

# Referat It-brugerforum

Fjerde møde 31. marts 2023

## Brugerrepræsentanter

Philip Brask Madsen (Landbrug & Fødevarer)  
Gitte Hansen (ØkologiRådgivning Danmark)  
Jesper Vestergaard (Fjordland)  
Kirsten S. Pedersen (LandboNord)  
Lars Jørgensen (Velas)  
Marianne Lorenzen (Landbrugsrådgivning Syd)  
Niels Chr. Tramm (Agrovi)  
Tina Hovmand (VKST)  
Susi Lyngholm (SEGES)  
Henning Hougaard

## Fra Landbrugsstyrelsen

Jon Simonsen, Vicedirektør  
Steffen Rasmussen, Teamleder IT, IMK  
Emil Maintz, Teamleder IT, CAP-TAS  
Mikkel Jansdorf, Scrum master, Areal-ART  
Claus Pedersen, IMK  
Yngve Saxil Andersen, HR & Kommunikation  
Mette-Marie Daub, Teamleder, IT Stab  
Julie Jensen, IT Stab (referent)  
Peter Ritzau Eigaard, Enhedschef,  
Landbrugsstøtte & Geodata

## Agenda

- 1) Opfølgning fra sidste møde
- 2) Status fra LBST
- 3) Drøftelse af systemmæssig sammenhæng ift. årshjul
- 4) Status på markblokændringsforslag – behandlingstid og antal
- 5) Økologiskema
- 6) Instruks til indtegning af GLM

## Opfølgning fra sidste møde

Jon bød velkommen og præsenterede dagsordenen for mødet. Han orienterede ligeledes om, at der er lagt statistik og grafer for ansøgningsrunden på hjemmesiden, og at vi ansøgningsmæssigt ligger som forventet.

Derefter fulgte Mikkel op på et spørgsmål fra forrige møde omkring markblokke og småbiotoper. Han fortalte at de ansøgere der søgte før opdatering af kortlaget er blevet orienteret om hvilke marker de ikke kan søge tilskud til, og der er en faglig grund til hvorfor kortene ikke er i laget. Han tilføjede at kortlagene er retvisende, og har været det de sidste par måneder.

I forhold til biodiversitetsordninger, forklarede Mikkel, at man ikke kan se den ekstra procent, som beregnes automatisk. Det følger retningslinjerne, men i skemadesignet er det ikke så synligt. Det kan være frustrerende for brugeren, og vi kan overveje internt i Landbrugsstyrelsen at arbejde med brugervenligheden, pointerede Mikkel.

Philip spurgte ind til, hvornår kortgrundlaget opdateres. Mikkel var ikke helt sikker i sit svar og lovede at følge op, men han mente at det var i slutningen af året.

Jon sluttede opfølgning af med at fortælle at udfordringen omkring GKEA kvitteringer med mange sider, er prioriteret ind, og det forventes at kvitteringen fremadrettet vil ligne den fra forrige år.

Tina nævnte at hun, og hendes kollegaer, oplevede performanceproblemer i forhold til at lave beregninger, og at skemakontrol kunne tage over 30 minutter. Her til spurgte Jon om der var tale om store ansøgninger. Tina fortalte at det var ansøgninger med mange marker, men at der ellers ikke var tale om komplicerede ansøgninger. Hun tilføjede, at det kunne tage 20 minutter at lave en GLM beregning. Lars var af samme opfattelse, og fortalte at det ikke kun var ved skemakontrol, men også når man skiftede afgrødekode i markplanen, at det virkede som om at beregningerne kørte tungt. Steffen spurgte om det var noget der var sket inden for de seneste dage, eller bare en generel opsamling af frustration. Lars forklarede at det har været et problem der havde stået på i noget tid, men at han godt kunne fornemme at der nu var flere der arbejder fuldtid i skemaet og dermed belaster systemet. Jon bemærkede, at de omtalte performanceudfordringer ikke var noget der afspejlede sig i ansøgningsantallet. Steffen fortalte i forlængelse heraf, at alt umiddelbart så fint ud på bagsiden af skemaerne, og det ikke var noget der kunne se på målingerne der blev foretaget, men han udtrykte også at det var godt at vi internt i Landbrugsstyrelsen nu var informeret om problemet. Claus tilføjede, at vi gerne ville kigge på det, så hvis der var nogle der lå inde med konkrete eksempler, så var vi meget interesseret i at få CVR-numrene på disse. Tina havde to eksempler som hun ville sende. Store ansøgninger med tilsagn, fx i form af økologi eller PLG, burde der også kigges på, lød det fra Lars. Jon spurgte Tina om det var den type ansøgninger som hun oplevede problemer med. Tina svarede at hun ikke havde nogle ansøgninger uden PLG, så hun havde ikke mulighed for at opdage om det var relateret til det, men hun kunne fortælle at hun også havde ansøgninger med skovtilsagn. Claus konkluderede, at problemet måtte relatere sig til tilsagn, og forklarede at de også blev behandlet yderligere. Gitte var af samme opfattelse som de andre, i forhold til at beregningerne tog lang tid, samt at kortlag på økologi og PLG var længe om at blive indlæst. Til gengæld var hendes opfattelse, at ansøgningerne på omkring 300 hektar kørte bedre igennem end sidste år, men hun mente at der nu vil begynde at komme flere af de helt store ansøgere. Jon rundede af med at konkludere, at det var den samme tendens der blev bekræftet, så det ville vi forsøge at fejlsøge.

