

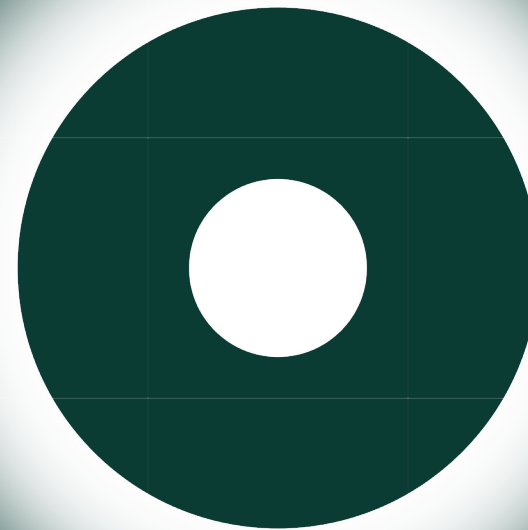
Brugerundersøgelse for Fødevarestyrelsen

Udarbejdet af
Moos Bjerre Consultants

Samarbejdspartnere
Fødevarestyrelsen

M.B.C.

Moos-Bjerre Consultants



Indhold

01	Indledning og læsevejledning
02	Hovedkonklusioner
03	Det overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen
04	Oplevelsen af kontrolbesøg
05	Vejledning
06	Kommunikation og kontaktflader
07	Oplevelsen af det faglige niveau
08	Metode og datagrundlag

Indledning og læsevejledning

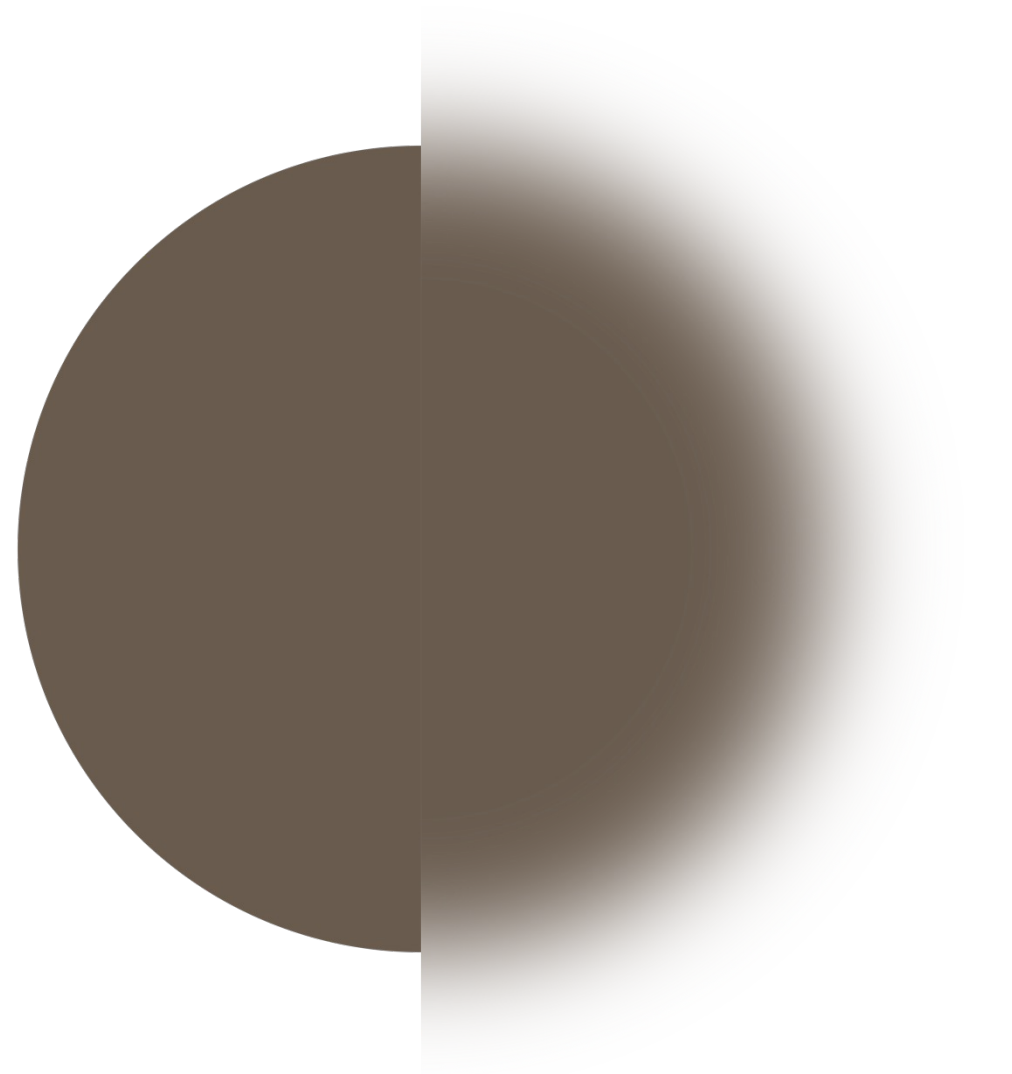
Om analysen

Denne rapport er udarbejdet af MBC – Moos Bjerre Consultants på vegne af Fødevarestyrelsen. Undersøgelsen er gennemført som en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt Fødevarestyrelsens brugere. Undersøgelsen består af besvarelser fra 8.642 respondenter. Dataindsamlingen er foregået i perioden mandag den 2. december til fredag den 20. december 2024.

Undersøgelsen har haft til formål at afdække brugernes generelle oplevelse af Fødevarestyrelsen, med særligt fokus på Fødevarestyrelsens vejledning, kontrolbesøg, generelle kommunikation samt faglige niveau. Undersøgelsens målgruppe er afgrænset til at være Fødevarestyrelsens registrerede brugere og dermed ikke fx private forbrugere. Ved at sammenligne den samlede gruppe, som Fødevarestyrelsen fører kontrol hos, med de indsamlede besvarelser vurderes det, at respondenterne i denne undersøgelse repræsenterer den samlede gruppe.

Læsevejledning

Rapporten er struktureret ud fra dette indledende afsnit om undersøgelsens formål og analysens datagrundlag. Først introduceres hovedkonklusioner fra undersøgelsen. Herefter følger fem kapitler om: *Generel tilfredshed*, *Oplevelsen af kontrolbesøg*, *Vejledning*, *Kommunikation og kontakt* samt *Det faglige niveau*. I disse kapitler vil resultater beskrives suppleret af grafer baseret på data, samt kvalitative fritekstsvar. Afslutningsvist vil den metodiske fremgangsmåde blive gennemgået samt med en dybere beskrivelse af undersøgelsens datagrundlag.



Hovedkonklusioner

01

Fødevarestyrelsen har et stærkt positivt omdømme

- Et klart flertal har et positivt helhedsindtryk af Fødevarestyrelsen, mens kun få har en negativ opfattelse.
- Overordnet forbindes styrelsen med positive egenskaber, særligt som professionel, vejledende og imødekommende og få forbinder styrelsen med negative egenskaber.
- Respondenter, der har modtaget sanktioner fra Fødevarestyrelsen, vurderer oftere styrelsen som uempatisk og generelt mere negativt sammenlignet med dem, der ikke har modtaget sanktioner.

02

Generel tilfredshed med Fødevarestyrelsens kontrol, men forskelle mellem kontroltyper og regelforståelse

- Flertallet er tilfredse med Fødevarestyrelsens kontrol og fremhæver især vejledning, samarbejde og professionel kommunikation som positive aspekter. Tilfredsheden er højere blandt dem, der har modtaget fødevarekontrol, sammenlignet med andre kontroltyper. Særligt for respondenter, der har fået AM- (levende dyr) og PM-kontrol (slagtede dyrekroppe) er der en relativt større andel, der er utilfredse end de øvrige kontroltyper.
- Der er delte oplevelser med at forstå de regler, som Fødevarestyrelsen fører kontrol efter. Halvdelen finder reglerne lette at forstå, mens en mindre andel oplever dem som svære. En betydelig gruppe vurderer dog, at reglerne hverken er lette eller svære at gennemskue, hvilket peger på en mulighed for mere tydelighed i regelkommunikationen.

03

Gode oplevelser med hurtig tilbagemelding, men oplevelser af ensartethed og vejledningsbehov varierer

- Flertallet af respondenterne oplever, at de hurtigt får svar på kontrolresultatet, og mange føler sig hørt og forstået under kontrollen. Dog er der en mindre, men væsentlig andel, der ikke deler denne oplevelse. Der er større usikkerhed om kontrollens ensartethed fra gang til gang, hvor færre tilkendegiver enighed. Samtidig vurderer en betydelig del af respondenterne, at de har behov for mere vejledning.
- Respondenter, der har modtaget AM- (levende dyr) og PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), er mindst enige i, at kontrollen er ensartet fra gang til gang. Generelt oplever mange, at tolkningen af regler og love varierer mellem kontrolbesøg, hvilket skaber usikkerhed om praksis. Derudover vurderes det, at imødekommenheden og samarbejdsvilligheden fra Fødevarestyrelsen er forskellig fra gang til gang.

Hovedkonklusioner

04

Stor tilfredshed med vejledning og klare afgørelser

- Flertallet af respondenterne er tilfredse med den vejledning, de modtager i forbindelse med kontrol, og kun få udtrykker utilfredshed. De fleste oplever, at afgørelser fra Fødevarestyrelsen er klare og forståelige. Derudover vurderer en stor andel, at Fødevarestyrelsen er god til at sætte sig ind i deres virksomheds situation.

05

Tilfredshed med kommunikation, men varierende kendskab til kontaktmuligheder

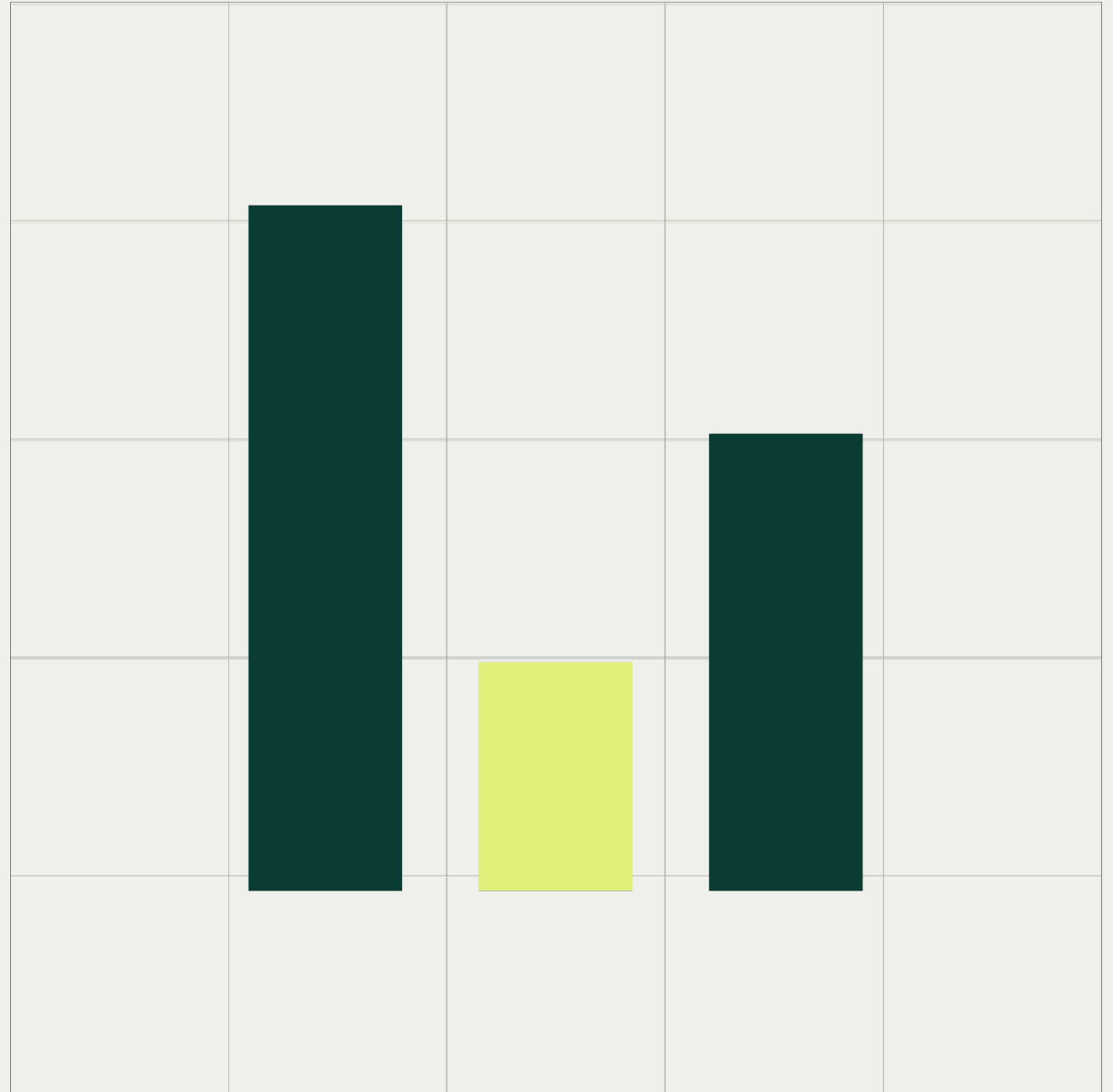
- Flertallet af respondenterne er tilfredse med Fødevarestyrelsens kommunikation, mens kun få er utilfredse. De fleste søger information om nye regler via styrelsens hjemmeside eller digitale postkanaler, hvilket understreger, at de officielle digitale platforme er de primære informationskilder.
- Fødevarestyrelsens hjemmeside og personlig kontakt, eksempelvis ved kontrol, er de mest anvendte kontakthænder. Dog har en betydelig andel af respondenterne begrænset kendskab til deres muligheder for at komme i kontakt med Fødevarestyrelsen, hvilket kan indikere et behov for tydeligere information om kontaktveje.

06

Fødevarestyrelsen vurderes som en kompetent faglig kilde og kun en mindre del har et ønske mere klare afgørelser

- Flertallet af respondenterne ser Fødevarestyrelsen som en kompetent kilde til viden og faglig vejledning.
- Halvdelen af respondenterne oplever, at Fødevarestyrelsens afgørelser er fagligt velbegrundede, men en mindre andel finder dem utilstrækkelige. Flere efterlyser i fritekstsvar mere klare og objektive vurderinger i styrelsens afgørelser.

Kapitel 3: Det overordnede indtryk



Det overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen

Det overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen er meget positivt, hvor et flertal af respondenterne (68 pct.) har et positivt eller meget positivt indtryk af styrelsen. Omvendt har kun 9 pct. angivet at de har et negativt eller meget negativt indtryk af Fødevarestyrelsen.

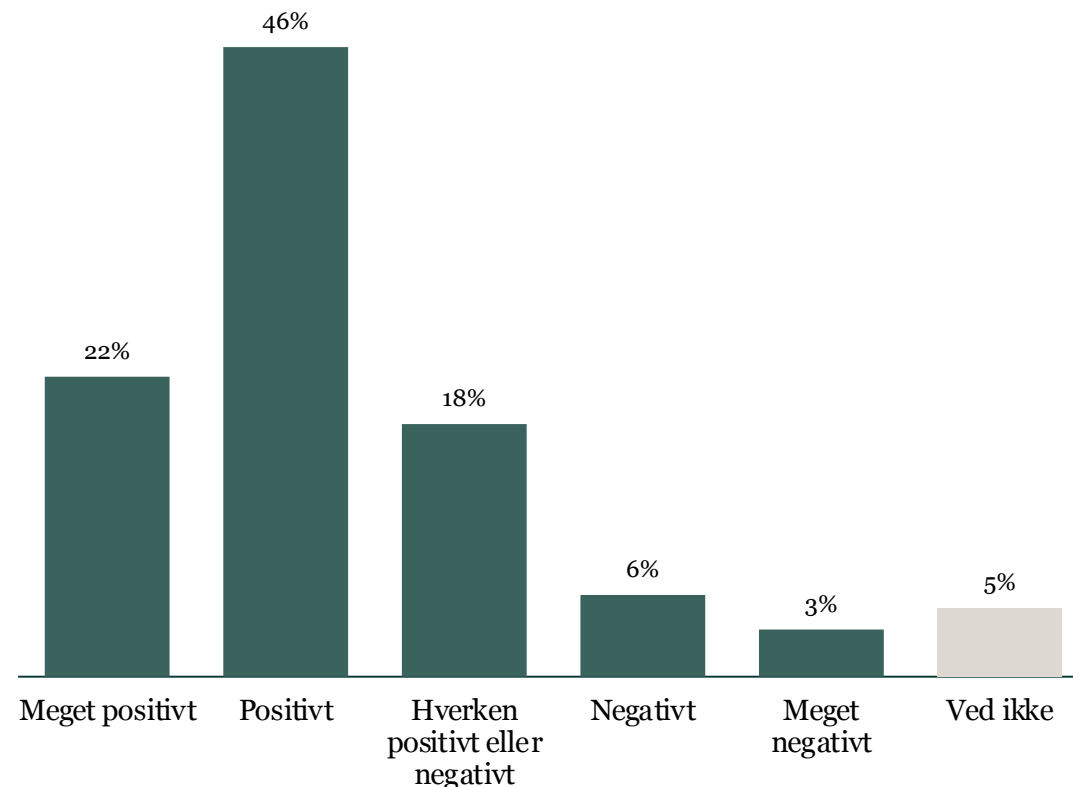
Opdeles svarerne efter antal ansatte i virksomheden, ses der ingen markante forskelle i det overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen. På samme vis, ses der heller ikke væsentlige forskelle, hvis svarene opdeles efter respondenternes regionale placering. Virksomhedens størrelse og regionale placering synes derfor ikke at påvirke det overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen.

