



# Landbrugsstyrelsen Kundetilfredshedsundersøgelse 2018

## Rapport

**RAMBØLL**  
30-10-2018

**RAMBØLL**

# Indhold

- 3** Indledning  
Kort om undersøgelsen samt indledning
- 4** Overordnede konklusioner  
Udvikling siden 2015 og 2017, 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 2018. Undersøgelsens overordnede resultater sammenlignes med resultaterne fra 2017 og 2015 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 2018 og er distribueret til 6.486 af Landbrugsstyrelsens kunder via mail. Respondenterne er kontaktet på baggrund af kundelister leveret af Landbrugsstyrelsen, som er trukket fra en population på i alt 54.032 kunder. Der er desuden suppleret med telefonisk opfølgning, for at sikre en tilfredsstillende svarprocent og repræsentativitet blandt kundegrupperne. I alt 425 af de udtrukne potentielle respondenter faldt uden for målgruppen, da de ikke længere er kunder hos Landbrugsstyrelsen.

1.221 har besvaret spørgeskemaerne. Svarprocenten er på 20 procent i 2018, hvilket er tilsvarende undersøgelsen i 2017. En mere detaljeret beskrivelse af metoden bag undersøgelsen kan findes i et selvstændigt metodebilag. Det skal bemærkes, at kundetilfredshedsundersøgelsen fra og med 2017 gennemføres hvert år mod tidligere hvert andet år. Formuleringer i rapporten så som "blandt Landbrugsstyrelsens kunder" og "alle Landbrugsstyrelsens kunder" dækker således over de 1.221 kunder, som i årets kundetilfredshedsundersøgelse har besvaret spørgeskemaet.

## Undersøgelsens resultater

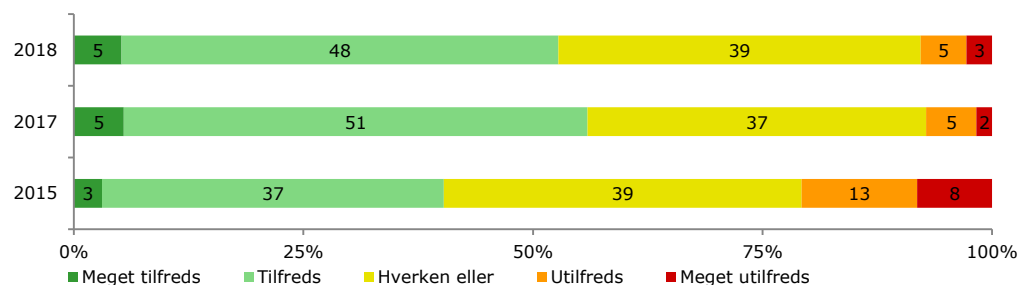
Undersøgelsens resultater et udtryk for holdninger udtrykt af en stikprøve af Landbrugsstyrelsens kunder. Der er således vis usikkerhed ved resultaterne, når de skal generaliseres til alle Landbrugsstyrelsens kunder. Den maksimale stikprøveusikkerhed på de samlede resultater blandt alle deltagende kunder er +/-3 procentpoint i kundetilfredshedsundersøgelsen 2018. Det betyder blandt andet, at selvom man kan se et fald i andelen af tilfredse kunder fra 2017 til 2018, så er denne forskel inden for de +/-3 procentpoint. Ud fra kundetilfredshedsundersøgelsen 2018 kan det således ikke konkluderes, at der er sket en ændring i kundernes samlede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen.

Resultaterne fra undersøgelsen i 2018 er umiddelbart bedst sammenlignelig med undersøgelsen fra 2017. Spørgeskemaet er det samme, kundesegmenterne er sammenlignelige, undersøgelserne er foretaget med et års mellemrum, og begge undersøgelser er foretaget i samarbejde med Rambøll. Det er dog alligevel relevant at inddrage konteksten og rammerne for Landbrugsstyrelsens virke, inden der foretages 1:1 sammenligninger til tidligere undersøgelser. Eksempelvis har sommerens tørke og de efterfølgende politiske initiativer formentlig haft en indvirkning på kundernes opfattelse af Landbrugsstyrelsens virke.

Det skal afslutningsvis bemærkes, at såfremt der uddrages overordnede konklusioner for enkelte kundegrupper (hovedsegmenter), skal det ske med en vis forsigtighed. Dette da der er stor forskel på vise af hovedsegmenternes andel af den samlede population. Eksempelvis udgør gartnerier omkring 1% af den samlede population og bidrager med i alt 18 besvarelser i undersøgelsen.

# Overordnede konklusioner

## Samlet tilfredshed over tid



## Opsummering

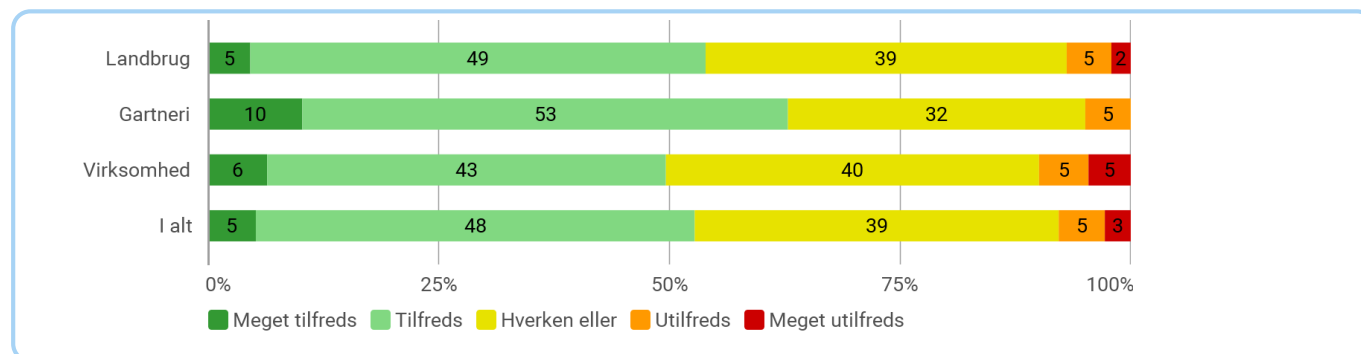
- 53 procent af Landbrugsstyrelsens kunder er overordnet set tilfredse med styrelsens arbejde og service.
- Sammenlignet med 2015 er andelen af tilfredse kunder 13 procentpoint højere, der kan dog ses et fald i tilfredsheden på 3 procentpoint i forhold til 2017.
- Kun 8 procent af Landbrugsstyrelsens kunder er utilfredse med Landbrugsstyrelsen alt i alt, hvilket var henholdsvis 7 procent i 2017 og 21 procent i 2015.
- Tilfredsheden på tværs af fem af de seks hovedområder er forholdsvis ensartet. Den største tilfredshed findes på hovedområdet Kontrolbesøg. Her er 63 procent af kunderne tilfredse.
- Det sjette hovedområde Omdømme har derimod en noget lavere score end de øvrige områder. Blot 43% af kunderne opfatter Landbrugsstyrelsens omdømme som Meget godt/Godt.

## Tendenser

- Den samlede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen er faldet med 3 procentpoint siden 2017. Denne ændring kan ses i form af en stigning i andelen af kunder, som hverken er tilfredse eller utilfredse samt en ikke-signifikant ændring på 1 procentpoint i andelen af kunder, som er meget utilfredse.
- Ændringer af den samlede kundetilfredshed med Landbrugsstyrelsen kan dog ikke betragtes som signifikant, da den ligger inden for den maksimale stikprøveusikkerhed.
- Det skal dog tilføjes, at sammenlignes den overordnede tilfredshed for 2018 med den overordnede tilfredshed for 2015 indeholder årets resultat for 2018 en tydelig forbedring.