## **Status fra LBST**

Steffen kunne fortælle at vi havde rundet 18.000 ansøgninger, og at vi er foran på areal sammenholdt med sidste år, hvilket han mente kunne skyldes at de store ansøgninger var kommet ind tidligere. I forhold til fejlmeldinger, kunne Steffen fortælle at der var kommet færre, og at vi har kunnet reagere relativt hurtigt på dem, samt at kontaktcenteret har været lettere at komme igennem til.

Dernæst fortalte Steffen at vores effektmålinger talte imod den dialog der fandt sted indledningsvist på mødet. De tekniske målinger visere hurtigere gennemsnitlige svartider. Der er nogle ting der går hurtigere, og nogle ting der går langsom, hvilket var samme billede som vi fik bekræftet på brugerbesøgene, fortalte Steffen.

Lars spurgte om det er muligt at sessionen løber ud i indlæsningsprocessen, idet en af hans kollegaer ikke fik data ind på målrettede efterafgrøder, før hun prøvede igen og endnu en gang ventede lang tid mens den indlæste. Steffen forklarede at grundlæggende var det muligt at systemerne kunne rammes af timeout, og det ville vi forsøge at følge op på.

Steffen fortalte lidt om observationerne fra brugerbesøgene der havde været gennem ansøgningsrunden, og han nævnte at der var kommet konstruktive ønsker til skemaets brugervenlighed og performance, som Landbrugsstyrelsen vil tage med videre. Han fortalte at det havde været nogle givende besøg, og han takkede for engagementet.

I forhold til kommunikation arbejdes der på, at man fx kan få mails hvis der er servicevinduer der er hurtigere overstående, end hvad der var der oprindeligt var udmeldt, lød det fra Jon. Lars sagde at det ville vække glæde, hvis man kunne tilmelde sig den slags mails.

Det næste Steffen kunne fortælle var, at vi får god respons vedrørende driftsstatus, og at der vil komme en forbedret version efter ansøgningsrunden. Som noget nyt skal der være en forventet rettellesdato på fejlmeldingerne på driftsstatus, forklarede Steffen, og tilføjede at der er skærpet fokus på løbende at opdatere driftsstatus. Han roste også brugerne for at melde fejl ind, og tilføjede at kvaliteten af fejlmeldingerne var gode og lette at forstå. Gitte kunne også sende ros den anden vej. Hun fortalte at de fleste af fejlene som regel blev løst efter et servicevindue. Hun følte også at der var kommet en bedre stemning, og at hvis en anden person allerede har fejlmeldt, er det ikke nødvendigt også selv at fejlmelde.

Steffen orienterede om at ansøgningsfristen var forlænget med én uge, blandt andet på baggrund af en sammenlagt nedetid på 19,5 timer indenfor normal arbejdstid. Han indskød at der derudover kunne være forskellige opfattelser af nedetid, som fx lange kaffepauser mellem indlæsningerne, der ikke var medregnet.

Jon lagde afslutningsvist op til en drøftelse omkring arbejde i påskedagene. Han fortalte, at der var planlagt påskebemanding i Landbrugsstyrelsen, og spurgte deltagerne, om det samme var gældende hos dem. Lars lagde ud med at fortælle, at der hos dem havde været en bekymring for, at Landbrugsstyrelsen ville fjerne bemandingen i påsken som følge af fristforlængelsen. Lars fortalte at der ville være folk på arbejde hos dem, så de ville være kede af hvis der ikke var bemanding på. Kirsten kunne også fortælle at de ville arbejde i påsken, grundet den korte tid til at ansøge i. Jesper fortalte at de ikke ville arbejde i påskedagene, da de var godt med, men de ville gøre brug af de tre dage op til påsken. Lidt den samme melding kom fra Gitte, som kunne fortælle, at de ville holde så meget påske som muligt, men at der nok alligevel ville være nogle på arbejde. Hun sagde at de ikke nødvendigvis havde en forventning om at der var nogle til at tage

telefonerne, men at de forventede at systemerne var oppe at køre. Lars kom med en bemærkning om, at der nok ville være en del landmænd der selv ville gå i gang med at lave deres ansøgninger. Jon kunne slutte af med at konkludere, at bemanningen i Landbrugsstyrelsen skulle fastholdes.

