



Notat

Til Børne- og Ungdomsudvalget

Resultater fra den nationale brugertilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet

Børne- og Ungdomsudvalget orienteres hermed om resultaterne fra den nationale brugertilfredshedsundersøgelse blandt forældre til børn i dagtilbud, der er gennemført for Indenrigs- og Boligministeriet og blev offentliggjort d. 19. juni 2022.

Den samlede tilfredshed med dagtilbud i Københavns Kommune ligger på niveau med gennemsnittet i hele landet. 85 % af forældrene svarer i undersøgelsen, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med deres barns dagtilbud. Det gælder for 86 % på landsplan.

Resultaterne for undersøgelsen findes på landsplan, kommunalt niveau og for det enkelte dagtilbud og er offentligt tilgængelige via følgende link: [Den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse af dagtilbud 2022 \(im.dk\)](https://im.dk).

Undersøgelsens resultater

Den høje andel af forældre, der samlet set er tilfredse med deres barns dagtilbud, afspejler sig også i undersøgelsens øvrige spørgsmål (bilag 1). Det er særligt de aktiviteter, som personalet står for i dagligdagen (fx sanglege og motorik), der vurderes højt blandt forældrene med en tilfredshed på 87 %. Personalets samarbejde med forældrene om børnenes læring og udvikling scorer lavere i undersøgelsen, dog stadig med en tilfredshed på 69 %. Svarfordelingen på de enkelte spørgsmål i København flugter med resultaterne på landsplan (bilag 2).

København har fået fire kommunale tilvalgsspørgsmål med i undersøgelsen. Et af de særligt positive resultater er, at 95 % svarer, at de i nogen grad eller i høj grad oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt i deres barn dagtilbud, heraf svarer 69 % i høj grad.

Svarprocenten for Københavns Kommune er på 58 %, mens svarprocenten på landsplan ligger på 54 %. Resultaterne baserer sig på svar fra mere end 16.000 københavnske forældre.

27-06-2022

Sagsnummer I F2
2022 - 9215

Dokumentnummer i F2
1516150

Sagsnummer i eDoc
2022-0189435

Sagsbehandler
Sarah Hesseldal

Baggrund

Den nationale brugertilfredshedsundersøgelse er gennemført af Indenrigs- og Boligministeriet i vinteren 2021-2022.

Undersøgelsen består foruden baggrundsspørgsmål af 11 obligatoriske spørgsmål inden for temaerne: *Aktiviteter, leg og grupper, Sprog, forståelse og tryghed, Samarbejdet med personalet og Børnene imellem*. Der er også medtaget fire kommunalt formulerede tilvalgsspørgsmål (bilag 3).

Brugertilfredshedsundersøgelsen udspringer af *Aftalen om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* fra februar 2019 og skal ses som et led i kvalitetsudviklingen af den offentlige sektor. Det er formålet at understøtte anvendelsen af viden om brugernes oplevelse af den offentlig service med henblik på en god lokal dialog om udviklingen af kvalitet og service (bilag 4).

Videre proces

Forvaltningen har orienteret dagtilbuddene om resultatet af undersøgelsen. Undersøgelsen og de lokale resultater sættes på dagsordenen på kommende møder i forældreråd og bestyrelser. Områdeforvaltningerne har et særligt fokus på at understøtte de dagtilbud, som har en lavere samlet tilfredshed end de øvrige dagtilbud.

Bilag

1. Rapport for København
2. Landsrapport
3. Spørgsmål i brugertilfredshedsundersøgelsen
4. Brev fra Indenrigs- og Boligministeriet om brugertilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet



RESULTATER AF BRUGER- TILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN PÅ DAGTILBUDSOMRÅDET

UDARBEJDET FOR INDENRIGS- OG BOLIGMINISTERIET

KØBENHAVN

JUNI 2022

DST SURVEY - DANMARKS STATISTIK

INDHOLD

Indledning	5
Metode	5
Resultat	7
1. Aktiviteter, leg og grupper	7
2. Sprog, forståelse og tryghed	8
3. Samarbejdet med personalet	8
4. Børnene imellem	9
5. Samlet tilfredshed	9
5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på typer af tilbud	9
5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på modtagelse af særlig støtte	10
5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på sprog i hjemmet	10
5.4 Den samlede tilfredshed med dagtilbuddene i kommunen	11
6. Kommunespecifikke spørgsmål	25

INDLEDNING

Som en del af *Aftalen om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* gennemføres der landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser på en række velfærdsområder i perioden 2019-2022. Denne undersøgelse af forældres tilfredshed med dagtilbud er den anden i rækken.

Formålet med undersøgelsen er at give politikere og ledere i kommunerne et redskab til at inddrage forældrenes vurderinger i den lokale kvalitetsudvikling. Det er muligt at dykke mere ned i resultaterne i det interaktive dashboard, som ligger på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside. Brugertilfredshedsundersøgelsen på dagtilbudsområdet er en spørgeskemaundersøgelse, som undersøger forældrenes tilfredshed inden for temaerne:

- Aktiviteter, leg og grupper
- Sprog, forståelse og tryghed
- Samarbejdet med personalet
- Børnene imellem.

For en række kommuner indgår desuden op til fem kommunespecifikke spørgsmål.

I spørgeskemaet er tilfredsheden på de enkelte spørgsmål målt ved fem svarkategorier: "meget utilfreds", "utilfreds", "hverken eller", "tilfreds" og "meget tilfreds". Resultaterne for alle spørgsmål rapporteres som figurer, der viser svarfordelinger i kategorierne, og som gennemsnit på skalaen 1-5.

METODE

Danmarks Statistik har i perioden oktober 2021 til februar 2022 indsamlet data til undersøgelsen om forældres tilfredshed med landets dagtilbud.

Datagrundlaget for rapporterne:

- Alle kommunale og selvejende daginstitutioner og kommunale dagplejer, der har været tilgængelige i Danmarks Statistiks og Styrelsen for IT og Lærings registre, er udtrukket og for hvert barn i disse dagtilbud er én forælder inviteret til at deltage i undersøgelsen.
- Stikprøven omfatter i alt 228.000 forældre til børn i dagtilbud. Har en forælder haft flere børn i dagtilbud, er forælderen inviteret til at deltage i undersøgelsen for hvert barn i dagtilbud.
- For hvert barn i stikprøven udvalgte vi én forælder på samme adresse som barnets. Hvis der var to forældre til barnet på samme adresse, blev den ene valgt tilfældigt. Den udvalgte forælder blev inviteret til at deltage i undersøgelsen via digital post med et link til et internetspørgeskema. Forælderen blev efterfølgende kontaktet for et telefonisk interview, hvis svaret ikke var kommet via internettet. Forældre uden adgang til digital post har fået et postbrev tilsendt med invitation til undersøgelsen.
- Spørgeskemaet bestod af ca. 20 spørgsmål, der blev stillet til alle. Derudover valgte 44 af landets kommuner at tilføje ekstra 5 spørgsmål til forældrene i deres kommune.
- Spørgeskemaet blev oversat til engelsk, arabisk, tyrkisk, urdu og somali med mulighed for at vælge det ønskede sprog på både internetbesvarelse og telefoninterview.
- Invitationsbrevene blev også oversat til de nævnte fem sprog.
- Dataindsamlingen sluttede med en samlet svarprocent på 54 % på landsplan.

- Svartdata fra undersøgelsen er opregnet med vægte og de viste resultater er repræsentative for målgruppen af forældre i undersøgelsen.
- Svarprocenten for de enkelte kommuner ligger fra 43% til 61%. Ca. 3.300 dagtilbud er evalueret i undersøgelsen og svarprocenten for det enkelte dagtilbud ligger mellem ca. 30% og 80%, men følger generelt kommunens samlede svarprocent.

Læsevejledning til fortolkning af resultater:

Undersøgelsens resultater kan fortolkes på landsplan, for den enkelte kommune og mellem kommunerne, og for det enkelte dagtilbud og mellem dagtilbuddene. På lands- og kommuneplan er der tilstrækkelig med svar til at betydningsfulde forskelle er statistisk signifikante. For de enkelte dagtilbud er datagrundlaget mere spinkelt og sammenligning mellem dagtilbud skal foretages med forsigtighed i tolkning af resultaterne.

Danmarks Statistik har vurderet signifikansen af resultaterne på kommune- og dagtilbudsniveau. Pga. de store forskelle i stikprøvestørrelser for både kommuner og dagtilbud samt forskelle i svarprocent, er det Danmarks Statistiks vurdering, at vi kan udstikke en 'tommelfingerregel' for tolkning af resultaterne. Dvs. når betingelserne er opfyldt, vil forskelle som regel, men ikke altid, være statistisk signifikante.

Sammenlignes resultater mellem kommuner, skal de observerede forskelle i gennemsnit på 5-punktskalaen på et spørgsmål, være større end 0,1 point for at kunne sige, at der er en signifikant forskel. Sammenlignes resultaterne mellem dagtilbud, skal de observerede forskelle i gennemsnit på 5-punktskalaen på et spørgsmål, være større end 0,6 point for at kunne sige, at der er en signifikant forskel. Denne tommelfingerregel gælder sammenligning af dagtilbud med mindst 20 svar.