# Overordnede konklusioner

## Samlet tilfredshed fordelt på hovedsegmenter



## Tendenser

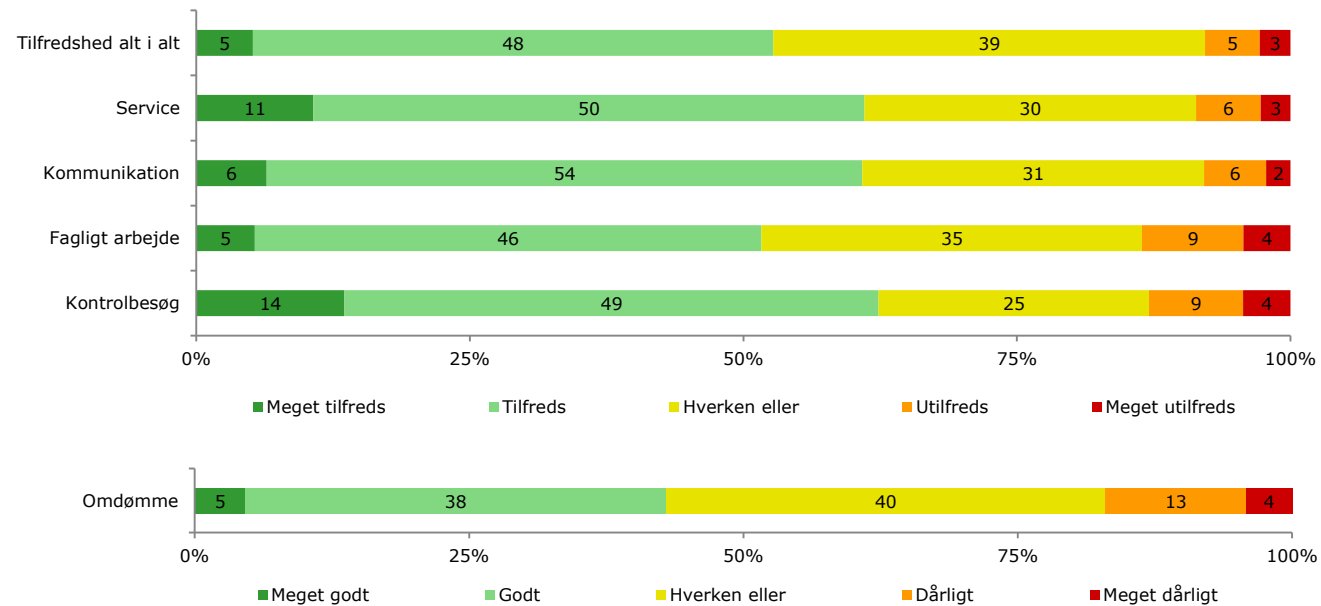
- Overordnet set er der en udbredt tilfredshed med Landbrugsstyrelsen alt i alt på tværs af kundesegmenterne. Der anskues dog visse variationer mellem segmenterne, denne variation ses primært i andelen, som er meget tilfredse eller meget utilfredse.
- Gartnerierne skiller sig umiddelbart her ud ved, at de har flere, som er meget tilfredse og tilfredse, og ingen som er meget utilfredse med Landbrugsstyrelsen. Men gartnerier er en meget lille del af den totale population, og indgår blot med 18 besvarelser svarende til 1% af den samlede mængde besvarelser.
- Resultaterne for segmenterne virksomheder og landbrug tyder på, at selvom der er forskel i den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen mellem de forskellige kundesegmenter, er der ikke nogle af kundesegmenterne, som er væsentligt utilfredse. Der ses i høj grad en tendens mellem segmenterne til, at mellem 32-40 procent svarer, at de hverken er tilfredse eller utilfredse.

## Opsummering

- Den laveste tilfredshed med Landbrugsstyrelsens arbejde alt i alt ses hos virksomhederne. Her er 49 procent tilfredse med Landbrugsstyrelsen, der dog set i forhold til 2017 udgør en signifikant stigning.
- I hoved-kundesegmentet Landbrug er 54% tilfreds med Landbrugsstyrelsen. Det er dog en mindre signifikant tilbagegang på 4% point i forhold til 2017.
- Gartnerierne er de mest tilfredse med Landbrugsstyrelsen, hvoraf 63 procent er tilfredse alt i alt. Dog er antallet af besvarelser meget lille inden for dette kundesegment.
- Der ses en forskel på 14 procentpoint mellem kunderne i det mest tilfredse segment, gartnerierne, og i det mindst tilfredse segment, virksomhederne.

# Overordnede konklusioner – de seks hovedområder

## Tilfredshed med de seks hovedområder



# Overordnede konklusioner – de seks hovedområder

## Overordnet tilfredshed

- Overordnet set, er 53 procent af Landbrugsstyrelsens kunder tilfredse med Styrelsens arbejde og service. Et fald på 3 procent, der dog ikke er signifikant.
- Kun 8 procent af kunderne er utilfredse med Styrelsens arbejde. Ændringen fra 2017 er ikke signifikant, hvor tallet var 7 procent.
- 39 procent af kunderne er hverken tilfredse eller utilfredse med Landbrugsstyrelsen. Ændringen fra 2017 er ikke signifikant, hvor tallet var 37 procent.

## Service

- 61 procent af kunderne er tilfredse med Styrelsens service samlet set. Ændringen fra 2017 er ikke signifikant, hvor tallet var 59 procent.
- 30 procent af kunderne er hverken tilfredse eller utilfredse med Landbrugsstyrelsen. Ændringen fra 2017 er signifikant, da tallet her var 34 procent.
- Kun 9 procent af kunderne er utilfredse. Ændringen fra 2017 er ikke signifikant, hvor tallet var 7 procent.

## Kommunikation

- Størstedelen af Landbrugsstyrelsens kunder, 60 procent, er tilfredse med Styrelsens kommunikation. Hvilket er en forbedring fra 2017, hvor tallet var 58 procent. Stigning på 2 procent betragtes dog ikke som signifikant.
- Omkring en tredjedel af kunderne (31 procent) er hverken tilfredse eller utilfredse med Landbrugsstyrelsens kommunikation. Ændringen fra 2017 er signifikant, da tallet her var 35 procent.

## Fagligt arbejde

- 51 procent af Landbrugsstyrelsens kunder er tilfredse med styrelsens faglige arbejde. Ændringen fra 2017 er ikke signifikant, hvor tallet var 49 procent.
- En stor del af kunderne, 35 procent, er hverken tilfredse eller utilfredse med det faglige arbejde. Ændringen fra 2017 er signifikant, da tallet her var 42 procent.
- 13 procent af kunderne er utilfredse. Ændringen fra 2017 er signifikant, da tallet her var 9 procent.

## Kontrolbesøg

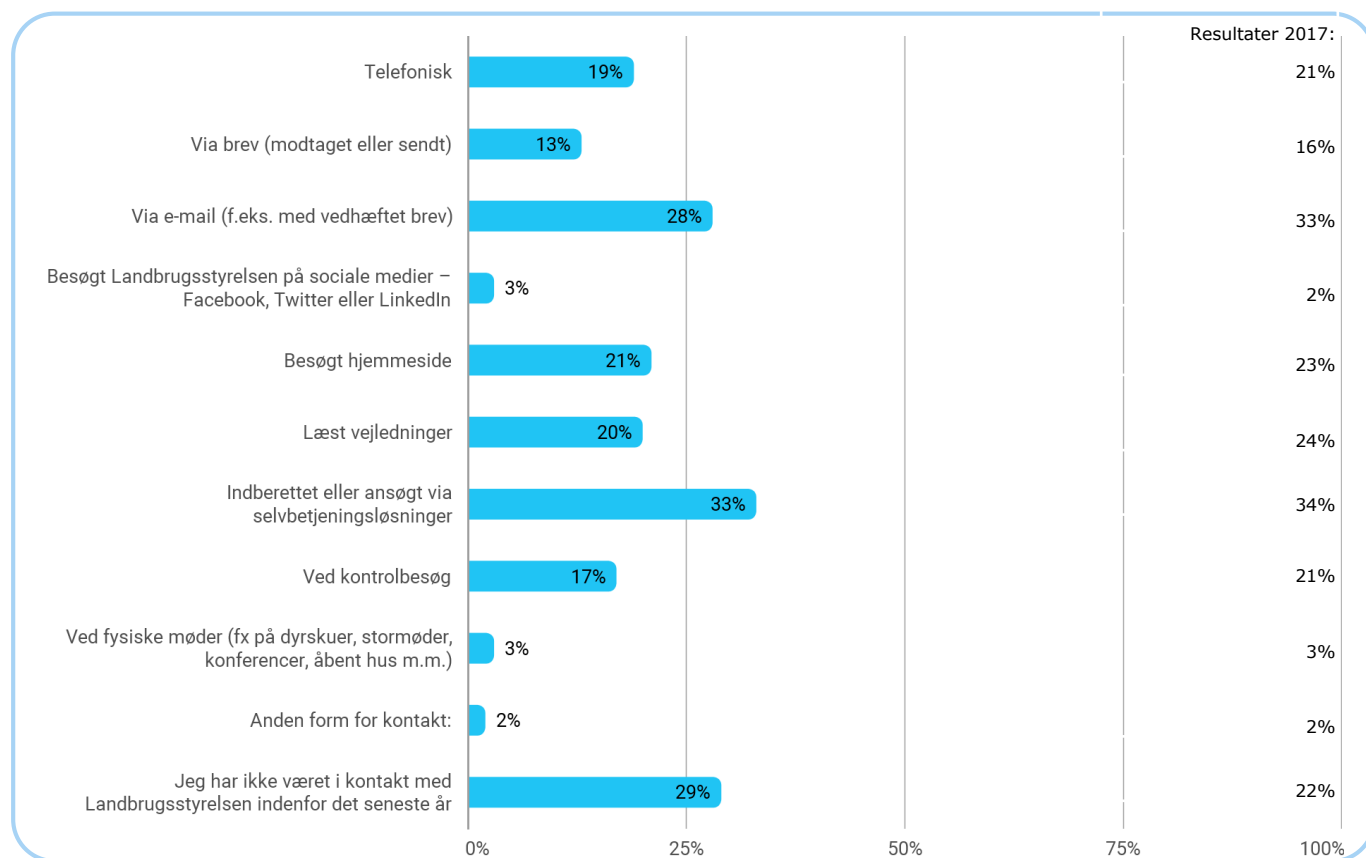
- 63 procent af kunderne er tilfredse med styrelsens kontrolbesøg. Ændringen fra 2017 er ikke signifikant, hvor tallet var 62 procent.
- 13 procent af kunderne i 2018 er utilfredse med den måde, som Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg er foregået på. Ændringen fra 2017 er ikke signifikant, hvor tallet var 14 procent.
- 25 procent af kunderne er hverken tilfredse eller utilfredse med Landbrugsstyrelsen. Ændringen fra 2017 er ikke signifikant, hvor tallet var 24 procent.