## **Drøftelse af systemmæssige sammenhæng ift. årshjul**

Jon indbød til en drøftelse af, om der var noget i relation til årshjulet, som Landbrugsstyrelsen kunne gøre for at lette ansøgningsrunden. Han nævnte at det var et kendt ønske at åbne op for ansøgningsrunden før 1. februar, men han ville gerne høre om der var andet der kunne åbnes op tidligere for at lette processen.

Kirsten efterlyste at ansøgningskemaet åbnede samtidig med markplanen i december, og nævnte som eksempel at permanent græs først var rigtigt i februar. Til dette svarede Jon, at det ikke er muligt at åbne ansøgningskemaet før 1. februar, da vi er afhængige af at have december og januar til at udbetale pengene fra året før, fordi disse kørsler er så store som de er.

Lars havde et ønske til at man kunne lave et andet system sideløbende med sagsbehandlingen, som kørte uden om fællesskemaet. Et sidste ønske fra Lars relaterede sig til afgrødekodedata i IMK. I forhold til det sidste ønske, kunne Claus fortælle at det var teknisk muligt, idet der var plads til afgrødekode, og at den automatisk kunne føres over i ansøgningskemaet. Claus foreslog at Lars forhørte sig hos SEGES.

IMK er allerede kørende hele året, og det ville være godt hvis man kunne vælge afgrødekode, da det rykker det hele lidt når først de kunne komme ind 1. februar, sagde Gitte. Til gengæld syntes hun at det var godt man kunne tegne allerede i efteråret, så kortet var klar i februar.

Ifølge Lars ville det være gavnligt med en proces hvor man kan få afklaret omdrift på permanent græs, da kortgrundlaget på permanent græs først kommer meget tæt på 1. februar. Niels gav udtryk for, at måden som permanent græs blev håndteret på var håbløs, og at det var u hensigtsmæssigt at det kun blev opdateret en gang årligt, og der derfor skal skrives omdriftskode i bemærkningsfeltet.

Jon spurgte om der var noget i forhold til gødningsdelen, som kunne iværksættes før ansøgningsrunden. Tina svarede at uanset hvilken frist man fik, så ville det altid blive presset op mod fristen på grund af antallet af kunder, og for de små kunder er det lettere bare at lave det hele samtidig. Jon spurgte ind til, om det ville blive for presset hvis fristen gødningsregnskab blev placeret før ansøgningsrundens start. Det mente Tina at den ville. Jesper forklarede at en medvirkende årsag til tidspresset var, at de ofte måtte rykke deres kunder for fuldmagter. Han mente at det derfor også var et spørgsmål om at opdrage kunderne i konsulenthusene.

Gitte svarede at mange landmænd helst vil have lavet det hele samtidig, og det derfor villet være bedre med ansøgningsstart i december. Samtidig pointerede hun, at gødningsåret starter i august,

og der derfor i stedet kunne åbnes tidligere end oktober. Lars fortalte at han ikke var fortalende for at lave B1 i fællesskema, men at det måske kunne give et skub til at gødningsregnskabet kunne laves uden landmanden sidder ved siden af, fx via telefon. Han tilføjede, at de på den måde, måske selv kunne rykke på deres årshjul i konsulenthusene.

## Status på markblokændringsforslag

Steffen kunne fortælle at sagsbehandlingstider på markblokændringsforslag var relativt lave. Det kunne både Lars og Gitte genkende, og de roste for de hurtige sagsbehandlingstider. Meldingen fra brugerbesøgene var, at hvis der var tale om sager med flere ændringer, kunne man opleve at de blev behandlet drypvis, fortalte Steffen. Tina fortalte, at hun havde forståelse for at de kom drypvis, men hun syntes det ville være rart hvis man fik en meddelelse når den sidste var behandlet. Steffen svarede at vi godt kunne øve os i det, men det var ikke sikkert vi kunne nå at gøre så meget ved det i år. Tina sendt også ros afsted, og tilføjede at det var gået meget hurtigere end forventet, og hurtigere end sidste år, selvom der var kommet flere ændringsforslag.

Fra Jesper Lød en cadeau til sagsbehandlingen, og han fortalte at han nogle gange kunne sende et ændringsforslag ind om formiddagen, og det så allerede var gået igennem om eftermiddagen. Til gengæld undrede han sig over, at han nogle gange kunne få et ændringsforslag afvist, og hvis han sendte det ind igen, så blev det pludselig godkendt. Han spurgte om det kunne skyldes at en anden sagsbehandler havde behandlet det. Samtidig syntes han også, det ville være rart hvis det kun var det man indsendte som blev behandlet. Peter forklarede at Landbrugsstyrelsen kun ser på de indsendte ændringsforslag i øjeblikket.