Sammenligning af resultater kan også ske ved at se på fordeling af svar på de fem svarkategorier (fra Meget utilfreds til Meget tilfreds). De fleste resultater i rapporterne er angivet med antallet af svar som grundlag. Vi henviser også til dashboardet på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside, hvor det er muligt at se flere detaljer for de enkelte resultater og dagtilbud. Der er i rapporterne anvendt en grænse ved 80 %, når et resultat beskrives som 'generelt stor tilfredshed' eller 'forholdsvis lav tilfredshedshed'. Dvs. når andelen af Meget tilfreds og Tilfreds tilsammen overstiger 80%, så betegnes det 'generelt stor tilfredshed' eller 'generelt tilfreds' eller lign. For de enkelte dagtilbud skal denne grænse fortolkes med forsigtighed.

RESULTAT

I det følgende kapitel finder du resultatet for de kommunale og selvejende daginstitutioner og de kommunale dagplejer i København kommune. Svarprocenten for alle dagtilbud i kommunen er på 58 %. Kapitlet forholder sig til 5 overordnede emner hvoraf nogle af emnerne har underspørgsmål. Rapporten behandler tilfredsheden eller utilfredsheden med følgende emnegrupper:

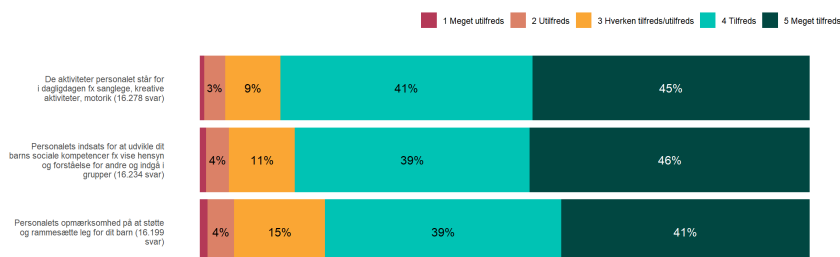
1. Aktiviteter, leg og grupper
2. Sprog, forståelse og tryghed
3. Samarbejdet med personalet
4. Børnene imellem
5. Samlet tilfredshed
 - 5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på typer af tilbud
 - 5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på modtagelse af særlig støtte
 - 5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på sprog i hjemmet

Svarene er givet på en 5-punktskala og figurene viser procentfordelingen af svar i de 5 svarkategorier som strækker sig fra meget utilfreds til meget tilfreds. I teksten er tilfredshed defineret som de to øverste kategorier dvs. kategori 4. *Tilfreds* og 5. *Meget tilfreds sammenlagt*. Det samme gør sig gældende for utilfredshed, som består af henholdsvis svarkategori 1. *Meget utilfreds* og 2. *Utilfreds*.

Bemærk at andele i figurene er afrundet. Summering af andele i figurene kan afvige marginalt fra de afrundede tal, som fremgår af teksten. I teksten optræder udtryk som "langt den største del" eller "en overvejende andel". Udtrykkene dækker over, at andelen af forældre, der svarer enten "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger over 80 %. Modsat dækker udtryk som "forholdsvis lavt" over, at andelen, der har svaret "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger under 80 %.

1. AKTIVITETER, LEG OG GRUPPER

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:

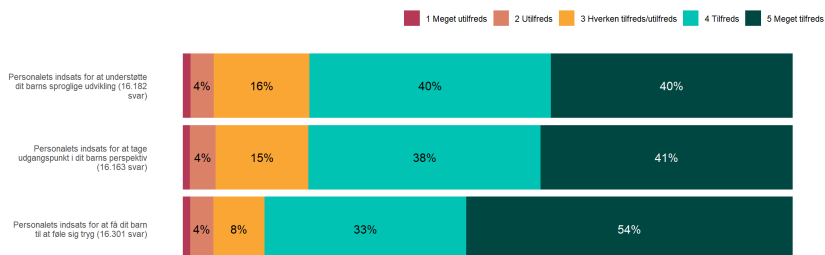


Forældrenes tilfredshed med 'De aktiviteter personalet står for i dagligdagen fx sanglege, kreative aktiviteter, motorik' ligger på 87 % eller et gennemsnit på 4,3 (landsgennemsnittet ligger på 4,3). Tilfredsheden med 'Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper' ligger for de to kategorier meget tilfreds og tilfreds sammenlagt på 84 % med et gennemsnit på 4,2 (landsgennemsnittet ligger på 4,3). 80 % er enten meget tilfredse eller tilfredse med

‘Personalets opmærksomhed på at støtte og rammesætte leg for dit barn’, med et gennemsnit på 4,1 (landsgennemsnittet ligger på 4,2).

2. SPROG, FORSTÅELSE OG TRYGHED

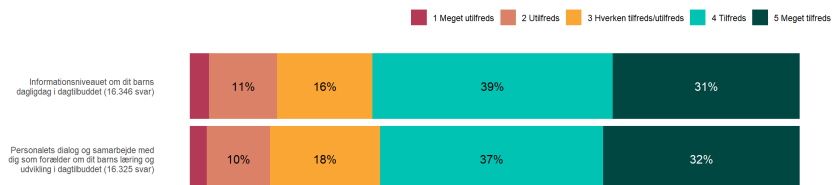
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



Forældrenes tilfredshed med ‘Personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling’ ligger på 79 % eller et gennemsnit på 4,1 (landsgennemsnittet ligger på 4,2). Tilfredsheden med ‘Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns perspektiv’ ligger for de to kategorier meget tilfreds og tilfreds sammenlagt på 79 % med et gennemsnit på 4,1 (landsgennemsnittet ligger på 4,2). 87 % er enten meget tilfredse eller tilfredse med ‘Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk’, med et gennemsnit på 4,3 (landsgennemsnittet ligger på 4,3).

3. SAMARBEJDET MED PERSONALET

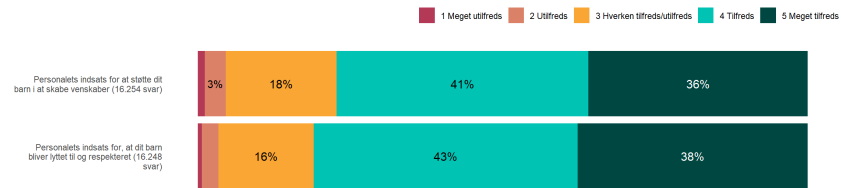
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



Forældrenes tilfredshed med ‘Informationsniveauet om dit barns dagligdag i dagtilbuddet’ ligger på 70 % eller et gennemsnit på 3,8 (landsgennemsnit ligger på 3,9). Forældrenes tilfredshed med ‘Personalets dialog og samarbejde med dig som forælder om dit barns læring og udvikling i dagtilbuddet’ ligger på 69 % eller et gennemsnit på 3,9 (landsgennemsnittet ligger på 3,9).

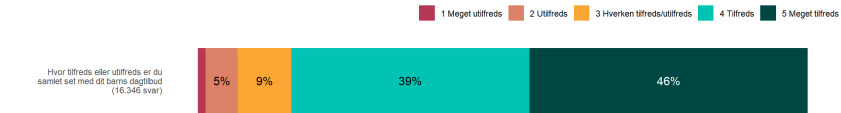
4. BØRNENE IMELLEM

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



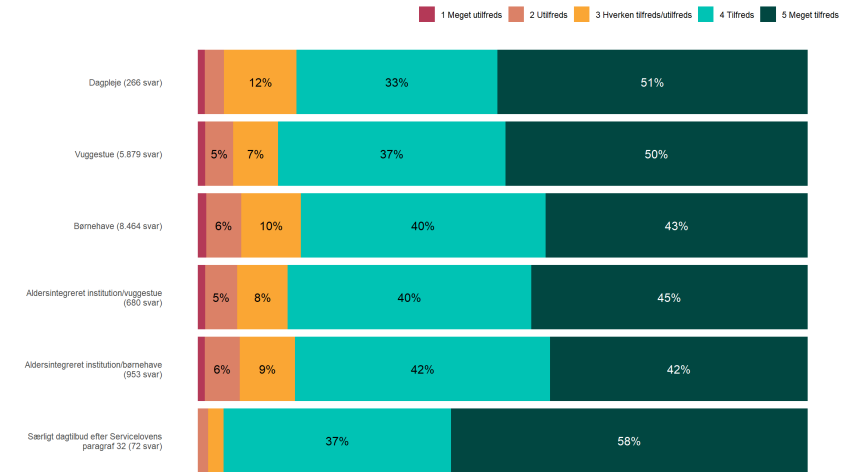
Forældrenes tilfredshed med ‘Personalets indsats for at støtte dit barn i at skabe venskaber’ ligger på 77 % eller et gennemsnit på 4,1 (landsgennemsnit ligger på 4,1). Forældrenes tilfredshed med ‘Personalets indsats for, at dit barn bliver lyttet til og respekteret’ ligger på 81 % eller et gennemsnit på 4,1 (landsgennemsnit ligger på 4,2).