## Omdømme

- 43 procent af kunderne opfatter Landbrugsstyrelsens omdømme som godt. Ændringen fra 2017 er ikke signifikant, hvor tallet var 40 procent.
- 17 procent af kunderne opfatter omdømmet som dårligt. Ændringen fra 2017 er ikke signifikant, hvor tallet var 16 procent.
- 40 procent af kunderne opfatter i 2018 Styrelsens omdømme som hverken godt eller dårligt. Ændringen fra 2017 er signifikant, da tallet her var 45 procent.

# Kontakt til Landbrugsstyrelsen

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



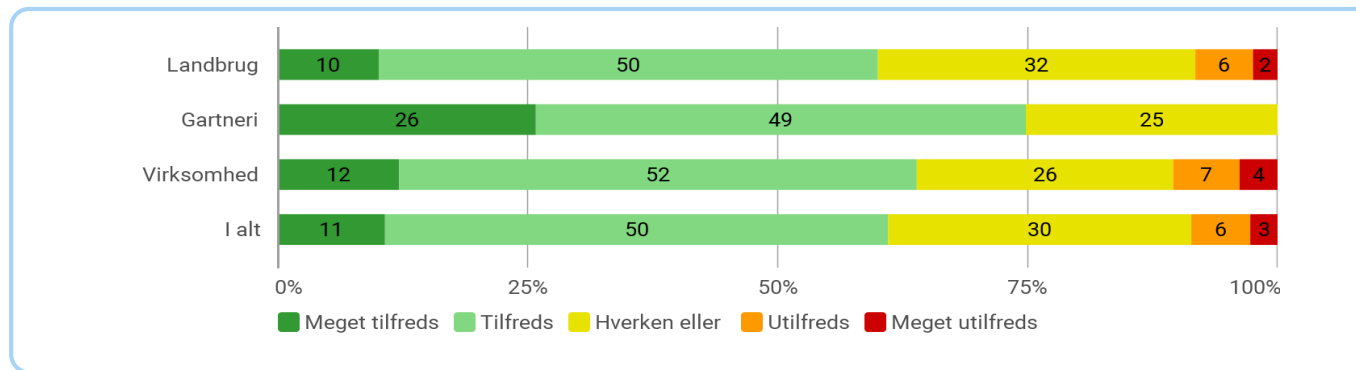
## Resultater

- Den hyppigste kontaktform med Landbrugsstyrelsen er via selvbetjeningsløsninger (33 procent) og e-mail (28 procent).
- Det var også de mest benyttede kontaktformer i 2017. Her var 33 procent af kunderne i kontakt med Landbrugsstyrelsen via e-mail og 34 procent via en selvbetjeningsløsning.
- Generelt er indtrykket, at Landbrugsstyrelsen benytter en lang række forskellige kontaktformer.
- De sociale medier og fysiske møder benyttes ikke særlig ofte af kunderne.
- 29 procent angiver, at de ikke har været i kontakt med Landbrugsstyrelsen inden for det seneste år, hvilket er 7 procentpoint højere end i 2017.

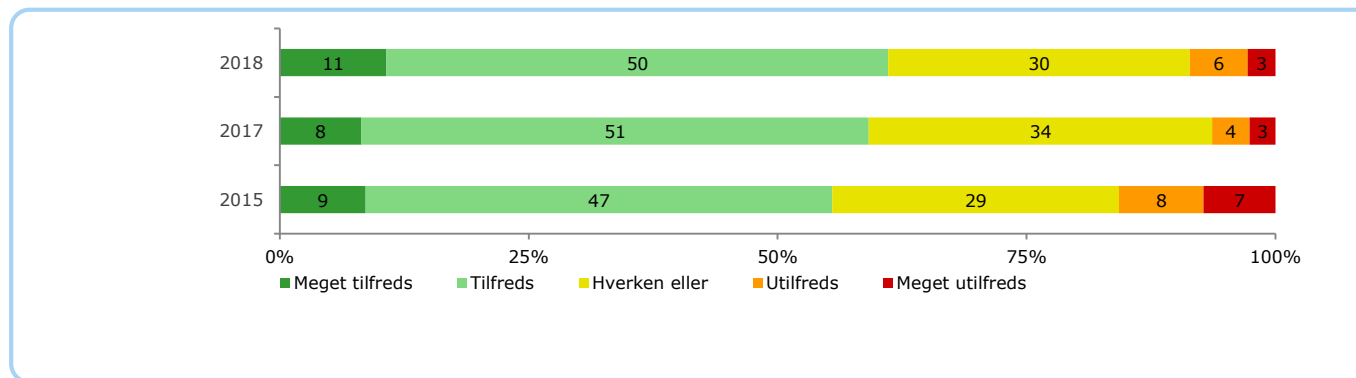


# Service

## Samlet tilfredshed med service fordelt på hovedsegmenter



## Samlet tilfredshed med service – historisk sammenligning

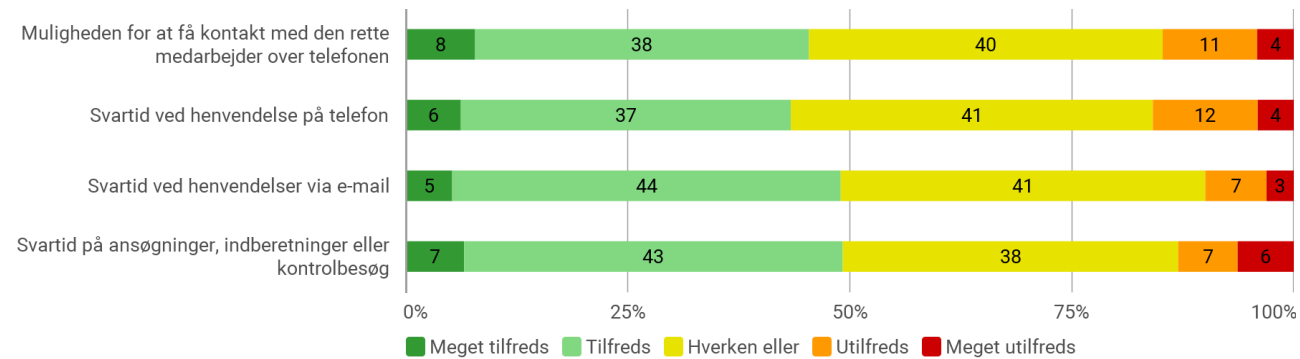


## Resultater

- 61 procent af kunderne er tilfredse med Styrelsens service samlet set. Kun 9 procent af kunderne er utilfredse.
- I 2017 var tilfredsheden samlet set med servicen 59 procent, hvilket vil sige, at tilfredsheden er steget med 3 procentpoint. Dette er dog inden for den tilladte stikprøveusikkerhed, hvorfor ændringen ikke er signifikant.
- Tilfredsheden med servicen er størst blandt kunderne i segmentet gartneri, hvor 75 procent er tilfredse og ingen er utilfredse.
- Ens for alle segmenter er, at de i langt højere grad er tilfredse end utilfredse.
- Generelt er andelen af utilfredse kunder lav på tværs af alle kundesegmenter. Der ses dog en marginal stigning på tværs af segmenterne i kunder, som er utilfreds på nær for gartnerierne. Stigningen er dog ikke signifikant.
- Der er sket en stigning i andelen af kunder, som er tilfredse med Landbrugsstyrelsens service. Det gør sig gældende både fra 2015 til 2017 og igen fra 2017 til 2018. Her er stigningen dog ikke signifikant.