Omvendt, er der væsentlige forskelle i det overordnede indtryk, når respondenterne opdeles efter kontroltype¹. Respondenter, der har modtaget fødevarekontrol, har flest med et positivt indtryk af Fødevarestyrelsen (74 pct.), mens respondenter, der har fået AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), har færrest respondenter, der angiver at have et positivt eller meget positivt indtryk (49 pct.).

Der ses ikke væsentlige forskelle, når respondenterne opdeles efter antal kontrolbesøg de seneste tre år. Dog er der en tendens til, at respondenter med henholdsvis ingen kontrolbesøg eller mere end 5 kontrolbesøg har en større andel, der har angivet, at de har et negativt eller meget negativt indtryk.

¹Læs mere om de fem forskellige kontroltyper og karakteristika for disse grupper af respondenter på side 34-38.

Spørgsmål: Alt i alt, hvad er dit overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen?
n = 8642



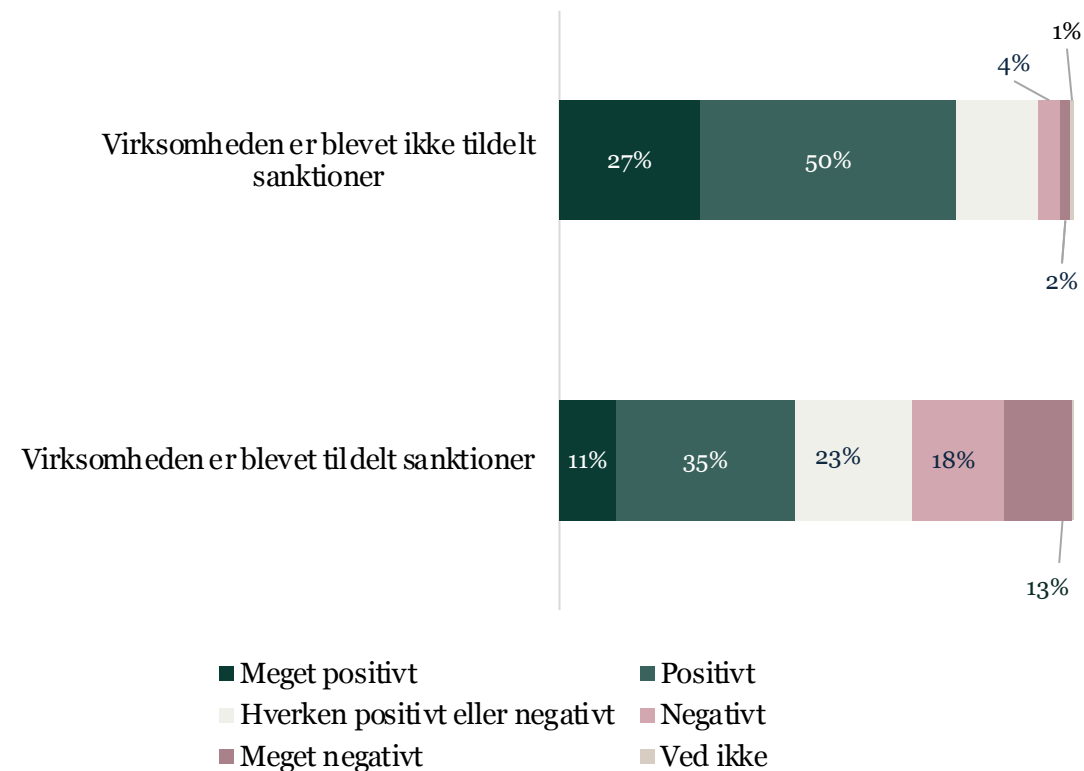
Det overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen

Der ses en forskel på 25 pct.-point i andelen af respondenter, som vurderer, at de har et negativt eller meget negativt indtryk af Fødevarestyrelsen, afhængigt af om de har modtaget sanktioner eller ej. Blandt respondenter der har modtaget sanktioner er der flere, der har et negativt indtryk af Fødevarestyrelsen. Denne forskel understreger, hvordan sanktioner i høj grad påvirker opfattelsen og vurderingen af Fødevarestyrelsen. Dog er det værd at bemærke, at næsten halvdelen (46 pct.) af respondenter, der har modtaget sanktioner, fortsat har et positivt eller meget positivt indtryk af Fødevarestyrelsen.

Der er store forskelle mellem brancherne, når man ser på fordelingen af positive og negative svar. Kommuner og offentlige institutioner, slagterier og slagtehus samt detailfødevarevirksomheder har generelt flere respondenter med et positivt indtryk af Fødevarestyrelsen og en lille andel af negative svar. Omvendt er der en relativ høj andel af negative svar blandt dyrlæger (21 pct.), virksomheder med animalske biprodukter APB (19 pct.) og private besætnings ejere (12 pct.). Dog har omkring halvdelen af respondenterne i disse brancher fortsat et overordnet positivt eller meget positivt indtryk af Fødevarestyrelsen.

Fordelt på anvendte kontaktholder det seneste år ses en relativ lige fordeling, dog med undtagelse af respondenter, der har angivet, at de ikke har haft kontakt med Fødevarestyrelsen det seneste år. Denne gruppe skiller sig ud ved at have generelt færre respondenter med et positivt eller meget positivt indtryk (54 pct.). Det er dog værd at bemærke, at denne gruppe af respondenter også har en stor andel, der har valgt svarkategorien "Ved ikke" (18 pct.).

Spørgsmål: Alt i alt, hvad er dit overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen? delt på, om virksomheden har er blevet tildelt sanktioner.
n = 8642



Opfattelse af Fødevarestyrelsen, ordassociation

Respondenterne forbinder overordnet Fødevarestyrelsen med positive ord, hvor flertallet har valgt ord med positive associationer. Der er dog forskelle mellem hvor mange der har angivet de forskellige positive ord. Eksempelvis opfatter 51 pct. Fødevarestyrelsen som professionel, mens kun 20 pct. opfatter Fødevarestyrelsen som tydelig. Færrest vurderer styrelsen som værende inkompetent (4 pct.).

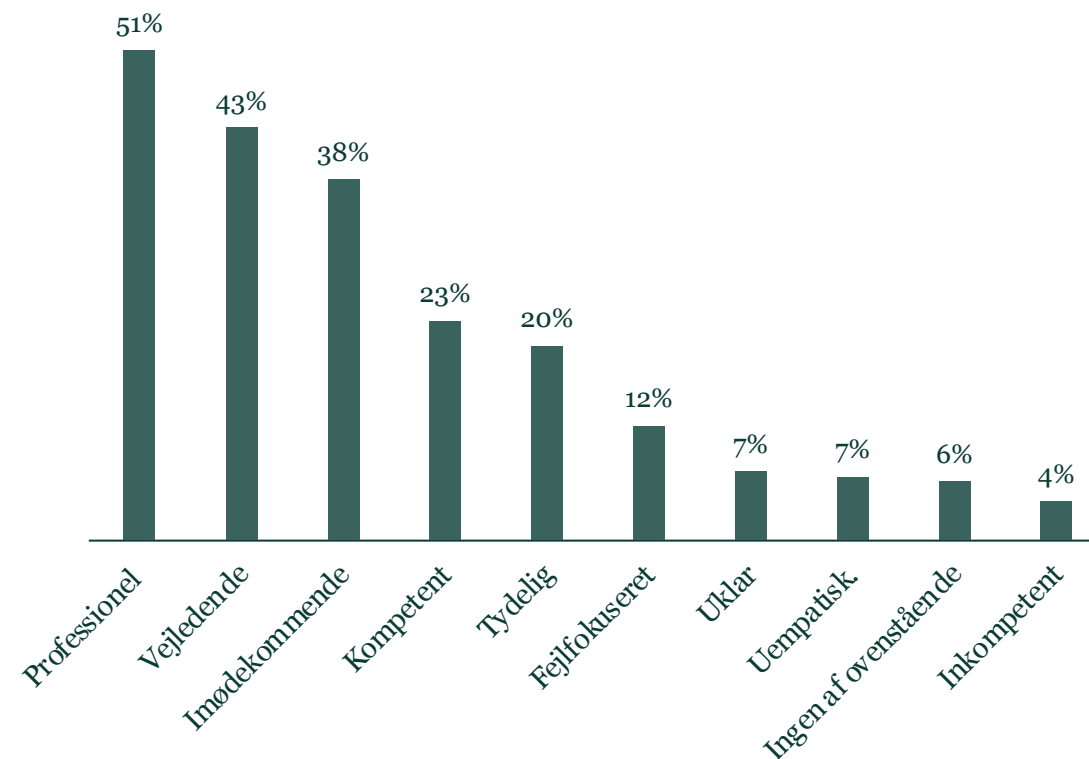
Ser man på fordelingen af ordassociationerne på tværs af antal ansatte i virksomheden, er det vanskeligt at identificere et entydigt mønster. På samme vis er forskellene mellem regionerne generelt små. Dog ses det, at Region Midtjylland har flest der anskuer Fødevarestyrelsen som værende fejlfokuseret sammenlignet med de øvrige regioner.

Der er tydelig forskel mellem opfattelsen af Fødevarestyrelsen alt efter om man har modtaget sanktioner. 23 pct. af respondenterne der har modtaget sanktioner opfatter Fødevarestyrelsen som uempatiske, sammenlignet med respondenterne der ikke har modtaget sanktioner, hvor andelen er 5 pct.

Blandt respondenter der har modtaget AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe) findes den største andel af negative ordassociationer, mens respondenter, der har fået fødevarekontrol, har den mindste andel. Eksempelvis har 4 pct. af respondenter, der har modtaget fødevarekontrol, angivet ordet inkompetent mod 16 pct. af brugere, der har modtaget AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe). Veterinær, foder- og import/eksportkontrol adskiller sig ikke signifikant.

²Grafen summerer ikke til 100%, da respondenterne har kunnet vælge flere svarmuligheder.

Spørgsmål: Hvordan opfatter du Fødevarestyrelsen?²
n = 8642



Kapitel 4:

Oplevelsen af kontrolbesøg

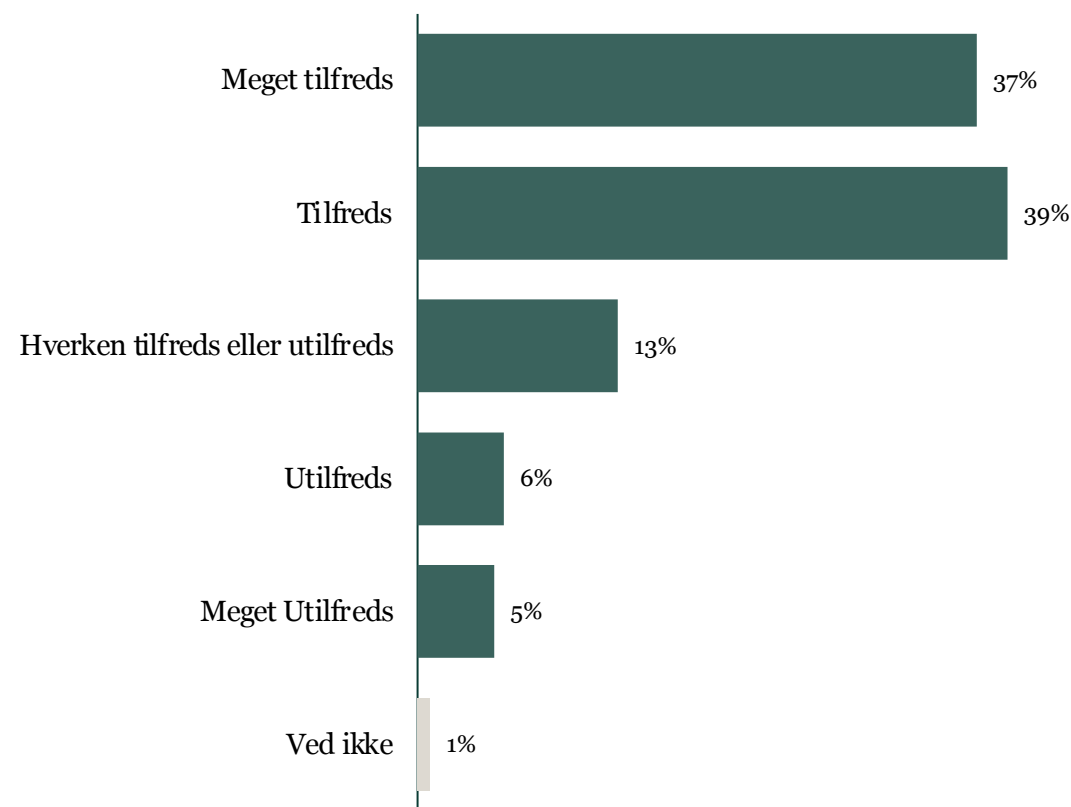


Tilfredshed med Fødevarestyrelsens kontrol

Overordnet set er der høj tilfredshed med Fødevarestyrelsens kontrol, hvor 76 pct. af respondenterne angiver, at de er enten tilfredse eller meget tilfredse. Omvendt angiver 11 pct., at de er enten utilfredse eller meget utilfredse med Fødevarestyrelsens kontrol. Dette understøttes af uddybende fritekstsvar, hvoraf flertallet af disse fritekstsvar afspejler en generel tilfredshed med kontrollen. Flere respondenter uddyber, at de er særligt tilfredse med Fødevarestyrelsens vejledning, og at de overordnet set oplever et godt samarbejde ved kontrolbesøg. Derudover uddyber flere, at de oplever, at kommunikationen fra Fødevarestyrelsen er i en god og professionel tone samt, at de oplever, at de ansatte i Fødevarestyrelsen generelt besidder stor faglig viden.

Andelen af uddybende kommentarer som udtrykker utilfredshed med kontrollen er væsentlige lavere. Her er der flest, som udtrykker utilfredshed med, at de oplever en manglende forståelse for deres praksis og realitet. Derudover uddyber flere også, at de oplever at Fødevarestyrelsen ikke vejleder dem tilstrækkeligt, men i stedet har et mere rigtigt fokus på at finde fejl. Nogle uddyber også, at de oplever en manglende konsistens mellem kontrolbesøgene fra Fødevarestyrelsen, og at der er stor forskel mellem de forskellige tilsynsførendes forståelse samt opfattelse af regler. Derudover oplever nogle at blive mødt med en arrogant og bedrevidende tone i mødet med Fødevarestyrelsen, samt at kommunikationen generelt er præget af en lang ventetid.

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du alt i alt med Fødevarestyrelsens kontrol?
n = 5366



Tilfredshed med Fødevarestyrelsens kontrol

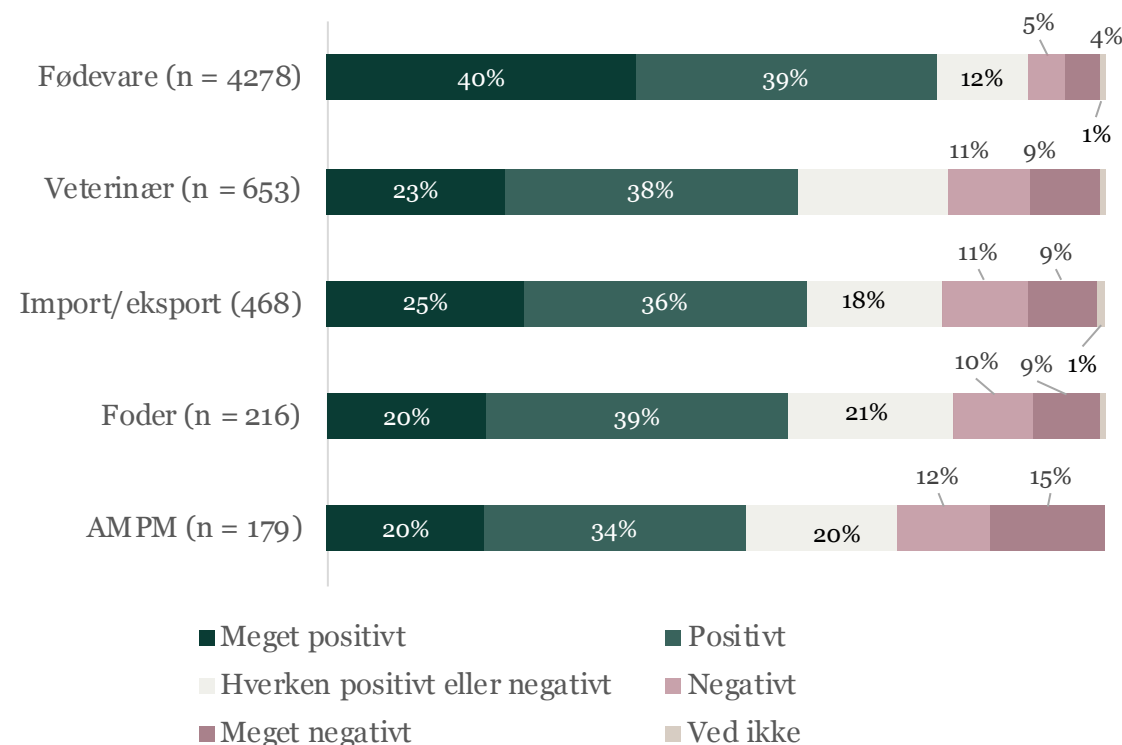
Der er ikke betydelige regionale forskelle i den overordnede tilfredshed med Fødevarestyrelsens kontrol. På samme vis er der ikke betydelige forskelle i tilfredsheden med kontrollen, når det kommer til virksomhedens størrelse.

