



Ministeriet for Fødevarer,
Landbrug og Fiskeri
Landbrugsstyrelsen

Landbrugsstyrelsens kundetilfredshedsundersøgelse 2020

Februar 2021

Indholdsfortegnelse

3	Overordnede konklusioner
5	Overordnet tilfredshed
7	Landbrugsstyrelsens tilskudsordninger
10	Landbrugsstyrelsens 14 kerneområder
12	Prioritering af forbedringsområder
14	De enkelte forbedringsområder
22	Indledende og opfølgende spørgsmål
26	Appendiks: Om undersøgelsen





Overordnede konklusioner



Overordnede konklusioner for kundetilfredshedsundersøgelsen



Landmændenes tilfredshed med Landbrugsstyrelsen er faldet – konsulenternes er steget

Den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen er faldet fra 59 pct. i 2019 til 57 pct. i 2020 – det er et fald på 2 pct.-point i forhold til seneste kundetilfredshedsundersøgelse. Gennemsnittallet for tilfredsheden er 3,6, hvilket er uændret fra undersøgelsen i 2019. For konsulenter er den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen steget fra 32 pct. i 2019 til 39 pct. i 2020 – det er en stigning på 7 pct.-point. For konsulenter er gennemsnittallet steget fra 2,9 i 2019 til 3,0 i 2020.



Landmænd vurderer generelt set Landbrugsstyrelsens 14 kerneområder højere end konsulenter

Landmænd vurderer ni af Landbrugsstyrelsens fjorten kerneområder højere end konsulenter. Landmænd vurderer områderne *regler og tidsfrister*, *tilgængelighed af Tast Selv-service*, *information om sagsbehandling*, og *afgørelser* markant højere end konsulenter. Området *nemt at lave ansøgning* vurderes markant lavere af landmænd, sammenlignet med konsulenter. På de resterende områder er der større enighed blandt landmænd og konsulenter. Både landmænd og konsulenter vurderer de overordnede emner *tilskudsordninger*, *kontrolbesøg*, og *kontakt med styrelsen* højest, og emnerne *It-systemer* og *ansøgning*, *regler i praksis*, og *sagsbehandling* lavest.



Kunderne ønsker forbedringer af regler i praksis og It-systemer og ansøgning

40 pct. af landmænd og 18 pct. af konsulenter prioriterer *regler i praksis* som det vigtigste forbedringsområde. *It-systemer* og *ansøgning* prioriteres som det vigtigste forbedringsområde af 20 pct. af landmænd og 59 pct. af konsulenterne. Samlet set dækker de to forbedringsområder 60 pct. af landmændene og 77 pct. af konsulenterne. Under *regler i praksis* er det vigtigste for både landmænd og konsulenter at sikre sammenhæng mellem regler og landbrugsfaglig praksis. Under *It-systemer* og *ansøgning* er det vigtigste for landmænd, at brugervenligheden af Tast Selv-service forbedres løbende, så det bliver enklere at lave ansøgning, mens det vigtigste for konsulenterne er, at tidsrummet hvor Tast Selv-service er i drift og kører stabilt, giver tilpas med tid til at lave ansøgning.