# Service

## Tilfredshed med kontakt og svartider

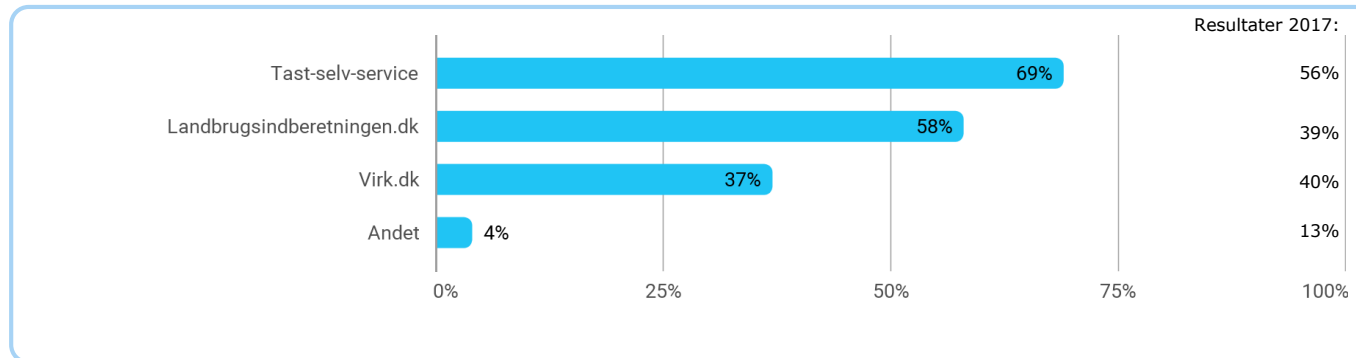


## Resultater

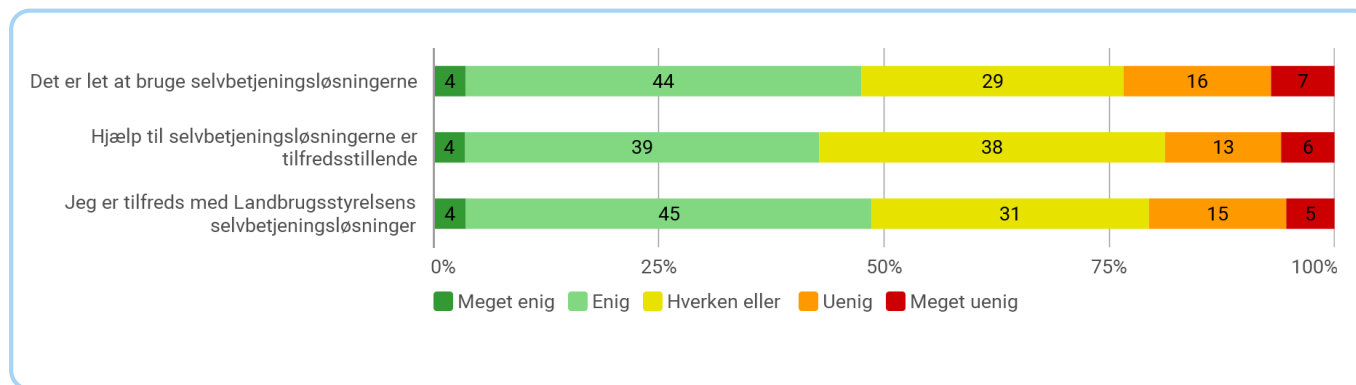
- Kundernes tilfredshed med kontakt og svartider varierer kun meget lidt.
- En variation, som kan observeres er, at tilfredsheden vedrørende kontakt via telefon er en anelse lavere end svartid ved henvendelser via e-mail, samt svartid på ansøgninger, indberetninger eller kontrolbesøg. Variationen her kan beskrives ved, at en større andel er utilfredse med kontakt over telefon.
- For alle de fire spørgsmål vedrørende kontakt gælder det dog, at over 80 procent af kunderne enten er tilfredse eller hverken tilfredse eller utilfredse.
- Dog tyder den store gruppe af kunder der hverken tilfredse eller utilfredse set på tværs af spørgsmålene (mellem 38-41%), at der kan være muligheder for at forbedre denne del af servicen.

# Service

## Benyttede selvbetjeningsløsninger



## Om selvbetjeningen på nettet



## Resultater

- Inden for selvbetjeningsløsninger har 69 procent af kunderne i undersøgelsen benyttet tast-selv-service. 39 procent har benyttet Landbrugsindberetningen.dk og 37 procent har benyttet Virk.dk.
- Der er en generelt høj relativ stigning i andelen af kunder, som anvender tast-selv-service og Landbrugsindberetningen.dk sammenlignet med 2017. Denne stigning er på henholdsvis 13 procentpoint for tast-selv-service og 19 procentpoint for Landbrugsindberetningen.
- 48 procent af kunderne mener, at det er let at bruge selvbetjeningsløsningerne, og 43 procent mener at hjælp til selvbetjeningsløsningerne er tilfredsstillende. 49 procent af kunderne er tilfredse med Landbrugsstyrelsens selvbetjeningsløsninger.
- En del af kunderne er uenige i de tre udsagn. 23 procent af kunderne er utilfredse med Landbrugsstyrelsens selvbetjeningsløsninger. 20 procent af kunderne mener, at det ikke er let at bruge selvbetjeningsløsningerne, og 19 procent mener, at hjælp til selvbetjening er utilfredsstillende.

# Service udvalgte kommentarer

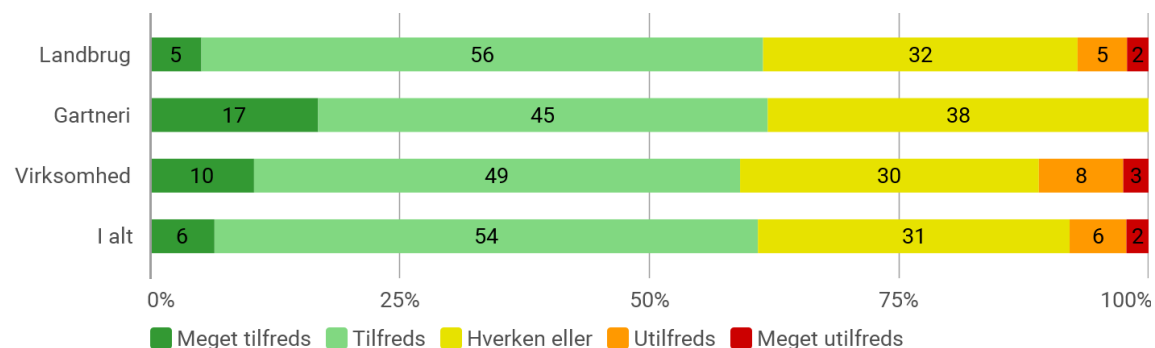
## Udvalgte kommentarer fra kunderne omkring service

---

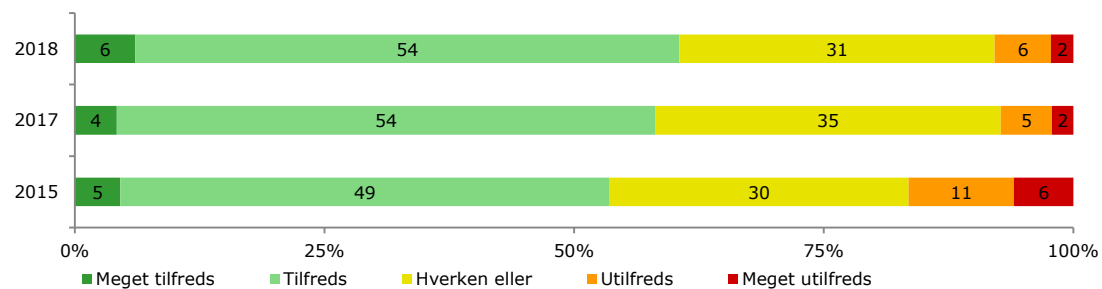
- 69 af Landbrugsstyrelsens kunder har haft en kommentar til den service som Landbrugsstyrelsen leverer. Flest kunder har haft kommentar til denne del af Landbrugsstyrelsens arbejde.
- Inden for Service omhandler kommentarerne i overvejende grad den overordnede service (svartider og rette kontaktperson) samt ønsket om mere tillidsfulde dialoger.
- Blandt kommentarerne om den generelle service kan fremhæves:
  - Kortere ventetid på telefon og specielt bare generel behandlingstid
  - Besværligt at få fat i den rette medarbejder, hvilket resulterer i mange omstillinger
  - Ved kontrolbesøg skal kontrolløren passe på med at give indtryk af at, vi som landmænd er nærmest kriminelle
- Indberetnings- og ansøgningssystemer bør forenkles, da de er komplekse og ufleksible
- Blandt de forbedringer som kunderne beskriver findes:
  - Telefonbog på nettet så man kan finde den rette medarbejder
  - For at forkorte sagsbehandlingstiden bør der sættes flere ressourcer ind

