

Rapport om forældrenes
tilfredshed
med dagpasningsområdet
i Københavns Kommune
2005

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
1.1 Københavns deltagelse i KL-Kompasset 2005:	3
1.2 Rapportens indhold.....	3
2. Metode	5
2.1 Datagrundlag:	5
2.2 Læsning af rapporten.....	7
2.3 Åbne besvarelser.....	9
3. Resume af hovedkonklusionerne	10
4. Familiernes profil i denne undersøgelse	12
5. Generel tilfredshed med daginstitutionerne og dagplejen	13
5.1 Sammenlignelig generel tilfredshed	13
6. Tilfredshed med det pædagogiske indhold i kommunens dagtilbud	14
6.1 Kendskab til pædagogiske mål og rammer kommunalt og nationalt	16
7. Tilfredshed med personalet	18
7.1 Tid til det enkelte barn.....	18
7.2 Kompetence i forhold til børn med anden etnisk baggrund.....	19
7.3 Tilfredshed med personalets engagement og deres daglige kontakt med personalet	20
8. Tilfredshed med dagtilbuddenes rammer	21
8.1 Indendørs rammer	21
8.2 Udendørs rammer	22
8.3 Åbningstider	22
8.4 Forældrebetaling	24
9. Sammenlignelige resultater i forhold til forældrenes tilfredshed	25
10. Forældreinddragelse	27
10.1 Sammenlignelige opfattelser af forældreinddragelse	28
11. Frit valg og øvrige valgmuligheder i Københavns Kommune	29
11.1 Generel holdning til frit valg af pasningstilbud	29
11.2 Tilfredshed med valgmulighederne i Københavns Kommune.....	32
11.3 Forældrenes ønsker til dagtilbudsplads og opfyldelsen af deres prioritering i Københavns Kommune.....	32
11.4 Holdninger til ventetid og information	33
11.5 Overvejelser om skift af dagtilbud	34
12. Sammenfatning	37
Bilag 1: Tilfredshed i daginstitutionerne	38
Bilag 2: Tilfredshed i dagplejen	39

1. Indledning

Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune besluttede i forbindelse med Budgetforliget for 2005, at der skal gennemføres brugerundersøgelser i kommunen for at afdække borgernes tilfredshed og for at give redskaber til at vurdere, om kommunen har levet op til de mål, der er stillet.

Derfor har Dagtilbudskontoret i samarbejde med Økonomiforvaltningens Statistiske Kontor gennemført en brugertilfredsheds-undersøgelse indenfor dagpasnings-området i efteråret 2005 (Københavnerundersøgelsen 2005).

1.1 Københavns deltagelse i KL-Kompasset 2005:

Københavns kommune gennemførte i 2004 en tilsvarende brugerundersøgelse (Københavnerundersøgelsen 2004). Undersøgelsen i 2004 blev gennemført i 5 andre byer, hvilket gav mulighed for at sammenligne resultaterne. Undersøgelsen i 2004 og i 2005 baserer sig på en række spørgsmål fra en landsdækkende KL-undersøgelse. I 2005 er spørgeskemaet blevet suppleret med spørgsmål på tre områder, der har haft stor bevågenhed i 2004 og 2005 - nemlig: "Læreplaner", "Pædagogisk Perspektivplan" og "Pasning ved behov i Børneplanen".

1.2 Rapportens indhold

Rapporten indledes med et metodeafsnit (afsnit 2), hvor rapportens grundlag præsenteres, og hvor der gives en kort læsevejledning i forhold til tekst og figurer (tabeller og diagrammer) i rapporten. Derefter følger:

§ Et resume af hovedkonklusionerne i punktform (afsnit 3).

De mere uddybende beskrivelser af disse konklusioner præsenteres i de følgende afsnit, der har følgende indhold:

§ Profil af de forældre, som deltager i denne undersøgelse (afsnit 4).

§ Gennemgang af den generelle tilfredshed med dagtilbuddene (afsnit 5).

§ Gennemgang af tilfredsheden med det pædagogiske indhold (afsnit 6).

§ Gennemgang af tilfredsheden med personalet (afsnit 7).

§ Gennemgang af tilfredsheden med dagtilbudsrammerne i Københavns Kommune (afsnit 8).

§ Sammenligning af forældrenes tilfredshed i henholdsvis en tilsvarende københavnsk undersøgelse i 2004 og en landsundersøgelse i 2005 (afsnit 9).

§ Forældreinddragelse (afsnit 10).

§ Opfattelser af frit valg samt opfattelser af valgmulighederne konkret i København (afsnit 11).

§ Sammenfatning af rapportens formål

I konklusionerne tages der primært udgangspunkt i de taldata, der er indhentet i Københavnerundersøgelsen 2005, men de steder, hvor det er relevant, sammenlignes der med Københavnerundersøgelsen 2004 samt den landsdækkende KL-undersøgelse 2005.

Derudover inddrages åbne besvarelser fra Københavnerundersøgelsen 2005 i hele rapporten, hvor det findes, at disse besvarelser kan supplere det billede, som talmaterialet tegner.

2. Metode

Der er udsendt et postomdelt spørgeskema til 2.500 forældre med børn i 0-5 års dagtilbud i kommunen. Denne stikprøve svarer til knapt 10% af hele gruppen. Stikprøven er trukket tilfældigt, men der er udtrukket respondenter inden for alle typerne af dagtilbud.

I følgebrevet til det skriftlige spørgeskema var der samtidig angivet en kode til et internetbaseret spørgeskema, hvor man kunne indtaste sin besvarelse. Derudover var der vedlagt en svarkuvert til dem, der ønskede at afgive besvarelsen i papirform. Af følgebrevet fremgik det samtidig, hvilket barn og hvilket dagtilbud som respondenterne skulle svare i forhold til. Dette er relevant hvis man har mere end ét barn i et 0-5 års dagtilbud i kommunen.

Alle dagtilbud i kommunen er blevet orienteret om, at spørgeskemaet var udsendt, og har fået en kopi af spørgeskemaet, således at de har været "klædt på", hvis nogle forældre har haft spørgsmål til undersøgelsen.

Spørgeskemaerne har ikke været oversat til andre sprog. Men institutionerne er blevet bedt om at være behjælpelige med at skaffe tolk, hvis en af deres forældre har ytret ønske om dette. Metoden har den fordel, at det er institutionerne, der til dagligt står for formidlingen af tolk til forældrene i deres institution, til gengæld kan man ikke forvente, at der vil være lige så mange respondenter med et andet sprog end dansk, der vil besvare skemaet, som hvis det i udgangspunktet var oversat til deres eget sprog.

Der er udsendt en samlet rykker til respondenterne for herved at påminde om at indsende eller indtaste en besvarelse.

Metodegruppen er orienteret om, at flere forældre har anvendt tilbuddet om tolkebistand, og der er 9% af respondenterne, der har angivet, at de oftest taler et andet sprog end dansk derhjemme. Da der går omkring 1/5 to-sprogede børn i de københavnske dagtilbud er dette antal i underkanten, omvendt er det ikke givet, at alle tosprogede børn primært taler et andet sprog end dansk derhjemme.

Undersøgelsen er gennemført i 3. kvartal af 2005. Dataindsamlingen er gennemført i september/oktober 2005.

2.1 Datagrundlag:

Der er udsendt spørgeskema til 2500 forældre med børn i børnehaver, vuggestuer, integrerede institutioner, puljeinstitutioner og dagpleje. Der er indkommet besvarelser på 53% (1327) af de udsendte spørgeskemaer.

Svarprocenten på 53% vurderes at være tilfredsstillende, og andelen af besvarelser er lidt

højere end ved sidste undersøgelse i maj 2004, hvor den lå på 49%. Der er udsendt én skriftlig påmindelse.

Det er meget vigtigt i denne type af kvantitative undersøgelser, at man sikrer, at måleresultaterne er mest muligt *repræsentative, gyldige og pålidelige*. Med repræsentativ menes, at resultaterne fra en stikprøve skal svare til de resultater, man havde fået, hvis hele målgruppen blev spurgt. Gyldighed udtrykker i hvilken grad, de målte svar udtrykker de faktiske bagvedliggende holdninger m.v. Pålidelighed opnås, når gentagne målinger vil give samme svarfordeling.

Repræsentativitet

Angående repræsentativiteten sikres denne ved at man spørger en relativt stor gruppe af respondenter fra den pågældende befolkningsgruppe. Der passes omkring 28.000 børn i 0-6 års tilbud i Københavns Kommune, og heraf er en relativt stor gruppe søskendebørn. Det vil sige, at man, når man har en respondentgruppe på 1327 familier, har fået direkte svar omkring 5% af børnene i dagtilbud (og fra en noget større gruppe af forældrene i og med at 51% af respondenterne i denne undersøgelse - svarende til 666 familier - har mindst 2 eller flere hjemmeboende børn). Til sammenligning indgår der i Gallup-undersøgelserne omkring folketingsvalg, som er repræsentative for hele den valgbare befolkning i Danmark (personer over 18 år), et panel på mellem 1.000 og 2.000 personer.

Gyldighed

Angående gyldighed sikres denne ved at formulere klare og gennemskuelige spørgsmål og kun tolke det ud af svarene, som spørgsmålene kan "bære". Gyldigheden stiger for hver gang, man anvender den samme type spørgsmål og får realistiske svar på disse. Man kan eksempelvis sætte spørgsmålstegn ved gyldigheden, hvis en stor gruppe respondenter konsekvent svarer "ved ikke" på spørgsmålene, da dette kan indikere, at respondenterne ikke har forstået dem. Som det vil fremgå, er denne undersøgelse gentaget flere gange, og spørgsmålene anvendes også på landsdækkende undersøgelser fra KL.

Pålidelighed

Resultaterne i denne undersøgelse vurderes ligeledes at være meget pålidelige, da svarfordelingen minder meget både om en tilsvarende undersøgelse gennemført sidste år samt om de resultater, der er fremkommet i kommunens andre tilfredshedsundersøgelser på området.

Type af besvarelser

Af de 1327 deltagere i undersøgelsen har 14% (184) svaret elektronisk, mens de resterende 86% (1143) har valgt at indsende spørgeskemaet postalt.

Typen af besvarelser understreger, at selvom det klart er en fordel ressourcemæssigt at give mulighed for elektronisk besvarelse, så er det stadig vigtigt i en periode at fastholde den traditionelle postale udsendelse, da respondenterne på dagtilbudsområdet udgør en meget stor og heterogen gruppe, som ikke alle kan forventes at have mulighed for at svare elektronisk.

Fordeling af respondenter

Hoveddelen af respondenterne i denne undersøgelse er forældre med børn i børnehave og vuggestue. Der er relativt få forældre med børn i integrerede institutioner, der har besvaret spørgeskemaet.

De steder, hvor der i tabellerne er delt op mellem daginstitutioner og dagpleje, vil man bemærke, at der ikke er ret mange dagplejeforældre med i undersøgelsen, hvilket skyldes at dagplejen kvantitetsmæssigt fylder relativt lidt på området. Dog er der indkommet besvarelser fra 66% (42 forældre), af dem, der er blevet spurgt¹. Generelt kunne der have været en mere jævn fordeling af svar fra familier med børn i de forskellige typer af institutioner, men da undersøgelsen alene vedrører 0-6 års forældrenes tilfredshed med dagtilbud generelt samt en række temaer omkring forældrenes oplevelse af dagtilbudsområdet i København og vilkårene for anvisning og ventetid, så er rammerne for denne undersøgelse så homogene, at det er langt vigtigere, at en stor gruppe respondenter har besvaret undersøgelsen, end det er, hvordan de er fordelt i forhold til institutionstype.