Tilfredsheden varierer dog væsentligt afhængigt af, om respondenter har modtaget sanktioner. Blandt respondenter, der har modtaget sanktioner, udtrykker en større andel utilfredshed med kontrollen end respondenter, der ikke har fået tildelt sanktioner (30 pct.-point forskel). Blandt sidstnævnte udtrykker en større andel også tilfredshed med kontrollen.

I forhold til branchefordelingen har kommuner og offentlige institutioner, dyrehandler eller dyrekenneler samt privatpersoner med kæledyr den største andel af tilfredse, mens dyrlæger, eksportører og erhvervsmæssige besætningsejere har den største andel, der har angivet at de er utilfredse. For slagterier og slagtehus gælder det at 76 pct. har angivet at de er tilfredse eller meget tilfredse med kontrollen, hvor kun 4 pct. har angivet, at de er utilfredse eller meget utilfredse.

Ser man på kontroltyper, er der flest respondenter, der har modtaget fødevarekontrol, som har angivet, at de er tilfredse. Der er omkring 20 pct.-point forskel i tilfredsheden mellem respondenter, der har fået fødevarekontrol og respondenter, der har fået en af de resterende kontroltyper (veterinær-, import/eksport-, foder- og AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe). Derudover har respondenter med AM-/PM-kontrol en stor andel, der har angivet, at de er utilfredse eller meget utilfredse med kontrollen (27 pct.).

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du alt i alt med Fødevarestyrelsens kontrol? Delt på kontroltype.
n = 5366



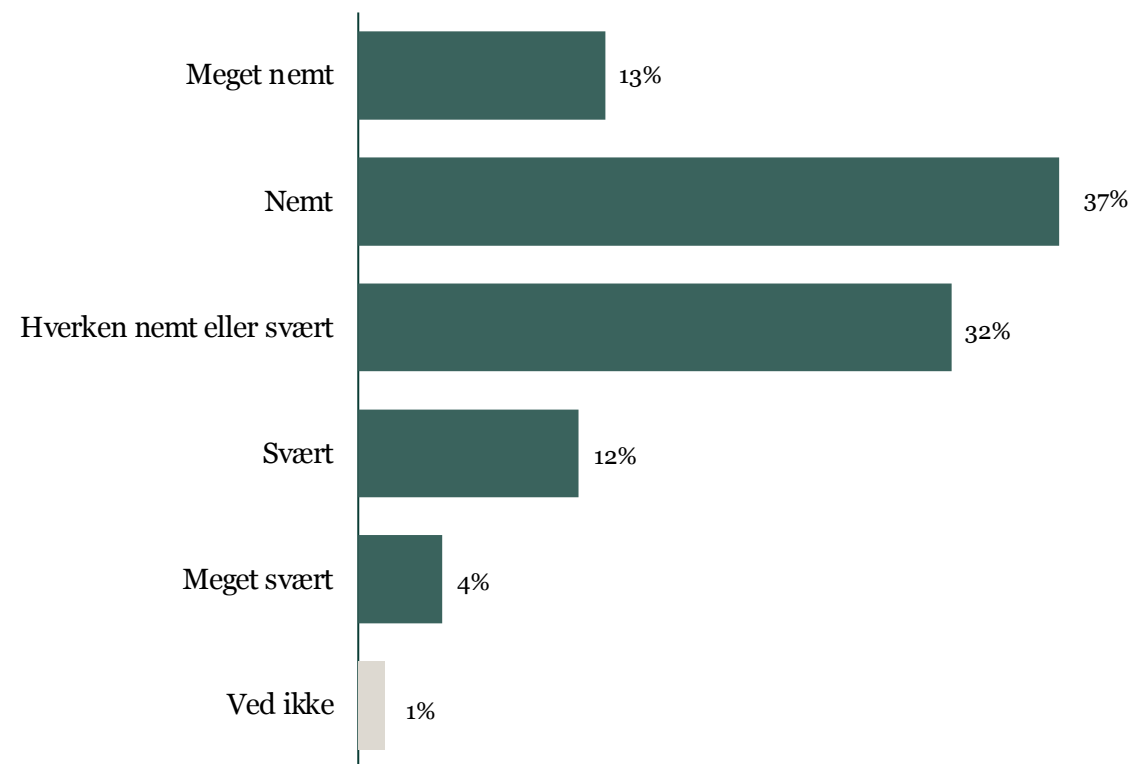
Forståelse af Fødevarestyrelsens regler og love

Der er delte oplevelser blandt respondenterne, når det kommer til forståelsen af de regler og love, som Fødevarestyrelsen fører kontrol efter. 50 pct. angiver, at det er nemt at forstå reglerne, mens 16 pct. oplever det som svært.

En betydelig andel (32 pct.) vurderer, at det hverken er nemt eller svært at forstå de regler og love, som Fødevarestyrelsen fører kontrol efter. Dette tyder på, at mange hverken anskuer reglerne som direkte udfordrende at forstå, men heller ikke lette at gennemskue.

Ser man på fordelingen afhængigt af hvilken kontroltype respondenterne har modtaget, er der enkelte forskelle. Blandt respondenter som har modtaget fødevarekontrol er der flest, som har angivet, at det er nemt eller meget nemt at forstå de regler og love, som Fødevarestyrelsen fører kontrol efter (54 pct.), sammenlignet med de andre kontroltyper. Desuden er der blandt respondenter, som har modtaget foderkontrol eller AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), den største andel, som har angivet at det er svært eller meget svært at forstå de regler og love, som Fødevarestyrelsen fører kontrol efter, med omtrent 30 pct. der har angivet dette. Derudover varierer de resterende kontroltyper ikke signifikant i deres svarfordeling.

Spørgsmål: Hvor nemt er det for dig at forstå de regler og love, som Fødevarestyrelsen fører kontrol efter?
n = 5366

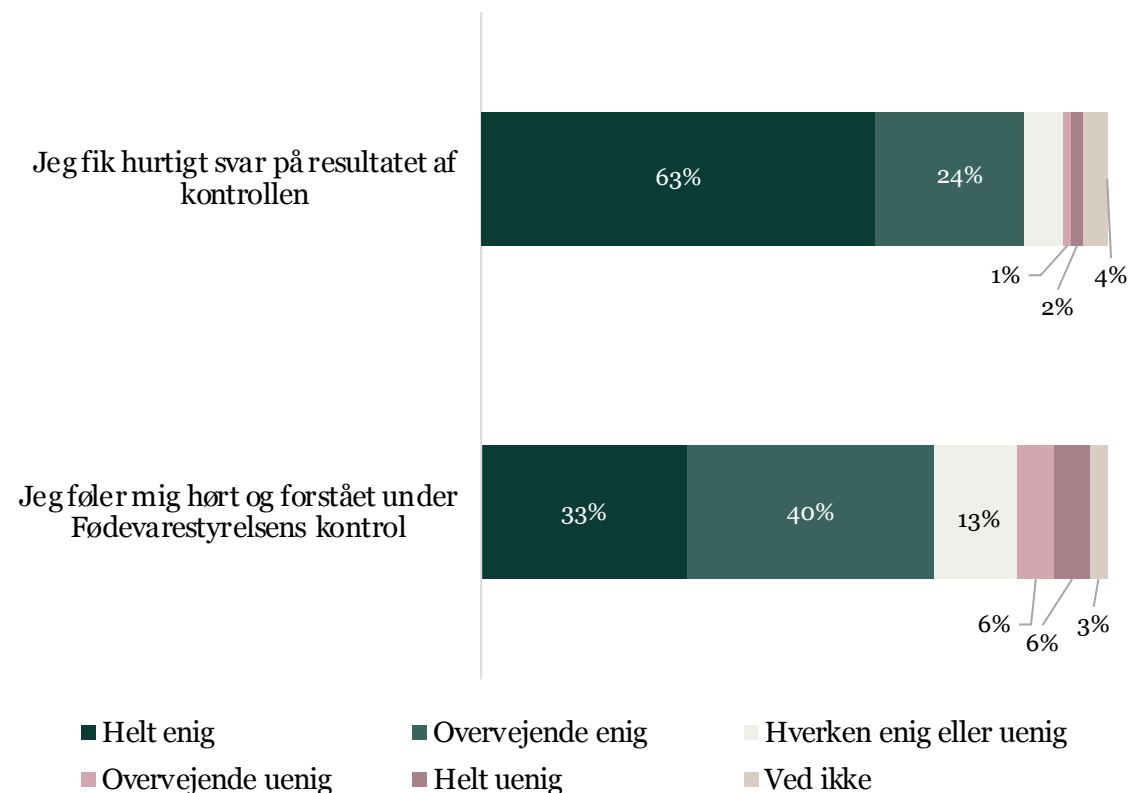


Oplevelser med Fødevarestyrelsens kontrol

Størstedelen af respondenterne oplever, at de hurtigt modtager svar på resultatet af deres kontrol. Hele 87 pct. af respondenterne angiver, at de er enten overvejende eller helt enige i, at de får en hurtig tilbagemelding, hvilket vidner om en generel tilfredshed med svartiden. Samtidig, er kun 3 pct. Enten helt eller overvejende uenige i udsagnet.

Ligeledes føler mange sig hørt og forstået under kontrollen, hvor 73 pct. tilkendegiver enighed. Dog er der en væsentligt større andel, der er uenige i dette udsagn, sammenlignet med forrige udsagn omhandlende svartiden. Her angiver 12 pct. af respondenterne, at de enten er helt eller overvejende uenige i, at de følte sig hørt og forstået under kontrollen.

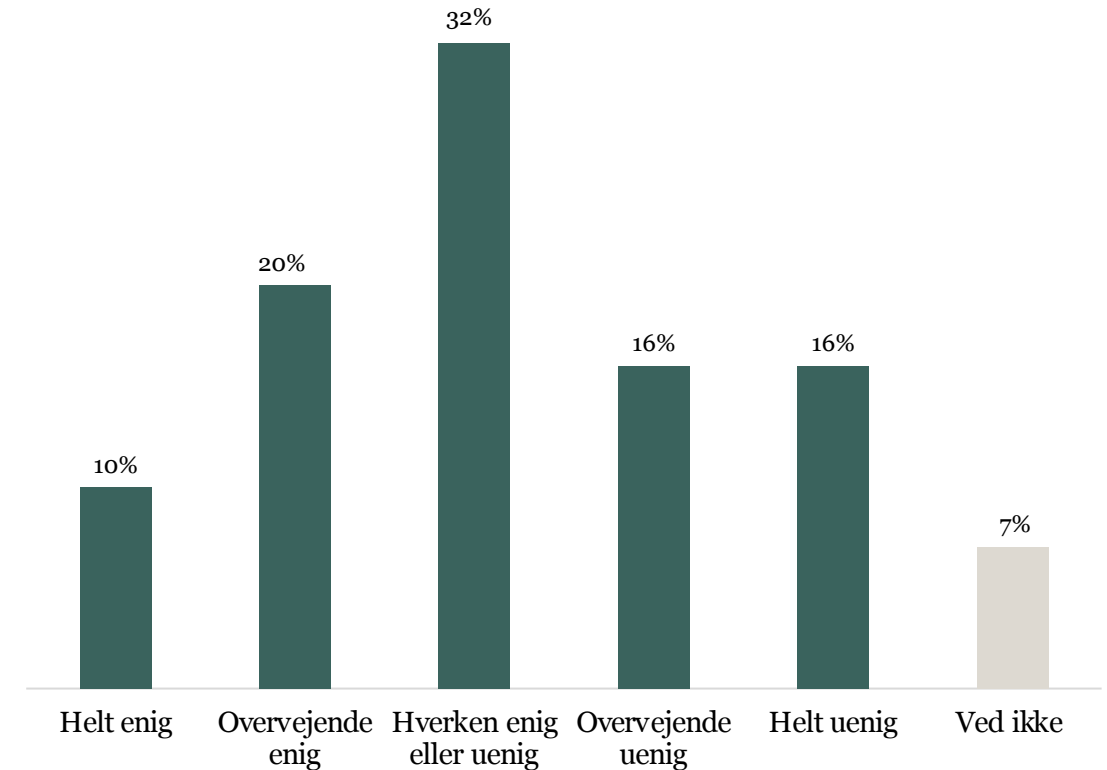
Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?
n = 5366



Oplevelser med Fødevarestyrelsens kontrol

Når det kommer til behovet for yderligere vejledning om, hvordan man bedst muligt efterlever lovgivningen på Fødevarestyrelsens område, viser besvarelsene en splittelse blandt respondenterne. 30 pct. af respondenterne er helt eller overvejende enige i, at de har behov for mere vejledning. Omvendt er en tilsvarende andel (32 pct.) helt eller overvejende uenig i, at de har behov for mere vejledning til at leve op til gældende lovgivning på området. Samtidig forholder en tredjedel sig også neutrale, hvilket viser delte holdninger til udsagnet.

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Jeg har behov for mere vejledning til, hvordan jeg lever op til lovgivningen på Fødevarestyrelsens område.
n = 5366

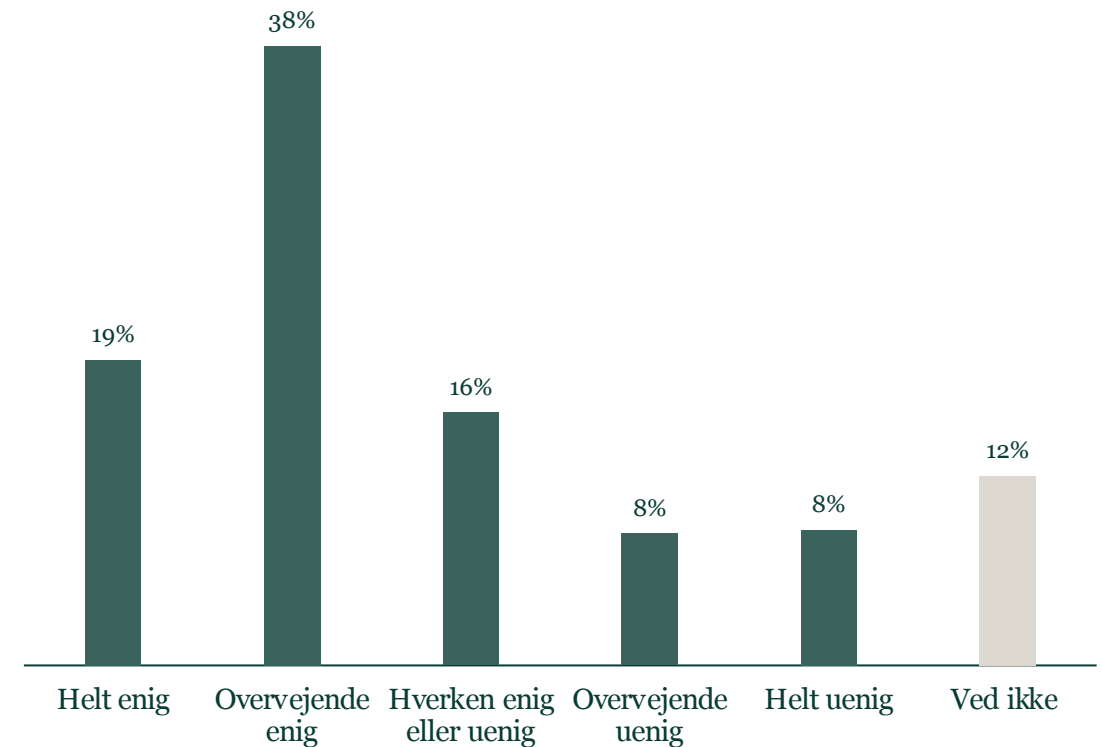


Ensartethed i kontrol

57 pct. af respondenterne, som har fået kontrol, angiver, at de er helt eller overvejende enige i, at Fødevarestyrelsens kontrol er ensartet fra gang til gang. 16 pct. er modsat helt eller overvejende uenige.

Det er særligt respondenter, der har modtaget AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), der har færrest som er helt eller overvejende enige i dette udsagn (37 pct.). Derudover er der blandt respondenter, som har modtaget veterinærkontrol også en lavere andel, der er helt eller overvejende enige i at Fødevarestyrelsens kontrol er ensartet fra gang til gang (46 pct.).