# Kommunikation

## Samlet tilfredshed med kommunikation fordelt på hovedsegmenter



## Samlet tilfredshed med kommunikation- historisk sammenligning

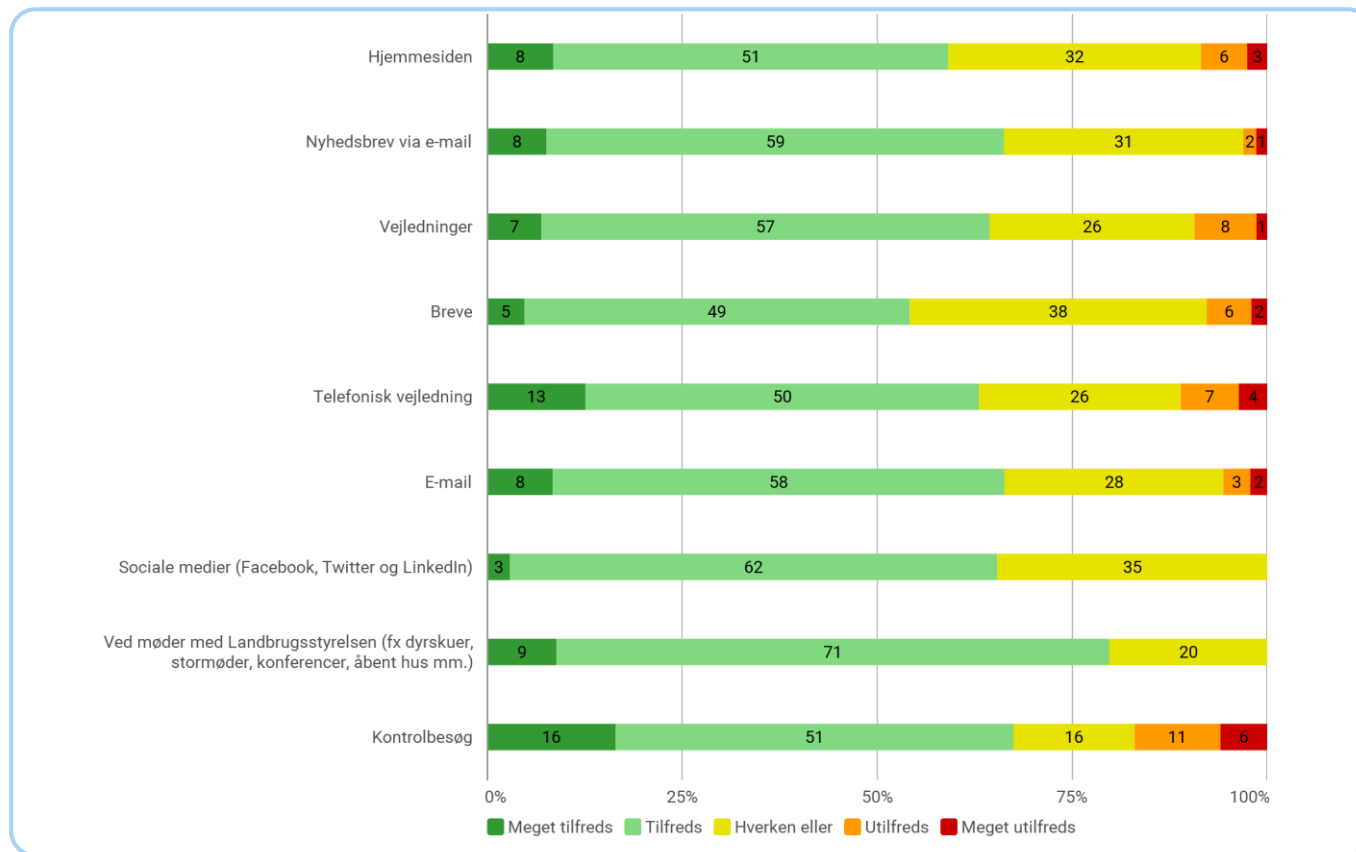


## Resultater

- Størstedelen af Landbrugsstyrelsens kunder, 60 procent, er meget tilfredse eller tilfredse med Styrelsens kommunikation. Dette er en forbedring fra 2017, hvor tilfredsheden med kommunikation var på 58 procent. Ændringen er dog ikke signifikant.
- Endvidere er andelen, som er meget tilfredse med kommunikationen på 17 procent for gartnerier, hvilket er markant højere end for landbrug og virksomheder. Dette resultat beror dog på ganske få besvarelser.
- Omkring en tredjedel af kunderne er hverken tilfredse eller utilfredse med Landbrugsstyrelsens kommunikation.
- Resultaterne tyder på, at Landbrugsstyrelsen 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 kommunikationen ved møder med Landbrugsstyrelsen, hvor 80 procent er tilfredse hermed.
- I forhold til kommunikationskanalerne sociale medier og møder med Landbrugsstyrelsen, skal den store andel af kunder, som hverken er tilfredse eller utilfredse ses i relation til, at kun 3 procent af kunderne har været i kontakt med Landbrugsstyrelsen via disse kanaler (se kontakt til Landbrugsstyrelsen).
- Generelt er der sket en del ændringer i kundernes tilfredshed med kommunikationskanalerne siden 2017. Tilfredsheden med alle Landbrugsstyrelsens kommunikationskanaler er således steget – flere af stigninger er signifikante.
- I kommentarerne vedrørende kommunikation er der dog ofte bemærkninger omkring uklar og snørklet sprogbrug, der ikke forstås umiddelbart af landmænd.

# Kommunikation – udvalgte kommentarer

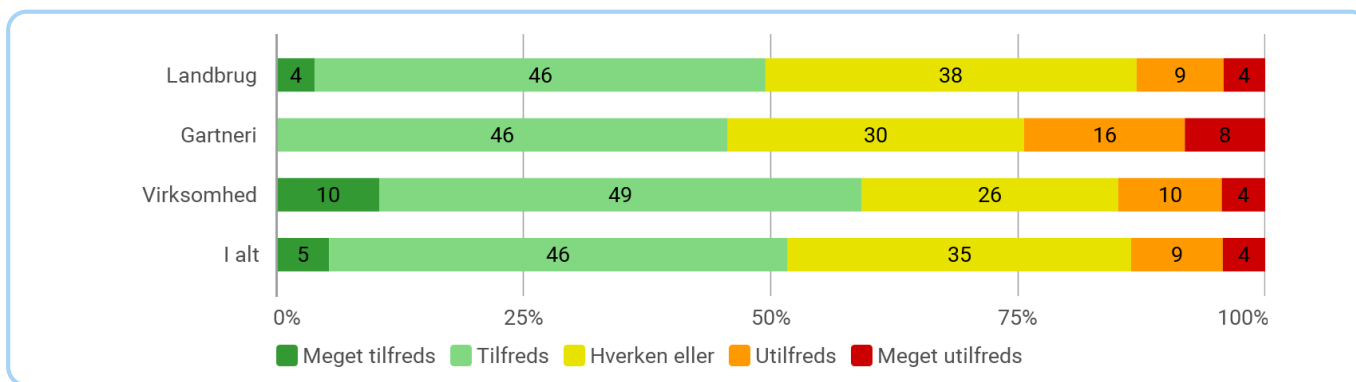
## Udvalgte kommentarer fra kunderne omkring kommunikation