2.2 Læsning af rapporten

Tabeller og diagrammer

I denne rapport præsenteres en række af resultaterne i enten tabel- eller diagramform. I tabellerne og diagrammerne vises resultaterne i procent. Procenttallet er beregnet ud fra det antal forældre, der har besvaret det konkrete spørgsmål. Det vil sige, at procenttallene i de enkelte tabeller og diagrammer svinger lige omkring 100% (på grund af afrunding kan det svinge et par procentpoint), uanset hvor mange, der har besvaret spørgsmålet. Af den enkelte

¹ I januar 2006 udkom dagplejens årlige tilfredshedsundersøgelse, hvor alle forældre, der i løbet af det sidste år er holdt op i dagplejen, får tilsendt et spørgeskema. Denne undersøgelse har en langt større respondentgruppe, men når frem til et tilsvarende resultat, hvilket understøtter, at resultaterne i denne undersøgelse er pålidelige.

tabel og det enkelte diagram fremgår også antallet af respondenter (N=) ved hver enkelt spørgsmål.

Sammenligninger

Som nævnt i indledningen er denne undersøgelse baseret på et spørgeskema, som både har været anvendt til en undersøgelse i 2004 i København og de øvrige 5 byer i 6-bysamarbejdet (gennemført i samarbejde med KL) samt en undersøgelse på landsplan både i 2004 og 2005 (gennemført af KL). Der har ikke været samarbejde om gennemførelse af undersøgelser i 6-bysamarbejdet i 2005.

I en række af de overordnede spørgsmål, hvor forældrene skal angive tilfredshed, vil man i denne rapport kunne sammenligne den gennemsnitlige tilfredshed dels med Københavnerundersøgelsen 2004, dels med den landsdækkende KL-undersøgelse 2005.

Måleskala for sammenligningerne – gennemsnitlig tilfredshed

Sammenligningerne med de andre undersøgelser i forhold til tilfredsheds-spørgsmålene gennemføres ud fra en balanceret skala, som den anvendes af KL i deres rapporter. Bedømmelsen 1 er lig *meget utilfreds* og 5 er lig *meget tilfreds*. Det betyder, at hvis Københavns f.eks. har en tilfredshed på 4,2, mens landsgennemsnittet er 3,8, så er forældrene i København ved det pågældende resultat mere tilfredse end landsgennemsnittet.

I de holdningsspørgsmål, hvor respondenterne skal tilkendegive deres enighed i bestemte udsagn, sammenlignes der ved at angive den procentuelle fordeling af svarene fra de enkelte rapporter. Det illustreres i tabellerne eller diagrammerne ved en eller to ekstra kolonner/søjler, hvor resultaterne fra Landsundersøgelsen 2005 eller Københavnerundersøgelsen 2004 fremgår. Man kan ikke se i det materiale, der er indhentet fra KL om Landsundersøgelsen 2005, hvor høj en svarprocent, der har været i andre kommuner. Der angives derfor i sammenligningstabellerne og -diagrammerne i denne undersøgelse kun antal respondenter i Københavnerundersøgelsen 2005.

Tekst

De steder, hvor der angives procenter i teksten, men hvor figurerne er udeladt, gælder samme kriterier som ovenfor: Procenterne er taget ud fra det antal forældre, der har besvaret det aktuelle spørgsmål. De steder, hvor figurerne er udeladt, men hvor der er ganske få, der har besvaret spørgsmålet, angives dette i teksten.

I teksten omtales deltagerne i undersøgelsen – nemlig de 1327 forældre som har besvaret spørgsmålene – som respondenterne, forældrene eller familierne.

Spørgeskemaet består af tre dele. I de første to dele skal forældrene besvare konkrete tilfredshedsspørgsmål om deres barns daginstitution (del 1) eller dagpleje (del 2). I tredje del af skemaet stilles der spørgsmål, som går generelt på f.eks. anvisning, information eller

forældrenes holdning til hele området. Her er der ikke delt op i dagpleje og daginstitution.

I rapporten anvendes der derfor tre forskellige beskrivelser af området – nemlig:

Dagtilbud/Dagpasning, som dækker hele området både dagpleje og daginstitutioner

Dagpleje, som dækker almindelig dagpleje og flerbørnsdagpleje.

Daginstitutioner, som dækker vuggestuer, børnehaver og integrerede institutioner.

Nogle steder i rapporten præsenteres resultaterne for dagpleje og daginstitutioner separat. Nogle steder er resultaterne og respondentgrupperne slået sammen. De steder, hvor resultaterne præsenteres separat, er dér, hvor der er så forskellige resultater, at det er relevant at vise forskelligheden. I et enkelt afsnit (afsnit 6) præsenteres resultaterne af overskuelighedshensyn samlet, men der er vedlagt to bilag, hvor det er muligt at se de adskilte svar på henholdsvis daginstitutions- og dagplejeområdet. Det skyldes, at spørgsmålene, der behandles først i afsnit 6, vurderes at kunne give et værdifuldt bidrag til personalets og forældrenes videre udvikling af de to respektive områder.

2.3 Åbne besvarelser

Der er 30% (401) af forældrene, der har valgt at supplere deres besvarelser med en række kommentarer. Disse kommentarer er som oftest uddybende i forhold til det afgivne svar. Nogle steder fremkommer der supplerende oplysninger i de åbne besvarelser, nogle steder kritiseres nogle af de stillede spørgsmål på en måde, som gør, at det bør overvejes om disse spørgsmål fremover skal udelades.

De åbne besvarelser bliver ikke behandlet særskilt i denne rapport. Til gengæld udgør alle kommentarerne et vigtigt arbejdsredskab for forvaltningens medarbejdere på 0-6 års området, som via dem får et bedre indblik i, hvordan brugerne ser på de enkelte tilbud og, hvordan dagligdagen opfattes af forældrene i de københavnske dagtilbud.

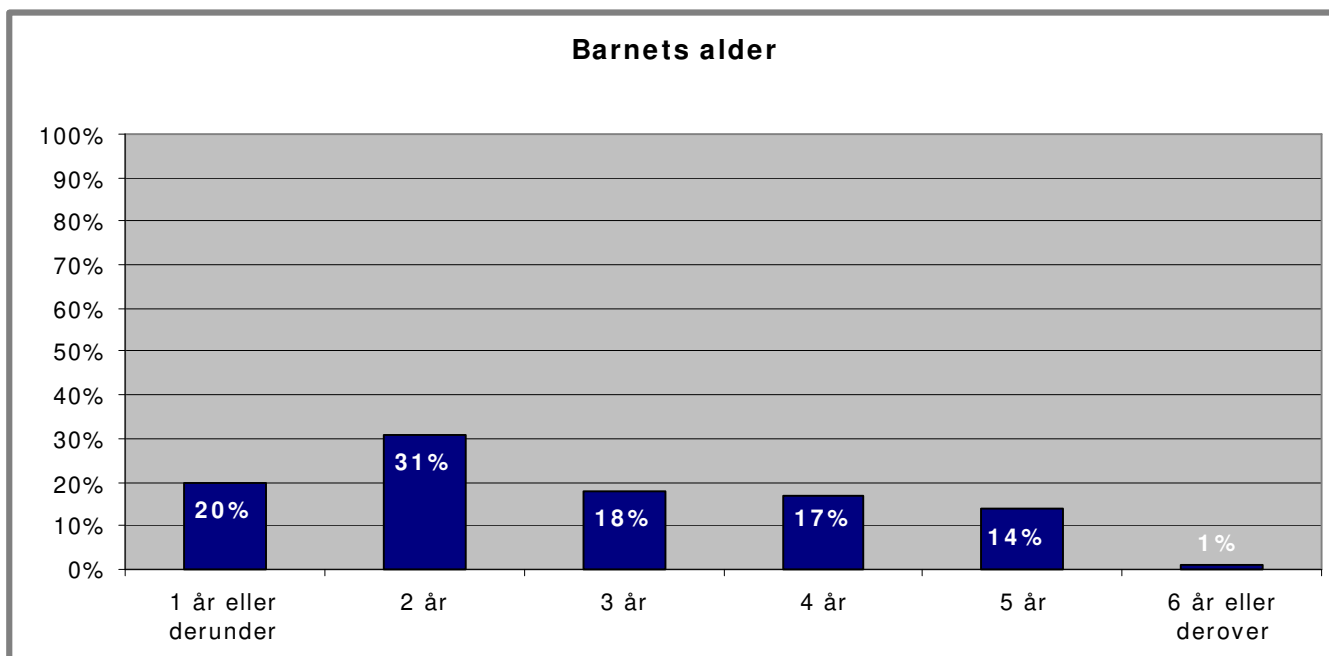
3. Resume af hovedkonklusionerne

- § Af 2500 forældre til børn i 0-6 års dagtilbud (svarende til knapt 10% af alle forældre i Københavns kommune) er der en svarprocent på 53% (= 1327 forældre). Svarprocenten er steget med 4% siden sidste undersøgelse i 2004 (afsnit 2).
- § Undersøgelsen baserer sig på besvarelser om lige mange pige- og drengebørn. 9/10 af familierne i undersøgelsen har 1 eller 2 hjemmeboende børn, og taler mest dansk derhjemme. Over 2/3 af respondenterne har en skolegang på omkring 12 år og har efterfølgende taget en mellemlang eller lang videregående uddannelse (afsnit 4).
- § Der er 90% af forældrene med børn i daginstitutioner og 100% af forældrene med børn i dagpleje, der i denne undersøgelse angiver, at er tilfredse eller meget tilfredse med dagtilbuddet alt i alt. Tilfredsheden generelt i denne undersøgelse er både højere end tilfredsheden generelt i København i 2004 samt i Landsundersøgelsen fra KL 2005 (afsnit 5).
- § Hvis analysen af det pædagogiske indhold i dagtilbuddene deles op på 10 temaer, så er der 9 ud af 10 temaer tilfredshed fra mindst 2/3 af forældrene med daginstitutionernes og dagplejens evner til at bibringe børnene det pædagogiske indhold, som fordres fra kommunalt og nationalt hold. Det tema, som scorer den højeste tilfredshed er: *"evnen til at skabe trivsel for børnene"*, hvor 86% af forældrene er meget tilfredse eller tilfredse. Der er kun ganske få af forældrene, som angiver, at de ikke ved, hvad der foregår i dagtilbuddene, og der er ved ingen spørgsmål mere end maksimalt 9% af forældrene, som angiver utilfredshed (afsnit 6).
- § Langt de fleste af forældrene er tilfredse med det pædagogiske indhold i deres barns dagtilbud. Men et flertal af forældrene keder ikke til kommunens pædagogiske mål og rammer, som definerer det pædagogiske indhold (afsnit 6).
- § 4/5 af forældrene til børn i daginstitution og 9/10 af forældre til børn i dagpleje er tilfredse med dels personalets/daglejerens engagement i hverdagen og dels deres daglige kontakt med personalet/daglejeren. (afsnit 7).
- § Der er 2/3 af forældrene i daginstitutioner og 4/5 af forældrene i dagplejen, som er tilfredse med de indendørs fysiske rammer. Samme mønster gør sig gældende i forhold til tilfredsheden med indeklima og rengøring, dagplejens forældre er her endnu mere tilfredse. Angående de udendørs rammer er lidt under 3/4 i både daginstitution og dagpleje tilfredse eller meget tilfredse (afsnit 8).
- § Det er en meget stor gruppe af forældrene, der er tilfredse med de nuværende åbningstider nemlig 88%. Men på et supplerende spørgsmål om mulighederne for tilkøb, er der 2/5, som erklærer sig enige i, at det er en god ide at kunne købe sig til flere pasningstimer (afsnit 8).
- § 1/3 af forældrene er utilfredse og cirka 1/3 af forældrene er neutrale, mens cirka en 1/3 af forældrene er tilfredse med forældrebetalingen. I de åbne besvarelser, fremgår det, at der er to ting, som forældrene primært vil betale mere for: 1. ekstra pasningstimer og 2. sund mad i alle dagtilbud. Dog er det vigtigt at påpege, at der kun

