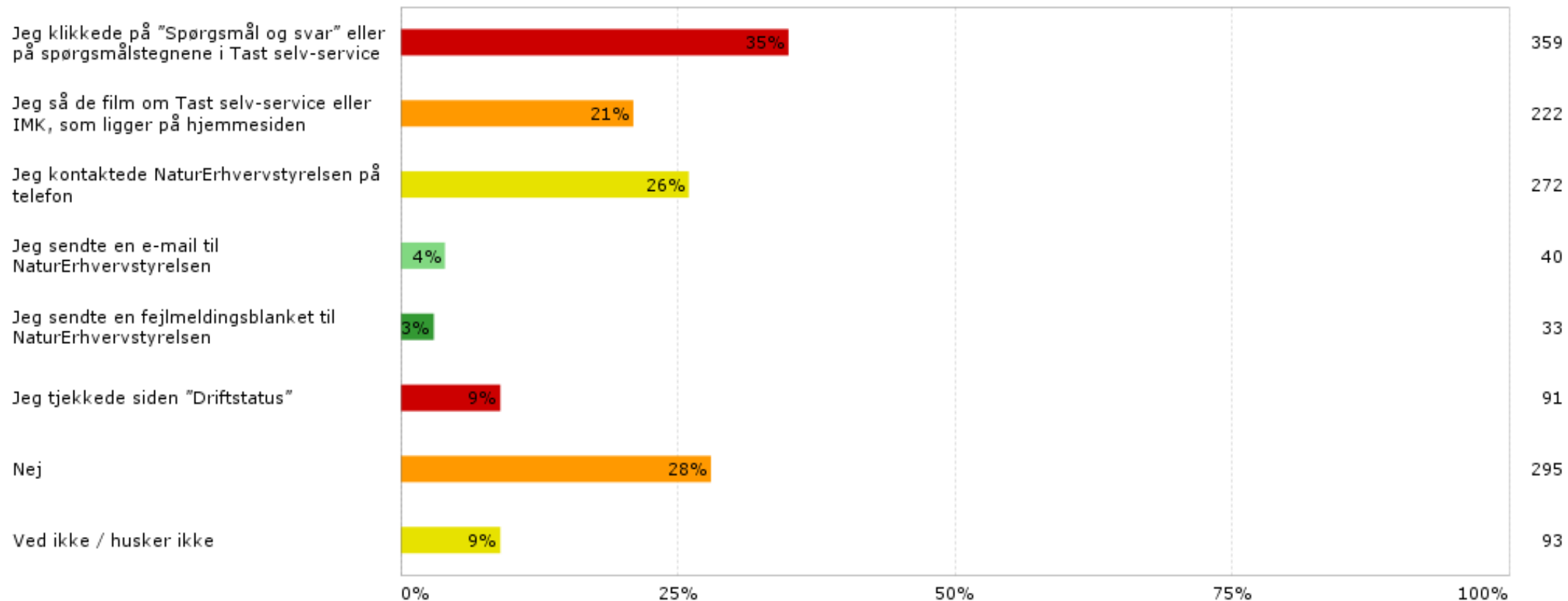
# Hvordan finder kunderne primært Hjælp til Tast selv-service?