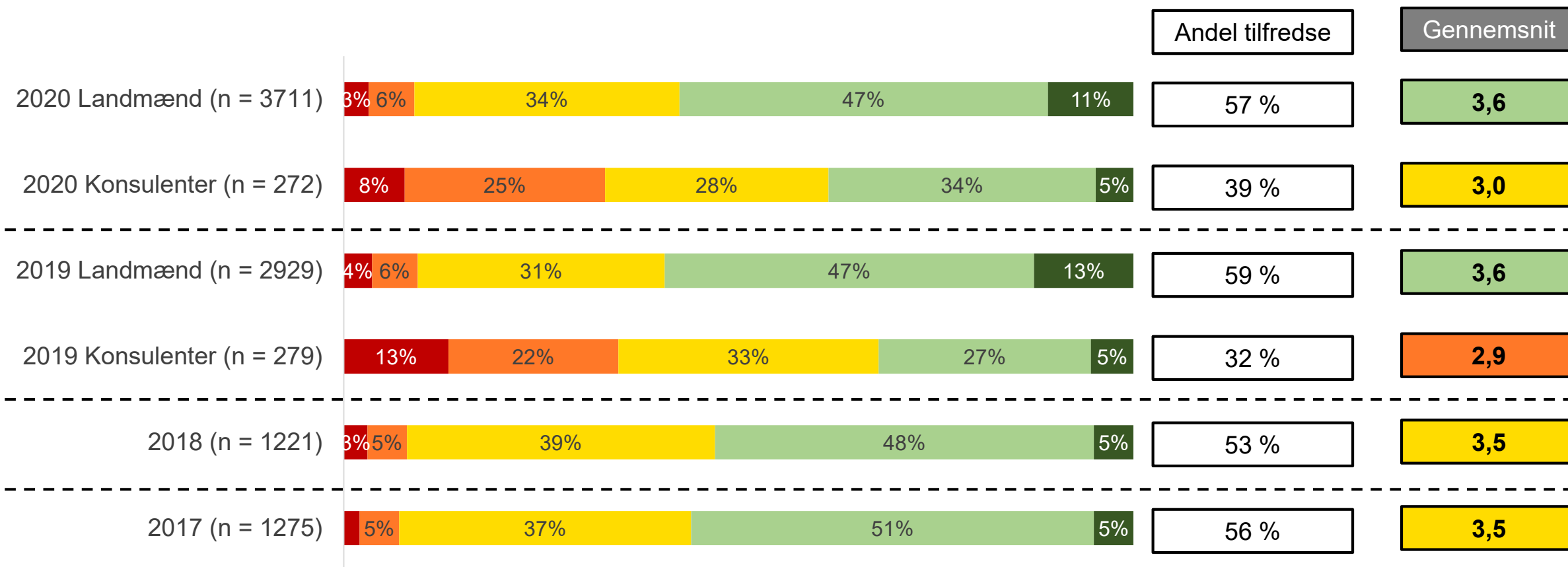
Overordnet tilfredshed



Overordnet tilfredshed med Landbrugsstyrelsen

Udvikling fra 2017 til 2020

Måltal 2020 **62 %**



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

Hvor tilfreds er du alt i alt med Landbrugsstyrelsen?

Base (2020): Alle landmænd n = 3711, Alle konsulenter n = 272. Base (2019): Alle Landmænd n = 2929, Alle Konsulenter n = 279. Base (2018): Landmænd og konsulenter n = 1221. Base (2017): Landmænd og konsulenter; n = 1275

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 kan være med decimaler. Derfor kan de viste procenter summere til mere eller mindre end 100% i visninger, men alle beregninger inkluderer decimaler.





Landbrugsstyrelsens tilskudsordninger



Tilskudsordninger

Tilfredshed med processen fra ansøgning til udbetaling

	Landmænd		Konsulenter	
	Gennemsnit	n	Gennemsnit	n
Modernisering af slagtesvinestalde 2016-2020	2,6	15	4,0	1
Miljøteknologi 2014-2020	2,6	86	2,1	8
Modernisering af kvægstalde 2015-2020	2,7	50	2,8	4
Natura 2000 - Naturlige vandstandsforhold	3,1	23	3,0	6
Dyrevelfærdspuljen	3,1	16		0
Minivådområder	3,2	72	2,8	11
Økologisk investeringsstøtte	3,2	13	2,5	2
Grønt udviklings- og demonstrationsprogram (GUDP)	3,2	8	2,8	9
Skov med biodiversitetsformål	3,2	17	3,1	16
Natura 2000 - Rydning og forberedelse til afgræsning	3,3	65	2,7	20
Økologisk arealtilskud	3,4	377	2,3	73
Bevaring af husdyrgenetiske ressourcer - dyretilskud	3,4	25	4,0	3
Pleje af græs- og naturarealer	3,4	673	2,4	181
Privat skovrejsning	3,4	108	2,8	65
Vådområder, fosfor (P)	3,4	14	2,8	8

	Landmænd		Konsulenter	
	Gennemsnit	n	Gennemsnit	n
Lavbundsprojekter	3,5	31	3,3	8
Målrettet regulering	3,5	192	2,7	136
Biogas	3,5	13	3,4	7
Frugt og grønt	3,6	33	3,7	15
Randzoner	3,6	179	3,1	21
Anden ordning	3,6	146	2,5	2
Vådområder, kvælstof (N)	3,7	29	2,8	10
Grønne krav	3,7	1090	3,2	220
Beplantning	3,8	114	3,4	5
Grundbetaling	3,8	2548	3,3	254
Ø-støtte	3,8	88	3,8	68
Slagtepræmie for kvier, tyre og stude	3,9	392	3,7	134
Unge landbrugere	3,9	194	3,0	167
Farestalde	4,3	3		0
Bevaring af brun Læsø bi		0		0



Hvor tilfreds er du alt i alt med processen fra ansøgning frem til udbetaling (eller afslag) for de tilskudsordninger, som du har søgt?
Base: Alle landmænd 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

Tilskudsordninger

Enighed i, at indholdet i ordningerne er det rette

	Landmænd		Konsulenter	
	Gennemsnit	n	Gennemsnit	n
Modernisering af kvægstalde 2015-2020	2,9	47	2,5	4
Dyrevelværdspuljen	3,2	13		0
Modernisering af slagtesvinestalde 2016-2020	3,2	11	3,0	1
Miljøteknologi 2014-2020	3,3	77	2,9	7
Minivådområder	3,4	67	3,2	11
Natura 2000 - Naturlige vandstandsforhold	3,5	20	3,4	5
Måltrettet regulering	3,5	179	3,1	107
Økologisk investeringsstøtte	3,5	13	3,0	2
Biogas	3,5	12	3,6	5
Farestalde	3,5	2		0
Grønt udviklings- og demonstrationsprogram (GUDP)	3,6	7	3,7	6
Skov med biodiversitetsformål	3,6	14	3,6	11
Vådområder, kvælstof (N)	3,6	30	3,1	8
Vådområder, fosfor (P)	3,6	13	3,3	7
Lavbundsprojekter	3,6	27	3,7	7

	Landmænd		Konsulenter	
	Gennemsnit	n	Gennemsnit	n
Pleje af græs- og naturarealer	3,7	619	3,4	147
Randzoner	3,7	172	3,3	19
Grønne krav	3,7	1031	3,6	182
Beplantning	3,7	109	4,0	5
Privat skovrejsning	3,8	93	3,3	55
Bevaring af husdyr genetiske ressourcer - dyretilskud	3,8	25	4,0	3
Anden ordning	3,8	124	4,0	1
Frugt og grønt	3,8	31	3,8	12
Grundbetaling	3,8	2411	3,7	213
Økologisk arealtilskud	3,8	362	3,4	58
Natura 2000 - Rydning og forberedelse til afgræsning	3,9	59	3,7	18
Slagtepræmie for kvier, tyre og stude	3,9	376	3,7	106
Ø-støtte	3,9	81	3,8	53
Unge landbrugere	4,0	180	3,6	134
Bevaring af brun Læsø bi		0		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