- er få respondenter, der giver åbne besvarelser, og udsagnene kan derfor ikke karakteriseres som værende bredt repræsentative (afsnit 8).
- § Der er en klar tendens til, at langt de fleste af resultaterne i denne undersøgelse er mere positive end både resultaterne i "Københavnundersøgelsen 2004" samt i "KLs landsdækkende undersøgelse 2005" (afsnit 9).
- § 1/4 af forældrene føler sig inddraget i beslutninger om dagligdagen i deres barns dagtilbud, halvdelen føler sig delvist inddraget, mens knapt 1/4 ikke føler sig inddraget. Det er de færreste forældre, der er utilfredse med graden af inddragelse, og omkring 2/3 angiver at de er tilfredse med inddragelsen (afsnit 10).
- § I forhold til den landsdækkende 2005-undersøgelse samt København-undersøgelsen 2004, så er tilfredsheden faldet lidt i København siden 2004, men den ligger stadig højere end tilfredsheden på landsplan (afsnit 10).
- § Langt størstedelen af forældrene mener, det er vigtigt at have en høj grad af frit valg inden for pasningsområdet; de fleste af forældrene i Københavns Kommune er tilfredse med deres valgmuligheder mellem forskellige pasningsformer, og lidt over halvdelen er også tilfredse med deres valgmuligheder mellem daginstitutionerne internt. Langt de fleste har fået opfyldt deres individuelle første eller anden prioritet, da de søgte plads til deres barn (afsnit 11).
- § Der er en relativt stor gruppe af forældre, som synes, de har måttet vente for længe på en plads i dagtilbud i Københavns Kommune. Men utilfredsheden er faldet fra 69% i 2004 til 43% i 2005. Og den angivne utilfredshed er noget større i den gruppe af forældre, som ventede på en plads i Københavns Kommune i årene før, der var pladsgaranti. Således falder antallet af utilfredse forældre, jo yngre børnene i undersøgelsen er (afsnit 11).
- § Det er kun halvdelen af forældrene, der er tilfredse med den information, de har fået om mulighederne for at få en plads i kommunen, og der er 1/4, som er direkte utilfredse (afsnit 11).
- § 4/5 af forældrene har aldrig overvejet at skifte fra det dagtilbud, de har fået til deres barn, og yderligere 1/10 har kun overvejet det i ringe grad. Den primære årsag, som angives af halvdelen af de 180 forældre, er utilfredshed med den pædagogiske indsats i dagpasningen. Dernæst angiver 1/4 dårlig trivsel og 1/5 praktiske årsager såsom beliggenhed af dagtilbuddet (afsnit 11).

4. Familiernes profil i denne undersøgelse

I denne undersøgelse fordeler besvarelserne sig på 52% drengbørn og 48% pigebørn.



Det fremgår af ovenstående, at flest af børnene er 2 år (31%), næstflest er 1 år eller derunder (20%), der er cirka lige mange, som er 3 (18%), 4 (17%) og 5 (14%) år, og der er kun 1%, som er 6 år eller derover.

I de fleste af de adspurgte familier (88%) har et eller to hjemmeboende børn. 91% af familierne taler mest dansk derhjemme.

Der er en meget jævn spredning i 85% af familiernes husstandsindkomst før skat. I hver kategori mellem "100.000-199.000" kroner og "800.000-899.000 kroner" er der lige omkring 1/10 af respondenterne. Derudover er der 2%, som har en indkomst på under 100.000 kroner, mens der er 6%, der har en indkomst på over 900.000 kroner, og 6%, der ikke ønsker at svare eller ikke kender svaret.

De fleste af forældrene (69%) er gået ud af skolen med en gymnasie-, HF-, HHX- eller HTX-uddannelse svarende til omkring 12 års skoleuddannelse. Af de resterende er der 12%, som er gået ud efter 10. klasse, og der er 19%, som har angivet at have en anden skoleuddannelse.

Der er 70%, som har en mellemlang eller lang videregående uddannelse, der er 16%, der har en erhvervsfaglig uddannelse, så er der 7%, der har en kort videregående uddannelse f.eks. social- og sundhedsassistent, men der er 7%, som angiver, at de har en anden slags uddannelse.

5. Generel tilfredshed med daginstitutionerne og dagplejen

Der er 90% af forældrene med børn i daginstitutioner og 100% af forældrene med børn i dagpleje, der i denne undersøgelse angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med deres dagtilbud.

Resultaterne i denne rapport viser, at selvom der kan være en række forhold, som forældrene er mindre tilfredse med eller ikke har kendskab til, så er der et stærkt fundament for et samarbejde mellem forældre, dagtilbud, forvaltning og politikerne omkring en fortsat udvikling af området og en bevarelse af dets nuværende kvaliteter.

Hvor tilfreds er du med:		
	Daginstitutionen alt i alt? N= 1263	Dagplejen alt i alt? N= 42*
Meget utilfreds	1%	0%
Utilfreds	3%	0%
Hverken tilfreds eller utilfreds	6%	0%
Tilfreds	40%	28%
Meget tilfreds	50%	72%
Ved ikke	0%	0%

* Resultatet her ligger godt i tråd med dagplejens egen undersøgelse i november 2004 og januar 2006, hvor henholdsvis 98% og 94% af forældrene var tilfredse eller meget tilfredse.

5.1 Sammenlignelig generel tilfredshed

På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er meget tilfreds er den gennemsnitlige generelle tilfredshed i denne undersøgelse er på 4,36. Det er en stigning fra Københavner-undersøgelsen 2004, hvor tilfredsheden lå på 4,21, og det er også højere end gennemsnittet i landsundersøgelsen 2005, hvor tilfredsheden var på 4,27.

6. Tilfredshed med det pædagogiske indhold i kommunens dagtilbud

I Københavns Kommune er der mål- og rammestyring for dagtilbuddene på det pædagogiske område. Det vil sige, at der er politisk vedtagne pædagogiske mål for indhold i dagtilbuddet, men det er personalet selv i dagtilbuddene, der med deres faglige kompetence fylder rammerne ud.

De pædagogiske mål og rammer i Københavns kommune er angivet i kommunens Pædagogisk Perspektivplan. Derudover skal de i de enkelte dagtilbud udarbejde årsplaner, som hvert år evalueres og revideres.

Udover den kommunale lovgivning er der på 0-6 års området også en national lovgivning. Området er reguleret ved Lov om social service, og i denne lov er det blandt andet angivet, at dagtilbuddene skal arbejde ud fra læreplaner og dokumentere samt evaluere, at børnene udvikles inden for seks specifikke temaer.

I Københavns Kommune er det Kontoret for Dagtilbud, der udarbejder vejledninger og materiale til læreplansarbejdet, det er de enkelte institutioner, der udarbejder årsplaner inklusiv læreplaner, og det er distrikterne, der fører det pædagogiske tilsyn med institutionerne og indsamler viden om dagtilbuddenes årsplaner. Derudover giver distrikterne hver enkelt institution årlige tilbagemeldinger på deres arbejde med årsplanerne.

Arbejdet med selvforvaltningsmodellen, Pædagogisk Perspektivplan og læreplaner er alt sammen forholdsvist nyt og først igangsat efter år 2000. Samtidig har dagtilbudsområdet gennem de sidste tre år været gennem en rivende udvikling med en stor udbygning af pladskapaciteten og deraf opnåelse af pasningsgaranti i kommunen.

Dette betyder, at det er vigtigt at gennemføre løbende evalueringer af gennemslagskraften af og tilfredsheden med de pædagogiske strategier, der følges i kommunen.

I denne spørgeskemaundersøgelse er forældrene blevet bedt om at angive deres tilfredshed med en række af de pædagogiske tiltag, der gennemføres i dagtilbuddene, samt deres kendskab til kommunens skriftlige mål og rammer for området.

Spørgsmålene indeholder specifikke angivelser af de læreplanstemaer, som er nationalt vedtaget, at der skal arbejdes med i dagtilbuddene fra 2005 og fremover, og af de målsætninger, som fremgår af kommunens egen Pædagogisk Perspektivplan.

Tilfredshed i dagtilbuddene (daginstitutioner og dagpleje)						
Hvor tilfreds er du med:	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke
1. Aktiviteterne i daginstitutionen? N= 1309	1%	6%	12%	47%	33%	1%
2. Daginstitutionens evne til at skabe trivsel for børnene? N= 1305	1%	3%	9%	40%	46%	1%
3. Daginstitutionens pædagogiske indsats i forhold til børnene? N= 1307	1%	5%	13%	40%	39%	3%
4. Daginstitutionens evne til at udvikle børnenes sociale færdigheder? N= 1313	1%	4%	11%	45%	34%	5%
5. Daginstitutionens evne til at udvikle børnenes alsidige personlige kompetencer? N= 1307	1%	7%	18%	40%	26%	8%
6. Daginstitutionens evne til at udvikle børnenes sproglige kompetencer? N= 1310	1%	4%	21%	40%	25%	9%
7. Daginstitutionens evne til at give børnene erfaringer med og forståelse af naturen og naturfænomener? N= 1309	2%	7%	21%	34%	28%	9%
8. Daginstitutionens evne til at give børnene erfaringer med og forståelse af kulturelle udtryksformer og værdier? N= 1309	1%	6%	25%	34%	16%	18%
9. Daginstitutionens evne til at give børnene erfaringer med og forståelse for krop og bevægelse? N= 1310	1%	6%	16%	41%	31%	5%
10. Daginstitutionens evne til at stimulere børnenes kreativitet og fantasi? N= 1309	1%	6%	17%	42%	27%	6%

Der er på hele dagtilbudsområdet omkring 4/5 af forældrene, der er tilfredse eller meget tilfredse med det pædagogiske indhold i relation til 4 ud af 10 temaer (tema nr. 1, 2, 3 og 4). Der er omkring 2/3 eller flere, der er tilfredse eller meget tilfredse i relation til 5 ud af de 10 temaer (tema nr. 5, 6, 7, 9 og 10). Og angående det sidste tema (nr. 8) er 50% tilfredse eller

meget tilfredse med dagtilbuddene. En opdeling i henholdsvis daginstitutioner og dagpleje kan findes i bilag 1 og 2.

Det tema, som færrest - nemlig halvdelen - er tilfredse eller meget tilfredse med, er: *"dagtilbuddenes evner til at give børnene erfaringer med og forståelse af kulturelle udtryksformer og værdier"*. Dog er det relevant at bemærke, at der samtidig er 18% af forældrene, der angiver, at de ikke ved noget om dette tema i forhold til deres barns dagtilbud. Og der er 25% af forældrene, der angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med dagtilbuddenes evner på dette område. Dette indikerer, at det er formuleringen af spørgsmålet, som er et af de seks nationale læreplanstemaer, der er problematisk. Det er ikke nødvendigvis dagtilbuddenes evner til at lære børnene noget om området, der er problemet.