## Konsulenter



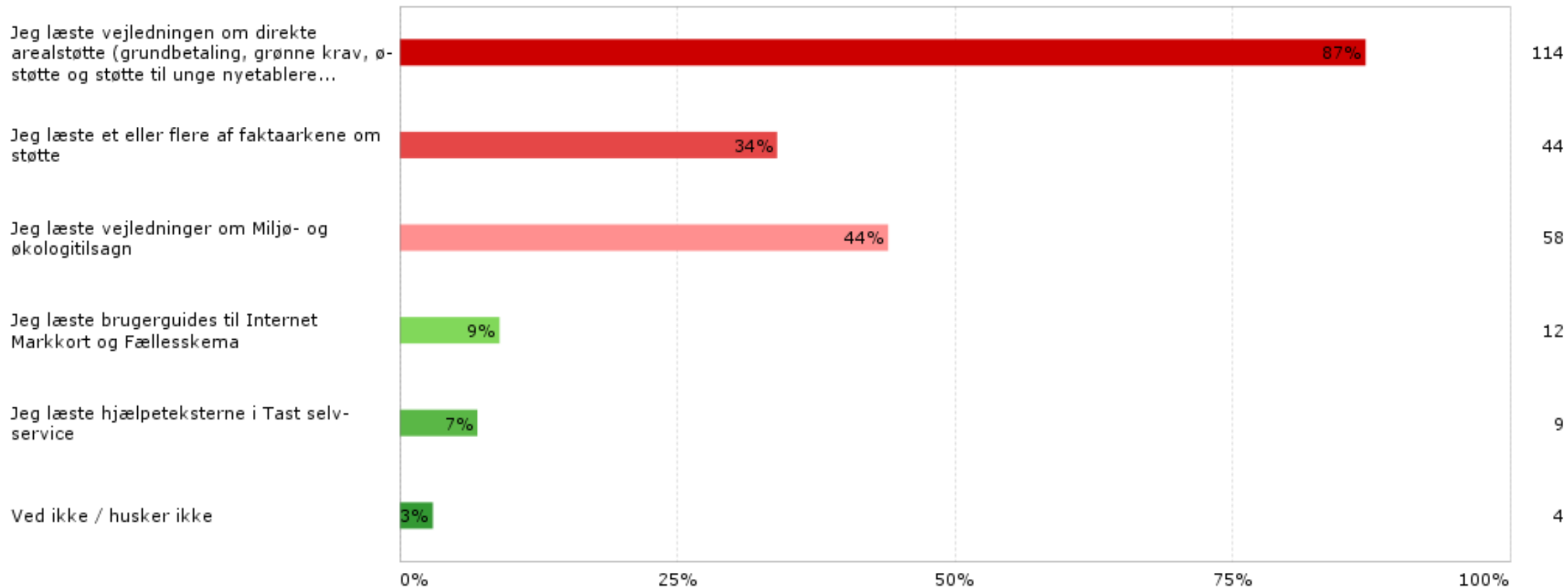
# Hvordan finder kunderne primært Hjælp til Tast selv-service?

## Landmænd, som helt eller delvist udfyldte Fællesskema 2016



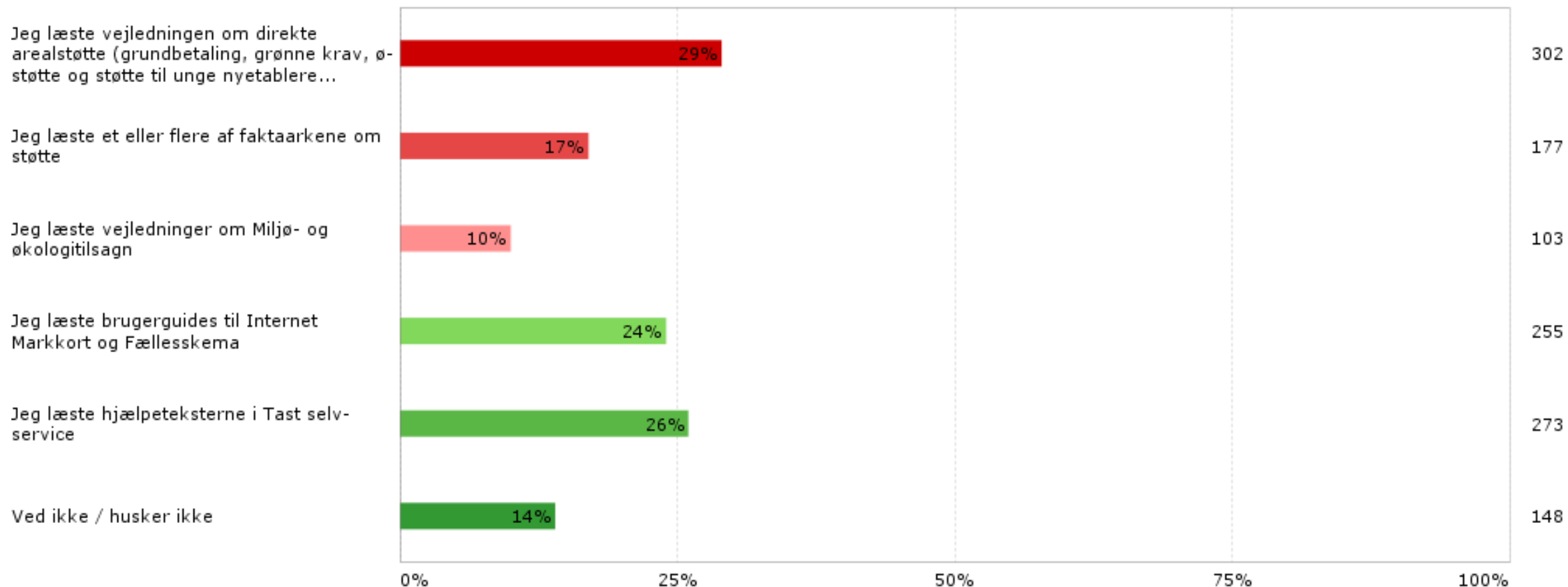
# Hvordan finder kunderne primært information?