Landbrugsstyrelsens 14 kerneområder



Vurdering af Landbrugsstyrelsens 14 kerneområder

		Landmænd (n = 2608)	Konsulenter (n = 245)
		Gennemsnit	Gennemsnit
Regler i praksis	Landbrugsstyrelsen hjælper mig med at forstå de regler, som jeg skal følge	3,3	3,5
	De regler og tidsfrister som jeg skal følge hænger sammen med min praksis som landmand eller konsulent	3,0	2,3
Tilskudsordninger	De tilskudsordninger som jeg kan søge er relevante og dækker mit behov	3,5	3,4
It-systemer og ansøgning	Tast Selv-service er brugervenligt	3,1	3,0
	Tast Selv-service er tilgængeligt, når jeg skal bruge det	3,4	2,5
	Det er nemt at lave ansøgning i Landbrugsstyrelsens ansøgningskemaer	2,6	2,9
	Den information jeg finder i Tast Selv-service er nem at forstå	3,0	3,1
Information	Den information jeg modtager fra Landbrugsstyrelsen, er nem at forstå	3,2	3,1
	Den information jeg selv finder på Landbrugsstyrelsens hjemmeside er nem at forstå	3,1	3,1
	Jeg forstår, hvad jeg skal gøre, når jeg modtager vigtige meddelelser fra Landbrugsstyrelsen	3,4	3,3
Kontakt med styrelsen	Jeg får brugbare svar på mine spørgsmål, når jeg kontakter Landbrugsstyrelsen	3,4	3,5
Sagsbehandling	Jeg får tilstrækkelig information om, hvor langt min ansøgning er i sagsbehandlingen hos Landbrugsstyrelsen	3,2	2,7
	Afgørelser fra Landbrugsstyrelsen er forståelige	3,2	2,8
Kontrolbesøg	Kontrolløren fremstår professionel under kontrolbesøget	3,5	3,3



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



Prioritering af forbedringsområder



Prioritering af forbedringsområder

Fordeling af hvilket område, kunderne mener er vigtigst at forbedre

	Landmænd (n = 3438)	Konsulenter (n = 262)
	Andel	Andel
Regler i praksis	40 %	18 %
Tilskudsordninger	16 %	5 %
It-systemer og ansøgning	20 %	59 %
Information	9 %	3 %
Kontakt med styrelsen	1 %	0 %
Sagsbehandling	6 %	11 %
Kontrolbesøg	4 %	2 %
Andet område	4 %	2 %





De enkelte forbedringsområder



Regler i praksis

	Landmænd (n = 1149)		Konsulenter (n = 45)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Der er sammenhæng mellem regler og landbrugsfaglig praksis	2,2	#1	2,0	#1
Landbrugsstyrelsen er gode til at tilpasse regler, når vi står overfor praktiske udfordringer som vejrlig og produktionsforhold	2,4	#2	2,0	#4
Reglerne er tilpas enkle til, at jeg ved, hvordan jeg skal efterleve dem i praksis	2,7	#3	2,3	#2
Jeg oplever, at jeg har overblik over de regler, der gælder for mig	3,1	#4	3,2	#5
Jeg forstår, hvad reglerne betyder for mig	3,3	#5	3,4	#3
Landbrugsstyrelsens regler giver mig plads til, at jeg kan udvikle mit landbrug på en konkurrencedygtig måde	2,5	#6	2,0	#7
Der er god sammenhæng mellem forskellige regler	2,5	#7	2,2	#8
Jeg forstår formålet med forskellige regler	2,9	#8	2,8	#6
Landbrugsstyrelsens regler støtter mig i at håndtere fremtidige udfordringer i forhold til f.eks. klima og miljø	2,7	#9	2,1	#10
Landbrugsstyrelsen er gode til at forklare mig reglerne, når jeg beder om en forklaring	3,3	#10	3,2	#9

Kundernes kommentarer

Landmænd og konsulenter

- Forenkling af regler efterspørges. Både i form af færre regler, regler der er nemmere at forstå og efterleve, samt regler, der ikke ændrer sig så meget fra år til år.
- Forståelse for praksis efterlyses. Regler skal passe til praksis og Landbrugsstyrelsens medarbejdere skal have større viden om landbrugsfaglig praksis og forståelse for, hvordan f.eks. vind og vejr påvirker mulighed for regelefterlevelse.
- Efterafgrøder er det hyppigst nævnte eksempel på regler, der ikke virker i praksis. Det er svært for mange at nå at høste d. 20. august før de kan så efterafgrøder.
- Højere grad af inddragelse ønskes i udvikling af f.eks. regler og vejledningsmateriale.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)
 Angiv vigtighed (Skala: 1 = Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)
 Base: Alle landmænd der har valgt "Regler i praksis" som primære forbedringsområde, n = 1.384
 Base: Alle konsulenter der har valgt "Regler i praksis" som primære forbedringsområde, n = 48