---

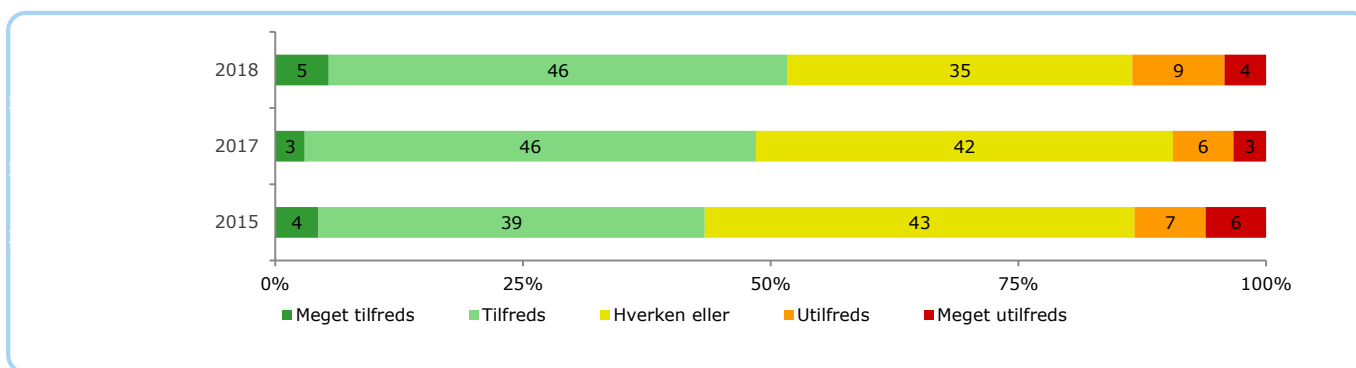
- Størstedelen af Landbrugsstyrelsens kunder har ikke kommenteret på kommunikationen fra Landbrugsstyrelsen. Blot 37 kunder har kommenteret på Landbrugsstyrelsens kommunikation.
- Inden for kommunikation omhandler kommentarerne i overvejende grad mere tydelighed klarhed i kommunikationen. Kommentarerne kan opdeles i ros, ris og forslag til forbedringer.
- Blandt rosende kommentarer kan findes:
  - Kommunikationen (særligt breve) er blevet mere forståelig, men stadig med plads til forbedring
  - Der er kommet bedre evaluering i form af registrering og orientering efter et kontrolbesøg
- Udvalgte kritiske kommentarer:
  - Skriftlige akademiske formuleringer er ikke i øjenhøjde med kunden
  - Navigering på hjemmesiden er forvirrende
  - Uklar kommunikation omkring ændringer
- Blandt de forbedringer som kunderne beskriver findes:
  - De mange indgange til Landbrugsstyrelsen samt manglende mulighed for direkte henvendelse gør kommunikationen kompliceret og langtrukket
  - Mere personlig (telefonisk) og kompetent kontakt på det specifikke fagområde

# Fagligt arbejde

## Samlet tilfredshed med fagligt arbejde fordelt på hovedsegmenter



## Samlet tilfredshed med fagligt arbejde – historisk sammenligning



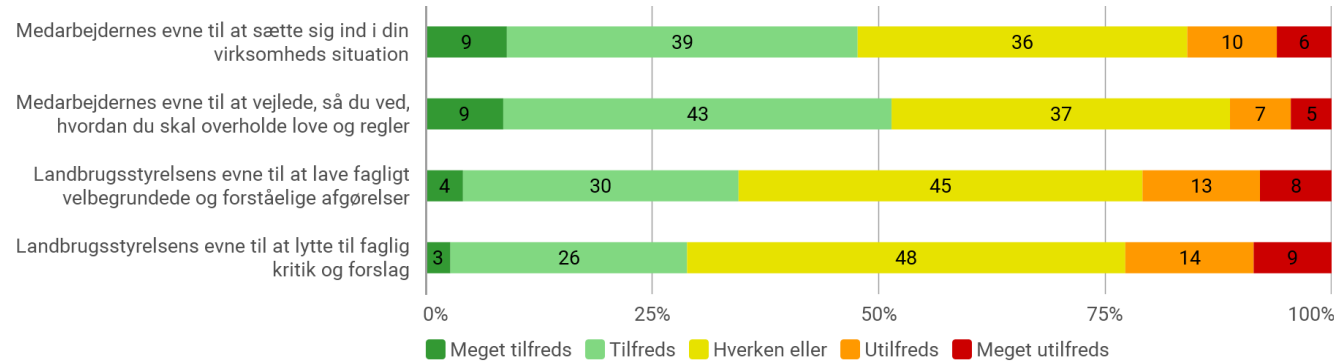
## Resultater

- 51 procent af Landbrugsstyrelsens kunder er tilfredse med det faglige arbejde.
- I 2017 var tilfredsheden med det faglige arbejde 49 procent, hvilket betyder at stigningen ikke er signifikant.
- Cirka en tredjedel af kunderne angiver, at de er hverken tilfredse eller utilfredse med det faglige arbejde.
- De mest tilfredse kunder ses i virksomhedssegmentet, hvor 59 procent er tilfredse med det faglige arbejde. Dette er en markant fremgang fra 2017, hvor det var segmentet med den laveste tilfredshed på 41 procent.
- I segmentet gartneri er andelen af kunder, 24 procent, som er utilfredse med det faglige arbejde væsentligt større end de andre segmenter. Resultatet dækker dog over blot 18 besvarelser.



# Fagligt arbejde

## Tilfredshed med fagligt arbejde



## Resultater

- Overordnet set er under halvdelen af kunderne tilfredse med Landbrugsstyrelsens faglige arbejde.
- Dog er mere end 50 procent af kunderne tilfredse med medarbejdernes evne til at vejlede ift. love og regler.
- Det skal også bemærkes, at andelen som i 2018 er meget tilfredse med Medarbejdernes evne til at sætte sig ind i virksomhedens situation er steget med 4 procent.
- Kundernes tilfredshed omkring det at lave fagligt velbegrundede og forståelige afgørelser har ikke historisk set forbedret sig. Tværtimod er utilfredsheden (utilfreds/meget utilfreds) steget men dog ikke signifikant.
- Utilfredsheden (utilfreds/meget utilfreds) med Landbrugsstyrelsens evne til at lytte til faglig kritik og forslag er steget med 4% siden 2017, hvilket kan betragtes som signifikant.

# Fagligt arbejde – udvalgte kommentarer

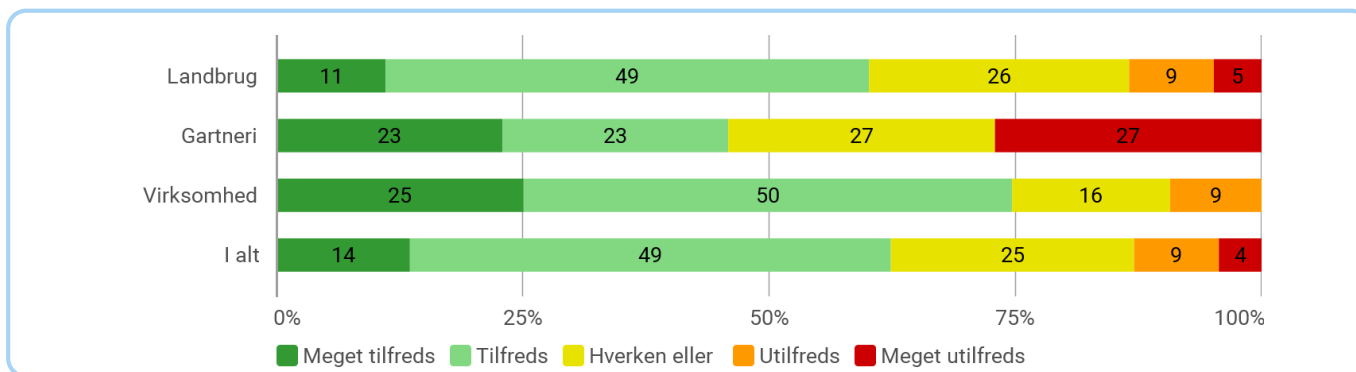
## Udvalgte kommentarer fra kunderne omkring det faglige arbejde