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Jeg oplever, at Fødevarestyrelsens kontrol er ensartet fra gang til gang.
n = 5366



Måder Fødevarestyrelsen bliver oplevet forskelligt på

Blandt de respondenter som er uenige i, at de oplever at Fødevarestyrelsens kontrol er ensartet fra gang til gang, er der variationer i, på hvilken måde disse respondenter har oplevet den manglende ensartethed.

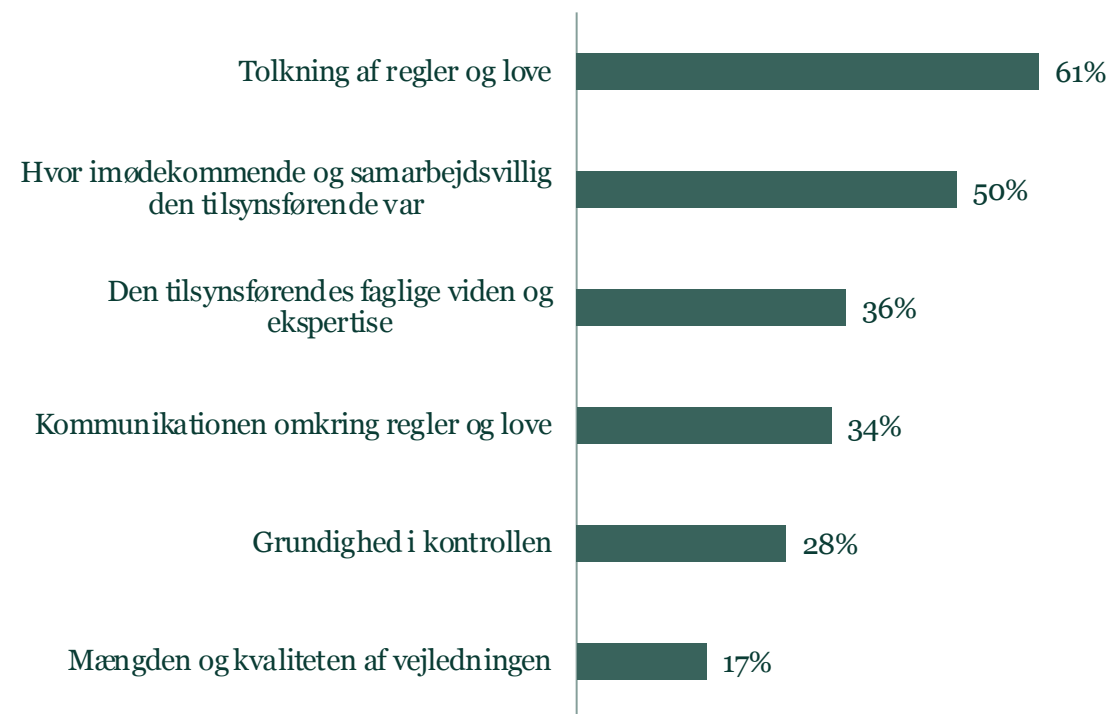
Særligt tolkningen af regler og love opleves som forskellig fra gang til gang af 61 pct. af respondenterne. Dette understøttes af de uddybende fritekstsvar omhandlende ønskede forbedringer fra Fødevarestyrelsen. Her uddyber flere, at de netop oplever en manglende konsistens mellem de forskellige kontrolbesøg, og at det særligt angår fortolkningen og forståelsen af regler og love. Flere forklarer, at det skaber usikkerhed omkring praksis ved kontrolbesøgene, og at det dermed gør det svært at forberede sig som bruger.

Derudover oplever halvdelen (50 pct.) at imødekommenheden og samarbejdsvilligheden varierer, hvilket også kan understøttes af fritekstsvarene, hvor flere uddyber at de oplever en manglende venlighed og imødekommenhed fra Fødevarestyrelsen, og i stedet møder en arrogant og bedrevidende tone.

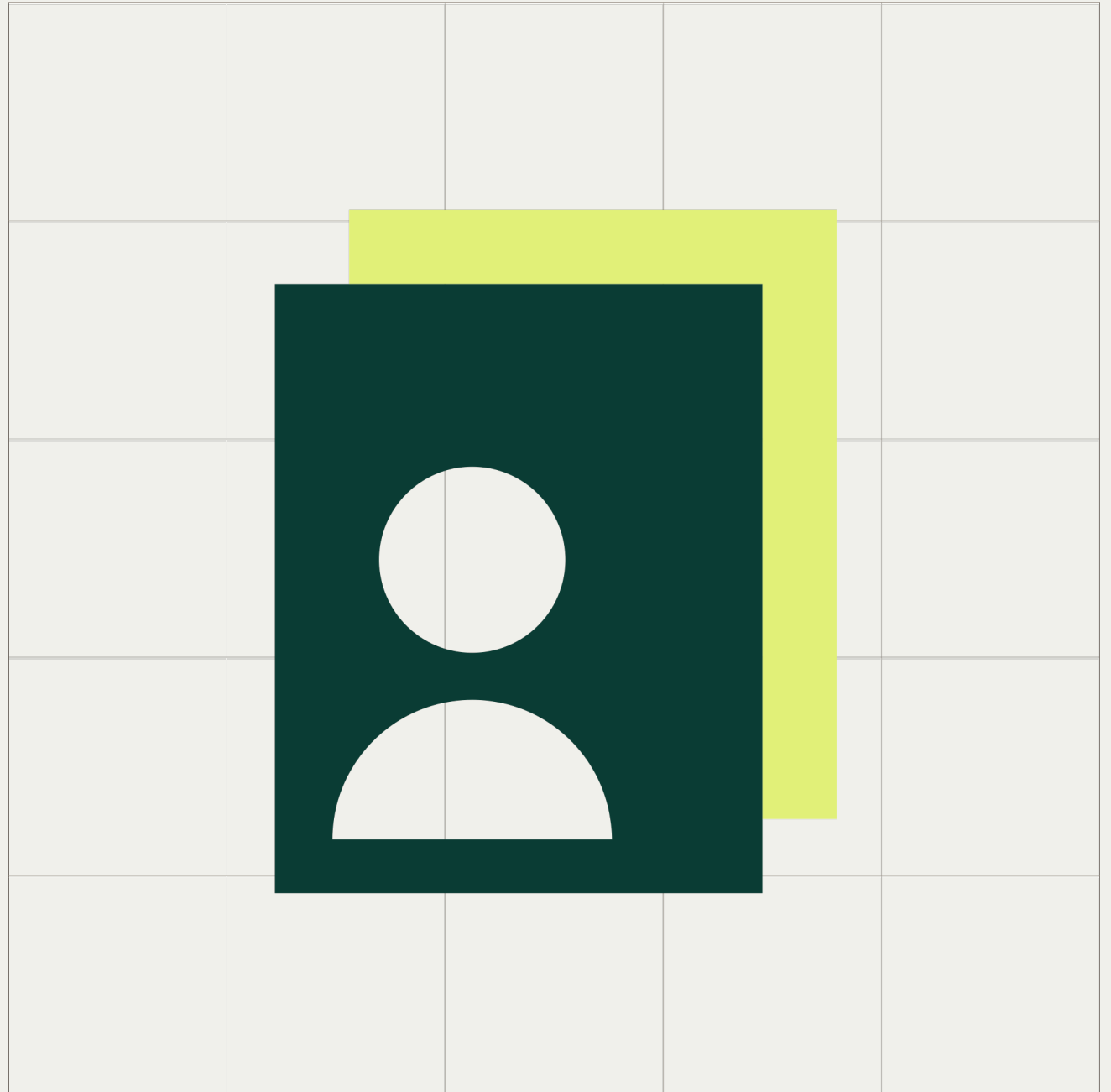
Yderligere angiver 36 pct. at den tilsynsførendes faglige viden og ekspertise oplevedes forskelligt fra gang til gang, samtidig med at 34 pct. af respondenterne angiver at kommunikationen omkring regler og love oplevedes forskelligt fra kontrolbesøg til kontrolbesøg. Færrest oplever variation i mængden og kvaliteten af vejledningen, hvor kun 17 pct. angiver, at dette er forskelligt fra gang til gang.

²Grafen summerer ikke til 100%, da respondenterne har kunnet vælge flere svarmuligheder.

Spørgsmål: Hvad har du oplevet forskelligt fra gang til gang? Stillet til respondenter, der ikke oplever Fødevarestyrelsens kontrol ensartet.²
n = 875



Kapitel 5: Vejledning



Tilfredshed med vejledning

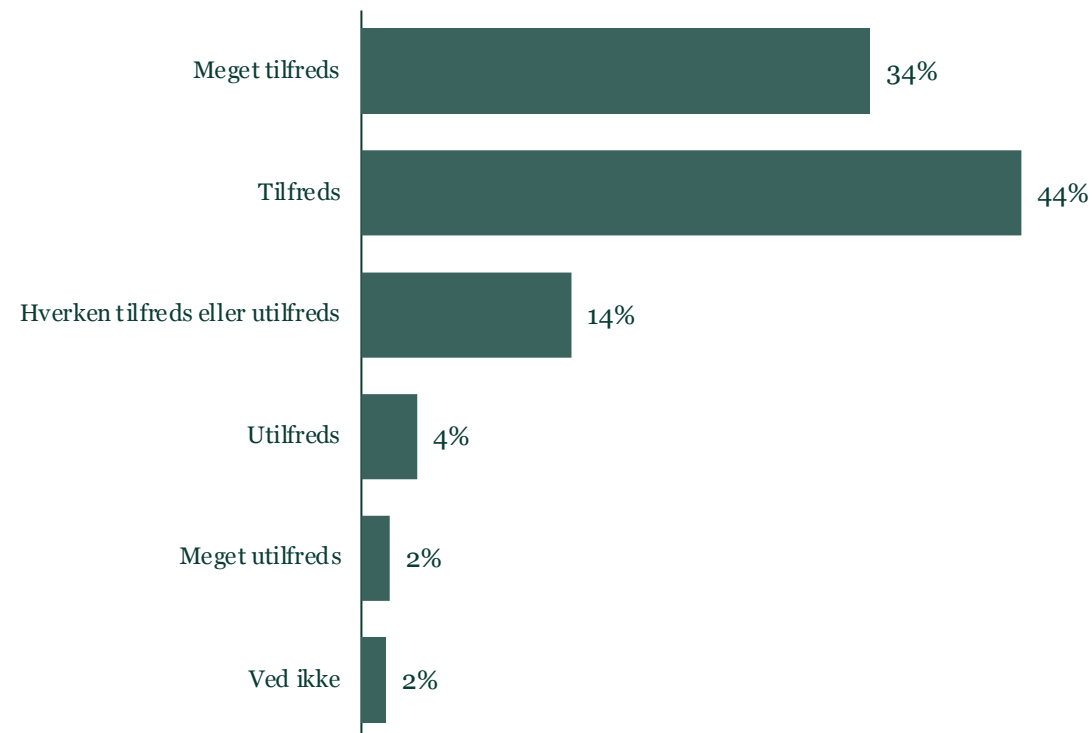
Der er generelt stor tilfredshed med den vejledning respondenterne modtager i forbindelse med kontrol. 78 pct. angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med vejledningen, mens kun 6 pct. angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse.

Ser man på branchefordelingen er det kommuner og offentlige institutioner, der er mest tilfredse. Derudover er dyrehandler og dyrekenneler samt privatpersoner med kæledyr dem, hvor flest har angivet, at de er tilfredse med vejledningen. I modsætning hertil er dyrlæger, virksomheder med animalske biprodukter (ABP) og eksportører dem, hvor færrest er tilfredse. For slagterier og slagtehusse gælder det, at en stor andel angiver at de er tilfredse eller meget tilfredse (84 pct.), hvor under 1 pct. har angivet at de er utilfredse eller meget utilfredse.

Virksomhedsstørrelse og regional placering har ikke en signifikant betydning for tilfredsheden med vejledning. Til gengæld spiller sanktioner igen en væsentlig rolle, hvor respondenter uden sanktioner generelt er mindre tilfredse med vejledningen.

Der er også forskelle afhængigt af hvilken kontroltype, respondenterne har fået. Blandt respondenter, der har modtaget fødevarekontrol, har 82 pct. angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse, og 5 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Blandt respondenter, der har fået AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), veterinærkontrol og import/eksport kontrol, er omtrent 60 pct. tilfredse eller meget tilfredse, mens omkring 10 pct. udtrykker utilfredshed. AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe) er igen den gruppe, hvor færrest er tilfredse, samt den gruppe med den største andel som er utilfredse.

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du alt i alt med den vejledning, du har modtaget fra Fødevarestyrelsen i forbindelse med kontrol?
n = 5366



Lyst til at søge vejledning hos Fødevarestyrelsen

Over halvdelen (59 pct.) af respondenterne angiver, at de i høj eller meget høj grad vil have lyst til at spørge en medarbejder fra Fødevarestyrelsen om vejledning i forbindelse med kontrol. Omvendt angiver 13 pct., at de ville have lyst til det i mindre grad eller slet ikke ville gøre det.

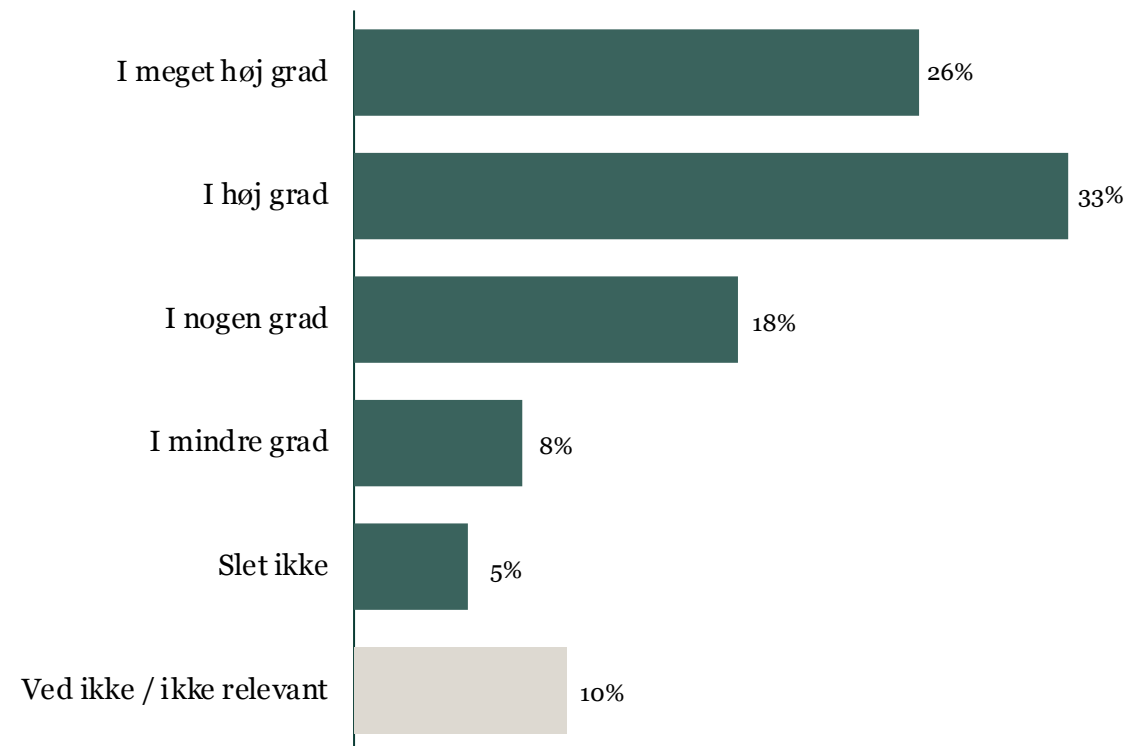
Der er ingen væsentlige forskelle i tilbøjeligheden til at søge vejledning, når man ser på virksomhedens regionale placering eller størrelse.

Sanktioner spiller en vis rolle, men forskellen i tilbøjeligheden til at spørge en medarbejder om vejledning mellem dem, der har modtaget sanktioner, og dem, der ikke har, er relativt lille (9 pct.-point), sammenlignet med andre spørgsmål, hvor sanktioner har haft en større betydning.

Ser man på brancher, er respondenter inden for dyrehandel og dyrekenneler, kommuner og offentlige institutioner samt detailfødevarevirksomheder blandt dem, hvor flest i høj eller meget høj grad ville være tilbøjelige til at spørge en medarbejder fra Fødevarestyrelsen om vejledning. I den modsatte ende er virksomheder, der producerer eller sælger fødevarekontaktmaterialer, dyrlæger og erhvervsmæssige besætningsejere dem, hvor færrest er tilbøjelige til at opsøge vejledning.

Respondenter der har modtaget fødevarekontrol har den største andel, som i meget høj eller i høj grad ville have lyst til at spørge en medarbejder om vejledning i forbindelse med kontrol (66 pct.). Modsat har respondenter som har modtaget AM-(levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe) den mindste andel med 42 pct. der i meget høj eller i høj grad ville have lyst til at spørge en medarbejder om vejledning i forbindelse med kontrol.