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

	Landmænd (n = 457)		Konsulenter (n = 142)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Brugervenligheden af Tast Selv-service forbedres løbende, så det bliver enklere at lave ansøgninger	3,5	#1	3,3	#6
Det er nemt at lave ansøgning i fællesskemaet i Tast Selv-service	2,8	#2	3,4	#5
Jeg får altid en kvittering for min ansøgning, når jeg er færdig med den, så jeg ved Landbrugsstyrelsen har modtaget den	4,4	#3	3,4	#3
Det er nemt at finde hjælp til at lave ansøgningerne i vejledningerne i Tast Selv-service	3,0	#4	3,2	#13
Det er nemt at få et overblik over hele ansøgningsforløbet i Tast Selv-service	3,1	#5	3,2	#11
Tidsrummet, hvor Tast Selv-service er i drift og kører stabilt, giver mig tilpas med tid til at lave min ansøgning	3,4	#6	2,0	#1
Det er nemt at finde det rette ansøgningsskema i Tast Selv-service	3,3	#7	3,8	#12
Det er nemt at indberette mit gødningsregnskab på landbrugsindberetningen.dk	3,3	#8	3,9	#7
Der er et acceptabelt antal ændringer i Tast Selv-service, så skemaerne forbliver de samme fra år til år	3,3	#9	3,4	#10
Jeg oplever at fejl i Tast Selv-service bliver løst hurtigt	2,9	#10	2,0	#2
Det er nemt at få opdateret information om driftsstatus på Tast Selv-service, så jeg ved, hvornår jeg kan arbejde effektivt med min ansøgning	3,3	#11	2,3	#4
Det er nemt at indberette fejl i Tast Selv-service via blanketten til fejlindberetning	3,0	#12	2,9	#8
Når jeg indberetter fejl i Tast Selv-service kan jeg nemt følge med i hvordan fejlen bliver behandlet	3,0	#13	2,1	#9
Det er nemt at lave ansøgning til projektordningerne i Tast Selv-service	2,9	#14	3,0	#14

Kundernes kommentarer

Landmænd

- Mere enkle, driftssikre og brugervenlige It systemer og ansøgningsskemaer står højt på landmændenes ønsker til Landbrugsstyrelsen. Flere udtrykker ønske om selv at kunne søge. En simpel version af ansøgningsskemaet for dem der har den samme ansøgning hvert år og forudfyldte ansøgningsskemaer tilpasset den enkelte landmand efterspørges blandt andet.

Konsulenter

- Øget stabilitet, driftssikkerhed og hastighed står klart øverst på konsulenternes ønskeliste til Landbrugsstyrelsen.
- Løbende opdatering af driftsstatus og hurtigere fejlrettelser efterspørges af flere.
- Forsimpling af ansøgningsskemaer og hurtigere, mere simpelt og stabilt IMK er ligeledes et ønske.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Angiv vigtighed (Skala: 1 = Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landmænd der har valgt "It-systemer og ansøgning" som primære forbedringsområde, n = 673

Base: Alle konsulenter der har valgt "It-systemer og ansøgning" som primære forbedringsområde, n = 154

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

	Landmænd (n = 431)		Konsulenter (n = 11)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Det er enkelt at vurdere, om jeg opfylder betingelserne for at søge de enkelte tilskudsordninger	3,1	#1	3,3	#8
Reglerne på tilskudsordningerne er enkelt beskrevet, så jeg ved præcis, hvad jeg skal gøre for at overholde kravene	3,1	#2	3,0	#6
Det er nemt at få et overblik over de tilskudsordninger, som er relevante for mig at ansøge	3,1	#3	3,2	#2
Det er nemt at finde relevant information om de enkelte tilskudsordninger	3,1	#4	3,5	#1
Vejledninger til Landbrugsstyrelsens tilskudsordninger fortæller mig præcis, hvad jeg skal gøre i praksis	3,1	#5	3,3	#3
Information om det kommende års udvalg af ordninger bliver sendt ud i tilstrækkelig god tid	3,3	#6	3,6	#6
Landbrugsstyrelsens tilskudsordninger støtter mig i at håndtere fremtidige udfordringer i forhold til f.eks. klima og miljø	3,1	#7	2,7	#3
Udvalget af ordninger, som jeg kan vælge at søge, er passende	3,2	#8	3,2	#8
Landbrugsstyrelsens tilskudsordninger giver mig mulighed for, at jeg kan udvikle mit landbrug på en konkurrencedygtig måde	3,1	#9	2,6	#3

Kundernes kommentarer

Landmænd og konsulenter

- Der bør være bedre muligheder for at søge ordninger, der reelt understøtter formål med natur, biodiversitet og miljø og som har en reel effekt på de nævnte områder.
- Opgør med forskelsbehandling af bedrifter på baggrund af størrelse, da det ikke understøtter strukturviklingen.
- Ønske til bedre overblik over tilskudsmuligheder og hvordan de passer til ens bedrift.
- Ønske om enklere regler og mindre behov for konsulenthjælp.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)
 Angiv vigtighed (Skala: 1 = Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)
 Base: Alle landmænd der har valgt "Tilskudsordninger" som primære forbedringsområde, n = 550
 Base: Alle konsulenter der har valgt "Tilskudsordninger" 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