## Landmænd, som helt eller delvist udfyldte Fællesskema 2016



# Hvordan finder kunderne primært information?

## Konsulenter





## **Fik kunden svar på sine spørgsmål i vejledninger, brugerguides og fakta-ark?**

**De kunder, som svarede, at de ikke eller kun delvist fik svar på deres spørgsmål, blev spurgt om, hvad de manglede svar på.**

**Konsulenterne svarede, at det var svært at finde svar i specielle situationer, som ikke umiddelbart er dækket af vejledningsteksten.**

**Landmændene svarede, at teksterne generelt er for svære at læse og overskue. Sproget er for akademisk.**

# Kontakt på telefon og mail

## Konsulenter

- 82 % af de adspurgte konsulenter kontaktede os telefonisk. 34 % kontaktede os på mail.
- I 2016 svarede 61 %, at de var tilfredse eller meget tilfredse med den samlede telefonoplevelse. I 2015 svarede 28 %, at de var tilfredse eller meget tilfredse med ventetid og antal omstillinger.
- I 2016 var 46 % tilfredse eller meget tilfredse med svartiden på mails. I 2015 var 33 % tilfredse eller meget tilfredse.

## Landmænd

- 26 % af de adspurgte landmænd kontaktede os telefonisk. 4 % kontaktede os på email.
- I 2016 var 67 % tilfredse eller meget tilfredse med den samlede telefonoplevelse. I 2015 var 56 % tilfredse eller meget tilfredse med ventetid og antal omstillinger.
- I 2016 svarede 60 %, at de var tilfredse eller meget tilfredse med svartiden på mails. I 2015 var det 53 %.



# Fik kunden svar på sine spørgsmål ved telefonisk kontakt og email?

## Telefonisk kontakt

### Konsulenter

	Ja	Delvist	Nej	Ved ikke
2016	53 %	36 %	11 %	0 %
2015	21 %	68 %	11 %	0 %

### Landmænd

	Ja	Delvist	Nej	Ved ikke
2016	69 %	21 %	8 %	1 %
2015	55 %	33 %	11 %	0 %

## Email

### Konsulenter

	Ja	Delvist	Nej	Ved ikke
2016	55 %	32 %	9 %	5 %
2015	32 %	55 %	12 %	1 %

### Landmænd

	Ja	Delvist	Nej	Ved ikke
2016	54 %	23 %	21 %	3 %
2015	33 %	36 %	31 %	0 %

## **Fik kunden svar på sine spørgsmål ved telefonisk kontakt?**

**De kunder, som svarede, at det ikke eller kun delvist fik svar på deres spørgsmål, blev spurgt om, hvad de manglede svar på.**