Dernæst fortalte Peter at der var nogle få ændringsforslag hvor der var fejl, og at der er blevet ringet ud til de berørte. Han forklarede at der fortsat blev arbejdet på at fejlsøge, men at det kun var lidt under 30 sager der havde ventet længe.

## Økologiskema

Jon fortalte at der var blevet efterspurgt en vejledning til økologiskemaet, og de nu var lagt på hjemmesiden. Han fortalte også at der var to konkrete fejl på driftsstatus. Mikkel forklarede at det der ligger i det nye økologiskema har ligget i fællesskemaet, og feedbacken har lydt på, at det er rart at man kan indberette det i økologiskema frem for fællesskemaet.

Gitte spurgte hvad der sker med det som er sendt ind i starten, før vejledningen blev udsendt, hvor der måske kan være sat forkerte krydser. Jon svarede at det vil der blive kigget på, da forudsætningerne har været mindre gode i starten af runden, og det normalt vil give anledning til sagsbehandlingen følger op.

Philip fortalte at han havde fået en liste med udfordringer og kommentarer tilsendt fra Birgit, som ikke kunne deltage i mødet. Han spurgte om det var muligt at videresende listen til Landbrugsstyrelsen, så der kunne følges op. Jon svarede at han skulle være velkommen til at sende det.

## Instruks til indtegning af GLM

Peter indledte med at fortælle at der havde været et ønske om at få præciseret reglerne for markkrat. Han forklarede at det vigtigste var at det kunne ses på et sommerluftfoto, og at det ikke måtte være smallere end 10 meter på det smalleste sted. Han fortalte også, at der var eksempler fra erhvervet hvor nogle havde fået godkendt markkort, mens andre med lignende markkrat ikke blev godkendt. Hvis reglerne blev stillet skarpere op, ville det medføre at færre markkrat blev godkendt, lød det fra Peter, og han fortsatte med at forklare, at de markkrat der ligger på vippen vil vi forsøge at få igennem.

Lars fortalte at han var en af dem der havde forsøgt at bidrage med eksempler, hvor nogle var blev godkendt og andre afvist. Han uddybede med, at der især var udfordringer ved trekantede markkrat hvor spidserne var under 10 meter, selvom det kun er en ubetydelig del der ligger i spidserne, og at de firkantede markkrat var langt enklere at vurdere. Han tilføjede at det var svært at forklare landmændene, og samtidig kunne der opstå en usikkerhed omkring at de godkendte trekantede arealer vil blive afvist ved en fysisk kontrol.

Peters svar til Lars var, at alternativet havde været at alle eksemplerne havde været afvist, hvis reglerne havde været tegnet skarpere op. I forhold til fysisk kontrol burde samme fleksibilitet også afspejle sig, forklarede han.

Tina var enig med Lars omkring at det gav en usikkerhed i forhold til om der var arealer der kunne risikere at blive underkendt ved kontrol. Hun forklarede at hvis det var godkendt på kort, ville de også gerne have sikkerhed for at det kunne godkendes ved kontrol, også for de trekantede arealer.

Lars kunne også fortælle om et markkrat der ingen steder var 10 meter i bredden, maksimalt 9 meter på bredeste sted, som var blevet godkendt, og det var han overbevist om ikke ville blive godkendt ved fysisk kontrol. Han havde også et eksempel på et firkantet markkrat som lå op af et læhegn, så man ikke kan komme rundt om, og det blev først afvist to gange, hvorefter det så blev godkendt tredje gang det blev indsendt. Hertil forklarede Peter, at hvis vi skal give større sikkerhed, vil det give færre markkrat.

Gitte fortalte at der var mange markkrat der ikke passede ind i målene, og derfor indsendte de dem ikke. Hun foreslog at regelsættet blev kigget igennem, så flere kunne komme med. Peter sluttede af med at sige, at der vil blive kigget på regelsættet når sæsonen er forbi, men at der skal kigges på det store hele.

## Afrunding

I løbet af mødet havde Claus undersøgt om de lange indsendelsestider som Tina nævnte i starten af mødet havde rod i IMK, og det kunne han konkludere ikke var tilfældet, der tog det nemlig kun 30 sekunder. Han kunne i stedet meddele at de måske havde fundet frem til hvor problemet udsprang fra, og at der var sat en medarbejder på sagen. Gitte bød ind med at det ville være en smart detalje, at det blev vist hvor langt man var med processen. Jon rundede af og fortalte at der ville blive jagtet en løsning på performance.