Spørgsmål: I hvilken grad ville du have lyst til at spørge en medarbejder fra Fødevarestyrelsen om vejledning i forbindelse med kontrol?
n = 8642

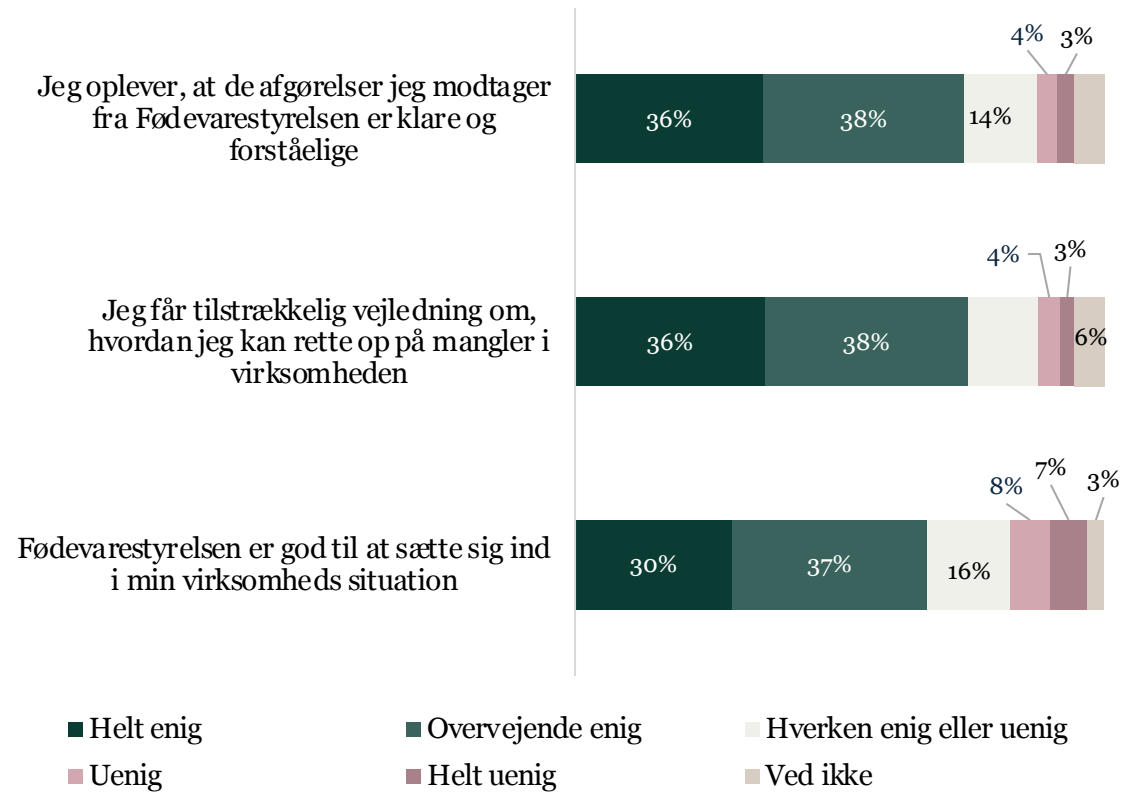


Oplevelser omkring vejledning

Et flertal af respondenterne (74 pct.) oplever, at de afgørelser, de modtager fra Fødevarestyrelsen, er klare og forståelige. Lige så mange erklærer sig helt eller overvejende enige i, at de får tilstrækkelig vejledning til at rette op på eventuelle mangler i deres virksomhed. Dette peger på, at en stor del af respondenterne vurderer kommunikationen og vejledningen fra Fødevarestyrelsen som tydelig og anvendelig i praksis.

En næsten lige så stor andel (67 pct.) erklærer sig helt eller overvejende enige i, at Fødevarestyrelsen er god til at sætte sig ind i deres virksomheds situation. Dog er denne andel lidt lavere end ved de to andre udsagn, og samtidig er der 15 pct., der erklærer sig uenige eller helt uenige, hvilket er næsten dobbelt så mange som i de øvrige spørgsmål. Det tyder på, at der er større variation i oplevelsen af Fødevarestyrelsens forståelse for virksomhedernes forhold og situation. Dette kommer også til udtryk i fritekstsvarene, hvor flere uddyber, at de oplever en manglende lydhørhed fra Fødevarestyrelsen overfor deres praksis og realitet, samt at de oplever en 'akademisk' tilgang fra Fødevarestyrelsen, som ikke har afsæt i den enkeltes virkelighed.

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn.
n = 5633



Kapitel 6:

Kommunikation og kontakt



Tilfredshed med kommunikation

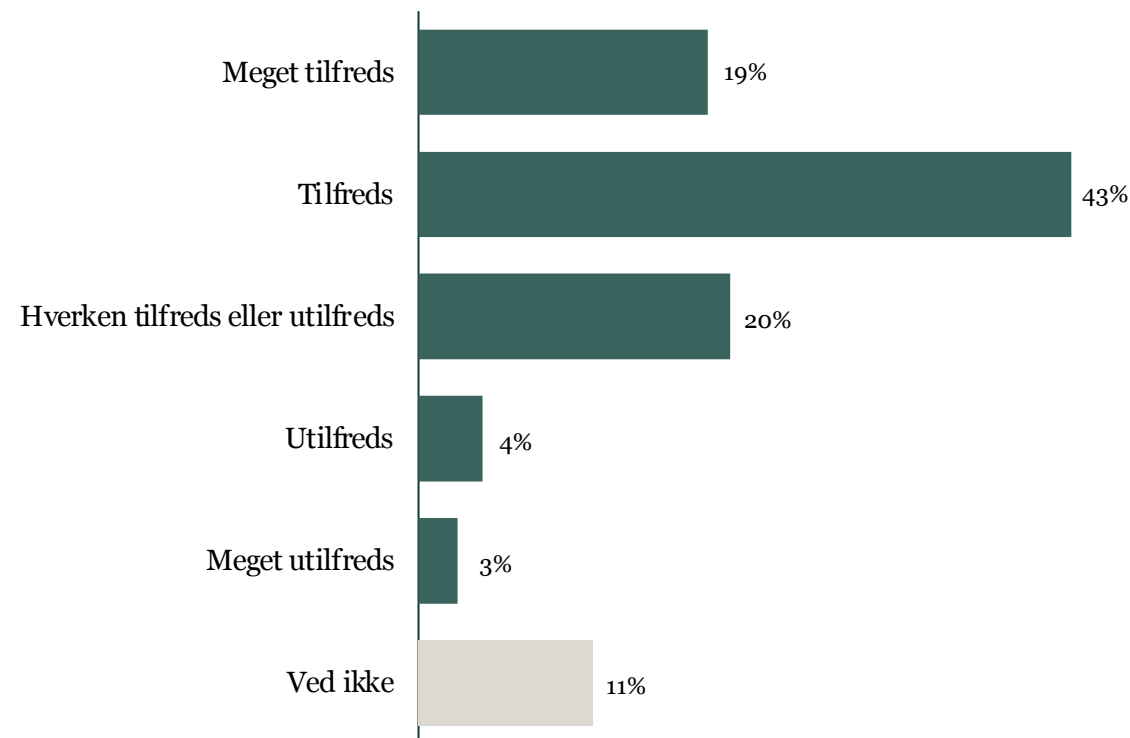
Overordnet set er der tilfredshed med Fødevarestyrelsens kommunikation, hvor 62 pct. af respondenterne angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 7 pct. angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse. Der er ingen væsentlige forskelle i den overordnede tilfredshed med kommunikationen, når respondenterne opdeles efter virksomhedsstørrelse eller regional placering.

I branchefordelingen ses dog mere væsentlige forskelle. Her har slagterier og slagtehus, kommuner og offentlige institutioner samt dyrehandler og dyrekenneler den største andel af tilfredse respondenter med omkring 75 pct., der har angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Omvendt har engrosfødevarevirksomheder, dyrlæger og eksportører den mindste andel tilfredse respondenter. Eksportører har desuden den største andel af utilfredse respondenter (24 pct.).

Blandt respondenter, der har modtaget sanktioner, er færre tilfredse med kommunikationen, hvor halvdelen har angivet at de er tilfredse eller meget tilfredse. Omvendt har 75 pct. af respondenter, der ikke har modtaget sanktioner, angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse med kommunikationen.

Ser man på kontroltype, udgør respondenter, der har fået fødevarekontrol, den største andel der er tilfredse med kommunikationen. Her angiver 66 pct., at de er tilfredse eller meget tilfredse, hvor 6 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. I modsætning hertil er færre respondenter, der har fået AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe) tilfredse, hvor 49 pct. har angivet at de er tilfredse eller meget tilfredse med kommunikationen, mens 17 pct. er utilfredse eller meget utilfredse.

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du alt i alt med Fødevarestyrelsens kommunikation?
n = 8642

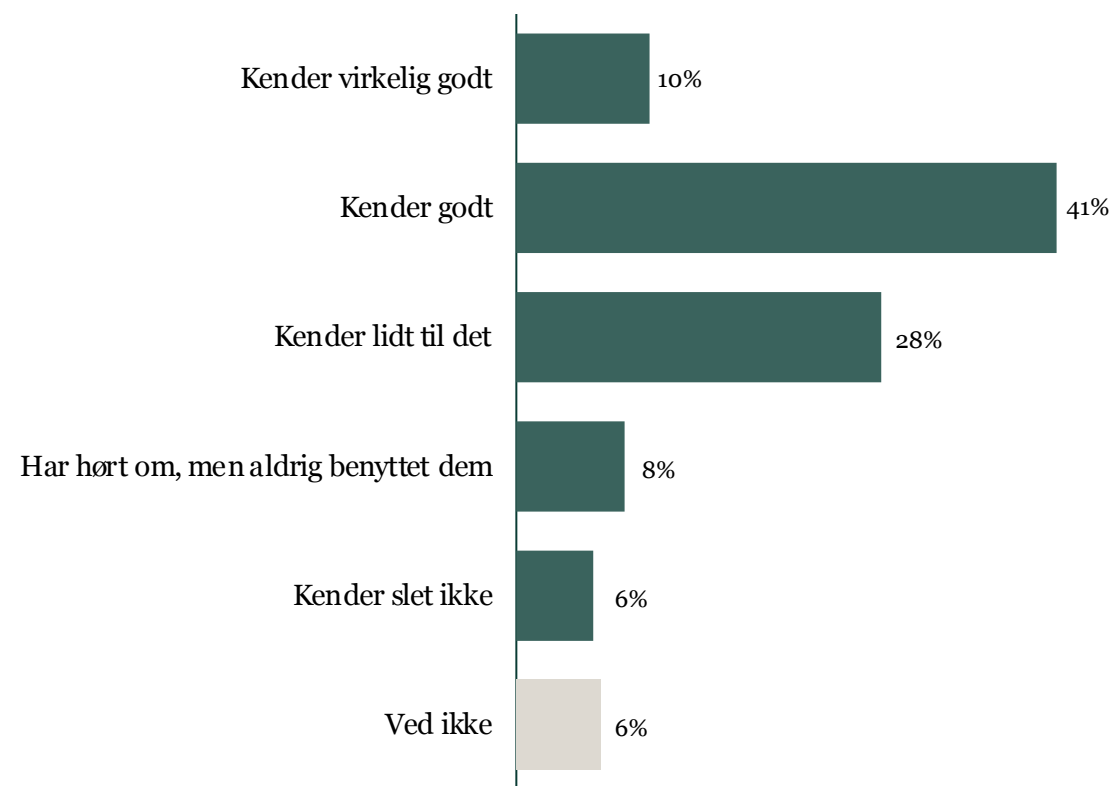


Kendskab til mulighederne for kontakt med Fødevarestyrelsen

Omkring halvdelen (51 pct.) af respondenterne angiver, at de kender godt eller virkelig godt til deres muligheder for at komme i kontakt med Fødevarestyrelsen. Omvendt svarer 34 pct., at de enten kun kender lidt til eller slet ikke kender deres muligheder for at komme i kontakt med Fødevarestyrelsen. Dette indikerer derfor, at en betydelig andel af respondenterne kun har et begrænset kendskab til deres kontaktmuligheder.

Der er væsentlige forskelle i kendskabet til mulighederne for at komme i kontakt med Fødevarestyrelsen, afhængigt af hvilken type kontrol respondenterne har modtaget. Blandt respondenter, der har modtaget import-/eksportkontrol eller fødevarekontrol, angiver flest, at de kender deres kontaktmuligheder godt eller virkelig godt, med henholdsvis 66 pct. og 62 pct. Omvendt er andelen lavere blandt respondenter, der har fået foderkontrol (53 pct.) eller veterinærkontrol (52 pct.), mens den laveste andel ses blandt dem, der har modtaget AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), hvor blot 44 pct. angiver, at de kender godt til eller virkelig godt til deres muligheder for at komme i kontakt med Fødevarestyrelsen. Derudover udgør respondenter, som har modtaget AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe) også den største andel, der har hørt om deres muligheder for at komme i kontakt, men aldrig benyttet dem (13 pct.).

Spørgsmål: Hvor godt kender du til dine muligheder for at komme i kontakt med Fødevarestyrelsen? n = 8642



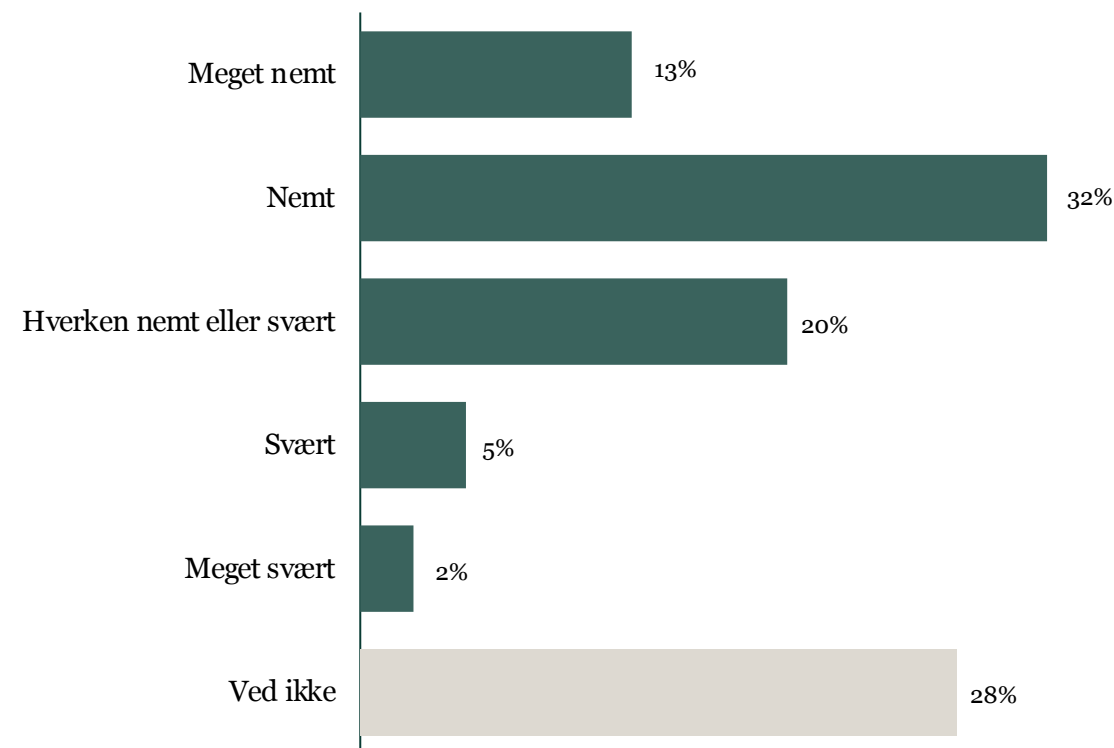
Oplevelse af kontaktmuligheder til Fødevarestyrelsen

Under halvdelen af respondenterne (45 pct.) oplever, at det er nemt eller meget nemt at komme i kontakt med Fødevarestyrelsen ved spørgsmål.

En femtedel (20 pct.) forholder sig neutrale og angiver, at det hverken er nemt eller svært. Kun 7 pct. oplever det som svært eller meget svært. Samtidig har en relativt stor andel (28 pct.) svaret "Ved ikke", hvilket kan tyde på, at flere respondenter enten ikke har haft behov for at kontakte Fødevarestyrelsen eller har haft svært ved at forholde sig til udsagnet.

Svarfordelingen varierer afhængigt af, hvilken type kontrol respondenterne har modtaget. Blandt dem, der har fået fødevarekontrol, angiver den største andel (51 pct.), at det er nemt eller meget nemt at komme i kontakt med Fødevarestyrelsen ved spørgsmål. Herefter følger respondenter, der har modtaget import-/eksportkontrol, hvor 43 pct. oplever kontaktmuligheden som nem eller meget nem. For respondenter, der har fået veterinærkontrol, foderkontrol eller AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), ligger andelen på omkring 35 pct..

Spørgsmål: Hvor nemt eller svært synes du, det er at komme i kontakt med Fødevarestyrelsen, hvis du har spørgsmål?
n = 8642



Brug af Fødevarestyrelsens kontaktflader

Der er flest respondenter, som har benyttet henholdsvis Fødevarestyrelsens hjemmeside (44 pct.) eller haft personlig kontakt eksempelvis ved kontrol (40 pct.) som kontaktflade. Disse to kontaktformer fremstår som de mest anvendte og indikerer, at mange har kontakt enten digitalt eller gennem direkte dialog med styrelsen.