---

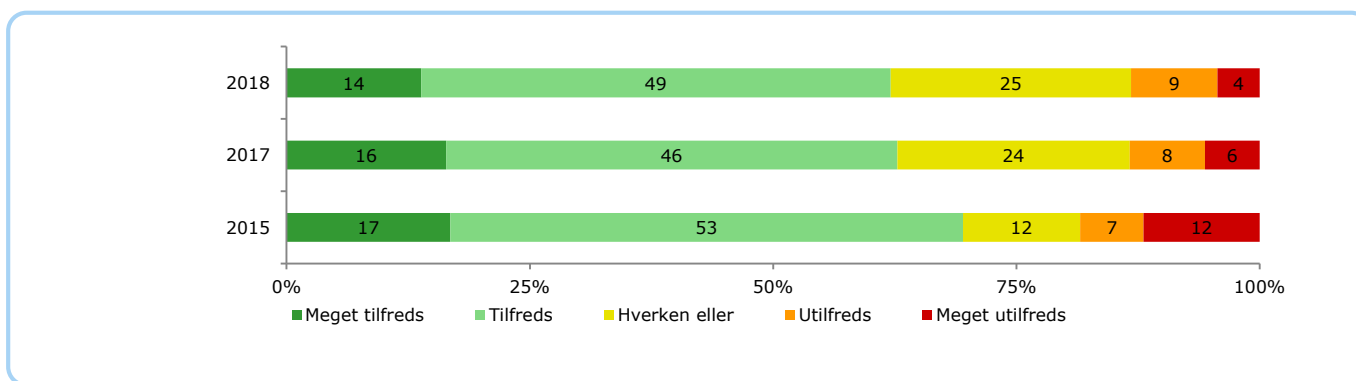
- Mere end 40 af de deltagende kunder er kommet med en kommentar vedrørende Landbrugsstyrelsens faglige arbejde.
- Inden for fagligt arbejde omhandler kommentarerne i overvejende grad paragrafrytteri samt praktisk forståelse for vejrlig og produktionsforhold.
- Flere nævner, at de overordnet er tilfredse med medarbejderne, og at der er sket forbedringer siden sidste år. Dog indeholder nogle kommentarer kritik eller forbedringsmuligheder for det faglige arbejde, som udføres i Landbrugsstyrelsen.
- Blandt kritiske kommentarer kan nævnes:
  - Snævre regler som tolkes forskelligt afhængig af medarbejder
  - Manglende tiltro og åbenhed på kontrolbesøg
- Blandt forbedringsmuligheder kan nævnes:
  - Lav en sammenfatning af hovedkonklusionerne i afgørelser
  - Gør opmærksom på lovmæssige ændringer inden den årlig indrapportering
  - Kommuniker i et sprog som kan forstås i fagmiljøet

# Kontrolbesøg

## Samlet tilfredshed med kontrolbesøg fordelt på hovedsegmenter



## Samlet tilfredshed med kontrolbesøg – historisk sammenligning

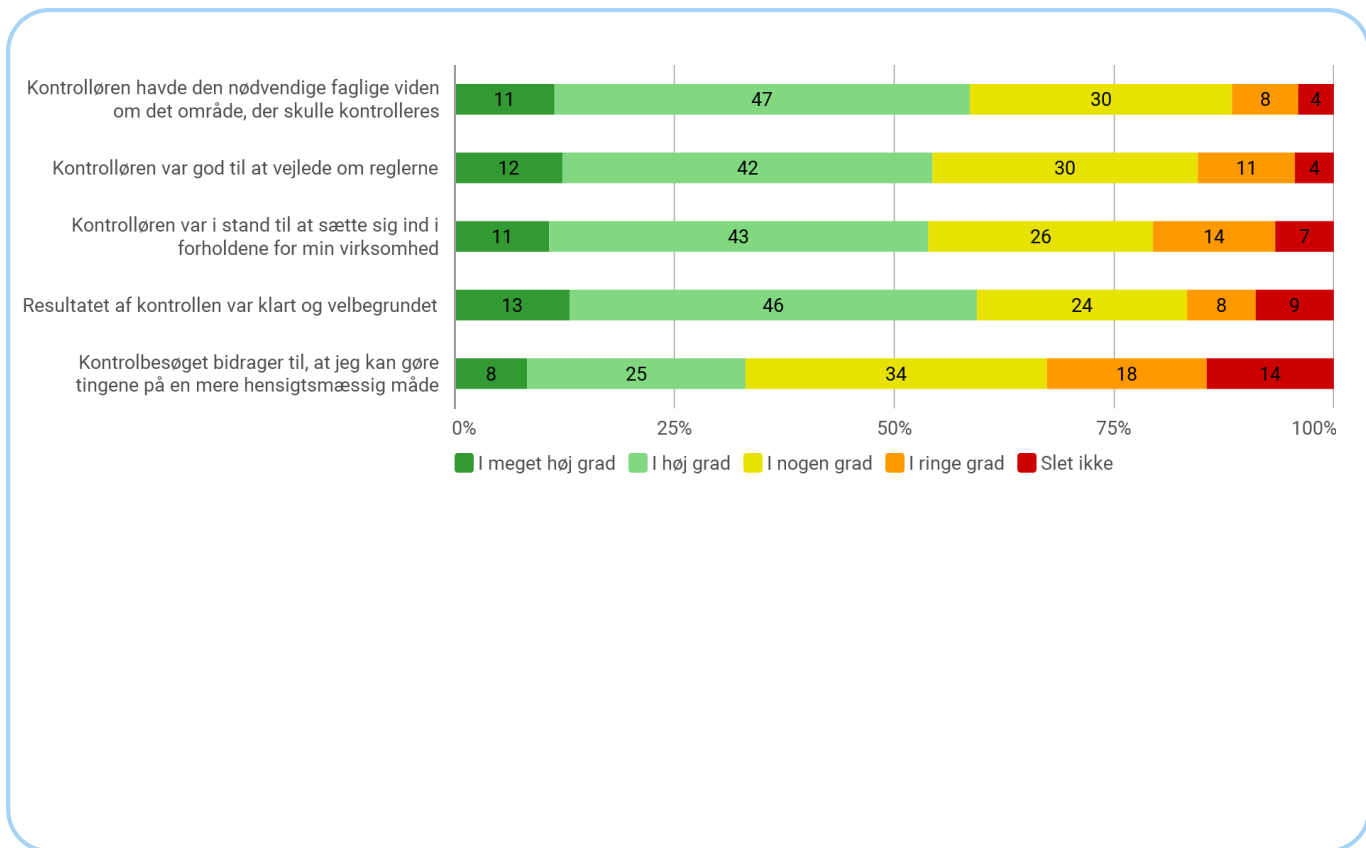


## Resultater

- Generelt er Landbrugsstyrelsens kunder tilfredse med Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg.
- 63 procent af kunderne er tilfredse med Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg.
- Overordnet set er der dog også kun sket små ændringer i Landbrugsstyrelsens kundetilfredshed med kontrolbesøg siden 2017.
- Inden for de enkelte kundesegmenter er der dog sket visse ændringer, herunder virksomhederne og gartnerierne.
- 13 procent af kunderne i 2018 er utilfredse med den måde, som Styrelsens kontrolbesøg er foregået på. Dette var 14 procent i 2017, hvorfor ændringen ikke er signifikant.
- Blandt gartnerierne (18 besvarelser) er kun 46 procent tilfredse med den måde, Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg er foregået på, hvorimod 75 procent af virksomhederne er tilfredse.
- Historisk set var der i 2017 81 procent af gartnerierne som var tilfredse og kun 48 procent af virksomhederne.

# Kontrolbesøg

## Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg



## Resultater

- Overordnet set ses der en nogenlunde ensartet vurdering af de forskellige elementer af Landbrugsstyrelsens kontrolbesøg.
- Vurderingen af, hvorvidt kontrolbesøget bidrager til, at kunden kan gøre tingene på en mere hensigtsmæssig måde, skiller sig lidt ud. Andelen af kunder, som mener at Landbrugsstyrelsen i høj grad bidrager med dette (33 procent) er nogenlunde lige så stor, som andelen af kunder, som mener, at Landbrugsstyrelsen i ringe grad bidrager med dette.
- Generelt er der en tendens blandt Landbrugsstyrelsens kunder til, at de i nogen eller høj grad opfatter, at både 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 dog også, at visse kontrollører både savner faglig viden og ikke er i stand til at forstå den enkelte landmands situation.