De overordnede og værdifulde konklusioner af de ovenstående tabeller er:

1. At samlet set er der på 9 ud af 10 temaer tilfredshed fra mindst 2/3 af forældrenes side med daginstitutionernes og dagplejens evner til at bibringe børnene det pædagogiske indhold, som fordres fra kommunalt og nationalt hold.

2. At det tema, som scorer den højeste tilfredshed i både daginstitutionerne og dagplejen, er: *"evnen til at skabe trivsel for børnene"*, hvor 86% af forældrene samlet set er meget tilfredse eller tilfredse.

3. At der ved ingen af temaerne er mere end 9%, som er utilfredse.

4. At bortset fra ovenfor diskuterede tema omkring evnen til at give børnene erfaringer med og forståelse af kulturelle udtryksformer og værdier, så er der et lavt antal af forældre, der angiver, at de ikke ved, hvad der foregår i dagtilbuddene. Dette er et værdifuldt resultat, da der i kommunen er en målsætning om at arbejde med at formidle til forældrene, hvad deres børn oplever i dagligdagen, når de er væk hjemmefra.

6.1 Kendskab til pædagogiske mål og rammer kommunalt og nationalt

I forhold til ovenstående konklusion om at langt de fleste forældre har en holdning til, hvad der sker i dagtilbuddene og kender til det, så må det samtidig påpeges, at der er en manglende kobling mellem forældrenes viden om den faktiske implementering i dagtilbuddene og de politiske mål og rammer i kommunen generelt.

Således er der kun 20% af forældrene, som angiver, at de kender Københavns Kommunes Pædagogiske Perspektivplan. Til gengæld er der 85% af dem, der angiver at kende den, som mener dagtilbuddene i høj eller nogen grad lever op til planens målsætninger.

Det er klart højeste prioritet, at dagtilbuddene kender koblingen mellem det daglige pædagogiske indhold i deres arbejde og kommunens mål og rammer; men det er også vigtigt, at forældre er klar over, at der arbejdes ud fra veldefinerede rammer. Derfor er det på baggrund af denne undersøgelse besluttet, at der ved næste revision af Pædagogisk Perspektivplan udarbejdes en pixi-pjece, omkring Pædagogisk Perspektivplans målsætninger, som udsendes til alle forældre med børn i dagtilbud.

Angående de nationale læreplaner er der 3/4 af forældrene, som kender til, at dagtilbuddene skal udarbejde læreplaner.

Af dem angiver 2/3, at det er deres barns dagtilbud, der har orienteret dem om læreplanerne; mens omkring 1/4 af forældrene også eller i stedet for er blevet orienteret via medierne eller venner/bekendte og kollegaer. Ydermere angiver 1/4 andre kilder til viden om læreplaner.

Halvdelen af forældrene er vidende om, at der har været arrangementer med orienteringer omkring læreplanerne i deres barns dagtilbud, 1/4 angiver, at der ikke har været sådanne arrangementer, og den sidste 1/4 af forældrene ved ikke, om dette er tilfældet.

Konklusionen er, at langt de fleste af forældrene er tilfredse med det pædagogiske indhold i deres barns dagtilbud; men et flertal kender ikke til kommunens pædagogiske mål og rammer, som definerer dette indhold.

7. Tilfredshed med personalet

I dette kapitel gengives nogle resultater i forhold til det pædagogiske personales indsats. I forhold til disse spørgsmål er det vigtigt at understrege, at hele kommunen har et fælles ansvar for, at det pædagogiske personale får mulighed for at yde sit bedste. Således er det ikke nødvendigvis den enkelte pædagog eller medhjælper, som ikke giver sig tid, hvis der er utilfredshed med personalets tid til det enkelte barn; men modsat er det heller ikke nødvendigvis det pædagogiske personales første prioritet at give mere tid til det enkelte barn.

Langt størstedelen af forældrene til børn i både daginstitutioner og dagplejen er tilfredse med dagtilbuddets evne til at udvikle børnene sociale færdigheder, denne udvikling af evner sker primært i børnegrupper og ikke mellem de enkelte ansatte og det enkelte barn. Det vil sige, at i nogle situationer, vil det være mest hensigtsmæssigt for personalet at integrere barnet i gruppen og ikke give det tid på tomandshånd.

7.1 Tid til det enkelte barn

Hvor tilfreds er du med: Personalets tid til det enkelte barn?		
	Daginstitutioner N= 1262	Dagplejen N= 39
Meget utilfreds	6%	0%
Utilfreds	20%	0%
Hverken tilfreds eller utilfreds	22%	5%
Tilfreds	34%	51%
Meget tilfreds	14%	44%
Ved ikke	4%	0%

Halvdelen af forældrene med børn i daginstitutioner og mere end 9/10 af forældre med børn i dagplejen er tilfredse med personalets tid til det enkelte barn. Dette resultat viser mere end noget andet, at der er stor forskel på de to typer af dagtilbud, selvom om det pædagogiske indhold på mange områder er det samme, og tilfredsheden med dette på begge områder er høj.

Således er dagplejen kendetegnet ved at være et lille og trygt miljø, mens daginstitutionerne, der nogle gange rummer mere end 100 børn, er kendetegnet ved at have en helt anden dynamik. Desuden er dagplejens aldersgruppe 0-2 år, mens daginstitutionerne dækker hele 0-6 års området.

Københavns Kommune er kendt for mangfoldigheden i tilbuddet af pasningsmuligheder; men med det følger også et krav om, at forældrene har mulighed for at vælge det dagtilbud, der passer bedst til deres barn og deres familie.

Familiernes opfattelser af valgmuligheder gennemgås nedenfor i afsnit 11. Her fremgår det, at mere end 2/3 af forældrene er tilfredse med deres konkrete valgmuligheder mellem dagtilbudstype i Københavns Kommune.

Dette ændrer dog ikke ved, at det er en høj utilfredshed, når 1/4 af forældrene med børn i daginstitution angiver, at de ikke er tilfredse med den tid, der afsættes til det enkelte barn. Dette er et billede, som går igen i alle undersøgelser blandt både personale og forældre til børn i dagtilbud.

7.2 Kompetence i forhold til børn med anden etnisk baggrund

Hvor tilfreds er du med: Personalets kompetence i forhold til børn med etnisk minoritetsbaggrund?		
	Daginstitutioner N= 1263	Dagplejen N= 40
Meget utilfreds	1%	0%
Utilfreds	2%	3%
Hverken tilfreds eller utilfreds	19%	13%
Tilfreds	20%	8%
Meget tilfreds	10%	15%
Ved ikke	48%	63%

I daginstitutionerne er der 30%, som er tilfredse med personalets kompetence i forhold til børn med anden etnisk baggrund, i dagplejen er tallet 23%. Disse resultater er ikke særlig sigende, da der samtidig i daginstitutionerne og dagplejen er henholdsvis 1/2 og 2/3 af forældrene, som angiver, at de ikke kender til denne kompetence. Dette er et logisk resultat, set i lyset af at det stadig er et mindretal af børn i dagtilbuddene (især i dagplejen), der har en etnisk minoritetsbaggrund. De forældre, som har børn med majoritetsbaggrund, vil formentlig ikke vide særlig meget om personalets kompetence på dette område, da det vil kræve enten, at de har observeret det, når de har hentet og bragt deres eget barn eller, at de deltager i forældrebestyrelsesarbejdet, hvor dette kan have været drøftet.

7.3 Tilfredshed med personalets engagement og deres daglige kontakt med personalet

Hvor tilfreds er du med: Personalets/ dagplejerens engagement i hverdagen?		
	Daginstitutioner N= 1268	Dagpleje N= 40
Meget utilfreds	1%	0%
Utilfreds	4%	0%
Hverken tilfreds eller utilfreds	12%	5%
Tilfreds	42%	28%
Meget tilfreds	40%	65%
Ved ikke	1%	3%

Der er 4/5 af forældrene til børn i daginstitution og 9/10 af forældre til børn i dagpleje, der er tilfredse med personalets engagement i hverdagen.

Hvor tilfreds er du med: Den daglige kontakt til personalet/ dagplejeren?		
	Daginstitutioner N= 1269	Dagpleje N= 40
Meget utilfreds	2%	0%
Utilfreds	6%	0%
Hverken tilfreds eller utilfreds	12%	8%
Tilfreds	44%	28%
Meget tilfreds	36%	65%
Ved ikke	0%	0%

Og der er henholdsvis 4/5 og over 9/10, som er tilfredse med deres daglige kontakt med personalet i daginstitutionerne og deres dagplejer.

I forhold til forældrenes tilfredshed med personalet, så må disse to resultater siges at være det mest relevante, da det personlige engagement og den kontaktform, man vælger at anvende, er de enkeltstående forhold, som personalet selv har fuld indflydelse på.

8. Tilfredshed med dagtilbuddenes rammer

Forældrene er også blevet stillet en række spørgsmål om, hvad man kan kalde rammen om dagtilbuddenes virke. Hvis den pædagogiske indsats skal fungere optimalt, er det vigtigt, at der også gives rammer for dette.

Nedenfor præsenteres forældrenes tilfredshed med og holdninger til de indendørs og udendørs fysiske rammer i deres barns dagtilbud samt dagtilbuddenes åbningstider og forældrebetaling. I afsnit 9 vil resultaterne ydermere blive sammenlignet med "Landsundersøgelsen 2005" og "Københavnundersøgelsen 2004".

8.1 Indendørs rammer

Hvor tilfreds er du med: De fysiske rammer indendørs (lokaler, inventar, plads, legetøj)?		
	Daginstitutionerne N= 1270	Dagplejen N= 40
Meget utilfreds	4%	0%
Utilfreds	16%	3%
Hverken tilfreds eller utilfreds	13%	18%
Tilfreds	40%	38%
Meget tilfreds	27%	43%
Ved ikke	0%	0%

Hvor tilfreds er du med: Indeklima og rengøring?		
	Daginstitutioner N= 1269	Dagplejen N= 40
Meget utilfreds	3%	0%
Utilfreds	9%	0%
Hverken tilfreds eller utilfreds	17%	3%
Tilfreds	46%	30%
Meget tilfreds	21%	65%
Ved ikke	3%	3%

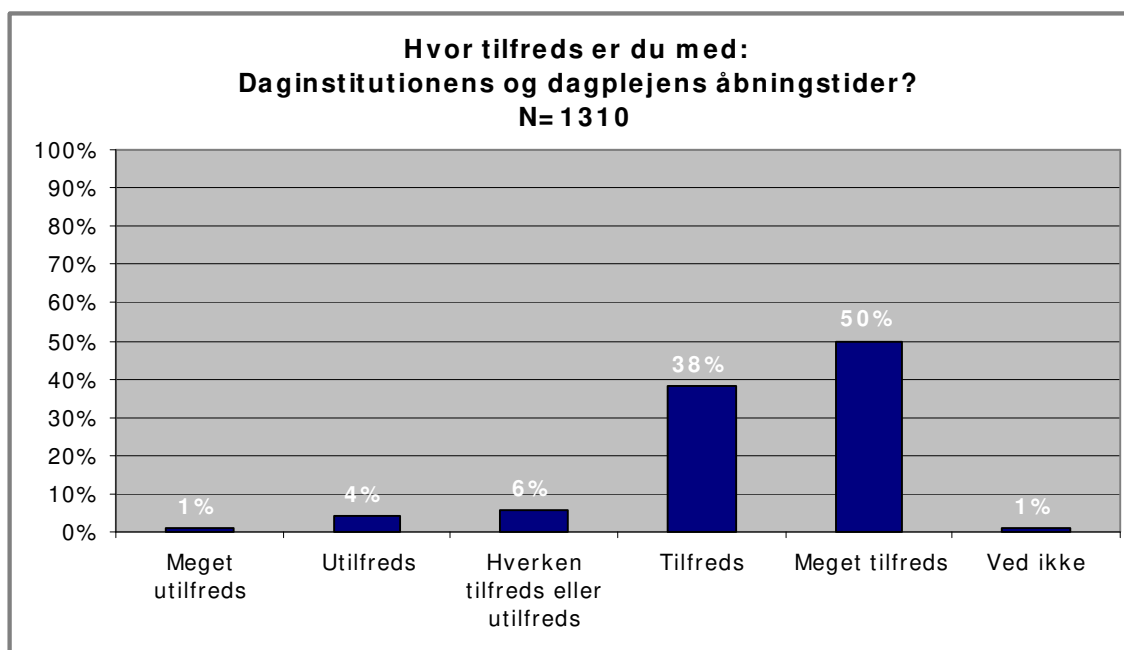
Der er 2/3 af forældrene i daginstitutioner og 4/5 af forældrene i dagplejen, som er tilfredse med de indendørs fysiske rammer. Det samme mønster gør sig gældende i forhold til tilfredsheden med indeklima og rengøring, bortset fra, at dagplejens forældre her er endnu mere tilfredse.