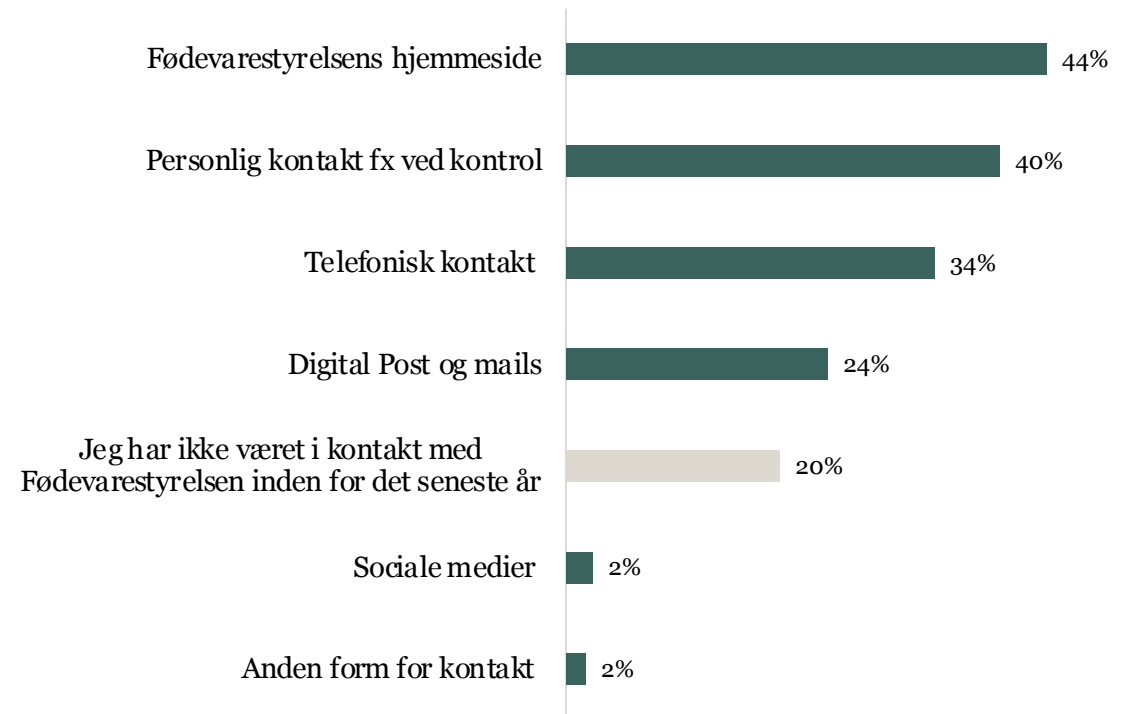
En lidt mindre andel har gjort brug af telefonisk kontakt (34 pct.) samt digital post og mails (24 pct.), hvilket tyder på at en betydelig stor gruppe benytter direkte digitale og skriftlige kommunikationsformer.

Kun en meget lille andel af respondenterne (2 pct.) har benyttet sociale medier som kontaktflade det seneste år. Dette kan hænge sammen med, at målgruppen for denne undersøgelse har bestået af kontrolobjekter fremfor privatpersoner, hvilket kan betyde, at målgruppen i højere grad har brugt mere formelle og etablerede kontaktformer end sociale medier.

Derudover angiver en femtedel af respondenterne, at de slet ikke har været i kontakt med Fødevarestyrelsen inden for det seneste år.

²Grafen summerer ikke til 100%, da respondenterne har kunnet vælge flere svarmuligheder.

Spørgsmål: Hvilke af Fødevarestyrelsens kontaktflader har du brugt inden for det seneste år?²
n = 8642



Informationskilder angående regler og retningslinjer

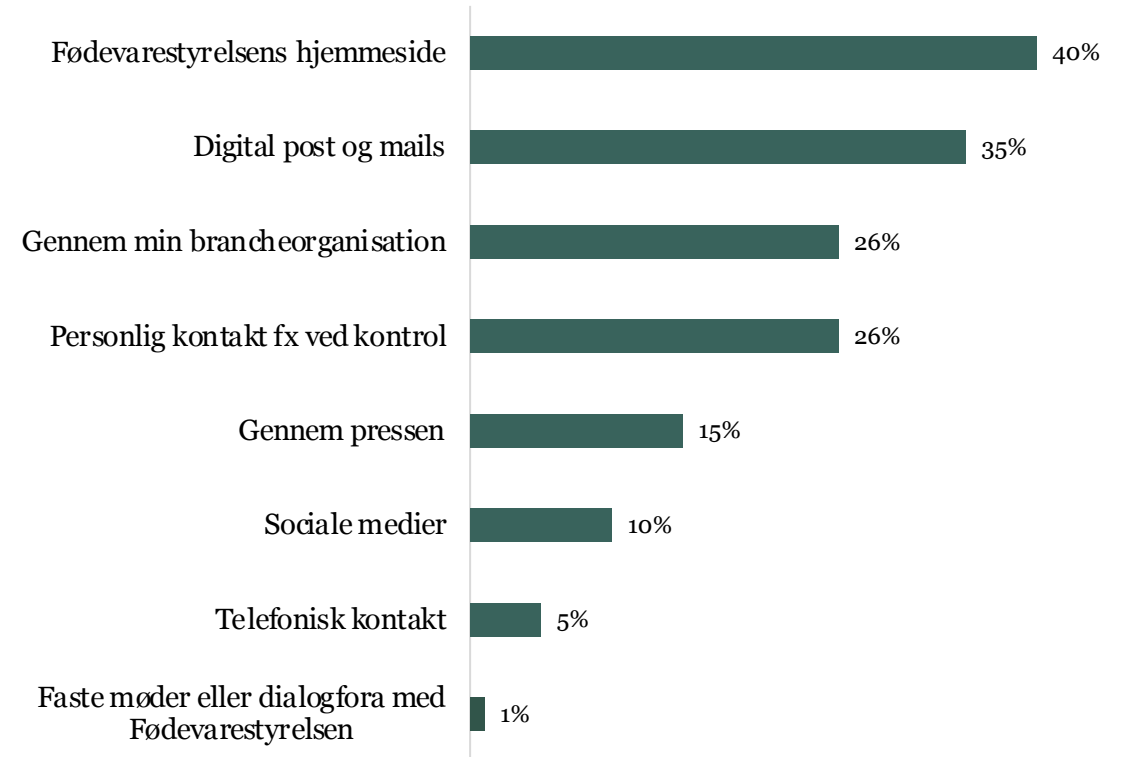
Flertallet af respondenterne søger information om nye regler og retningslinjer via Fødevarestyrelsens hjemmeside (40 pct.) og gennem digital post og mails fra Fødevarestyrelsen (35 pct.). Dette indikerer, at de officielle digitale kanaler er de primære informationskilder angående nye regler blandt brugerne.

En mindre andel af respondenterne får information gennem deres brancheorganisation (26 pct.) eller via personlig kontakt, eksempelvis ved kontrol (26 pct.). Endnu færre benytter pressen (15 pct.) eller sociale medier (10 pct.) som kilde til ny information om regler og retningslinjer. Kun 1 pct. angiver, at de modtager information om nye regler og retningslinjer gennem faste møder eller dialogfora med Fødevarestyrelsen.

Sammenholdt med de tidligere resultater om de mest anvendte kontakthænder, tegner der sig et billede af, at respondenterne anvender forskellige kontakthænder afhængigt af formålet. Det tyder eksempelvis på, at personlig kontakt, som generelt er en af de mest anvendte kontakthænder, bruges til andre formål, end opdatering på information om nye regler og retningslinjer.

²Grafen summerer ikke til 100%, da respondenterne har kunnet vælge flere svarmuligheder.

Spørgsmål: Hvor får du oftest information om nye regler og retningslinjer fra?²
n = 8642



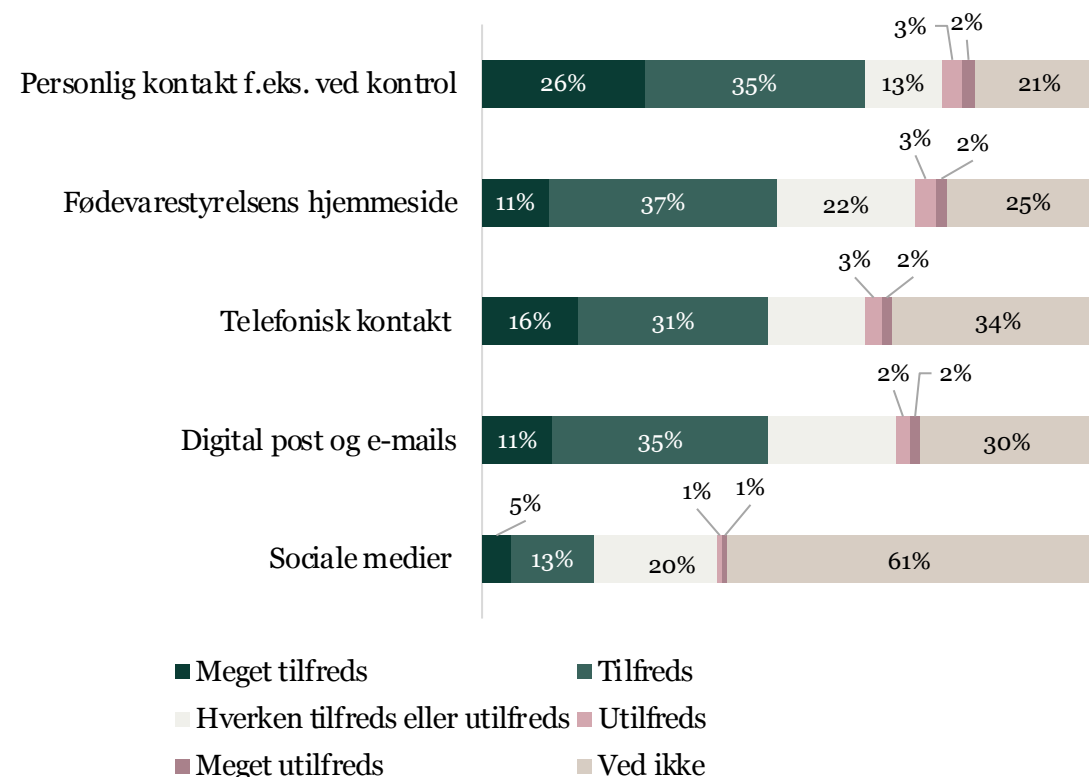
Tilfredshed med kommunikation ud fra forskellige kommunikationsformer

Overordnet set varierer tilfredsheden med kommunikationen på tværs af de forskellige kontaktheder. Flere er tilfredse eller meget tilfredse, og generelt ses en lav andel af respondenter, der har angivet, at de er utilfredse eller meget utilfredse, på tværs af alle kommunikationskanaler.

Flest respondenter angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den personlige kontakt (61 pct.). På andre kontaktheder ses en lidt lavere andel af tilfredse respondenter. For kommunikation via hjemmesiden svarer 48 pct., at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens andelen er 47 pct. for telefonisk kontakt og 46 pct. for kommunikation via digital post og e-mails. I fritekstsvarene uddyber flere, hvordan deres utilfredshed blandt andet opstår fordi de oplever, at Fødevarestyrelsens hjemmeside er uoverskuelig, blandt andet på grund af døde links, hvilket gør det vanskeligt at finde den ønskede information. Derudover efterspørger flere bedre muligheder for kontakt via telefon og e-mail samt en proaktiv orientering om ændringer i regler og love, eksempelvis gennem e-mail eller Digital Post.

Tilfredsheden med kommunikationen på sociale medier er markant lavere, hvor kun 18 pct. angiver at være tilfredse eller meget tilfredse. Det er dog værd at bemærke, at der generelt er en stor andel, som har svaret "ved ikke", særligt ved kommunikation via sociale medier, hvor denne andel udgør 61 pct. Dette kan tyde på, at det er vanskeligt for respondenterne at vurdere tilfredsheden med denne kommunikationsform, hvilket også kan hænge sammen med, at relativt få respondenter har benyttet sociale medier som kontaktheder.

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med Fødevarestyrelsens kommunikation via...
n = 8642



Kapitel 7:

Det faglige niveau



Enighed i Fødevarestyrelsen som kompetent faglig kilde

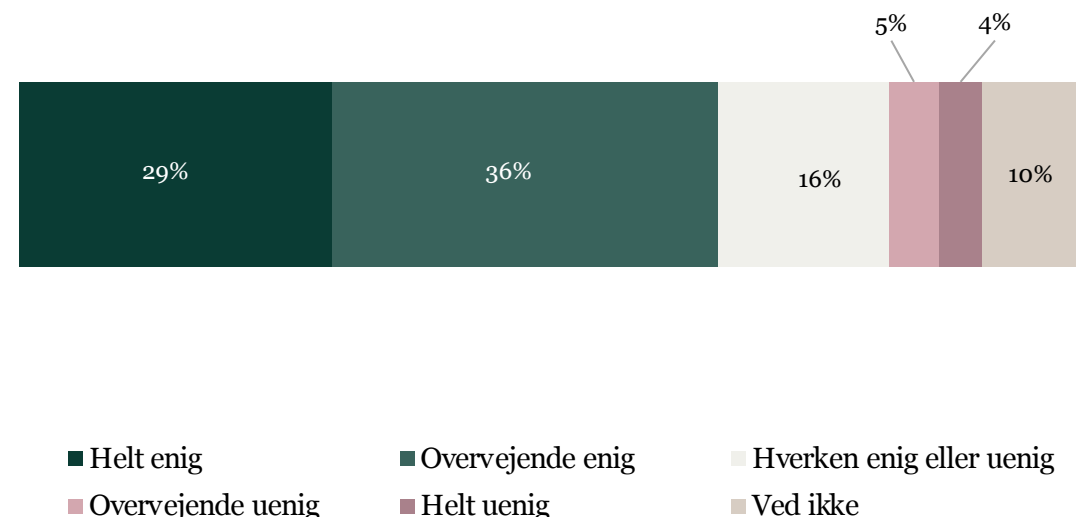
Flere respondenter vurderer, at Fødevarestyrelsen er en kompetent kilde til viden og faglig vejledning. I alt angiver 65 pct., at de er overvejende eller helt enige i dette, hvor 9 pct. er overvejende eller helt uenige. Svarfordelingen er ens i forhold til virksomhedsstørrelse og regional placering.

Kommuner og offentlige institutioner, detailfødevarevirksomheder samt eksportører har flest respondenter, som er helt eller overvejende enige i, at Fødevarestyrelsen er en kompetent faglig kilde. Omvendt er der færre, som er helt eller overvejende enige, blandt virksomheder med animalske biprodukter, erhvervsmæssige besætningsejere og dyrlæger. Slagterier og slagtehusse lægger sig op ad den overordnede fordeling med 66 pct., der har angivet, at de er overvejende eller helt enige, og 6 pct., som er overvejende eller helt uenige.

Blandt virksomheder uden sanktioner er 74 pct. helt eller overvejende enige i, at Fødevarestyrelsen er en kompetent faglig kilde, mens denne andel falder til 49 pct. blandt virksomheder, der har fået sanktioner. Samtidig er der en større andel af respondenter med sanktioner (23 pct.), der er helt eller overvejende uenige, sammenlignet med virksomheder uden sanktioner (7 pct.).

Blandt virksomheder, der har modtaget fødevarekontrol, er der flest, som er overvejende eller helt enige i, at Fødevarestyrelsen er en kompetent faglig kilde. Modsat ses den laveste andel af respondenter, som er helt eller overvejende enige blandt respondenter, der har modtaget veterinærkontrol, foderkontrol eller AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe). Sidstnævnte gruppe skiller sig yderligere ud ved at have den højeste andel (26 pct.), som er overvejende eller helt uenige i udsagnet.