Information

	Landmænd (n = 224)		Konsulenter (n = 7)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Det er tydeligt i breve og andre vigtige meddelelser, hvis jeg skal foretage mig noget	3,6	#1	3,7	#2
Det er nemt at forstå breve og andre vigtige meddelelser	3,4	#2	3,3	#1
Landbrugsstyrelsen giver hurtigt besked, hvis der er tidsfrister der rykkes	3,5	#3	3,1	#3
Det er nemt at finde information om ansøgningsfrister	3,5	#4	3,4	#7
Det er nemt at forstå hvad jeg skal gøre, når jeg læser Landbrugsstyrelsens vejledninger	3,3	#5	3,1	#4
Landbrugsstyrelsen hjælper mig med at huske tilsagn, der skal fornyes	3,5	#6	3,3	#10
Det er nemt at få besked om nye regler og lovgivning	3,2	#7	3,0	#9
Nyheder fra Landbrugsstyrelsen er nemme at forstå	3,4	#8	3,1	#4
Det er nemt at finde relevant information på Landbrugsstyrelsens hjemmeside	3,3	#9	3,0	#4
Det er nemt at finde information om andre tidsfrister	3,4	#10	3,1	#7
Nyhedsbrevene er målrettet mig, så jeg kun får information, som er relevant	3,7	#11	3,7	#10
Landbrugsstyrelsens videoer gør det nemt for mig at forstå information fra Landbrugsstyrelsen	3,4	#12	3,6	#12

Kundernes kommentarer

Hovedsageligt landmænd

- Flere ønsker øget information ved diverse ændringer, forsinkelser mv. Det er vigtigt at der informeres i god tid og ved evt. forsinkelser på udbetalinger informeres om hvornår udbetalingen kan forventes. Der er en oplevelse af, at det kan være svært at holde sig opdateret ift. ny lovgivning mv.
- Der er et ønske om mere målrettet og direkte information f.eks. om hvilke tilskudsmuligheder der passer til ens bedrift, ansøgningsperioder, tidsfrister mv.
- Når der sendes breve til landmænd bør de være formuleret klart og tydeligt. Det er vigtigt at budskabet ikke kan misforstås. Større respekt for modtagerne af brevene og bedre forståelse for landmandens situation efterspørges.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)
 Angiv vigtighed (Skala: 1 = Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)
 Base: Alle landmænd der har valgt "Information" som primære forbedringsområde, n = 308
 Base: Alle konsulenter der har valgt "Information" 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



Sagsbehandling

	Landmænd (n = 174)		Konsulenter (n = 28)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Udbetalingen af pengene falder på det forventede tidspunkt	2,4	#1	2,0	#1
Det er nemt at få et opdateret overblik over status på min sag og hvor den er i processen for behandling	2,5	#2	2,0	#6
Landbrugsstyrelsen sender min afgørelse indenfor en rimelig tidsperiode	2,5	#3	2,0	#5
Det er nemt at få svar på spørgsmål om sagsbehandlingstid	2,3	#4	2,0	#3
Afgørelser fra Landbrugsstyrelsen er velbegrundede	2,8	#5	3,0	#2
Det er nemt at forstå afgørelser fra Landbrugsstyrelsen	3,0	#6	2,9	#3
Jeg oplever, at der er passende tid til at besvare høringer fra Landbrugsstyrelsen	3,1	#7	3,5	#8
Det er tydeligt forklaret, hvordan jeg skal besvare høringer fra Landbrugsstyrelsen	3,2	#8	3,6	#7

Kundernes kommentarer

Landmænd og konsulenter

- Mange synes sagsbehandlingen tager for lang tid. De undrer sig også over forskellige udbetalingstidspunkter i ordningerne.
- Flere nævner også at det er svært at få klarhed over status i deres sag. De oplever også at de bliver nødt til at rykke for svar.
- Mange ønsker også gerne forklaringer på forsinkelser i udbetalingen og nogle savner klar instruks om, hvad de skal gøre.
- De oplever også stor forskel i viden og erfaring blandt sagsbehandlere. Nogle har også oplevet at få forkerte svar.
- De ønsker at Landbrugsstyrelsen holder hvad de lover og har realistiske udbetalingsmål.
- Flere nævner de økonomiske udfordringer de manglende udbetalinger skaber.
- Nogle ønsker aconto udbetalinger mens sagsbehandlingen pågår.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Angiv vigtighed (Skala: 1 = Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landmænd der har valgt "Sagsbehandling" som primære forbedringsområde, n = 219

Base: Alle konsulenter der har valgt "Sagsbehandling" som primære forbedringsområde, n = 29

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

	Landmænd (n = 109)		Konsulenter (n = 3)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Der er fokus på den gode dialog under kontrolbesøget	3,6	#1	3,3	#2
Resultatet af kontrollen er velbegrunder	3,1	#2	2,7	#4
Der er god sammenhæng mellem det, der står i kontrolrapporten og den opsummering af observationer, som kontrolløren lavede ved afslutningen af kontrolbesøget	3,4	#3	3,0	#4
Kontrolløren giver konkrete svar på mine spørgsmål	3,4	#4	3,3	#4
Resultatet af kontrollen er nemt at forstå	3,5	#5	3,0	#1
Kontrolløren giver mig relevant vejledning om, hvordan jeg overholder regler	3,4	#6	3,0	#9
Oplevelsen og resultatet af kontrolbesøg er uafhængigt af den enkelte kontrollør	3,1	#7	2,3	#2
Det er tydeligt forklaret, hvordan jeg skal besvare høringer	3,3	#8	3,0	#8
Kontrolløren starter med at fortælle om kontrolbesøgets formål og forløb, så jeg ved, hvad der skal ske	3,9	#9	3,8	#4
Kontrolløren fremlægger retssikkerhedsbrevet, så jeg tydelig forstår mine rettigheder	3,6	#10	2,7	#10