5. SAMLET TILFREDSHED



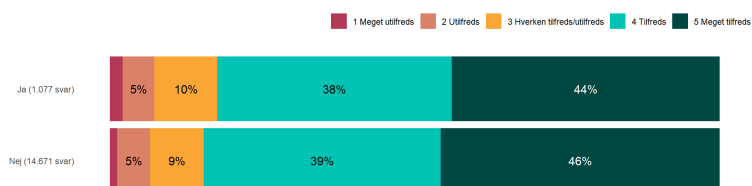
Den største andel af forældrene er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med deres barns dagtilbud. Kommunens gennemsnit ligger på 4,2, landsgennemsnittet ligger på 4,3 og andelen af forældre i kommunen, der svarer i de to øverste kategorier på 5-punktskalaen, ligger på 85 %.

5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på typer af tilbud



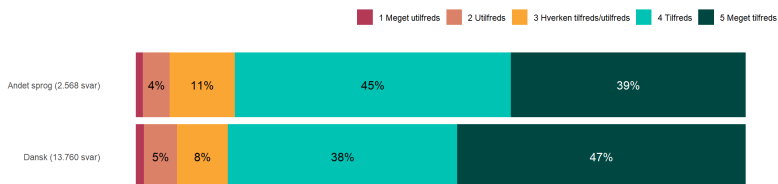
Bemærk, at resultaterne er baseret på forældrenes egne svar for hvilken dagtilbudstype deres barn går i. Hvis vi ser på fordelingen af positive svar på den samlede tilfredshed i forhold til om børnene går i dagpleje eller i andet dagtilbud, så er der flest positive svar fra forældrene til børn i 'Særligt dagtilbud efter Servicelovens paragraf 32', gennemsnittet ligger på 4,5 (landsgennemsnittet ligger på 4,3). Der er færrest positive svar fra forældrene til børn i 'Børnehave' med et gennemsnit på 4,2 (landsgennemsnittet ligger på 4,2). Af de forældre, der er mest positive, svarer 96 % enten tilfreds eller meget tilfreds, mens der i den type af dagtilbud, hvor forældrene er mindst positive, er 83 % af forældrene, der svarer enten tilfreds eller meget tilfreds.

5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på modtagelse af særlig støtte



Når vi ser på svarene fra forældrene til børn, der får eller ikke får særlig støtte, så ligger gennemsnittet på 4,2 (landsgennemsnittet ligger på 4,2) for de børn der får støtte og på 4,2 for de børn, der ikke får støtte (landsgennemsnittet ligger på 4,3). Andelen, der samlet set er tilfredse med deres barns dagtilbud, ligger på 82 % for dem hvor barnet får særlig støtte og på 85 % for dem hvor barnet ikke modtager særlig støtte.

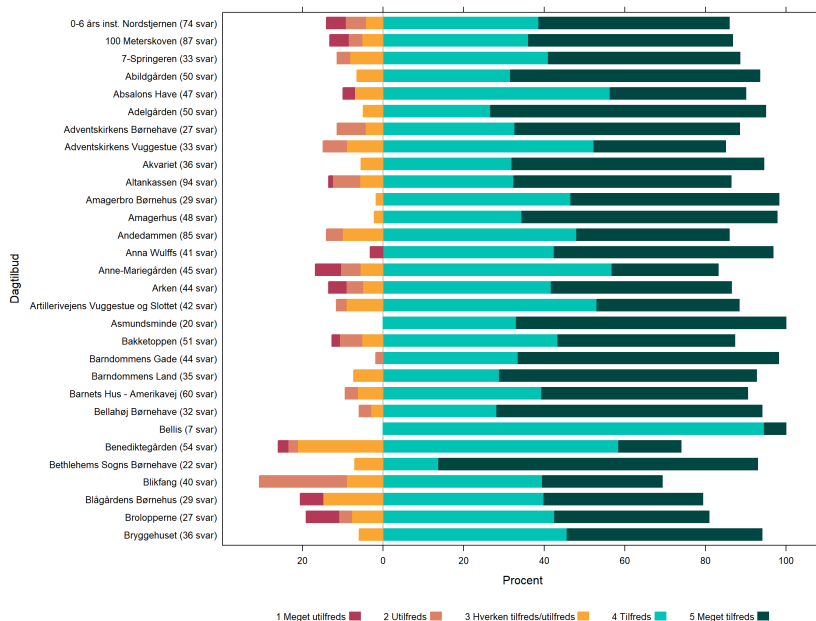
5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på sprog i hjemmet

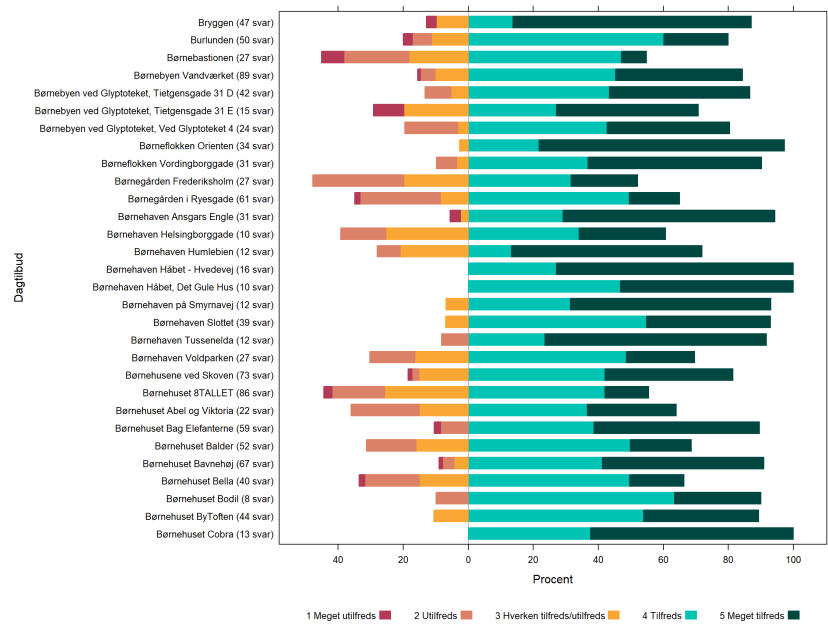


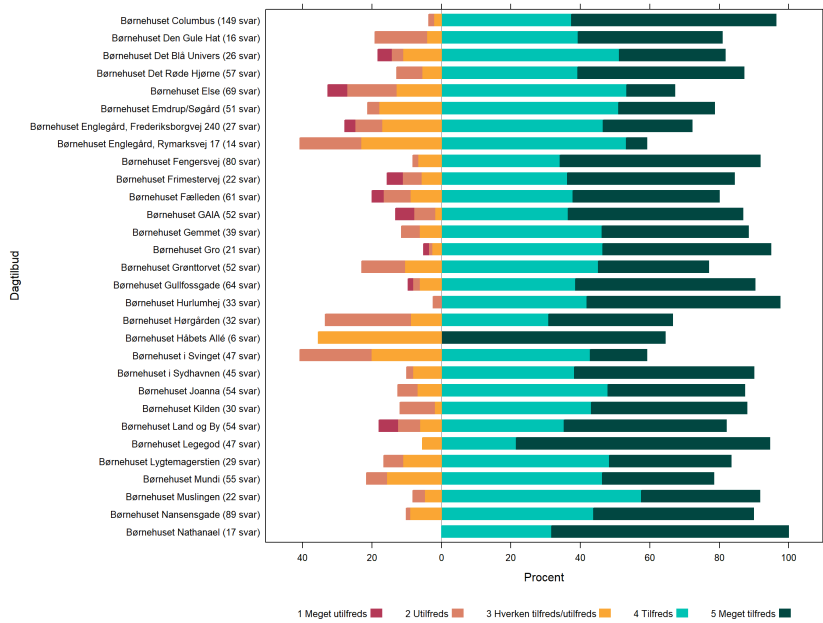
Der er størst tilfredshed blandt de forældre, der svarer, at de mest taler 'Dansk' i hjemmet. Gennemsnittet, for dem der mest taler et andet sprog i hjemmet, ligger på 4,2, (landsgennemsnittet på 4,2) og for dem der mest taler dansk ligger det på 4,2 (landsgennemsnittet ligger på 4,3). Andelen, der samlet set er tilfredse med deres barns dagtilbud, ligger på 84 % for dem der mest taler et andet sprog i hjemmet og på 85 % for dem der mest taler dansk.