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn? Fødevarestyrelsen er en kompetent kilde til at give mig viden og faglig vejledning.
n = 8642



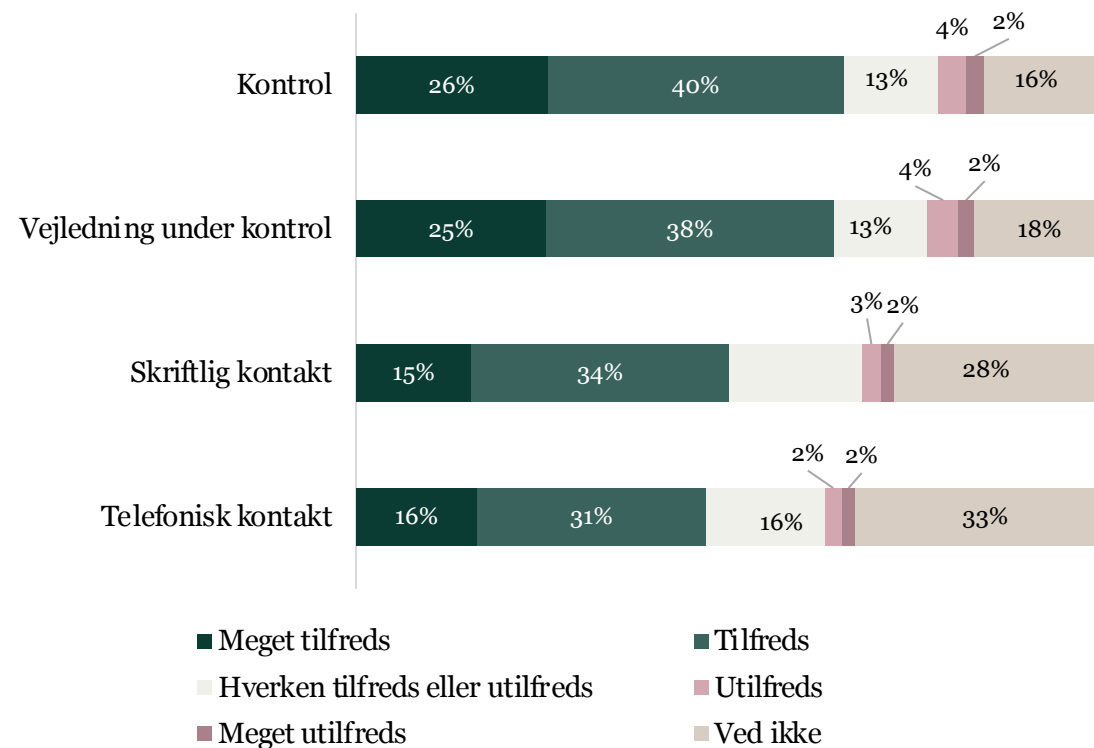
Tilfredshed med det faglige niveau, fordelt på kontaktflader

Overordnet set varierer tilfredsheden med Fødevarestyrelsens faglige niveau, afhængigt af kontaktfladen. Der er flest respondenter, som angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med Fødevarestyrelsens faglige niveau i forbindelse med kontrol (66 pct.) og i forbindelse med vejledning under kontrol (63 pct.).

Færre respondenter angiver at være tilfredse med det faglige niveau i forbindelse med skriftlig og telefonisk kontakt, hvor henholdsvis 49 pct. og 47 pct. af respondenterne angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Dermed kan det tyde på, at den direkte og personlige kontakt under kontrolbesøg bidrager til en højere tilfredshed med det faglige niveau, sammenlignet med indirekte kontaktflader.

Det er dog værd at bemærke, at andelen af respondenter, der er utilfredse eller meget utilfredse, er relativt ens på tværs af kontaktfladerne og ligger stabilt mellem 4 pct. og 6 pct., som angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse. Andelen af utilfredse respondenter varierer dermed ikke på tværs af kontaktfladerne og indikerer, at forskellene i tilfredshed primært skyldes den store andel, der svarer "ved ikke", særligt ved skriftlig og telefonisk kontakt.

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du alt i alt med Fødevarestyrelsens faglige niveau i forbindelse med...
n = 8642



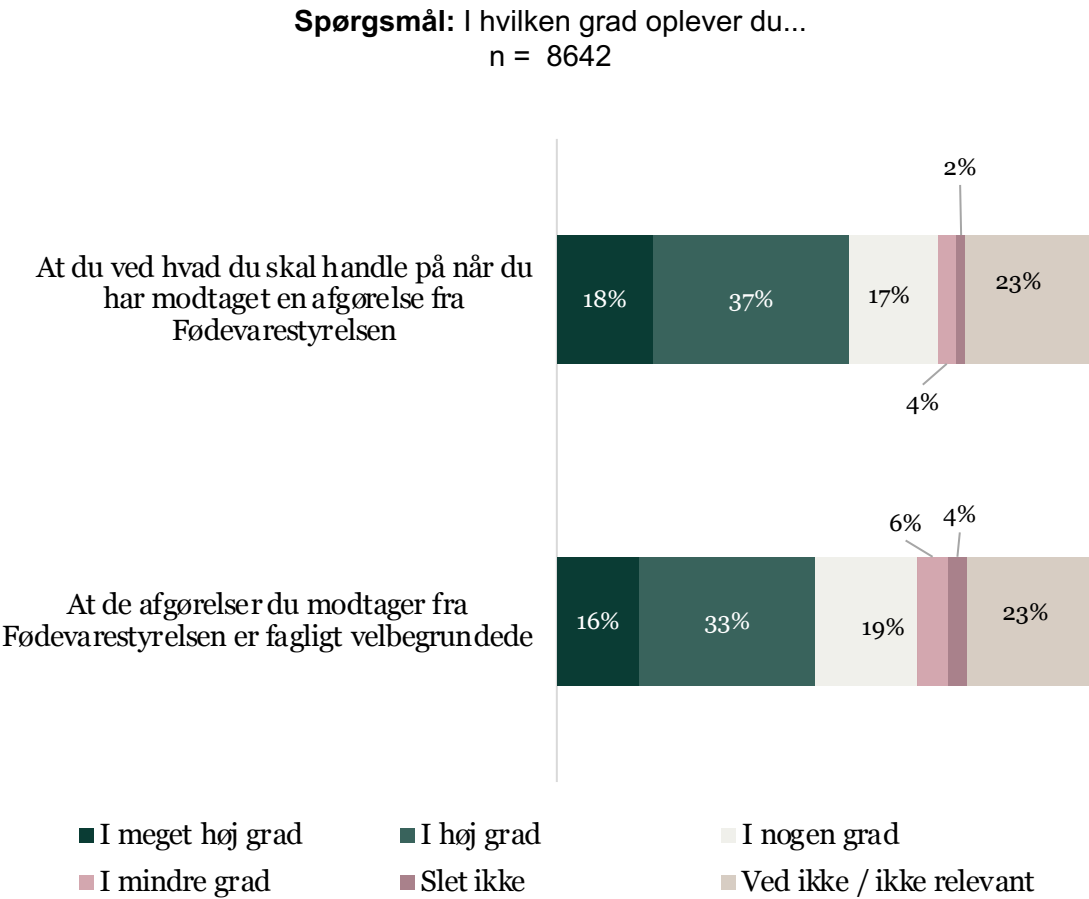
Oplevelse i forbindelse med modtagelse af afgørelser

Halvdelen af respondenterne (49 pct.) vurderer, at Fødevarestyrelsens afgørelser i høj eller meget høj grad er fagligt velbegrundede, mens 10 pct. oplever dette i mindre grad eller slet ikke.

Dette uddybes af flere respondenter i fritekstsvarene, som forholder sig til ønskede fremtidige forbedringer hos Fødevarestyrelsen. Her udtrykker flere respondenter, at de efterlyser mere klare og objektive vurderinger og afgørelser fra Fødevarestyrelsen. Nogle oplever, at afgørelserne til tider er prægede af vurderinger og skøn fra Fødevarestyrelsens side, hvilket skaber usikkerhed. Derudover peger flere på, at de mener, at tilsynsførende bør have en uddannelsesmæssig baggrund, der er specifik for det område, de kontrollerer, da det ellers kan føre til afgørelser, som ikke er fagligt velbegrundede.

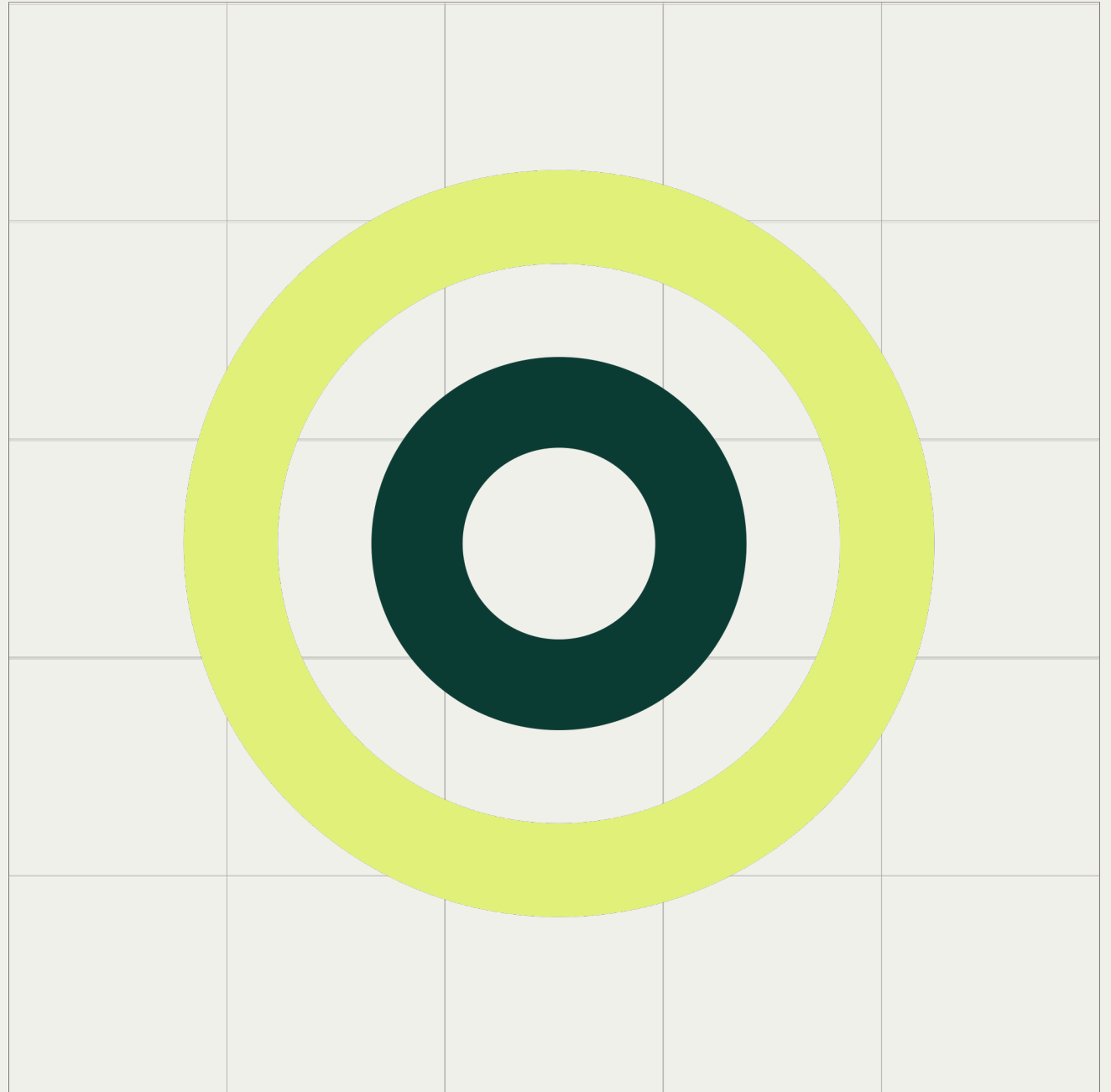
55 pct. af respondenterne oplever, at de i høj eller meget høj grad ved, hvad de konkret skal handle på, når de modtager en afgørelse fra Fødevarestyrelsen. Kun 6 pct. angiver, at de slet ikke eller kun i mindre grad ved, hvad de skal handle på.

Overordnet set er der dog en relativt stor andel, der har svaret "ved ikke/ ikke relevant" ved begge udsagn (23 pct.), hvilket formentlig afspejler, at ikke alle respondenter har modtaget en afgørelse.



Kapitel 8:

Resultater pr. kontroltype



Resultater specifikt for respondenter, som har fået fødevarekontrol

Respondenter, der har modtaget fødevarekontrol, udgør den største gruppe af besvarelserne (4278) og følger i store træk den generelle fordeling i undersøgelsen. De udgør 80 pct. af alle respondenter der har fået kontrol (5366).

Blandt de respondenter, der har fået foretaget fødevarekontrol, fordeler besvarelserne sig på tværs af forskellige brancher. De tre mest repræsenterede brancher for denne gruppe er:

- **Fødevarevirksomheder, detail:** 51 pct.
- **Fødevarevirksomheder, engros:** 13 pct.
- **Kommuner og offentlige institutioner:** 10 pct.

Respondenter, som har fået foretaget fødevarekontrol er dermed overvejende placeret inden for ovenstående tre brancher.

Fordelingen af kontrolbesøg for gruppen viser en vis variation i, hvor ofte virksomhederne har været underlagt kontrol. Der er flest, som har haft 1 besøg (27 pct.). Derefter har en stor andel haft henholdsvis 2 besøg (19 pct.) eller 3 besøg (14 pct.).

Overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen

Ser vi på det overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen blandt respondenter, der har modtaget fødevarekontrol, er der ingen markante forskelle på tværs af virksomhedsstørrelse. Dog er der en lidt større andel, blandt virksomheder med 51-100 ansatte, som har angivet, at de har et positivt eller meget positivt indtryk af Fødevarestyrelsen (85 pct.). På tværs af regioner er forskellene ligeledes begrænsede, men respondenter i Region Midtjylland, som har fået fødevarekontrol, har en lidt lavere andel af positive svar sammenlignet med de øvrige regioner - forskellen ligger på omkring 7-10 pct.-point. Betydningen af sanktioner følger den generelle fordeling, hvor forskellen i andelen, der har angivet, at de har et positivt eller meget positivt indtryk udgør 30 pct.-point, mellem respondenter, der er blevet tildelt sanktioner og respondenter, der ikke er blevet tildelt sanktioner.

Tilfredshed med kontrol

Ser vi på tilfredsheden med Fødevarestyrelsens kontrol blandt respondenter, der har fået fødevarekontrol, er tendenserne meget lignende og afspejler igen den generelle fordeling. Der er ingen væsentlige forskelle på virksomhedsstørrelse, men respondenter, der har angivet, at de er i en virksomhed med 51-100 ansatte, har dog igen en lidt større andel angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse (87 pct.). Region Midtjylland skiller sig også ud med en lidt lavere andel tilfredse eller meget tilfredse respondenter - igen med en forskel på 7-10 pct.-point i forhold til de øvrige regioner. Den største forskel ses også her mellem respondenter med og uden sanktioner, hvor forskellen i andelen af tilfredse eller meget tilfredse er på 37 pct.-point, hvilket er tilsvarende den generelle fordeling.

Resultater specifikt for respondenter, som har fået veterinærkontrol

Respondenter, der har fået foretaget veterinærkontrol, består af 653 besvarelser og udgør 12 pct. af alle respondenter der har fået kontrol. Denne gruppe udgør dermed også den næststørste andel af de samlede besvarelser, efter fødevarekontrol. Denne gruppe afviger en smule fra den generelle fordeling i undersøgelsen.

Blandt de respondenter, der har fået foretaget veterinærkontrol, fordeler besvarelserne sig på tværs af forskellige brancher. De tre mest repræsenterede brancher for denne gruppe er:

- **Besætningsejer, erhverv:** 39 pct.
- **Besætningsejer, privat:** 11 pct.
- **Dyrlæger:** 9 pct.

Respondenter, som har fået foretaget veterinærkontrol fordeler sig dermed overvejende inden for ovenstående tre brancher.

Fordelingen af kontrolbesøg for gruppen viser en vis variation i, hvor ofte respondenter med veterinærkontrol har været underlagt kontrol. Der er flest, som har haft 1 besøg (23 pct.). Derudover har en stor andel enten ikke haft et kontrolbesøg (19 pct.) eller haft 2 besøg (12 pct.). 10 pct. af respondenterne angiver at have haft mellem 6 og 10 kontrolbesøg.

Overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen

Respondenter, der har modtaget veterinærkontrol, adskiller sig fra den generelle fordeling på flere parametre. Særligt bemærkes det, at respondenter fra virksomheder med over 250 ansatte samt 51-100 ansatte ikke har angivet et negativt eller meget negativt indtryk af Fødevarestyrelsen. Ser vi på regional placering, er der ligeledes forskelle fra den generelle fordeling. Region Sjælland og Region Hovedstaden har en større andel, der har svaret positivt eller meget positivt - henholdsvis 61 pct. og 66 pct. Betydningen af sanktioner for respondenter, der har modtaget veterinærkontrol, følger den generelle fordeling, hvor forskellen i andelen, der har angivet, at det overordnede indtryk er positivt eller meget positivt, er 30 pct.-point mellem respondenter med og uden sanktioner.

Tilfredshed med kontrol

Tilfredsheden med Fødevarestyrelsens kontrol blandt respondenter, der har fået veterinærkontrol, viser også variationer på tværs af virksomhedsstørrelse og region. Særligt respondenter fra virksomheder med 51-100 ansatte skiller sig ud, idet 25 pct. angiver at være meget tilfredse, mens de resterende 75 pct. svarer tilfredse. Derudover skiller virksomheder med 21-50 ansatte og 1-5 ansatte sig ud ved at have en relativt høj andel (25 pct.), der angiver at være enten utilfredse eller meget utilfredse med kontrollen. Det er igen Region Hovedstaden og Region Sjælland, der har den største andel tilfredse besvarelser, henholdsvis 69 pct. og 67 pct.. Omvendt ses den højeste andel utilfredse eller meget utilfredse i Region Syddanmark (26 pct.). Der ses igen stor forskel mellem respondenter med og uden sanktioner, hvor forskellen i andelen af tilfredse eller meget tilfredse svarer til den generelle fordeling.