**Konsulenterne mangler svar på støtteregler og på specifikke felter i fællesskemaet.**

**Landmændene mangler svar på specifikke funktioner i IMK og specifikke felter i fællesskemaet.**

# Fejlmeldinger og Driftstatus

## Konsulenter

- 58 % af de adspurgte konsulenter sendte en fejlmedling og 62 % tjekkede Driftsstatus.
- I 2016 svarede 64 %, at de var tilfredse eller meget tilfredse med svartiden på fejlmedlingen. I 2015 var det 60 %, og i 2014 var det 23 %.
- 50 % svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse med indholdet på Driftsstatus. I 2015 var det 65 %, i 2014 var det 20 %.

## Landmænd

- 5 % af de adspurgte landmænd sendte en fejlmedling og 13 % tjekkede Driftsstatus.
- I 2016 svarede 63 %, at de var tilfredse eller meget tilfredse med svartiden på fejlmedlingen. I 2015 var det 49 %, og i 2014 var det 39 %.
- 49 % svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse med indholdet på Driftsstatus. I 2015 var det 47 %, og i 2014 var det 52 %.

# Kommentarer fra undersøgelsen

Landmænd og konsulenter har skrevet omkring 375 kommentarer i spørgeskemaet.

Vi har gennemgået kommentarerne. På de følgende sider opsummerer vi:

- De hyppigste kommentarer
- Enkeltstående kommentarer med gode forslag til forbedringsmuligheder

Der er ikke foretaget en egentlig analyse af kommentarerne. De skal derfor ses som et supplement til de egentlige resultater af undersøgelsen.

# Overordnede kommentarer og forslag

Rigtig mange kommentarer kritiserer stadig IT-systemerne for at være komplicerede, ulogiske og ustabile.

En lang række kommentarer udtrykker også:

- Mange mindre bedrifter ønsker en 'light'-udgave af Tast service til fritidslandbrugere, der kun udfylder et lille årligt skema
- Flere vil have et længere varsel før der sker opdateringer af systemet
- Flere beder om, at skemaerne ikke ændres hvert år – så de kan bruge samme fremgangsmåde hvert år.
- Flere ønsker en funktion, hvor ansøgeren ledes direkte hen til der, hvor fejlen i skemaet er.
- Mange synes, at markblokændringer skaber forvirring, besvær og tidsspilde. Ændringer efter ansøgningsfristen er skyld i fejl i ansøgningerne
- Flere synes det er svært at tegne marker og rette marker i IMK.
- Mange konsulenter vil gerne have en konsulentindgang til telefonbetjeningen og dermed undgå talrige omstillinger og ukomplette/uklare svar
- Flere har en oplevelse af, at telefonbetjeningen er blevet mere imødekommende og hjælpsom end sidste år

## Overordnede kommentarer og forslag (fortsat)

En lang række kommentarer udtrykker også:

- Mange ønsker bedre hjælpefunktioner og bedre overblik over ansøgningsprocessen
- Andre synes, at det er svært at få samlet overblik over ordninger og vejledninger på hjemmesiden
- Der skal ikke løbende komme ændringer til vejledninger.
- Flere oplevede, at informationen på siden ”Driftstatus” ikke var retvisende. Driften blev omtalt bedre end den var.
- Flere konsulenter efterspørger at vejledningerne offentliggøres en måned før tid
- Vejledninger og hjælpefunktioner er læsevenlige og OK. Men svært at bevare overblikket.
- Mange kritiserer vores vejledninger og hjælpetekster for at være uforståelige og akademiske.
- Anvisningerne i skemakontrollen er også svære at forstå og for akademiske.
- Mange mener ikke, at vores tekster på Driftsstatus giver det reelle billede af alle fejl.
- Mange mener desuden, at vi skal være hurtigere til at melde fejl ud på Driftstatus.