8.2 Udendørs rammer

Hvor tilfreds er du med: Udendørs faciliteter og arealer? N= 1270		
	Daginstitutioner N= 1270	Dagplejen N= 39
Meget utilfreds	3%	5%
Utilfreds	14%	5%
Hverken tilfreds eller utilfreds	12%	15%
Tilfreds	35%	41%
Meget tilfreds	35%	33%
Ved ikke	1%	0%

Angående de udendørs rammer er lidt under $\frac{3}{4}$ af respondenterne med børn i både daginstitution og dagpleje tilfredse eller meget tilfredse.

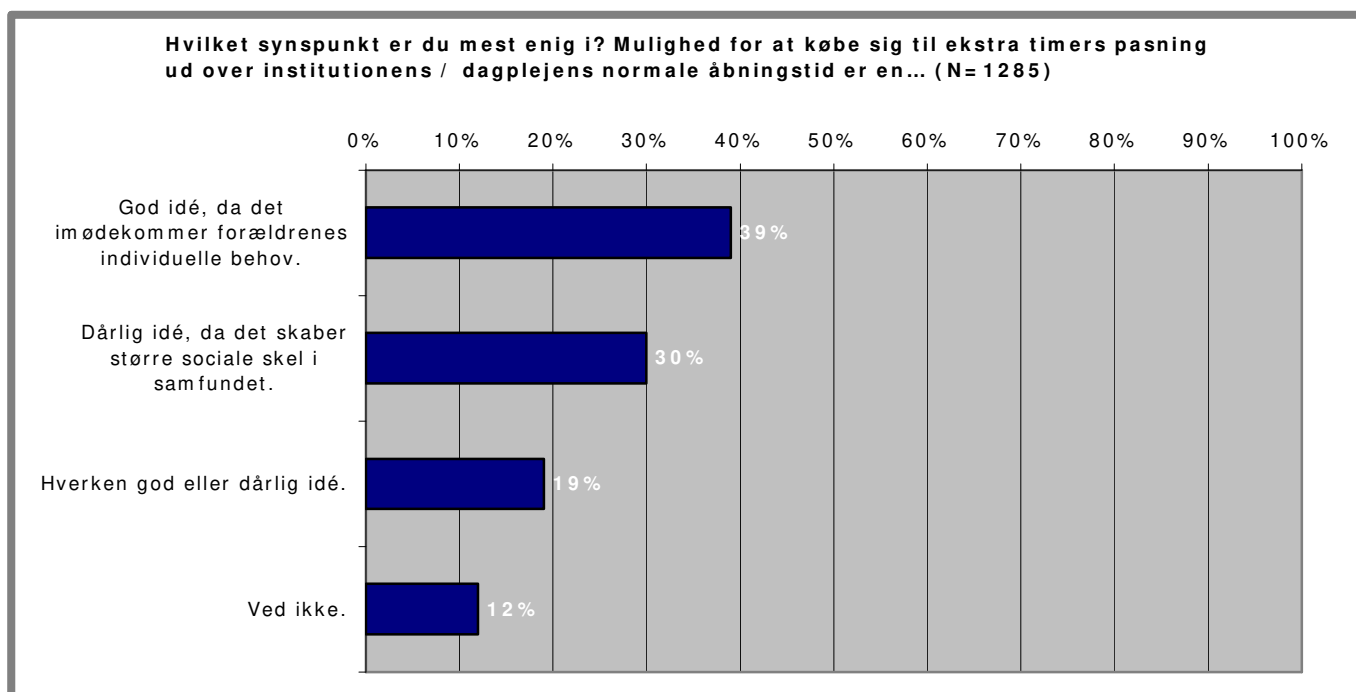
8.3 Åbningstider



Det er en meget stor gruppe nemlig 88%, der er tilfredse eller meget tilfredse med de nuværende åbningstider. Det fremgår af afsnit 9, at denne tilfredshed steget en smule siden Københavnerundersøgelsen i 2004, og den ligger også lidt over gennemsnittet i KL-landsundersøgelse fra 2005.

Dog er det - trods den fine tilfredshedsprocent - relevant at bevare et fokus på dette emne blandt andet på grund af den nye lukkelov (fra 2005), som gør, at der kan komme en større gruppe forældre, som ønsker en udvidet eller mere fleksibel åbningstid.

Der er i undersøgelsen et enkelt spørgsmål mere, der belyser holdninger omkring åbningstider:



Svarfordelingen på dette spørgsmål er langt fra entydigt, men det er værd at bemærke, at der er 2/5 af forældrene, som sandsynligvis, hvis de har behov, er villige til at betale yderligere for at få ekstra pasning.

Spredningen i svarene på dette spørgsmål går også igen i de åbne besvarelser i undersøgelsen. Det viser, at forældrene har en del overvejelser over åbningstider i dagtilbuddene.

Således er der først og fremmest en gruppe af forældre, som mener, at dette spørgsmål ikke egner sig til en lukket besvarelse. De påpeger, at der f.eks. kan være mange andre grunde til, at man synes, det er en dårlig ide med tilkøb af pasningstimer end, at det skaber sociale skel. Flere påpeger, at det er en dårlig ide, fordi de mener, det er imod barnets tarv at blive passet i længere tid. Andre hævder modsat, at det er en god ide, fordi det gør, at stressede forældre får aflastning, og således i højere grad kan varetage barnets tarv, når de er sammen.

Generelt er konklusionen omkring ovenstående i denne rapport, at det bør overvejes ved fremtidige undersøgelser, om man ikke bør følge anbefalingerne i de åbne besvarelser og knytte bundne svarkategorier på dette spørgsmål. Man kunne i stedet forestille sig det samme spørgsmål, hvor svarkategorierne kun har henholdsvis "god ide", "dårlig ide", "hverken god eller dårlig ide". Dette vil betyde, at man mister muligheden for at sammenligne med KL-landsundersøgelsen, men det vil til gengæld betyde, at forældrenes holdninger om dette imødekommes.

8.4 Forældrebetaling

Størrelsen af forældrebetaling for dagpasning?	
N= 1259	
Meget utilfreds	12%
Utilfreds	24%
Hverken tilfreds eller utilfreds	31%
Tilfreds	26%
Meget tilfreds	5%
Ved ikke	3%

Tilfredsheden med forældrebetalingen fordeler sig med cirka 1/3 utilfredse, cirka 1/3 neutrale og cirka en 1/3 tilfredse. Dette resultat skal dog ses i forbindelse med andre undersøgelser, hvor forældrene, når adspurgt, fortæller, at det er vigtigere for dem at se på indholdet i dagpasningstilbuddet, end det er at tage stilling til forældrebetalingen.

I undersøgelsens åbne besvarelser er der en del forældre, der reflekterer over, hvad de gerne evt. vil betale mere for. Dog er det vigtigt at påpege, at der kun er få respondenter, der giver åbne besvarelser om dette, og udsagnene kan derfor ikke betegnes som værnede repræsentative for undersøgelsen.

De to ting, som forældrene – ifølge de åbne besvarelser - primært vil betale mere for, er:

1. Ekstra pasningstimer (jf. forrige tabel).
2. Sund mad i alle dagtilbud.

Modsat er der dog også en del forældre, som påpeger, at især tilbuddet om mad burde være indeholdt i den nuværende forældrebetaling.

9. Sammenlignelige resultater i forhold til forældrenes tilfredshed

Hvis man sammenligner de tilfredshedsmålinger, der både er med i Københavnerundersøgelsen 2004 og KL-undersøgelsen for hele landet 2005 samt i denne undersøgelse, så er resultatet positivt. Resultaterne i forhold til daginstitution/dagpleje er igen i denne tabel opdelt på henholdsvis dagtilbud og dagplejen.

Daginstitution/ Dagpleje sammenligning af den gennemsnitlige tilfredshed			
	København 2005	København 2004	Landsundersøgelsen 2005
Hvor tilfreds er du med:			
Det pædagogiske indhold i dagtilbuddet (afsnit 6)			
Aktiviteterne i dagtilbuddet	4,06/4,28	4,02/4,31	3,99/4,24
Dagtilbuddets evne til at skabe trivsel for børnene	4,28/4,65	4,22/4,50	4,19/4,54
Dagtilbuddets pædagogiske indsats i forhold til børnene?	4,12/4,44	4,04/4,22	4,03/4,20
Dagtilbuddets evne til at udvikle børnenes sociale færdigheder	4,13/4,45	ikke anvendt i 2004	4,07/4,31
Dagtilbuddets evne til at stimulere børnenes kreativitet og fantasi.	3,93/3,87	ikke anvendt i 2004	3,97/4,12
Personalet (afsnit 7)			
Personalets tid til det enkelte barn	3,31/4,38	3,30/4,35	3,18/4,20
Personalets engagement i hverdagen	4,17/4,62	ikke anvendt i 2004	4,00/4,39
Den daglige kontakt til personalet	4,07/4,58	3,86/4,43	3,93/4,48
Dagtilbuddenes rammer (afsnit 8)			
De fysiske rammer indendørs	3,69/4,20	3,84/3,88	3,63/4,21
Indeklima og rengøring	3,77/4,64	3,63/4,12	3,60/4,37
Udendørs faciliteter og arealer	3,85/3,92	3,74/4,05	3,94/4,26
Dagtilbuddets åbningstid	4,34/4,13	4,24/4,12	4,23/4,11

Selvom resultaterne ligger tæt op af hinanden er der en klar tendens til, at resultaterne i denne undersøgelse overvejende er mere positive end både resultaterne i Københavnerundersøgelsen 2004 samt KL's landsdækkende undersøgelse 2005. Dette gælder således for 7 ud af 12 resultater vedrørende daginstitutionerne og for 6 ud af 12 resultater i dagplejen.

Hvis man sammenligner de to Københavnerundersøgelser isoleret, så er der kun i forhold til

tilfredshed med de fysiske rammer indendørs et fald i tilfredsheden mellem 2004 og 2005, hvad angår daginstitutionerne. Hvad angår dagplejen er der et fald i forhold til de udendørs faciliteter og arealer samt i forhold til aktiviteterne i dagplejen.