Resultater specifikt for respondenter, som har fået foderkontrol

Respondenter, der har fået foretaget veterinærkontrol, består af 216 besvarelser og udgør dermed en mindre andel af de samlede besvarelser, der har fået kontrol (4 pct.). Denne gruppe afviger også en smule fra den generelle fordeling i undersøgelsen.

Blandt de respondenter, der har fået foretaget foderkontrol, fordeler besvarelsene sig på tværs af forskellige brancher. De tre mest repræsenterede brancher for denne gruppe er:

- **Besætningsejer, erhverv:** 29 pct.
- **Fodervirksomhed:** 26 pct.
- **Fødevarer virksomheder, øvrige:** 9 pct.

Respondenter, som har fået foretaget foderkontrol er dermed overvejende placeret i ovenstående tre brancher.

Fordelingen af kontrolbesøg for gruppen viser en vis variation i, hvor ofte respondenter som har fået foderkontrol har været underlagt kontrol. Der er flest, som har haft 1 besøg (18 pct.). Derudover har en stor andel enten ikke haft et kontrolbesøg (16 pct.) eller haft 3 besøg (13 pct.). 11 pct. af respondenterne angiver at have haft 2 kontrolbesøg.

Overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen for foderkontrol

Blandt respondenter, der har modtaget foderkontrol, ses markante forskelle i det overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen på tværs af virksomhedsstørrelse, hvilket adskiller sig fra den generelle fordeling. Virksomheder med 21-50, 51-100 og over 250 ansatte har en væsentligt større andel, der angiver et positivt eller meget positivt indtryk - næsten dobbelt så mange sammenlignet med de øvrige virksomhedsstørrelser. På regionalt niveau har Region Hovedstaden den laveste andel negative besvarelser (0 pct.), mens Region Sjælland og Region Syddanmark skiller sig ud med den største andel negative eller meget negative vurderinger (henholdsvis 21 pct. og 26 pct.). Effekten af sanktioner følger den samlede tendens, hvor forskellen mellem respondenter med og uden sanktioner er på niveau med den generelle fordeling.

Tilfredshed med kontrol

Når det kommer til tilfredshed med kontrollen blandt respondenter, der har fået foderkontrol, har respondenter fra virksomheder med 21-50 og over 250 ansatte den største andel, der har angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Derimod har virksomheder med 6-20 ansatte og 0 ansatte færrest der er tilfredse (henholdsvis 42 pct. og 47 pct.). De regionale forskelle er ikke ligeså udtalte, men Region Sjælland og Region Syddanmark har fortsat den største andel utilfredse eller meget utilfredse besvarelser (henholdsvis 22 pct. og 25 pct.). Forskellen mellem respondenter med og uden sanktioner er her større end den generelle fordeling, med en forskel på 35 pct.-point i andelen af tilfredse eller meget tilfredse.

Resultater specifikt for respondenter, som har fået import-/eksportkontrol

Respondenter, der har fået foretaget import-/eksportkontrol, består af 468 besvarelser og udgør dermed 9 pct. af de samlede besvarelser, som fået kontrol. Denne gruppe afviger visse steder fra den generelle fordeling.

Blandt de respondenter, der har fået foretaget import-/eksportkontrol, fordeler besvarelserne sig på tværs af forskellige brancher. De tre mest repræsenterede brancher for denne gruppe er:

- **Fødevarevirksomheder, engros:** 31 pct.
- **Fødevarevirksomheder, øvrige:** 12 pct.
- **Virksomheder, der producerer eller sælger fødevarekontaktmaterialer:** 12 pct.

Respondenter, som har fået foretaget import-/eksportkontrol, fordeler sig dermed primært i ovenstående tre brancher. Derudover fordeler de sig således at besætningsejere erhverv udgør 7 pct., besætningsejere privat udgør 4 pct., dyrehandler eller dyrekenneller udgør 1 pct. og dyrlæger udgør under 1 pct.

Fordelingen af kontrolbesøg for gruppen viser en vis variation i, hvor ofte respondenterne har været underlagt kontrol. Der er flest, som har haft 1 besøg (16 pct.), mens en betydelig andel har haft enten 3 besøg (15 pct.), 6-10 besøg (15 pct.) eller over 10 besøg (12 pct.). Derudover angiver 10 pct. af respondenterne at have haft 2 kontrolbesøg.

Overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen

Ser vi på det overordnede indtryk af Fødevarestyrelsen, blandt respondenter, der har modtaget import-/eksportkontrol, er der væsentlige forskelle på tværs af virksomhedsstørrelse. Respondenter fra virksomheder med 21-50, 51-100 og over 250 ansatte har en højere andel, der vurderer indtrykket af Fødevarestyrelsen positivt eller meget positivt. Omvendt har respondenter fra virksomheder med 1-5 ansatte den største andel med et negativt eller meget negativt indtryk (27 pct.). På tværs af regioner ses der ikke store afvigelser fra den generelle fordeling. Dog har Region Sjælland og Region Syddanmark en relativt høj andel af negative eller meget negative vurderinger, men uden en tilsvarende lavere andel positive vurderinger. Når det kommer til sanktioner, er forskellen mellem respondenter, der har modtaget sanktioner, og dem der ikke har, mindre markant end i den samlede besvarelse (24 pct. mod 31 pct.).

Tilfredshed med kontrol

Ser vi på tilfredsheden med Fødevarestyrelsens kontrol, skiller respondenter fra virksomheder med 1-5 og 6-20 ansatte sig ud ved at have de laveste andele tilfredse eller meget tilfredse (henholdsvis 58 pct. og 53 pct.). Modsat har respondenter fra virksomheder med over 250 ansatte den største andel, der er tilfredse eller meget tilfredse (74 pct.). Regionalt set er det Region Hovedstaden, der har den største andel tilfredse eller meget tilfredse (70 pct.), mens Region Midtjylland og Region Sjælland har de laveste andele (henholdsvis 54 pct. og 57 pct.). Der ses stor forskel mellem respondenter med og uden sanktioner, hvor forskellen i andelen af tilfredse eller meget tilfredse svarer til den generelle fordeling.

Resultater specifikt for respondenter, som har fået AM (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe)

Respondenter, der har fået foretaget fået AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), består af 179 besvarelser og udgør dermed den mindste andel (3 pct.) af de samlede besvarelser, som har fået kontrol. Der ses generelt markante forskelle for respondenter som har fået AM (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), og fordelingen for denne gruppe afviger meget fra den generelle svarfordeling.

Blandt de respondenter, der har fået foretaget AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), fordeles besvarelserne sig på tværs af forskellige brancher. De tre mest repræsenterede brancher for denne gruppe er:

- **Besætningsejer, erhverv:** 61 pct.
- **Besætningsejer, privat:** 10 pct.
- **Fødevarer virksomhed detail:** 4 pct.

Respondenter, som har fået foretaget AM- (levende dyr) eller PM-kontrol (slagtede dyrekroppe), er dermed primært placeret i ovenstående brancher. Slagterier og slagtehus udgør 4 pct. (n = 7) af denne gruppe.¹ Fordelingen af kontrolbesøg for gruppen viser en vis variation i, hvor ofte respondenterne har været underlagt kontrol. Der er flest, som ikke har haft et kontrolbesøg (25 pct.), mens en betydelig andel har haft 1 besøg (21 pct.). Derudover har 10 pct. af respondenterne haft enten 3 besøg eller 6-10 besøg.

¹ For slagterier og slagtehus gælder det at 51 pct. har modtaget Fødevarer kontrol, 22 pct. har modtaget veterinær kontrol og 10 pct. har modtaget import-/eksport kontrol.

Overordnede indtryk af Fødevarerstyrelsen

Virksomheder med 51-100 ansatte skiller sig ud, da alle respondenter her har et positivt indtryk. Ligeledes er der ingen negative vurderinger blandt respondenter i virksomheder med 101-250 og over 250 ansatte. Modsat har respondenter i virksomheder med 21-50 ansatte den laveste andel positive (40 pct.), mens 60 pct. angiver et negativt eller meget negativt indtryk. Region Sjælland skiller sig ud med den største andel positive (81 pct.), mens Region Hovedstaden (29 pct.) og Region Syddanmark (36 pct.) har den højeste andel negative eller meget negative besvarelser. Sanktioner ser ud til at spille en større rolle end i den generelle fordeling, hvor forskellen mellem respondenter med og uden sanktioner er mere markant.

Tilfredshed med kontrol

Mønstret for tilfredshed med kontrollen ligner det overordnede indtryk. Alle respondenter fra virksomheder med 51-100 ansatte angiver at være tilfredse, mens virksomheder med 101-250 og over 250 ansatte ikke har nogen utilfredse besvarelser. Derimod er kun 20 pct. af respondenter fra virksomheder med 21-50 ansatte tilfredse, mens 60 pct. er utilfredse eller meget utilfredse. Region Sjælland har den største andel tilfredse eller meget tilfredse respondenter (86 pct.), mens Region Hovedstaden har en markant høj andel utilfredse eller meget utilfredse (57 pct.). Ligesom ved det overordnede indtryk har sanktioner en større betydning end i den generelle fordeling, med en forskel på 42 pct.-point i andelen af tilfredse eller meget tilfredse besvarelser.

Kapitel 7: Metode og data



Metode og dataindsamling

Metode og udviklingen af spørgeskemaet

Udarbejdelsen af spørgeskemaet har været en iterativ proces, der har været baseret på omfattende desk research, analyse af tidligere undersøgelser og rapporter samt tæt samarbejde med Fødevarestyrelsens projekt- og styregruppe gennem løbende møder. Målet har været at sikre, at spørgeskemaet afdækkede de mest relevante tematikker, og kunne bidrage med et dybdegående indblik i brugernes oplevelser. En central del af udviklingen af spørgeskemaet var en hypoteseworkshop, hvor nøglepersoner fra forskellige fagområder var samlet for at diskutere og identificere centrale målgrupper og tematikker. Formålet med workshoppen var at identificere de vigtigste hypoteser om brugernes oplevelser og behov, som efterfølgende dannede grundlag for de overordnede tematikker samt de enkelte spørgsmål i spørgeskemaet. Spørgeskemaet har desuden gennemgået en række feedbackrunder med input fra diverse interne interessenter i Fødevarestyrelsen for at sikre, at spørgsmålene var relevante, præcise og forståelige. Dette iterative arbejde sikrede en høj kvalitet af spørgeskemaet, samt et bredt afdækkende fokus på tværs af Fødevarestyrelsens arbejdsområder og målgrupper.

Spørgeskemaet består primært af lukkede spørgsmål, der har givet mulighed for at kvantificere tendenser og sammenligne svar på tværs af respondenter. De lukkede spørgsmål har sikret en struktureret og ensartet dataindsamling, som har muliggjort statistiske analyser af de centrale tematikker. I spørgeskemaet er der derudover inkluderet åbne svarfelter, hvor respondenterne har haft mulighed for at uddybe deres generelle oplevelse. De åbne svar er kategoriseret i overordnede tematikker, og er anvendt som supplement til de kvantitative resultater fra undersøgelsen.

Systematisk og omfattende dataindsamlingsproces

Spørgeskemaet blev udsendt via e-mail, da denne kanal blev vurderet som den mest troværdige og effektive til at opnå deltagelse. Respondenterne modtog en velformuleret og venlig invitation, der understregede undersøgelsens relevans og den enkle besvarelsesproces. For at optimere svarprocenten blev der udsendt påmindelser efter henholdsvis 7 og 14 dage til respondenter, der endnu ikke havde besvaret. Som supplement til e-mailkommunikationen blev der anvendt SMS-udsendelse, for at øge repræsentativiteten i stikprøven.

Da undersøgelsen er sendt ud til alle Fødevarestyrelsens registrerede kontrolobjekter er undersøgelsen ikke gennemført med en målsætning om en specifik svarprocent, da mange mailadresser kan være udskiftet eller ikke længere gyldige. Regner man alligevel en svarprocent er denne på 9 pct., hvilket for en totalundersøgelse af denne karakter regnes for tilfredsstillende.

Totalundersøgelse med løbende monitorering

Undersøgelsen blev designet som en totalundersøgelse, hvor alle relevante brugere blev forsøgt inddraget. Da det var forventet, at visse segmenter ville være sværere at nå, blev dataindsamlingen monitoreret nøje gennem hele forløbet.

Repræsentativitet

Repræsentativ stikprøve sammenholdt med fødevarestyrelsens samlede gruppe af brugere

Undersøgelsen er baseret på en repræsentativ stikprøve af Fødevarestyrelsens samlede gruppe af brugere. Ved at sammenligne den samlede gruppe Fødevarestyrelsen fører kontrol hos fordelt med de indsamlede besvarelser vurderes det, at respondenterne overordnet set afspejler den samlede gruppe.

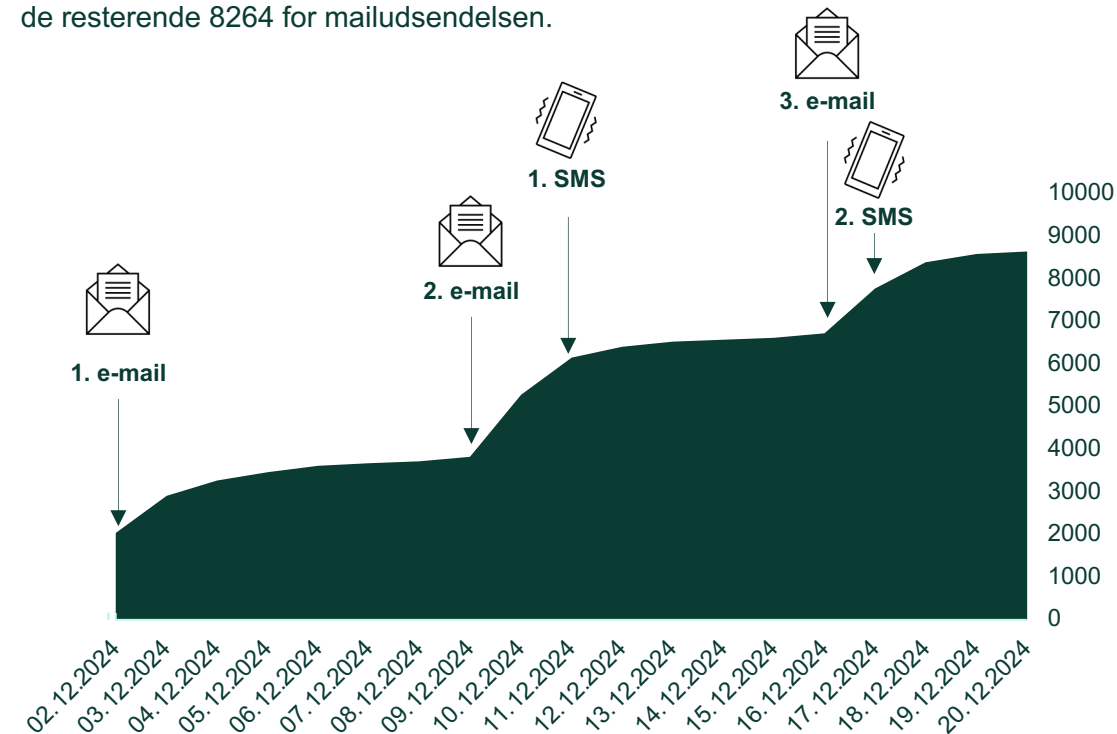
En forskel i stikprøven og den samlede gruppe af brugere er, at en mindre andel i stikprøven ikke har haft kontrolbesøg inden for de seneste tre år (25 pct.) sammenlignet med populationen (48 pct.). Dette anses dog ikke som problematisk, da en stor del af undersøgelsen netop fokuserer på kontroloplevelser, hvilket gør det relevant, at en større andel af respondenterne i stikprøven har oplevelser fra kontrolbesøg. Samtidig giver besvarelserne fra dem uden kontrolbesøg stadig værdifuld indsigt i deres generelle oplevelse og kontakt med Fødevarestyrelsen.

Branchefordelingen i stikprøven stemmer i høj grad overens med fordelingen i populationen. Dog er der visse afvigelser, hvor eksempelvis respondenter inden for hestebranchen er underrepræsenteret i undersøgelsen (0 pct. sammenlignet med 10 pct. i dataudtrækket), mens engros fødevarevirksomheder er overrepræsenteret (16 pct. mod 5 pct.). Disse afvigelser bør tages i betragtning ved fortolkning af resultaterne, men vurderes ikke at påvirke undersøgelsens overordnede konklusioner.

I stikprøven har 17 pct. af respondenterne angivet, at de har modtaget en sanktion.

Datagrundlag

Analysen er baseret på i alt 8.642 gennemførte besvarelser. Nedenfor er illustreret, hvornår de forskellige indsamlingsinstrumenter er anvendt, og på hvilket tidspunkt besvarelserne er kommet ind. 378 besvarelser er kommet fra SMS-udsendelse og de resterende 8264 for mailudsendelsen.



Kontakt

Henvendelser angående undersøgelsen kan rettes til:

Jacob Yulzari, chefkonsulent
Telefon: 4127 8877
E-mail: jay@mbc.dk