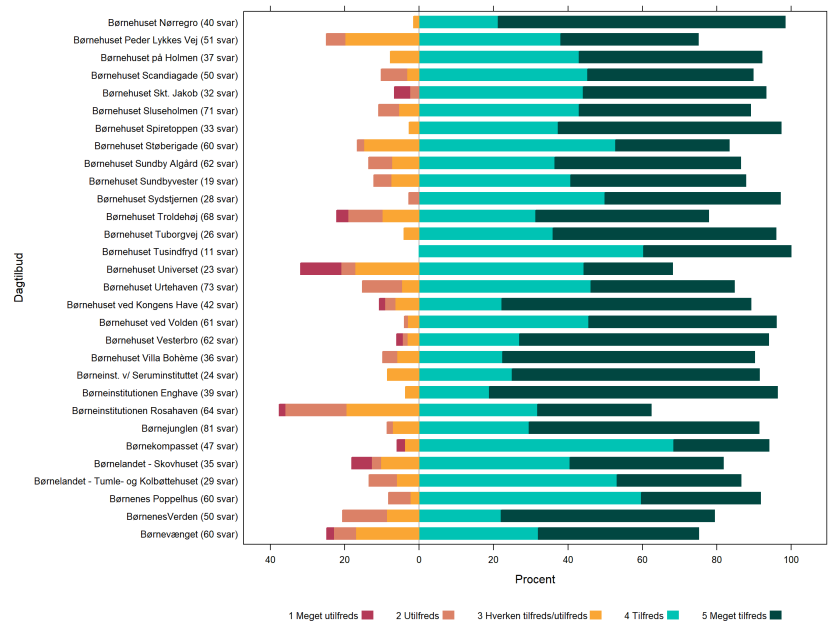
5.4 Den samlede tilfredshed med dagtilbuddene i kommunen

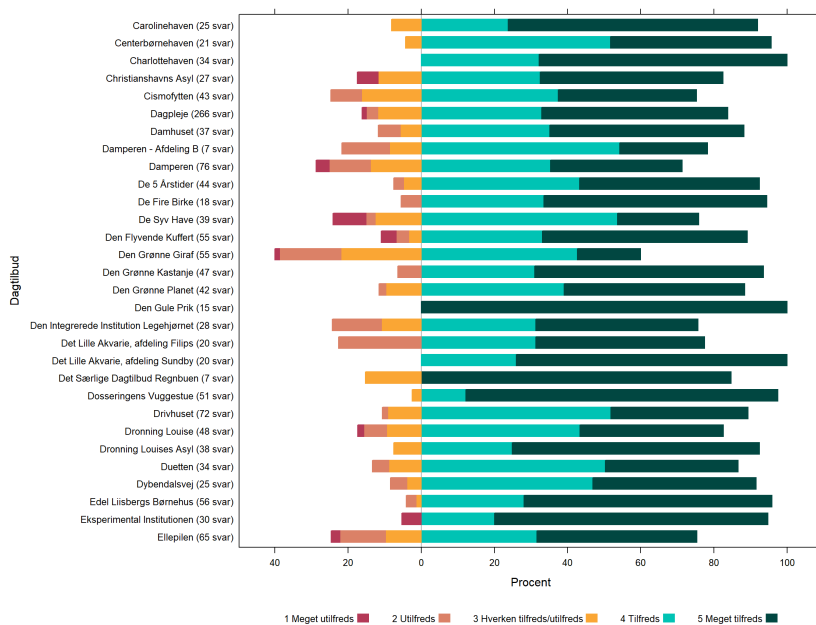
Dagtilbud med under 5 svar på spørgsmålet om den samlede tilfredshed vises ikke.