Hvis man sammenligner de to 2005 undersøgelser isoleret, så er der i forhold til "evnen til at stimulere børns kreativitet og fantasi en lidt lavere tilfredshed i både dagplejen og daginstitutionerne i København end landsgennemsnittet. Denne forskel kan ikke forklares.

Der er også lidt lavere tilfredshed i København i forhold til udendørs faciliteter og arealer, hvilket ikke er overraskende, da landsgennemsnittet indeholder en række landkommuner, som traditionelt har langt bedre plads til at etablere udendørs faciliteter end København har. Ydermere er tilfredsheden med dagplejens fysiske rammer indendørs også lidt under landsgennemsnittet, hvilket igen er logisk, da en række dagplejere i København bor i lejligheder, hvilket formentlig ikke er tilfældet på landsplan.

Generelt er det værd at bemærke, at alle resultater er placeret i den positive ende af skalaen, som går fra 1 til 5 med 3 som midtpunkt.

10. Forældreinddragelse

Hvis man spørger forældrene om: dels hvorvidt de mener, de bliver inddraget i beslutninger om dagligdagen i deres barns dagtilbud; dels hvorvidt de er tilfredse med graden af inddragelsen, så er resultatet, at 1/4 føler sig inddraget, 1/2 føler sig delvist inddraget, mens knapt 1/4 ikke føler sig inddraget.

Mener du generelt, at du bliver inddraget i de beslutninger om dagligdagen, der tages i dit barns dagtilbud? N= 1298	
Ja	24%
Delvist	47%
Nej	22%
Ved ikke	7%

Dog er det mindre end 1/10 af forældrene, der er utilfredse med graden af inddragelse, samtidig er omkring 2/3 tilfredse med inddragelsen, og 1/4 er neutrale.

Hvor tilfreds er du med graden af inddragelsen? N= 1008	
Meget utilfreds	4%
Utilfreds	3%
Hverken tilfreds eller utilfreds	24%
Tilfreds	50%
Meget tilfreds	13%
Ved ikke	7%

Disse to resultater ligger godt i tråd med de øvrige undersøgelser, der er foretaget i kommunen omkring forældreinddragelse. Således viser undersøgelser blandt dagplejeforældrene (november 2004 og januar 2006), at forældrene ikke i særlig grad kender til dagplejens pædagogiske praksis, men samtidig angiver de, at de er orienteret i det omfang, de ønsker at være orienterede.

Tolkningen af resultatet er, at selvom de er utrolig vigtigt, at det pædagogiske personale konstant er i dialog med forældrene, så er der samtidig meget der tyder på, at forældrene langt hen af vejen accepterer, at det pædagogiske personale har en faglig kompetence til at vurdere, hvad der skal ske i dagligdagen, som de ikke selv behøver at sætte sig fuldkommen ind i. Dette understøttes også af resultaterne i afsnit 6, hvor der er 86% af forældrene, der er tilfredse med personalets evne til at skabe trivsel for børnene i dagligdagen.

10.1 Sammenlignelige opfattelser af forældreinddragelse

Hvis man sammenligner forældrenes tilfredshed med deres inddragelse i beslutninger omkring dagtilbuddene med Landsundersøgelsen 2005 samt Københavner-undersøgelsen 2004, så er tilfredsheden faldet lidt i København siden 2004, men den ligger stadig højere end tilfredsheden på landsplan. Således er gennemsnittet i de københavnske daginstitutioner og dagplejer på hhv. 3,82 og 3,90, mens landsgennemsnittet i daginstitutioner og dagpleje er på hhv. 3,78 og 3,70.

11. Frit valg og øvrige valgmuligheder i Københavns Kommune

I undersøgelsen bliver forældrene spurgt om en række spørgsmål i forhold til valgmuligheder ved opskrivning til dagtilbud. Behandlingen af spørgsmålene er nedenfor delt op i følgende temaer:

- § Forældrenes generelle holdning til frit valg mellem dagpasning og regulering af anvisningsmulighederne
- § Forældrenes tilfredshed med de konkrete valgmuligheder i Københavns Kommune, da de skrev deres barn op
- § Opfyldelsen af forældrenes prioriteringer, da de skrev deres barn op
- § Forældrenes tilfredshed med ventetid på en plads
- § Kommunens information om dagtilbud og anvisning.

Samtidig spørges forældrene om, hvorvidt de har overvejet at skifte dagtilbud ud med et andet dagtilbud/pasningsform. Resultaterne af de spørgsmål, der også er stillet i Landsundersøgelsen 2005 og/eller Københavner-undersøgelsen 2004 sammenlignes løbende i afsnittene.

11.1 Generel holdning til frit valg af pasningstilbud

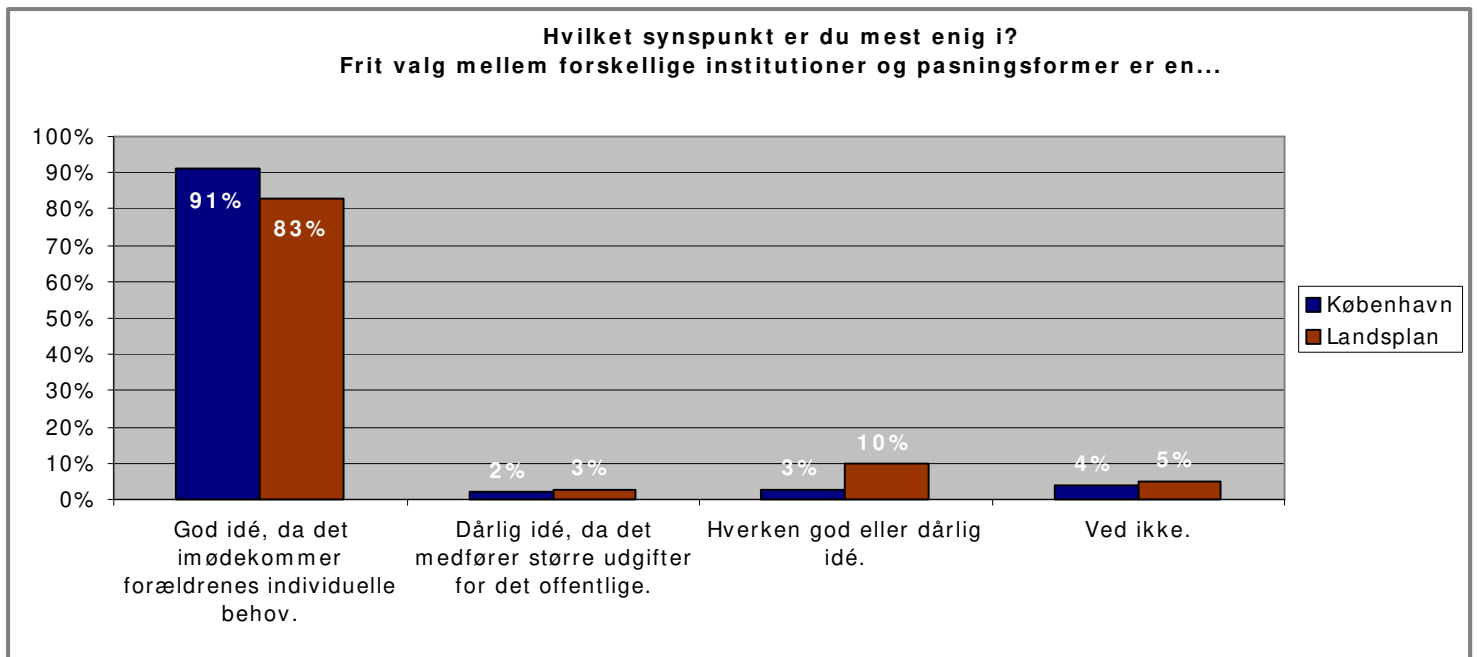
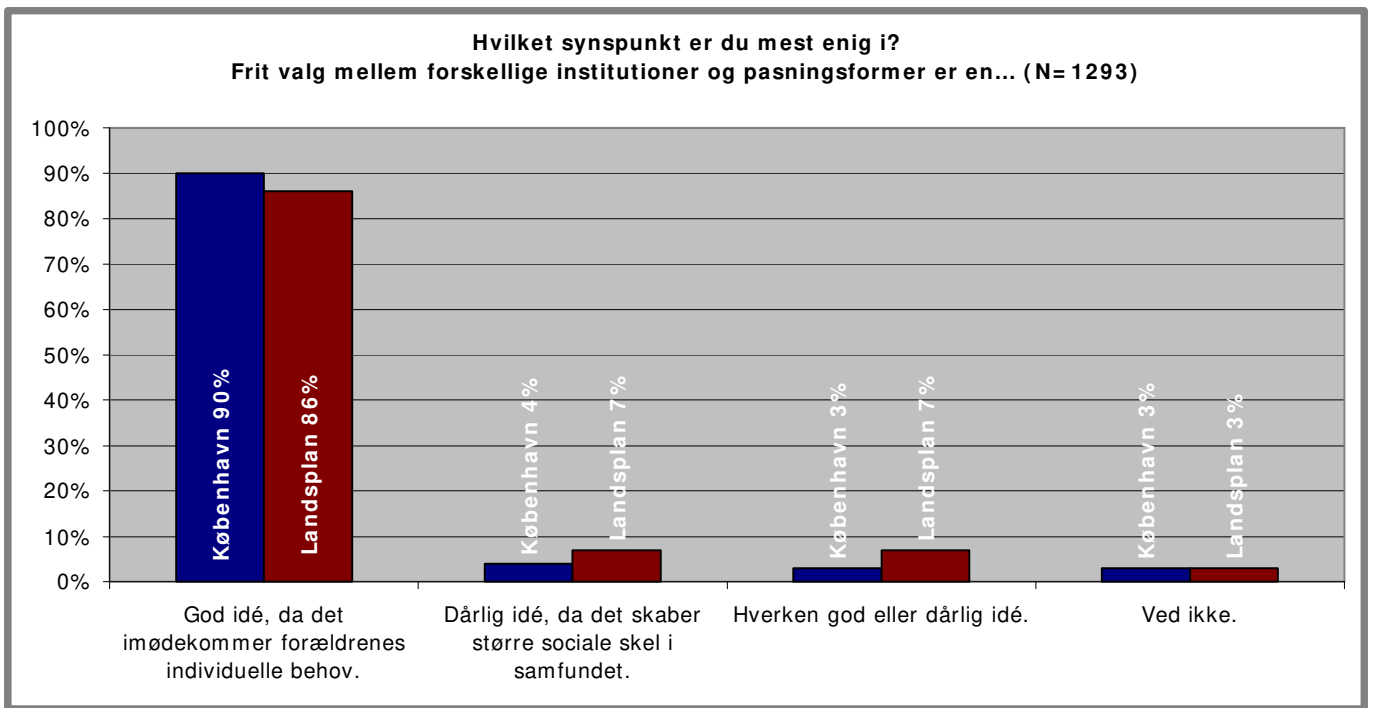
Når forældrene spørges om, hvor vigtigt det er, at de frit kan vælge mellem opskrivning til daginstitution og dagpleje, er der 94%, som mener det er vigtigt eller meget vigtigt. Der er kun 1% af forældrene, som angiver, at det ikke er vigtigt, 3% er neutrale, og 1% angiver, at de ikke ved, hvorvidt det er vigtigt.