Kundernes kommentarer

Hovedsageligt landmænd

- Ønsker at alle kontrollører har kendskab til regler og det landbrugsfaglige, som er relevant for det de kontrollerer.
- Mere fokus på helheder og effekt, fremfor bagateller. Flere har dårlige oplevelser med uerfarne kontrollører, hvor de oplever, at "de er ude for at finde fejl". De erfarne kontrollører bliver nævnt mere positivt.
- Nogle beskriver de uanmeldte kontrolbesøg som meget stressende.
- Ønske om mere vejledende besøg og høflig og venlig tone.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)
 Angiv vigtighed (Skala: 1 = Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)
 Base: Alle landmænd der har valgt "Kontrolbesøg" som primære forbedringsområde, n = 124
 Base: Alle konsulenter der har valgt "Kontrolbesøg" som primære forbedringsområde, n = 5

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

	Landmænd (n = 31)		Konsulenter (n = 0)	
	Gennemsnit	Prioritering	Gennemsnit	Prioritering
Landbrugsstyrelsens medarbejdere er fagligt kompetente til at svare på mine spørgsmål	3,4	#1	-	-
Landbrugsstyrelsens medarbejdere giver konkrete svar på mine spørgsmål, når jeg kontakter dem	3,2	#2	-	-
Det er nemt at få løst mit problem eller få svar på mit spørgsmål, når jeg ringer til Landbrugsstyrelsens Kundecenter	2,9	#3	-	-
Landbrugsstyrelsens medarbejdere er gode til at hjælpe mig med at få overblik over, hvordan jeg skal overholde regler	3,2	#4	-	-
Landbrugsstyrelsens medarbejdere giver relevant vejledning om reglerne	3,2	#5	-	-
Landbrugsstyrelsens medarbejdere er professionelle i kontakten med mig	3,5	#6	-	-
Jeg får løst mit problem eller får svar på mit spørgsmål, når jeg bliver stillet videre fra Kundecenteret til en anden medarbejder i Landbrugsstyrelsen	3,3	#7	-	-
Det er nemt at komme i kontakt med rette medarbejder i Landbrugsstyrelsen	2,8	#8	-	-
Der er kort svartid, når man ringer til Landbrugsstyrelsen	3,2	#9	-	-
Jeg oplever, at der bliver ringet tilbage indenfor et døgn, når Kundecenteret har lagt en telefonbesked på mine vegne til en medarbejder i Landbrugsstyrelsen	3,2	#10	-	-
Der er kort svartid, når man sender en e-mail til Landbrugsstyrelsen	3,3	#11	-	-

Kundernes kommentarer

Udelukkende landmænd

- Flere udtrykker ønske om at Landbrugsstyrelsen benytter almindelig e-Boks eller mail. De finder generelt, at det kan være overskueligt med de mange systemer og steder man skal logge på for at finde sin post som selvstændig.
- Flere udtrykker stor tilfredshed ved telefonisk kontakt til styrelsen.
- Enkelte nævner, at det kan være svært at få fat i en medarbejder der kan svare præcist på konkrete spørgsmål, udtrykker bekymring omkring datasikkerhed og ønsker mere letforståeligt sprog.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? (Skala: 1 = Meget uenig til 5 = Meget enig)

Angiv vigtighed (Skala: 1 = Mindre vigtigt, 2 = Vigtigt, 3 = Meget vigtigt)

Base: Alle landmænd der har valgt "Kontakt med styrelsen" som primære forbedringsområde, n = 42