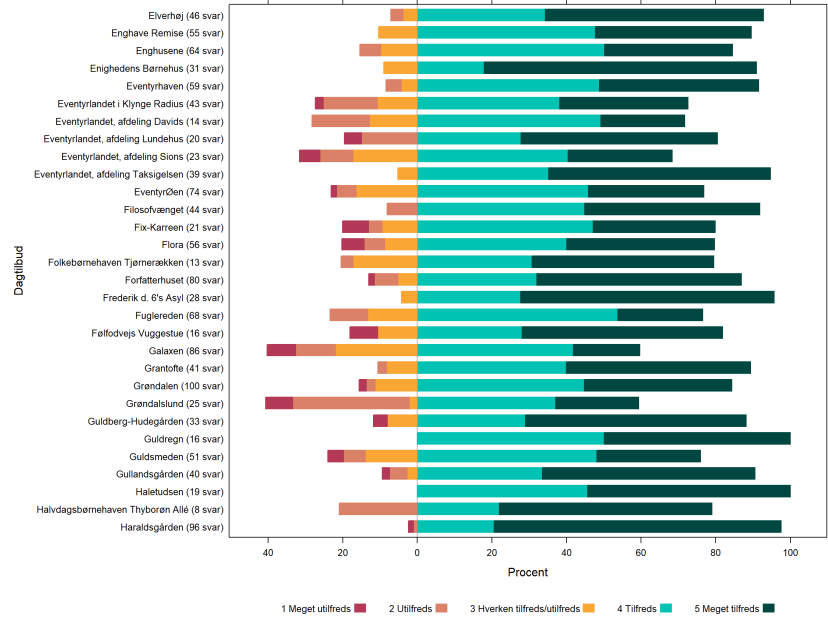


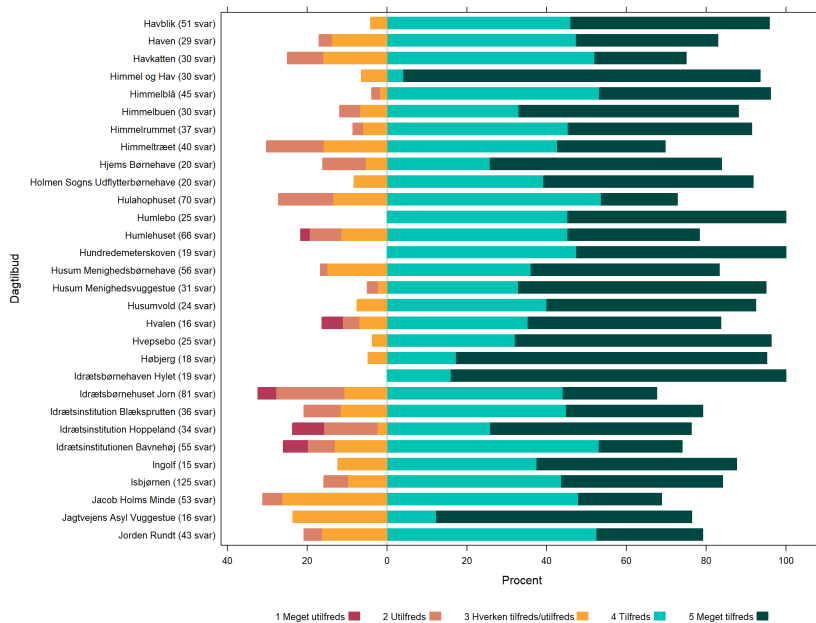


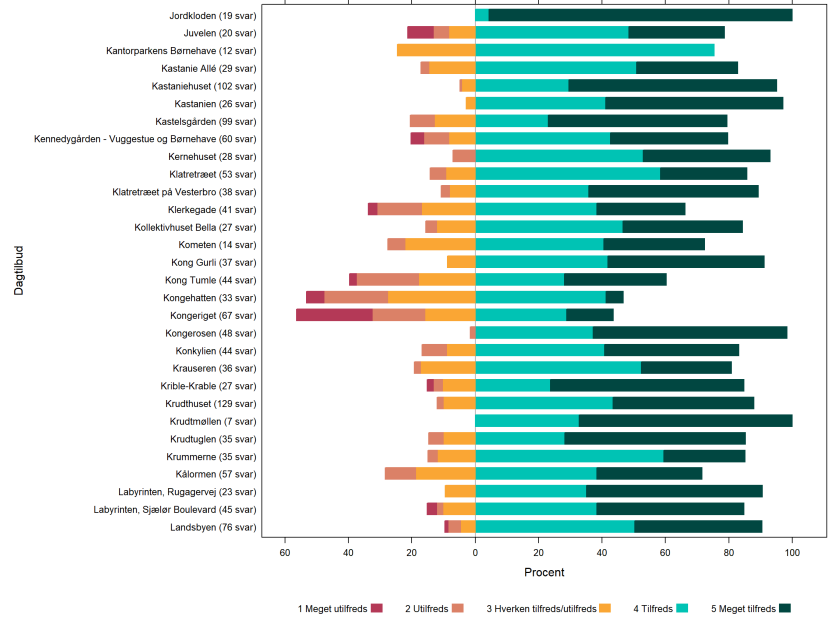


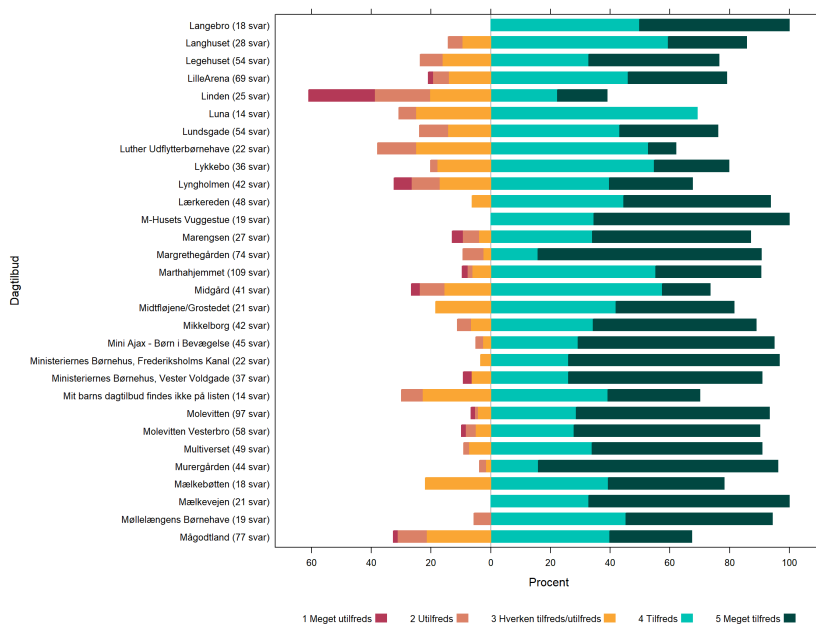


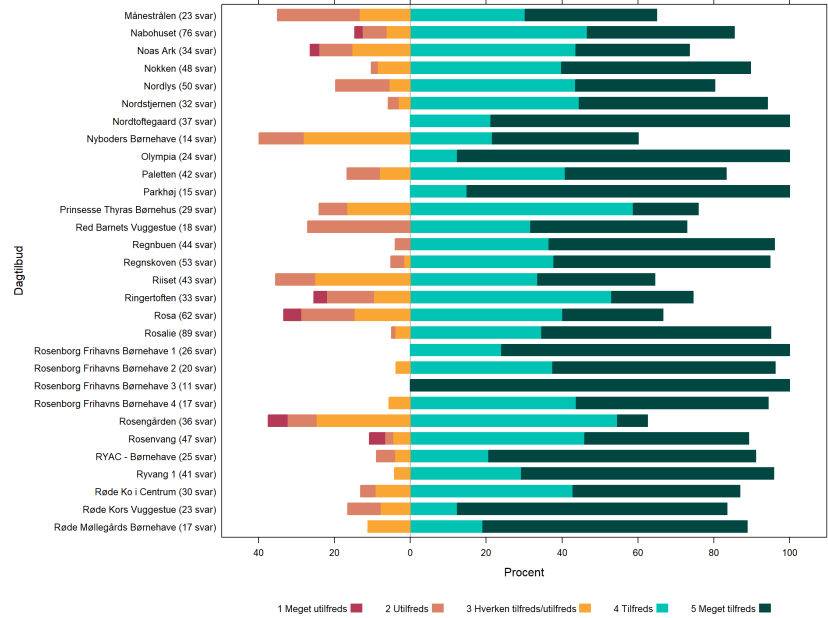


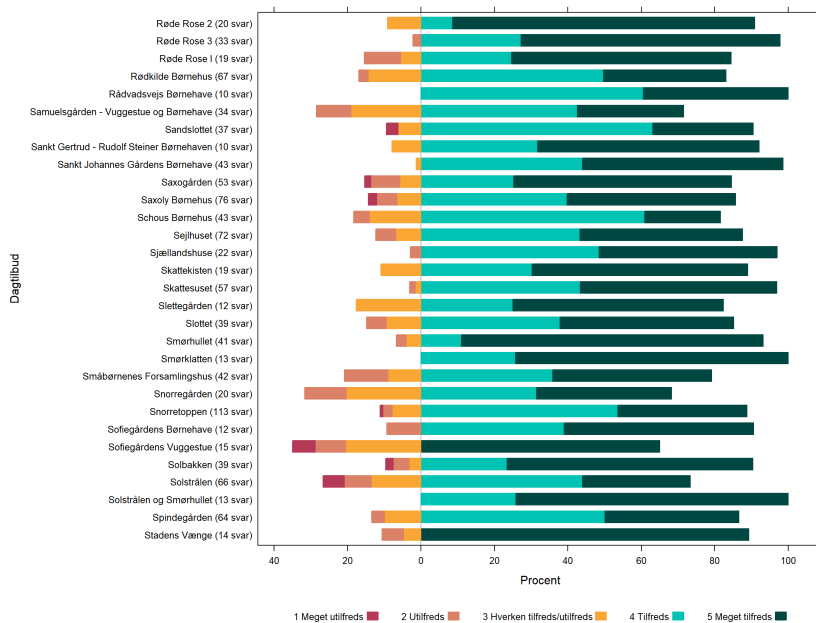


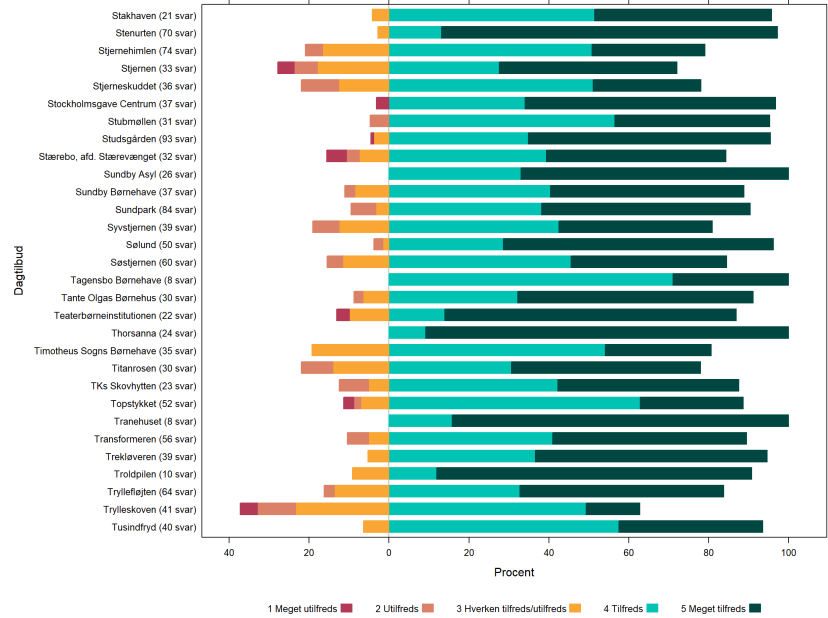


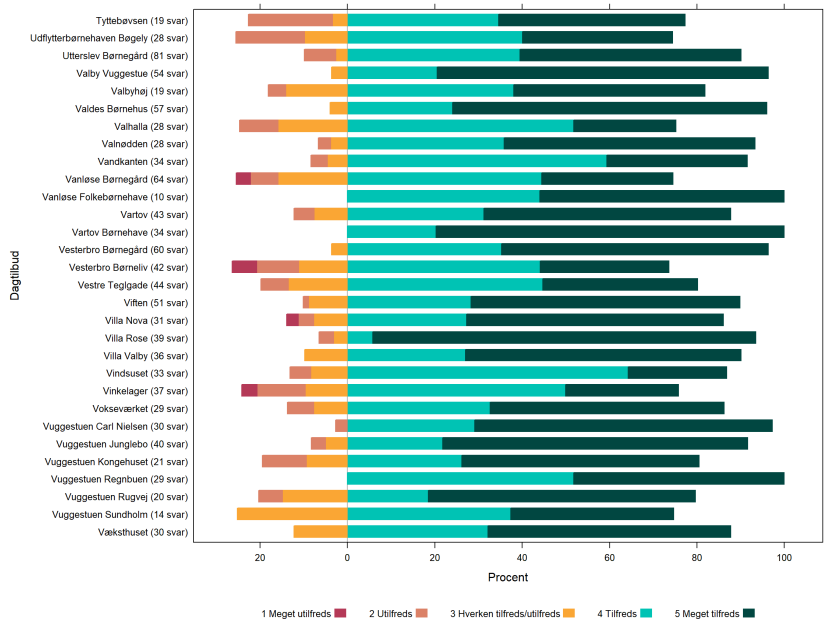


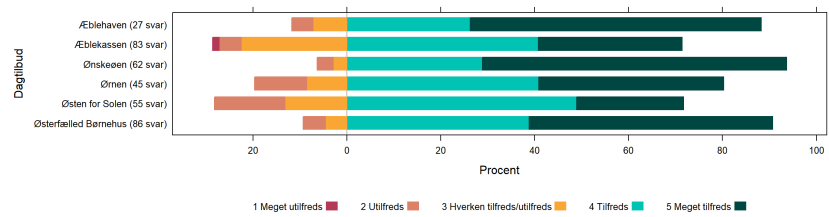






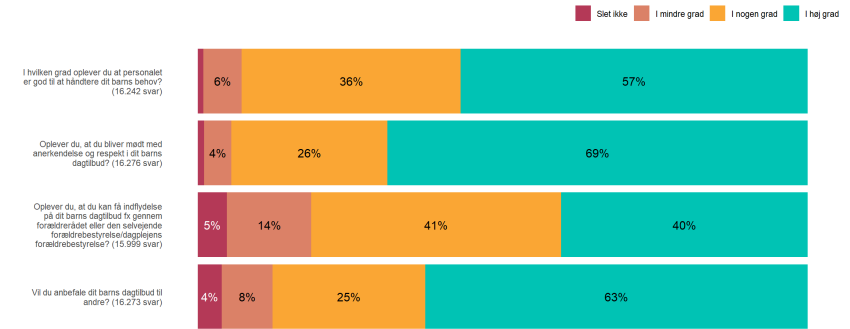






6. KOMMUNESPECIFIKKE SPØRGSMÅL

I forbindelse med den landsdækkende undersøgelse fik de enkelte kommuner mulighed for at tilføje op til 5 tilvalgsspørgsmål. Her kommer svarene på København kommunes tilvalgsspørgsmål:





RESULTATER AF BRUGER- TILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN PÅ DAGTILBUDSOMRÅDET

UDARBEJDET FOR INDENRIGS- OG BOLIGMINISTERIET

LANDSRAPPORTEN

JUNI 2022

DST SURVEY - DANMARKS STATISTIK

INDHOLD

Indledning	5
Metode	5
Resultater	7
1. Aktiviteter, leg og grupper	7
2. Sprog, forståelse og tryghed	8
3. Samarbejdet med personalet	8
4. Børnene imellem	9
5. Samlet tilfredshed	9
5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på dagtilbudstype	9
5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på modtagelse af særlig støtte	10
5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på sprog i hjemmet	10
5.4 Den samlede tilfredshed med dagtilbuddene blandt kommunerne	12

INDLEDNING

Som en del af *Aftalen om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* gennemføres der landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser på en række velfærdsområder i perioden 2019-2022. Denne undersøgelse af forældres tilfredshed med dagtilbud er den anden i rækken.