# Kontrolbesøg – udvalgte kommentarer

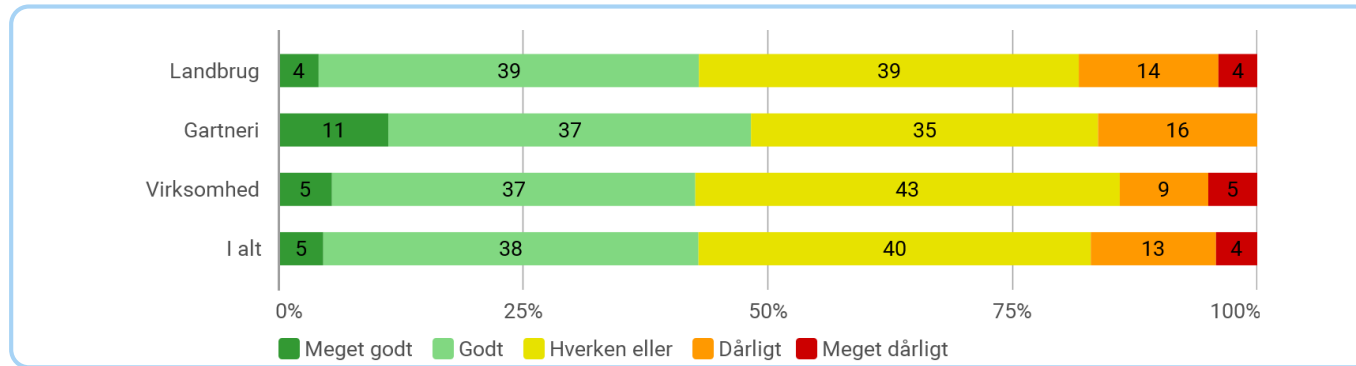
## Udvalgte kommentarer fra kunderne omkring kontrolbesøg

---

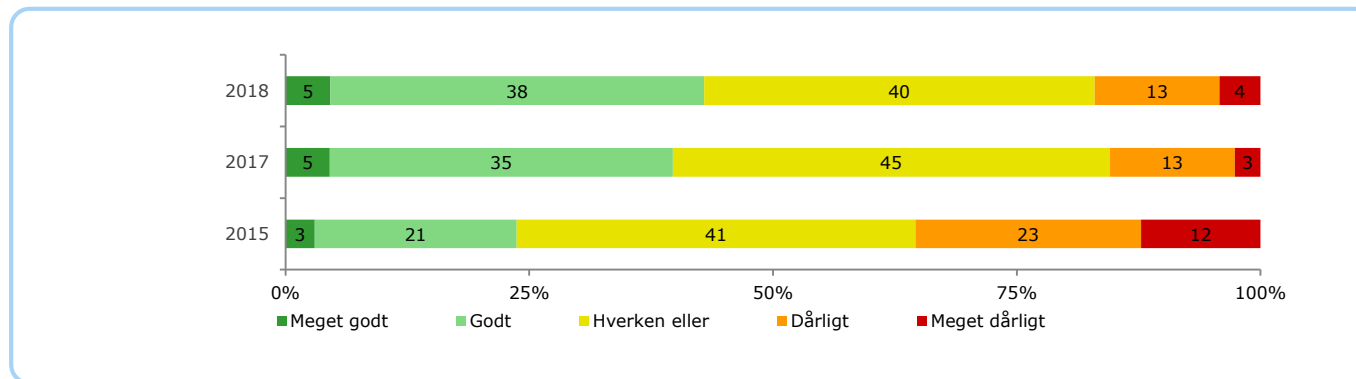
- Blot 20% af Landbrugsstyrelsens kunder har haft kontrolbesøg, og få har derfor haft en kommentar til mulige forbedringer.
- Inden for kontrolbesøg omhandler kommentarerne i overvejende grad det at kunne sætte sit ind i landmandens situationen før kontrolbesøg samt en attitude der signalerer tillid frem for mistillid. Kommentarerne kan groft opdeles i ros til eksisterende praksis og forbedringsforslag.
- Blandt de positive kommentarer fra kunderne findes:
  - Ros til kontrollanter
  - God service
- Blandt forbedringsforslagene kan nævnes:
  - Øget indsigt i drift af landbrug og ydmyg tilgang
  - Fastholdelse/forbedring af varsling før kontrolbesøg
  - Kontrolløren skal vide mere om det område, som kontrolleres
- Kunderne roser således kontrollørernes arbejde, om end der blandt nogle kunder er et ønske om, at kontrolbesøget varsles, da kunden derved har mulighed for at deltage og finde relevante dokumenter frem.

# Omdømme

## Opfattelse af omdømme fordelt på hovedsegmenter



## Opfattelse af omdømme – historisk sammenligning

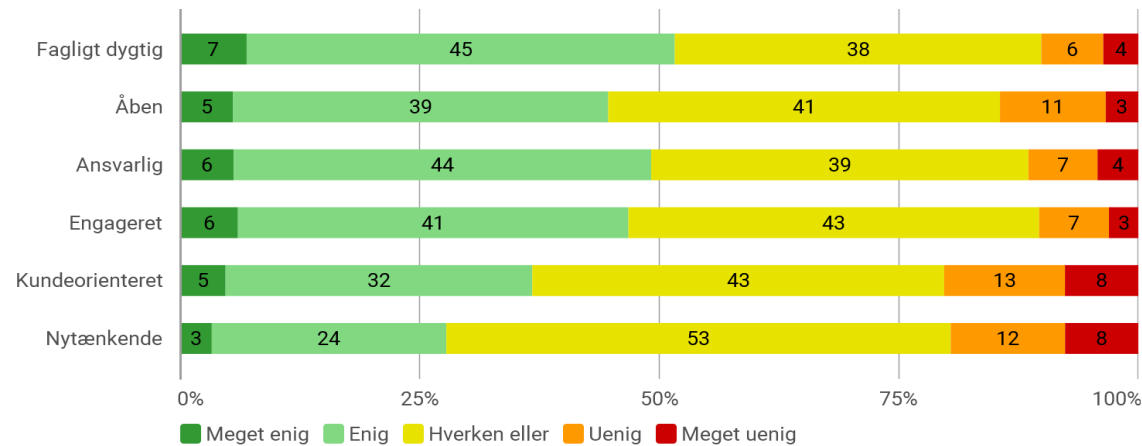


## Resultater

- 43 procent af kunderne opfatter Landbrugsstyrelsens omdømme som godt, mens 17 procent opfatter omdømmet som værende dårligt.
- I 2017 viste tilsvarende tal, at 40 procent mente, at omdømmet var godt, hvorimod 16 procent mente, at det var dårligt. Ændringerne betragtes derfor ikke som signifikante.
- 40 procent af Landbrugsstyrelsens kunder opfatter i 2018 omdømmet som hverken godt eller dårligt.
- Der ses kun små forskelle i den gennemsnitlige opfattelse af Landbrugsstyrelsens omdømme, mellem kunderne på tværs af hovedsegmenterne. Segmentet gartneri er en anelse mere positive end de øvrige (dog baseret på meget få besvarelser).

# Omdømme

## Opfattelse af Landbrugsstyrelsen som offentlig myndighed



## Resultater

- Over halvdelen af Landbrugsstyrelsens kunder har overvejende en positiv opfattelse af Landbrugsstyrelsen som offentlig myndighed (Meget enig/Enig).
- Kunderne er mest enige i, at Landbrugsstyrelsen er fagligt dygtige, ansvarlige og engagerede.
- Færrest af kunderne er enige i, at Landbrugsstyrelsen er nytænkende, hvor kun 27 procent er enige heri.
- Der ses en generel tendens til, at mange af kunderne hverken er enige eller uenige i udsagnene vedrørende Landbrugsstyrelsen som offentlig myndighed, hvoraf mellem 38-53 procent svarer dette. Den generelle tendens viser dog, at kunderne hovedsageligt er markant mere enige end uenige i, at Landbrugsstyrelsen lever op til udsagnene.
- Sammenlignet med 2017 er kundernes vurderinger af Landbrugsstyrelsen som offentlig myndighed meget ens, og der ses ikke nogle signifikante udviklinger.

# Øvrige kommentarer – udvalgte kommentarer

## Udvalgte kommentarer fra kunderne omkring Øvrige kommentarer

---

En overvejende del af de kommentarer, der gjort i undersøgelsens sidste kommentarfelt, er foretaget af de personer, som ikke har haft kontakt med Landbrugsstyrelsen de sidste 12 måneder. Kommentarerne omhandler i de fleste tilfælde, at de ikke længere driver landbrug af forskellige årsager.

En del andre benytter dette åbne kommentarfelt til at luften deres utilfredshed med en række vidt forskellige emner herunder enkeltsager.

Blandt enkelte elementer som bliver rost under Øvrige kommentarer kan nævnes:

- Langt bedre dialog med kontrollanten
- Meget hjælpsomme og behagelige personer i telefonservicen

Blandt enkelte elementer som bliver kritiseret under Øvrige kommentarer kan nævnes:

- IT-systemerne er besværlige, særligt ifm. ansøgninger
- Lang behandlingstid
- Kontrollanter som vil kanøfle landmanden frem for at vejlede



# Kontakt

## Rambøll Management Consulting

Hannemanns Allé 53  
DK-2300 Copenhagen Denmark  
[www.ramboll-management.com](http://www.ramboll-management.com)  
CVR-NR 60997918

### Kontakt

Senior Consultant  
Nils Riske  
M +45 5161 2079  
[nipr@ramboll.com](mailto:nipr@ramboll.com)

### Kontakt

Senior Consultant  
Nikolaj Pallesen  
M +45 5161 2735  
[npa@ramboll.com](mailto:npa@ramboll.com)