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

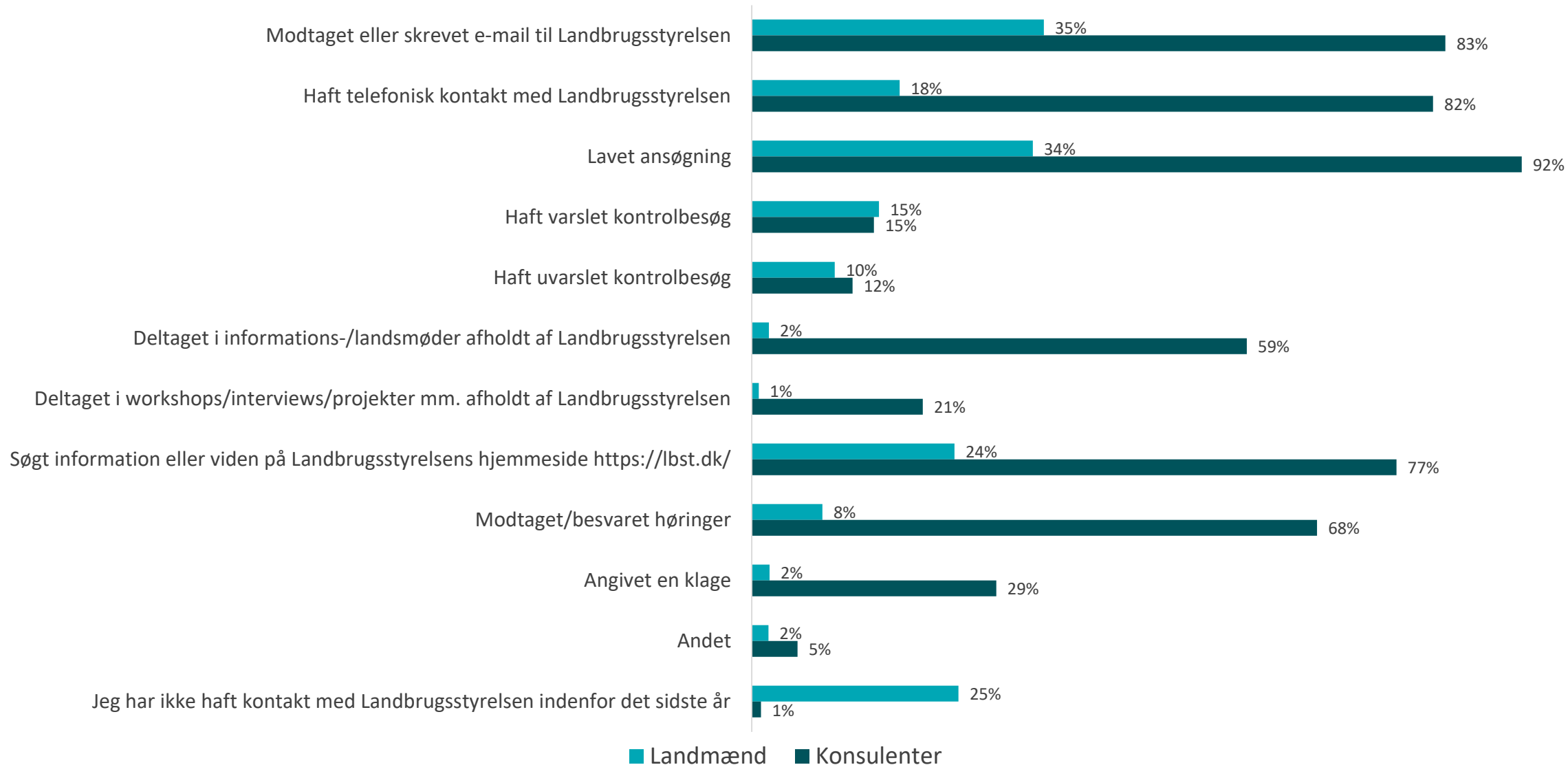




Indledende og opfølgende spørgsmål

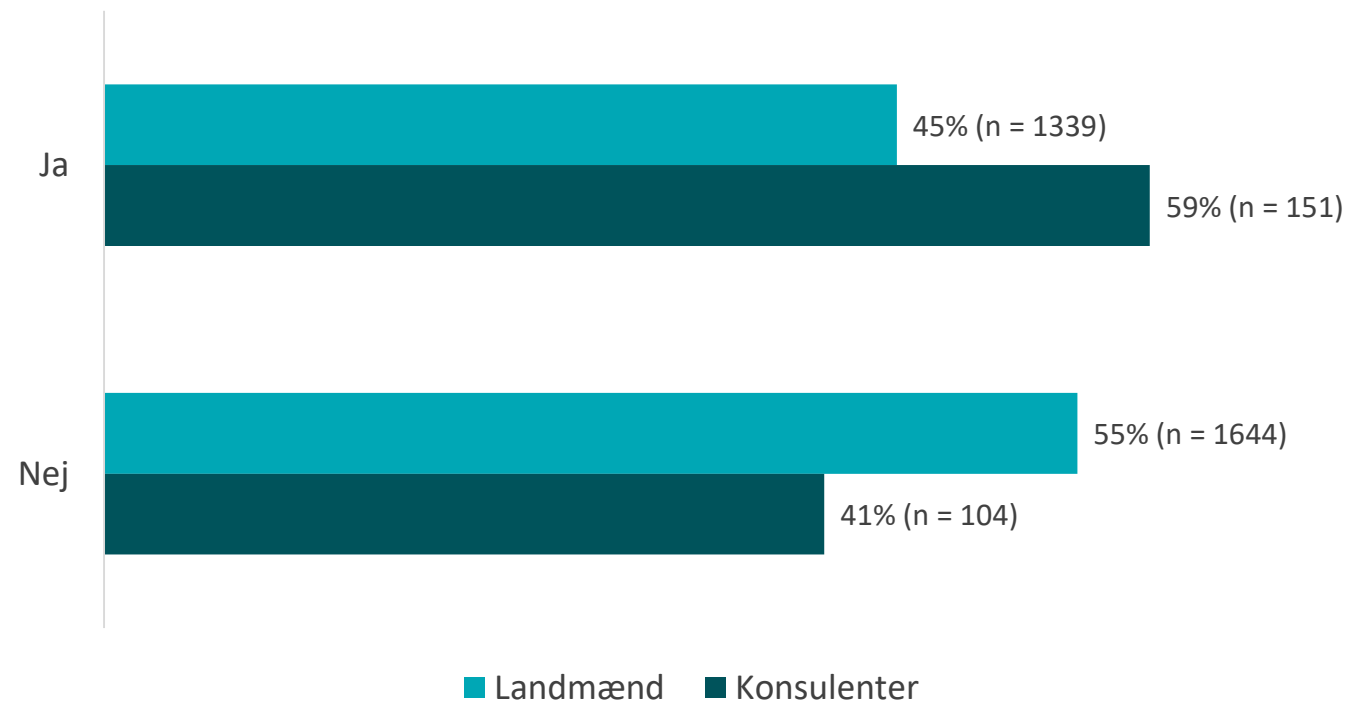


Kontaktpunkter inden for det seneste år



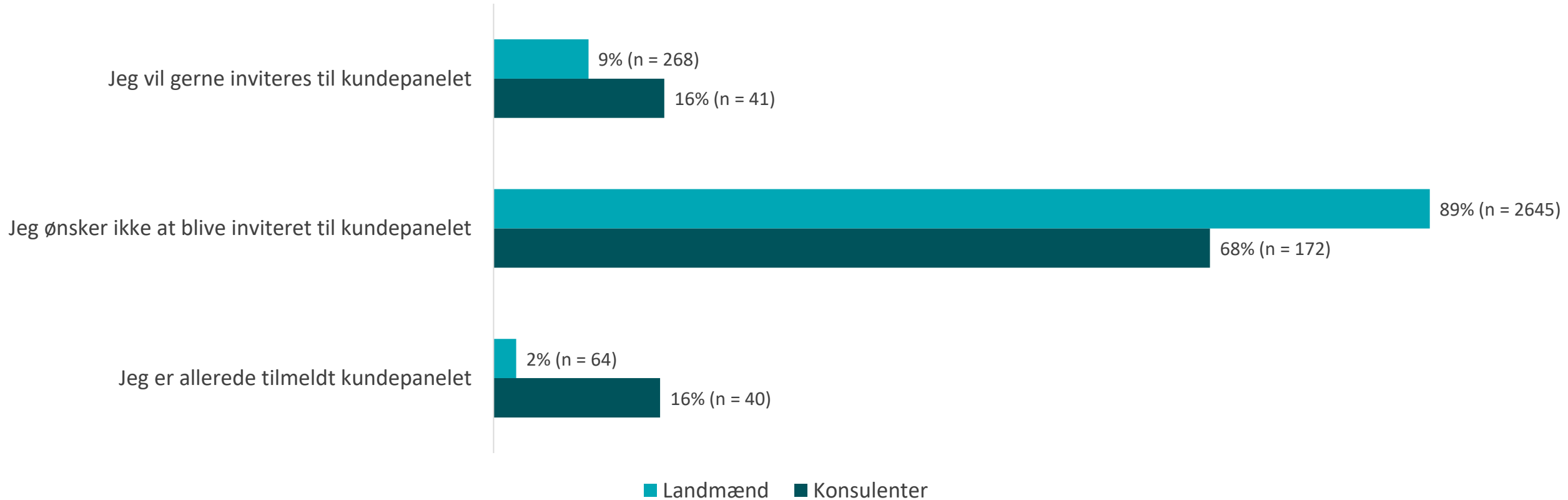
Mulighed for opfølgende kontakt

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



Invitation til Landbrugsstyrelsens kundepanel

Kunne du tænke dig at være med i et kundepanel, som Landbrugsstyrelsen løbende inddrager i arbejdet med at udvikle nye tilskudsordninger, IT-systemer med mere?



Kunne du tænke dig at være med i et kundepanel, som Landbrugsstyrelsen løbende inddrager i arbejdet med at udvikle nye tilskudsordninger, IT-systemer med mere?

Base: Alle landmænd n = 3711, Alle konsulenter n = 272





Appendiks: Om undersøgelsen



Om kundetilfredshedsundersøgelsen

Formål med kundetilfredshedsundersøgelsen

Formålet med Landbrugsstyrelsens årlige kundetilfredshedsundersøgelse er at:

- ✓ Fastlægge den overordnede tilfredshed med Landbrugsstyrelsen.
- ✓ Følge udviklingen i tilfredshed over tid.
- ✓ Identificere forbedringsområder, som kan øge kundernes tilfredshed, hvis Landbrugsstyrelsen arbejder på at forbedre disse områder.
- ✓ Få kundernes inputs til forbedringsaktiviteter.

Gennemførelse af undersøgelsen

- ✓ Undersøgelsen blev gennemført fra den 6. til 25. januar 2021.
- ✓ Spørgeskemaet blev udsendt via e-mail til en stratificeret tilfældig udvalgt stikprøve af landmænd, 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 10.598 kunder. Blandt disse er 511 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.