Formålet med undersøgelsen er at give politikere og ledere i kommunerne et redskab til at inddrage forældrenes vurderinger i den lokale kvalitetsudvikling. Det er muligt at dykke mere ned i resultaterne i det interaktive dashboard, som ligger på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside. Brugerundersøgelsen på dagtilbudsområdet er en spørgeskemaundersøgelse, som undersøger forældrenes tilfredshed inden for temaerne:

- Aktiviteter, leg og grupper
- Sprog, forståelse og tryghed
- Samarbejdet med personalet
- Børnene imellem.

For en række kommuner indgår desuden op til fem kommunespecifikke spørgsmål.

I spørgeskemaet er tilfredsheden på de enkelte spørgsmål målt ved fem svarkategorier: "meget utilfreds", "utilfreds", "hverken eller", "tilfreds" og "meget tilfreds". Resultaterne for alle spørgsmål rapporteres som figurer, der viser svarfordelinger i kategorierne, og som gennemsnit på skalaen 1-5.

METODE

Danmarks Statistik har i perioden oktober 2021 til februar 2022 indsamlet data til undersøgelsen om forældres tilfredshed med landets dagtilbud.

Datagrundlaget for rapporterne:

- Alle kommunale og selvejende daginstitutioner og kommunale dagplejer, der har været tilgængelige i Danmarks Statistiks og Styrelsen for IT og Lærings registre, er udtrukket og for hvert barn i disse dagtilbud er én forælder inviteret til at deltage i undersøgelsen.
- Stikprøven omfatter i alt 228.000 forældre til børn i dagtilbud. Har en forælder haft flere børn i dagtilbud, er forælderen inviteret til at deltage i undersøgelsen for hvert barn i dagtilbud.
- For hvert barn i stikprøven udvalgte vi én forælder på samme adresse som barnets. Hvis der var to forældre til barnet på samme adresse, blev den ene valgt tilfældigt. Den udvalgte forælder blev inviteret til at deltage i undersøgelsen via digital post med et link til et internetspørgeskema. Forælderen blev efterfølgende kontaktet for et telefonisk interview, hvis svaret ikke var kommet via internettet. Forældre uden adgang til digital post har fået et postbrev tilsendt med invitation til undersøgelsen.
- Spørgeskemaet bestod af ca. 20 spørgsmål, der blevet stillet til alle. Derudover valgte 44 af landets kommuner at tilføje ekstra 5 spørgsmål til forældrene i deres kommune.
- Spørgeskemaet blev oversat til engelsk, arabisk, tyrkisk, urdu og somali med mulighed for at vælge det ønskede sprog på både internetbesvarelse og telefoninterview.
- Invitationsbrevene blev også oversat til de nævnte fem sprog.
- Dataindsamlingen sluttede med en samlet svarprocent på 54 % på landsplan.

- Svartdata fra undersøgelsen er opregnet med vægte og de viste resultater er repræsentative for målgruppen af forældre i undersøgelsen.
- Svarprocenten for de enkelte kommuner ligger fra 43% til 61%. Ca. 3.300 dagtilbud er evalueret i undersøgelsen og svarprocenten for det enkelte dagtilbud ligger mellem ca. 30% og 80%, men følger generelt kommunens samlede svarprocent.

Læsevejledning til fortolkning af resultater:

Undersøgelsens resultater kan fortolkes på landsplan, for den enkelte kommune og mellem kommunerne, og for det enkelte dagtilbud og mellem dagtilbuddene. På lands- og kommuneplan er der tilstrækkelig med svar til at betydningsfulde forskelle er statistisk signifikante. For de enkelte dagtilbud er datagrundlaget mere spinkelt og sammenligning mellem dagtilbud skal foretages med forsigtighed i tolkning af resultaterne.

Danmarks Statistik har vurderet signifikansen af resultaterne på kommune- og dagtilbudsniveau. Pga. de store forskelle i stikprøvestørrelser for både kommuner og dagtilbud samt forskelle i svarprocent, er det Danmarks Statistiks vurdering, at vi kan udstikke en 'tommelfingerregel' for tolkning af resultaterne. Dvs. når betingelserne er opfyldt, vil forskelle som regel, men ikke altid, være statistisk signifikante.

Sammenlignes resultater mellem kommuner, skal de observerede forskelle i gennemsnit på 5-punktskalaen på et spørgsmål, være større end 0,1 point for at kunne sige, at der er en signifikant forskel. Sammenlignes resultaterne mellem dagtilbud, skal de observerede forskelle i gennemsnit på 5-punktskalaen på et spørgsmål, være større end 0,6 point for at kunne sige, at der er en signifikant forskel. Denne tommelfingerregel gælder sammenligning af dagtilbud med mindst 20 svar.

Sammenligning af resultater kan også ske ved at se på fordeling af svar på de fem svarkategorier (fra Meget utilfreds til Meget tilfreds). De fleste resultater i rapporterne er angivet med antallet af svar som grundlag. Vi henviser også til dashboardet på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside, hvor det er muligt at se flere detaljer for de enkelte resultater og dagtilbud. Der er i rapporterne anvendt en grænse ved 80 %, når et resultat beskrives som 'generelt stor tilfredshed' eller 'forholdsvis lav tilfredshedshed'. Dvs. når andelen af Meget tilfreds og Tilfreds tilsammen overstiger 80%, så betegnes det 'generelt stor tilfredshed' eller 'generelt tilfreds' eller lign. For de enkelte dagtilbud skal denne grænse fortolkes med forsigtighed.

RESULTATER

I det følgende kapitel finder du landsresultaterne for de kommunale og selvejende daginstitutioner og de kommunale dagplejer i hele landet. Kapitlet forholder sig til 5 overordnede emner hvoraf nogle af emnerne har underspørgsmål. Det drejer sig om tilfredsheden eller utilfredsheden med følgende emnegrupper:

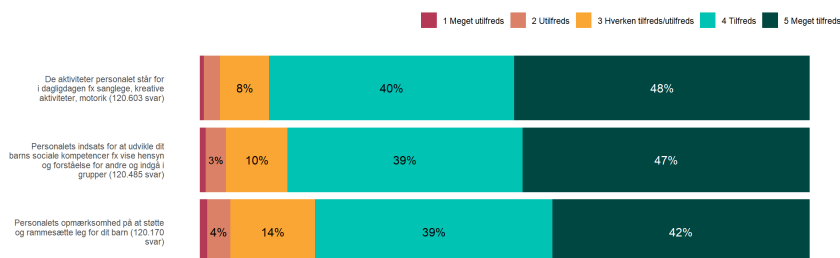
1. Aktiviteter, leg og grupper
2. Sprog, forståelse og tryghed
3. Samarbejdet med personalet
4. Børnene imellem
5. Samlet tilfredshed
 - 5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på typer af tilbud
 - 5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på modtagelse af særlig støtte
 - 5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på sprog i hjemmet

Svarene er givet på en 5-punktskala og figurerne viser procentfordelingen af svar i de 5 svarkategorier som strækker sig fra meget utilfreds til meget tilfreds. I teksten er tilfredshed defineret som de to øverste kategorier dvs. kategori 4. *Tilfreds* og 5. *Meget tilfreds* sammenlagt. Det samme gør sig gældende for utilfredshed, som består af henholdsvis svarkategori 1. *Meget utilfreds* og 2. *Utilfreds*.

Bemærk at andele i figurerne er afrundet. Summering af andele i figurerne kan afvige marginalt fra de afrundede tal, som fremgår af teksten. I teksten optræder udtryk som "langt den største del" eller "en overvejende andel". Udtrykkene dækker over, at andelen af forældre, der svarer enten "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger over 80 %. Modsat dækker udtryk som "forholdsvis lavt" over, at andelen, der har svaret "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger under 80 %.

1. AKTIVITETER, LEG OG GRUPPER

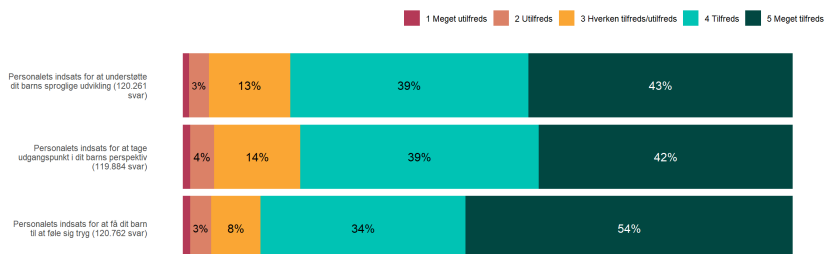
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



Den største andel af tilfredshed blandt forældrene finder man med 'De aktiviteter personalet står for i dagligdagen fx sanglege, kreative aktiviteter, motorik', her ligger tilfredsheden på 89 % eller et gennemsnit på 4,3. Mindst tilfredshed er der med 'Personalets opmærksomhed på at støtte og rammesætte leg for dit barn', hvor 81 % er enten meget tilfredse eller tilfredse (gennemsnittet ligger på 4,2). Den største andel af forældre, der hverken er tilfredse eller utilfredse, finder vi på spørgsmålet om 'Personalets opmærksomhed på at støtte og rammesætte leg for dit barn'.