Der er samtidig 95%, som angiver, at det er vigtigt, at man kan vælge frit mellem daginstitutioner, mens 1% ikke mener, det er vigtigt, 2% er neutrale og 1% ved ikke, om de synes, det er vigtigt.

Tilsvarende er der 79%, som mener, det er vigtigt eller meget vigtigt, at man frit kan vælge mellem offentlig børnepasning og Privat Børnepasning. Kun 7% mener, det ikke er vigtigt, 9% er neutrale, og 5% angiver, at de ikke ved det.

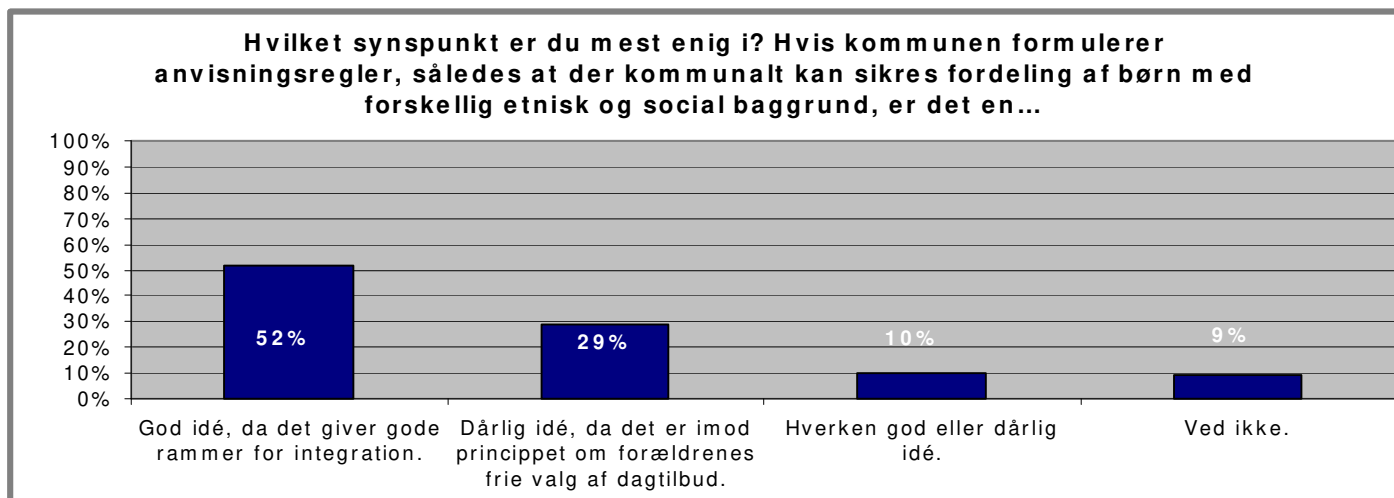
Resultaterne her viser, at den anvisningspolitik, der er indført i Københavns Kommune, og som giver forældrene en udstrakt grad af frit valg, i meget høj grad er i overensstemmelse med forældrenes ønsker.

I de tilknyttede holdningsspørgsmål, hvor forældrene kan angive deres enighed i forskellige synspunkter om det frie valg, er resultaterne, som følger:



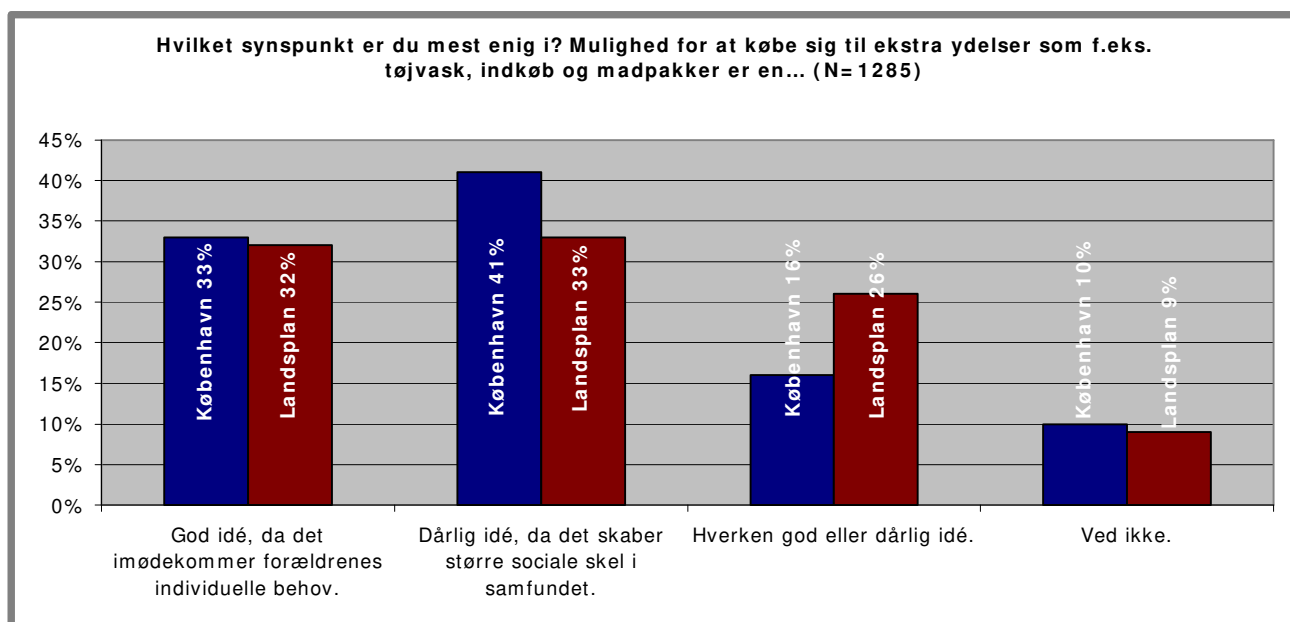
Der er meget lidt forskel på holdningerne på disse spørgsmål i København og i landet som helhed; men forældrene i København er lidt mere positive over for det frie valg mellem pasningsformer end forældrene i landet som helhed er.

I forhold til fordelingspolitik via anvisningsreglerne spørges forældrene om det følgende:



Her angiver lidt over halvdelen, at det er en god ide, hvis man via anvisningsreglerne kan sikre fordeling af børn med forskellig etnisk og social baggrund. 1/3 er imod fordelingen, fordi den hæmmer forældrenes frie valg, og 1/5 er enten neutrale eller ved ikke, hvad deres holdning til dette er (dette spørgsmål er kun med i Københavner-undersøgelsen 2005).

Lidt udenfor denne kategori er der et spørgsmål om, hvorvidt forældrene synes, det er en god eller dårlig ide med tilkøbsydelse såsom tøjvask etc. Svarene fra København viser, at forældrenes holdning til dette spørgsmål er jævnt fordelt fra positiv til negativ, og det er et billede, som kan genkendes i KL-undersøgelsen fra 2005 på landsplan. Dog er der i København lidt flere forældre, som er negative over for tilkøbsmuligheden med henvisning til at det kan



skabe større sociale skel i samfundet. Resultaterne fremgår af nedenstående diagram.

Ligesom spørgsmålet vedrørende tilkøb af flere pasningstimer, som blev behandlet i afsnit 8,

er der ved disse fire sidstnævnte spørgsmål om henholdsvis frit valg af pasningsformer, regulering af fordeling via anvisningsreglerne og tilkøb af ydelser en række af forældrene, en del åbne besvarelser som er kritiske over for de bundne svarkategorier. Det fremgår at nogle respondenter f.eks. kan synes, at tilkøb af madpakker er en dårlig ide af helt andre årsager end, at det skaber større sociale skel i samfundet.

11.2 Tilfredshed med valgmulighederne i Københavns Kommune

Mere end 2/3 af forældrene er tilfredse med valgmulighederne mellem pasningsformer i København.

Mulighederne for at vælge mellem forskellige pasningsformer i din kommune (daginstitution, dagpleje, privat børnepasning mv.)? N= 1253	
Meget utilfreds	3%
Utilfreds	6%
Hverken tilfreds eller utilfreds	17%
Tilfreds	43%
Meget tilfreds	25%
Ved ikke	6%

Lidt over halvdelen er tilfredse med mulighederne for at vælge internt mellem daginstitutionerne. Samtidig er der knapt 1/4, som er utilfredse med mulighederne for at vælge mellem daginstitutioner internt, og i de åbne besvarelser fremgår det, at dette blandt andet hænger sammen med, at nogle forældre ønsker et større søskendehensyn.

Mulighederne for at vælge mellem de enkelte daginstitutioner? N= 1252	
Meget utilfreds	7%
Utilfreds	16%
Hverken tilfreds eller utilfreds	18%
Tilfreds	36%
Meget tilfreds	18%
Ved ikke	5%

11.3 Forældrenes ønsker til dagtilbudsplads og opfyldelsen af deres prioritering i Københavns Kommune

Der er 68% af forældrene, der har fået opfyldt deres 1. prioritet, da de søgte et dagtilbud til

deres barn, og der er 20%, som har fået opfyldt deres 2. prioritet. Når man ser på anvisningsreglerne, hvor forældrene har to specifikke ønsker og altså dermed har mulighed for at angive en 1. og en 2. prioritet, så vurderes det som tilfredsstillende, at der er 88%, som har fået opfyldt ét af deres to mulige specifikke ønsker.

Af de resterende 12% er der 5%, som angiver, at de ikke havde nogle specifikke ønsker. Det vil sige, at der kun er 7%, som ikke har fået den plads, de helst eller næsthelst ville have. Den primære årsag, til at forældrene ikke har fået den ønskede plads, er, at der har været en lang venteliste på dette tilbud, så de på grund af tidshorizonten har måttet vælge et andet tilbud med en kortere venteliste.

11.4 Holdninger til ventetid og information

Ventetiden på en dagpasningsplads i din kommune?	
N= 1259	
Meget utilfreds	16%
Utilfreds	27%
Hverken tilfreds eller utilfreds	18%
Tilfreds	26%
Meget tilfreds	9%
Ved ikke	4%

Der er en relativt stor gruppe af forældre, som synes, de har måttet vente for længe på en plads i dagtilbud i Københavns Kommune. Det er dog vigtigt at gøre opmærksom på tre forhold i relation til dette:

- § For det første var der i sidste undersøgelse 69%, som var utilfredse med ventetiden, mod i dag 43%.
- § For det andet dækker utilfredsheden over, at en række forældre, til trods for, at der er pasningsgaranti i 2005 alligevel vælger at vente på en specifik plads i dagtilbud, hvilket kan forlænge deres ventetid.
- § For det tredje er der foretaget en analyse af tabellen, som viser, at utilfredsheden er noget større i den gruppe af forældre, som ventede på en plads i Københavns Kommune i årene før, der var pladsgaranti. Således er der færrest utilfredse forældre med børn mellem 0 og 1 år, der er lidt flere utilfredse forældre med børn mellem 1 og 2 år, og der er flest utilfredse forældre med børn mellem 3 og 5 år.