- ✓ 3.983 respondenter har gennemført undersøgelsen, det vil sige som minimum har besvaret til og med det overordnede tilfredshedsspørgsmål, der er gennemførelskriteriet.

Undersøgelsens målgrupper og stikprøve

- ✓ Undersøgelsens målgrupper er landmænd og konsulenter. Landmænd 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 38.016 kunder.
- ✓ For landmænd er stikprøven til undersøgelsen udtrukket simpelt tilfældigt inden for seks definerede strata baseret på størrelse samt driftsform. Svarene for landmænd er efterfølgende vægtet på de samme strata, således at resultaterne kan overføres til populationen. Vægtene ligger i intervallet 0,90 til 1,06, hvilket er acceptabelt.
- ✓ For konsulenterne er hele populationen inviteret til at besvare undersøgelsen.
- ✓ Landmænd og konsulenteres 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 landmænd er denne usikkerhed +/- 1,6 pct. og for konsulenter er usikkerheden +/- 5,8 pct., begge udregnet som 95 pct. konfidensintervaller til det overordnede tilfredshedsspørgsmål.



Målgrupper, inviterede og besvarelser

Målgruppe	Population	Inviterede	Antal svar	Svarprocent
Konventionelle, under 10 ha	12.335	3.297	1.157	35 %
Konventionelle, 10-50 ha	10.711	2.862	1.106	39 %
Konventionelle, over 50 ha	10.329	2.760	1.035	38 %
Økologiske, under 10 ha	1.488	397	139	35 %
Økologiske, 10-50 ha	1.356	362	149	41 %
Økologiske, over 50 ha	1.199	322	125	39 %
Konsulenter	598	598	272	45 %
Total, eksklusiv konsulenter	37.418	10.000	3.711	37 %
Total, inklusiv konsulenter	38.016	10.598	3.983	38 %

Måling	Svarprocent
2020	32 %
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.

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.