2. SPROG, FORSTÅELSE OG TRYGHED

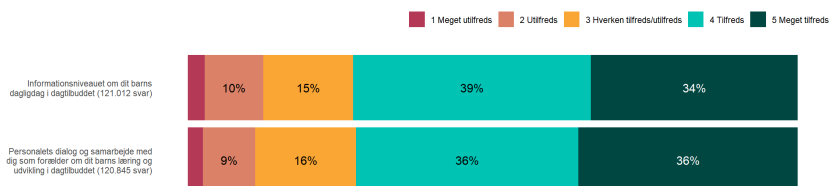
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



Den største andel af tilfredshed blandt forældrene finder man med 'Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk', her ligger tilfredsheden på 87 % eller et gennemsnit på 4,3. Mindst tilfredshed er der med 'Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns perspektiv', hvor 81 % er enten meget tilfredse eller tilfredse (gennemsnittet ligger på 4,2). Den største andel af forældre, der hverken er tilfredse eller utilfredse, finder vi på spørgsmålet om 'Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns perspektiv'.

3. SAMARBEJDET MED PERSONALET

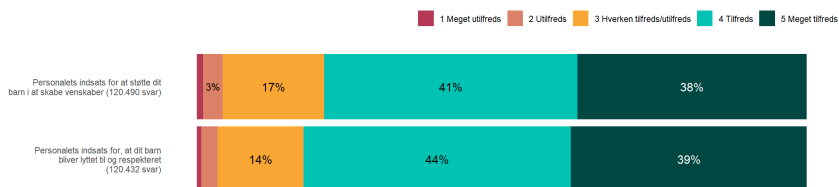
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



Der er nogenlunde lige stor tilfredshed med henholdsvis informationsniveauet og personalets dialog og samarbejde. Størst tilfredshed finder man dog med 'Informationsniveauet om dit barns dagligdag i dagtilbuddet', her ligger tilfredsheden på 73 % eller et gennemsnit på 3,9. Mindst tilfredshed er der med 'Personalets dialog og samarbejde med dig som forælder om dit barns læring og udvikling i dagtilbuddet', hvor 72 % er enten meget tilfredse eller tilfredse (gennemsnittet ligger på 3,9). Den største andel af forældre, der hverken er tilfredse eller utilfredse, finder vi på spørgsmålet om 'Personalets dialog og samarbejde med dig som forælder om dit barns læring og udvikling i dagtilbuddet'.

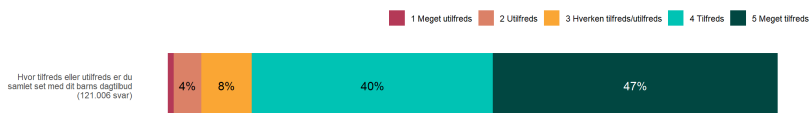
4. BØRNENE IMELLEM

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



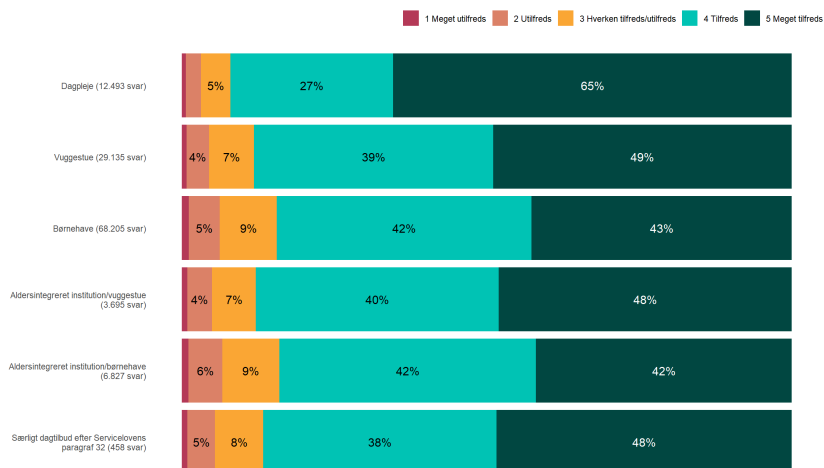
Den største andel af tilfredshed blandt forældrene finder man med 'Personalets indsats for, at dit barn bliver lyttet til og respekteret', her ligger tilfredsheden på 82 % eller et gennemsnit på 4,2. Mindst tilfredshed er der med 'Personalets indsats for at støtte dit barn i at skabe venskaber', hvor 79 % er enten meget tilfredse eller tilfredse (gennemsnittet ligger på 4,1). Den største andel af forældre, der hverken er tilfredse eller utilfredse, finder vi på spørgsmålet om 'Personalets indsats for at støtte dit barn i at skabe venskaber'.

5. SAMLET TILFREDSHED



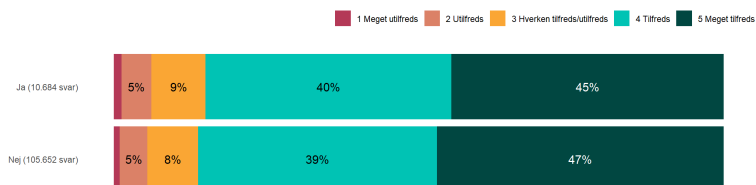
Den største andel af forældrene er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med deres barns dagtilbud. Lands gennemsnittet ligger på 4,3 og andelen, der svarer i de to øverste kategorier på 5-punktskalaen, ligger på 86 %.

5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på dagtilbudstype



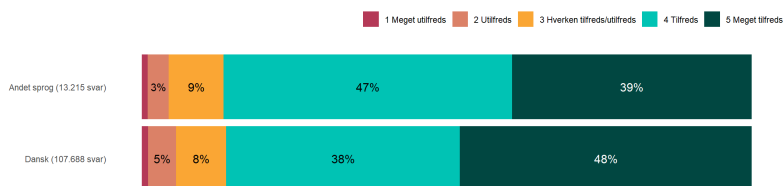
Bemærk, at resultaterne er baseret på forældrenes egne svar for hvilken dagtilbudstype deres barn går i. Hvis vi ser på fordelingen af positive svar på den samlede tilfredshed i forhold til om børnene går i dagpleje eller i andet dagtilbud, så er der flest positive svar fra forældrene til børn i 'Dagpleje', (gennemsnit 4,5). Der er færrest positive svar fra forældrene til børn i 'Aldersintegreret institution/børnehave' (gennemsnit 4,2). Af de forældre, der er mest positive, svarer 92 % enten tilfreds eller meget tilfreds, mens 84 % af forældrene til børn i de dagtilbudstyper, der svarer mindst positivt, svarer enten tilfreds eller meget tilfreds.

5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på modtagelse af særlig støtte



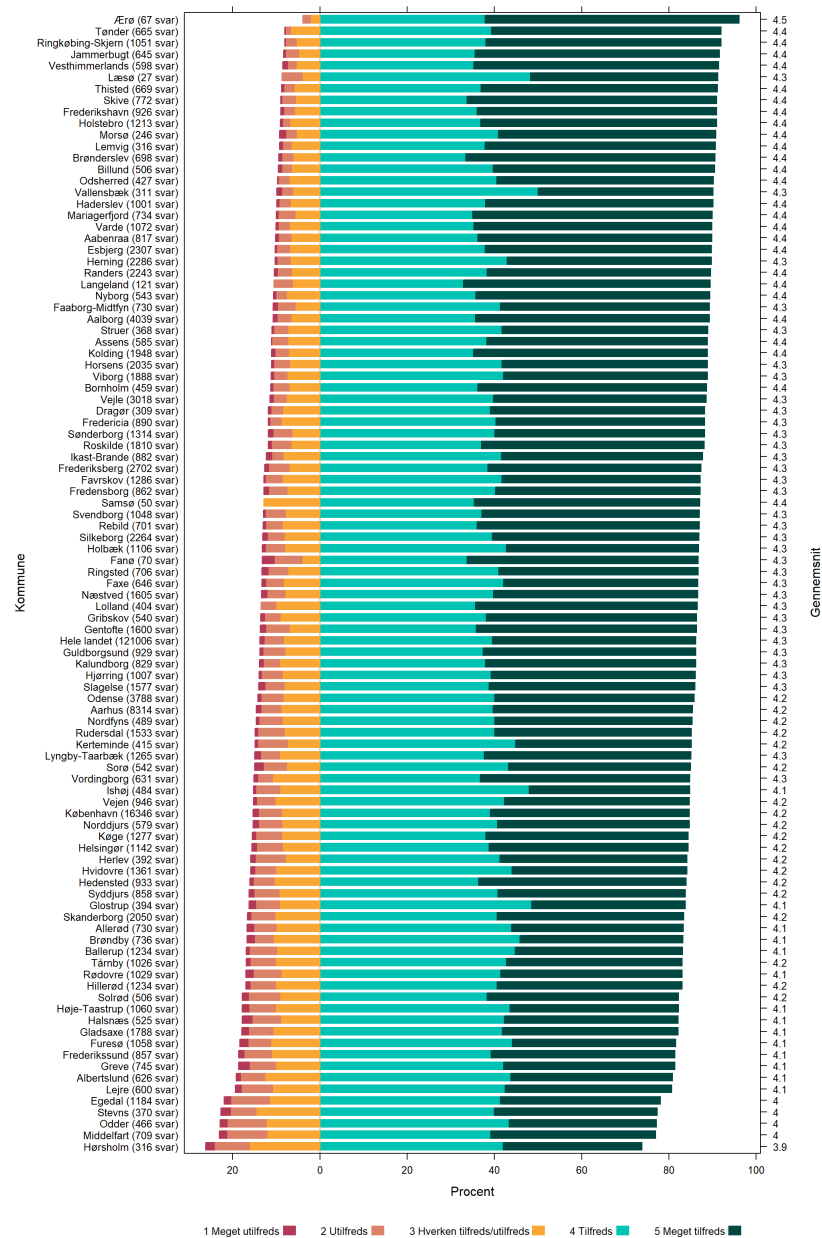
Når vi ser på svarene fra forældrene til børn, der får eller ikke får særlig støtte, så ligger gennemsnittet på 4,2 for de børn, der får støtte og på 4,3 for de børn, der ikke får støtte. Hvis vi ser på svarfordelingen, så er der størst tilfredshed blandt de forældre, der har svaret 'Nej' til om deres barn får særlig støtte eller ej. 86 % har svaret i de to øverste kategorier i denne gruppe og 85 % i gruppen, der har svaret 'Ja'.