Kommunens information om pasningsmulighederne?	
N= 1258	
Meget utilfreds	6%
Utilfreds	17%
Hverken tilfreds eller utilfreds	28%
Tilfreds	36%
Meget tilfreds	9%
Ved ikke	5%

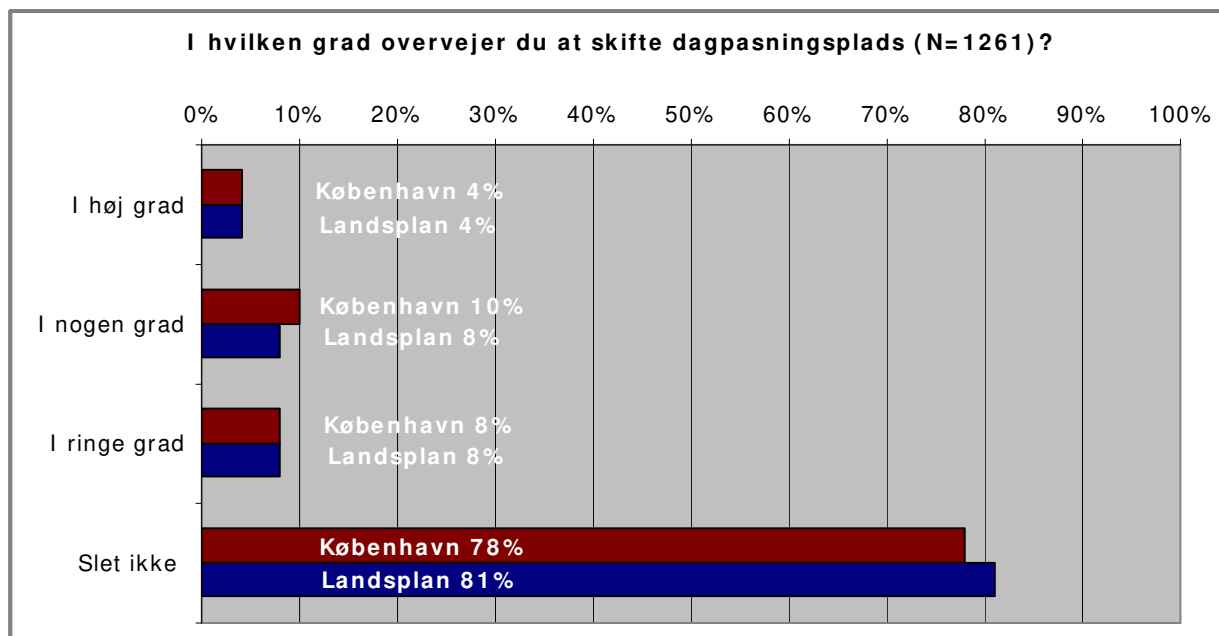
Der er knapt 1/4, som er utilfredse med kommunens information om pasningsmuligheder, mens knapt halvdelen af respondenterne er tilfredse.

Disse tal er ikke tilfredsstillende, men de kan formentlig kobles til, at der er en tendens til, at de forældre, som fik deres børn i dagtilbud for nogle år siden - før pasningsgarantien - generelt ikke er særlig tilfredse med kommunens indsats i forhold til at skaffe dem en plads. Denne antagelse underbygges af de åbne besvarelser, hvor flere forældre fortæller om deres frustrationer i forbindelse med at få en plads til deres barn. Til gengæld er de, som de andre forældre i denne undersøgelse, i høj grad tilfredse med indsatsen i det dagtilbud, de har endt med at få.

11.5 Overvejelser om skift af dagtilbud

Når man spørger forældrene, om de har overvejet at skifte det dagtilbud, de har nu, ud med et andet, så er der 78%, som aldrig har haft denne overvejelse, og der er 8%, som i ringe grad har haft overvejelsen.

Der er kun 4% som i høj grad har overvejet det, og 10% som i nogen grad har overvejet det (i alt 180 forældre ud af de 1261, der har besvaret spørgsmålet). Disse lave procenter hænger godt sammen med, at 88% af forældrene har fået deres 1. eller 2. prioritet opfyldt, da de søgte dagtilbudsplads. Men der vil altid være en gruppe, hvor "kemien" af den ene eller anden årsag ikke passer, og derfor er det vigtigt at have fokus på, at der er en lille gruppe forældre, som gerne vil have deres barn i anden pasning.



På landsplan er resultaterne næsten identiske, men der er 2% færre på landsplan, som har overvejet et skift, og der er 3% flere, som aldrig har overvejet et skift.

De forældre, der overvejer skift, har haft mulighed for at angive en række årsager til deres overvejelser. Dette fremgår af nedenstående tabel. Når man lægger procenterne sammen i denne tabel, giver det langt over 100%. Det er fordi de 180 forældre, som har overvejet skift, ofte angiver mere end én årsag til overvejelsen.

Hvad er årsagerne til, at du overvejer at skifte dagpasningsplads? Besvares kun, hvis du overvejer at skifte dagpasningsplads. N= 180 (det er muligt at markere mere end én årsag)	
Manglende trivsel i dagpasningen	26%
Adfærdsproblemer i dagpasningen	8%
Den pædagogiske indsats i dagpasningen	51%
Praktiske årsager (beliggenhed, søskende mv.)	19%
Niveauet på forældrebetalingen i dagpasningen	3%
Den etniske eller sociale sammensætning i dagpasningen	7%
Ideologiske eller religiøse årsager	2%
Andre årsager	37%
Total	153%

De 180 forældre bliver også spurgt om, hvilke alternativer de kunne tænke sig til deres nuværende pasning. Her er der 76%, der ønsker et tilsvarende dagtilbud, der er 12%, som

ikke ved, hvad de specifikt ønsker, og så er der 12%, som angiver, at de ønsker noget andet end daginstitution eller dagpleje.

12. Sammenfatning

Konklusionen på denne rapport er sammenfattet i afsnit 3: "Resume af hovedkonklusionerne". Udover dette kan tilføjes, at gennemførelsen af undersøgelser som denne vurderes at være et vigtigt redskab i forhold til at sætte ord på forældrenes meninger om kommunens dagpasningstilbud og indsats i forhold til både indhold i - og rammer for dagtilbuddene.

Tilfredshedsundersøgelser blandt brugerne kan således medvirke til at sætte mål for et områdes fremtidige kvalitetsudvikling. Forældrene bidrager med deres besvarelser i høj grad konstruktivt inden for to overordnede temaer:

1. De er med til at give redskaber til at gøre dagtilbudsområdet bedre både for deres egne børn og for de andre børn, der hele tiden indskrives i dagtilbud i Københavns Kommune, hvor der i dag opholder sig næsten 28.000 børn i 0-6 års alderen i en meget stor del af deres barneliv.
2. De er med til at give personalet i dagtilbuddene en tilbagemelding på deres indsats, hvor man ikke altid i den travle hverdag får meldt ud, hvad man mener om forholdene, så viser en undersøgelse som denne, hvor 90% af forældre i daginstitutionerne og 100% af forældrene i dagplejen er tilfredse eller meget tilfredse, at der gøres et flot stykke arbejde i forhold til at passe på byens mindste medborgere.

Det har ikke i rapporten været muligt på en overskuelig måde at medtage alle de oplysninger, som forældrene har givet om stort og småt både i forhold til deres eget barn og i forhold til deres generelle opfattelse af dagtilbudsområdet. Men det har været målet at medtage de mest generelle opfattelser.

For selv om "det ikke er alt det, der tæller, der kan tælles", så er det nemt at fortælle en relevant historie om dagpasning i Københavns Kommune via den store mængde data, der er indhentet i denne undersøgelse.

**Rapporten er udfærdiget af Metodegruppen i Kontoret
for dagtilbud:**

Henriette Bjørn Nielsen, Malene Stampe og Inge Elscurt.

Bilag 1: Tilfredshed i daginstitutionerne

Tilfredshed i daginstitutionerne						
Hvor tilfreds er du med:	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke
1. Aktiviteterne i daginstitutionen? N= 1269	1%	6%	12%	47%	33%	1%
2. Daginstitutionens evne til at skabe trivsel for børnene? N= 1265	1%	3%	9%	40%	45%	1%
3. Daginstitutionens pædagogiske indsats i forhold til børnene? N= 1268	1%	5%	13%	40%	38%	2%
4. Daginstitutionens evne til at udvikle børnenes sociale færdigheder? N= 1273	1%	4%	11%	45%	33%	5%
5. Daginstitutionens evne til at udvikle børnenes alsidige personlige kompetencer? N= 1267	1%	7%	19%	40%	26%	8%
6. Daginstitutionens evne til at udvikle børnenes sproglige kompetencer? N= 1270	1%	4%	21%	41%	24%	9%
7. Daginstitutionens evne til at give børnene erfaringer med og forståelse af naturen og naturfænomener? N= 1269	2%	7%	21%	34%	27%	9%
8. Daginstitutionens evne til at give børnene erfaringer med og forståelse af kulturelle udtryksformer og værdier? N= 1269	1%	6%	25%	34%	16%	18%
9. Daginstitutionens evne til at give børnene erfaringer med og forståelse for krop og bevægelse? N= 1271	1%	6%	16%	41%	31%	5%
10. Daginstitutionens evne til at stimulere børnenes kreativitet og fantasi? N= 1269	1%	7%	17%	41%	27%	6%

Der er på daginstitutionsområdet omkring 4/5 af forældrene, der er tilfredse eller meget tilfredse med det pædagogiske indhold i relation til 4 ud af 10 temaer (tema nr. 1, 2, 3 og 4). Der er omkring 2/3 eller flere, der er tilfredse eller meget tilfredse i relation til 5 ud af de 10 temaer (tema nr. 5, 6, 7, 9 og 10). Og angående det sidste tema (nr. 8) er 50% tilfredse eller meget tilfredse med daginstitutionerne.

Bilag 2: Tilfredshed i dagplejen

Tilfredshed i dagplejen						
Hvor tilfreds er du med:	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke
1. Aktiviteterne i dagplejen? N= 40	0%	5%	10%	38%	48%	0%
2. Dagplejens evne til at skabe trivsel for børnene? N= 40	0%	0%	5%	25%	70%	0%
3. Dagplejens pædagogiske indsats i forhold til børnene? N= 39	3%	3%	0%	33%	54%	8%
4. Dagplejens evne til at udvikle børnenes sociale færdigheder? N= 40	0%	3%	8%	33%	58%	0%
5. Dagplejens evne til at udvikle børnenes alsidige personlige kompetencer? N= 40	0%	3%	8%	38%	48%	5%
6. Dagplejens evne til at udvikle børnenes sproglige kompetencer? N= 40	0%	3%	18%	25%	45%	10%
7. Dagplejens evne til at give børnene erfaringer med og forståelse af naturen og naturfænomener? N= 40	3%	8%	20%	28%	30%	13%
8. Dagplejens evne til at give børnene erfaringer med og forståelse af kulturelle udtryksformer og værdier? N= 40	0%	3%	15%	35%	15%	33%
9. Dagplejens evne til at give børnene erfaringer med og forståelse for krop og bevægelse? N= 39	0%	5%	5%	44%	46%	0%
10. Dagplejens evne til at stimulere børnenes kreativitet og fantasi? N= 40	3%	3%	20%	50%	20%	5%

Der er i dagplejen 9/10 eller flere af forældrene, der er tilfredse eller meget tilfredse med det pædagogiske indhold i relation til 3 ud af 10 temaer (tema nr. 2, 4 og 9). Der er 4/5 eller flere, der er tilfredse eller meget tilfredse i relation til 3 ud af de 10 temaer (tema nr. 1, 3 og 5). Der er omkring 2/3, der er tilfredse eller meget tilfredse i relation til 3 ud af de 10 temaer (tema nr. 6, 7 og 10). Og angående det sidste tema (nr. 8) er 50% tilfredse eller meget tilfredse med dagplejen.