5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på sprog i hjemmet



Andelen, der samlet set er tilfredse med deres barns dagtilbud, ligger på 87 % for dem, der mest taler et andet sprog i hjemmet og på 86 % for dem, der mest taler dansk. Gennemsnittet, for dem der mest taler et andet sprog i hjemmet, ligger på 4,2 og for dem der mest taler dansk, ligger det på 4,3. Gennemsnittet viser at andelen af meget tilfredse ligger lidt højere for dem, der mest taler dansk i hjemmet, mens den samlede andel af tilfredse (meget tilfreds og tilfreds) ligger en smule højere for dem der mest taler et andet sprog i hjemmet.

5.4 Den samlede tilfredshed med dagtilbuddene blandt kommunerne



Rangordningen af kommunerne ovenfor er baseret på andelen af tilfredse med alle dagtilbud i kommunen dvs. for svarkategorierne 4 og 5 (tilfreds og meget tilfreds) på 5-punktskalen. Som nævnt i starten af afsnit 5, så ligger andelen af tilfredsheden med dagtilbuddene på 86 %. Den kommune der vurderer dagtilbuddene i kommunen lavest er Hørsholm, som har en andel på 74 %. Den kommune, der har vurderet dagtilbuddene i kommunen mest positivt, er Ærø kommune, hvor andelen ligger på 96 %. Man skal dog være opmærksom på, at i mindre kommuner, især ø-kommuner, kan der være tale om, at målingen er foretaget på få dagtilbud og/eller at antallet af respondenter er forholdsvis lavt og man skal derfor være varsom, når man tolker tallene. Hvis vi udelader de fem ø-kommuner Ærø, Samsø, Fanø, Læsø og Langeland, så ligger Tønder højest med en andel på 92 % og Hørsholm stadig lavest med en andel på 74 %.

Bilag 3. Spørgsmål i undersøgelsen

Obligatoriske spørgsmål (1-11) og kommunale tilvalgsspørgsmål (A-D) i national brugertilfredshedsundersøgelse målrettet forældre i dagtilbud

DEN PÆDAGOGISKE INDSATS - hvor tilfreds eller utilfreds er du med:

1. De aktiviteter dagplejeren/personalet står for i dagligdagen fx sanglege, kreative aktiviteter, motorik
2. Dagplejeren/personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper
3. Dagplejeren/personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling
4. Dagplejeren/personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns perspektiv
5. Dagplejeren/personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk
6. Dagplejeren/personalets opmærksomhed på at støtte og rammesætte leg for dit barn

SAMARBEJDET MED DAGPLEJEREN/PERSONALET - hvor tilfreds eller utilfreds er du med:

7. Informationsniveauet om dit barns dagligdag i dagtilbuddet
8. Dagplejeren/personalets dialog og samarbejde med dig som forælder om dit barns læring og udvikling i dagtilbuddet

BØRNENE IMELLEM - hvor tilfreds eller utilfreds er du med:

9. Dagplejeren/personalets indsats for, at dit barn bliver lyttet til og respekteret
10. Dagplejeren/personalets indsats for at støtte dit barn i at skabe venskaber

DIN SAMLEDE TILFREDSHED

11. Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud?

KOMMUNALE TILVALGSSPØRGSMÅL

- A. I hvilken grad oplever du, at dagplejeren/personalet er gode til at håndtere dit barns behov?
 - B. I hvilken grad oplever du, at du bliver mødt med anerkendelse og respekt i dit barns dagtilbud?
 - C. I hvilken grad oplever du, at du kan få indflydelse på dit barns dagtilbud fx gennem forældrerådet eller den selvejende forældrebestyrelse/dagplejens forældrebestyrelse?
 - D. I hvilken grad vil du anbefale dit dagtilbud til andre?
-



Til alle kommuner

Stormgade 2-6
1470 København K
Telefon 72 28 24 00
im@im.dk

Dato
20-06-2022

Landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet

Den 19. juni 2022 er resultaterne af den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet offentliggjort. Som en del af initiativet med landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser skal resultaterne give kommunernes ledere, medarbejdere og borgere indblik i en vigtig indikator for kvaliteten af indsatsen - brugernes tilfredshed med den kommunale velfærd.

For både regeringen og KL er det vigtigt, at kommunale politikere, ledere og medarbejdere har gode værktøjer og pålidelig information, som kan danne et solidt grundlag for den løbende udvikling af kvaliteten.

De nationale brugertilfredshedsundersøgelser udspringer af Aftalen om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor fra februar 2019. Undersøgelsen på dagtilbudsområdet er nummer to i rækken og omfatter forældre til børn i kommunale og selvejende daginstitutioner og kommunale dagplejer i alle kommuner.

Undersøgelsens indhold

Undersøgelsen giver et bredt billede af forældrenes tilfredshed. Spørgsmålene omhandler bl.a. aktiviteter i dagtilbuddet, personalets indsats for at understøtte barnets sprog og tage udgangspunkt i barnets perspektiv, relationer børnene imellem og samarbejde mellem forældre og personale. Dertil kommer enkelte spørgsmål, som I i kommunerne selv har valgt. Endelig indgår også en række baggrundsspørgsmål om tilbudstype, sprog i hjemmet, og om barnet modtager særlig støtte.

Undersøgelsen skal ses som et led i kvalitetsudviklingen af den offentlige sektor. Det er ambitionen med undersøgelsen at få et samlet billede af tilfredsheden hos forældre med børn i dagtilbud – som et vigtigt supplement til de tilkendegivelser, der kommer fra forældre, der deltager i forældrebestyrelser mv. Formålet er at understøtte anvendelsen af viden om brugernes oplevelse af den offentlige service med henblik på en god lokal dialog om udviklingen af kvalitet og service.

Resultater

Overordnet ligger tilfredsheden højt. De fleste forældre – 86 pct. – er tilfredse eller meget tilfredse med deres børns dagtilbud. På en skala fra 1 til 5 er landsgennemsnittet for den samlede tilfredshed med dagtilbud på 4,3. I 2016 viste en landsdækkende stikprøveundersøgelse også en samlet tilfredshed med dagtilbud på 4,3 i gennemsnit.



Som forventet er der forskelle i tilfredsheden med dagtilbud i de enkelte kommuner. Men netop i forskellene ligger der et potentiale for at lære af hinanden og udvikle kvaliteten.

Alle kommuner får adgang til undersøgelsens resultater gennem et såkaldt dashboard. Samtidig modtager kommunerne en landsrapport og en kommunerapport, som tilsammen giver rig mulighed for at dykke ned i resultaterne. Ud over at fungere som ledelsesinformation, bliver resultaterne af undersøgelserne også tilgængelige for borgerne. Resultaterne vil være at finde på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside.

Senere på året vil undersøgelsen blive fulgt op af en benchmarkinganalyse, som gennemføres af Indenrigs- og Boligministeriets Benchmarkingenhed. Den vil gå mere i dybden med forskelle mellem kommunerne og sammenhænge mellem tilfredshed og andre variable.

Brugertilfredshed er én af flere relevante indikatorer på kvaliteten i dagtilbud. Kendskabet til brugertilfredsheden i både egen og andre kommuner er således vigtig viden, når der skal træffes beslutninger af betydning for kommunens velfærdsservice.

Vi vil derfor opfordre til, at I nu lokalt – i kommunalbestyrelsen, forvaltningen og det enkelte dagtilbud – tager en dialog om, hvad undersøgelsens resultater kan give anledning til. Hvad gør vi godt? Hvad kan vi gøre bedre? På den måde håber vi, at undersøgelsen kan bidrage til at skabe endnu bedre dagtilbud lokalt.

Med venlig hilsen

Pernille Rosenkrantz-Theil, Martin Damm og Christian Rabjerg Madsen