

Notat

12. august 2022

Brugertilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet

Som en del af *Aftalen om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* gennemføres en række brugertilfredshedsundersøgelser, hvor undersøgelsen af forældres tilfredshed med dagtilbud, netop er udgivet.

Sammenfattende for resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen på dagtilbudsområdet i Norddjurs Kommune kan følgende pointer fremhæves:

- Der er en overvejende tilfredshed blandt forældrene på tværs af alle dagtilbuddene i Norddjurs Kommune
- Der er en markant højere tilfredshed med dagplejen i forhold til tilfredsheden med daginstitutionerne
- Inden for daginstitutionerne er der en større tilfredshed blandt forældrene med børn i vuggestuerne i forhold til forældre med børn i børnehaverne
- Der kan identificeres forskelle i forældrenes oplevelse af kvaliteten mellem enkelte dagtilbud i kommunen
- På tværs af dagtilbuddene er forældrene i mindre grad tilfredse med kommunens information om de forskellige tilbudsmuligheder

Undersøgelsens resultater bidrager med nyttig viden til brug i kommunens tilsyn med dagtilbuddene og til den forestående proces for udviklingen af dagtilbudsområdet som igangsættes i efteråret 2022.

I det følgende beskrives designet og metoden bagved brugertilfredshedsundersøgelsen og herefter uddybes resultaterne for Norddjurs Kommune, som fremgår af det interaktive dashboard.

Undersøgelsens design og metode

Undersøgelsen er foretaget som en spørgeskemaundersøgelse blandt alle kommunale og selvejende daginstitutioner samt kommunale dagplejer. For hvert barn i disse dagtilbud er én forælder inviteret til at deltage i undersøgelsen. På landsplan har i alt 228.000 forældre til børn i dagtilbud deltaget, hvoraf 580 forældre til børn i dagtilbud i Norddjurs Kommune har deltaget i undersøgelsen. Svarprocenten på landsplan ligger på 54%. Det er ikke muligt at se svarprocenten blandt forældrene i Norddjurs Kommune, men ud fra antallet af besvarelser vurderes svarprocenten at ligge mellem 45-50%.

Brugertilfredshedsundersøgelsen undersøger forældrenes tilfredshed inden for temaerne:

- Aktiviteter, leg og grupper

- Sprog, forståelse og tryghed
- Samarbejdet med personalet
- Børnene imellem
- Samlet tilfredshed

Hertil har forældrene i Norddjurs Kommune svaret på en række kommunespecifikke spørgsmål vedrørende:

- Valg af dagtilbudsplads
- Inddragelsen i beslutninger om barnet
- Kommunens information om forskellige tilbudsmuligheder
- Mulighederne for at vælge mellem forskellige pasningsformer
- Understøttelsen af barnets fysiske/motoriske udvikling

Tilfredsheden på de enkelte spørgsmål er målt på en skala fra 1-5, hvor 1 angiver "meget utilfreds", 2 angiver "utilfreds", 3 angiver "hverken tilfreds/utilfreds", 4 angiver "tilfreds" og 5 angiver "meget tilfreds". Tilfredsheden afrapporteres som et gennemsnit på denne skala. I nedenstående sammenfatning af resultaterne dækker betegnelsen 'tilfreds' over andelen af forældre, der enten har svaret 'tilfreds' eller 'meget tilfreds'.

Resultaterne af undersøgelsen på landsniveau er samlet i landsrapporten, mens resultaterne på kommune- og institutionsniveau for de enkelte spørgsmål kan aflæses i det interaktive dashboard. Landsrapporten er vedlagt som bilag 1. Dashboardet findes på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside: [Den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse af dagtilbud 2022 \(im.dk\)](#). I dette notat fremhæves de væsentligste resultater fra dashboardet.

Der skal dog gøres opmærksom på, at datagrundlaget for de enkelte dagtilbud er spinkelt, og derfor skal sammenligning mellem dagtilbud foretages med forsigtighed. Sammenlignes resultaterne for Norddjurs Kommune med andre kommuner, skal forskellen mellem gennemsnittene på 5-punktskalaen for et spørgsmål være større end 0,1 point, for at man kan sige, at der er en signifikant forskel mellem kommunernes score på spørgsmålet. Sammenlignes resultaterne mellem dagtilbuddene i Norddjurs Kommune, skal forskellen mellem gennemsnittene på 5-punktskalaen for et spørgsmål være større end 0,6 point, for at forskellen mellem dagtilbuddenes score på spørgsmålet er signifikante. For Norddjurs Kommune er der stor variation i antallet af besvarelser i de enkelte institutioner, hvilket betyder, at det kun er institutioner med over 20 besvarelser, som er medtaget i nedenstående sammenligning mellem dagtilbuddene i Norddjurs Kommune.

Resultater for Norddjurs Kommune

Kommuneniveau

På landsplan ligger den samlede gennemsnitlige tilfredshed med dagtilbuddene på 4,3, mens den samlede tilfredshed med dagtilbuddene i Norddjurs Kommune gennemsnitligt ligger på 4,2. Resultaterne indikerer dermed, at langt den største del af forældrene både på landsplan og i Norddjurs Kommune generelt er tilfredse med deres barns dagtilbud.

Når man deler resultaterne op for kommunens forskellige pasningstilbud, skiller særligt dagplejen sig ud. Den gennemsnitlige tilfredshed med dagplejen i Norddjurs Kommune ligger på 4,7, hvilket er

0,2 point højere end landsgennemsnittet for dagplejen. 95% af forældre med børn i dagplejen i Norddjurs Kommune er samlet set tilfreds med dagplejen. På landsplan ligger forældrenes samlede tilfredshed med dagplejen på 92%.

Den gennemsnitlige tilfredshed blandt forældre til børn i vuggestuer i Norddjurs Kommune ligger på 4,2, hvilket svarer til, at 89% af forældrene samlet set er tilfredse med deres barns dagtilbud. På landsplan ligger den samlede tilfredshed med vuggestuen på 88%.

Den gennemsnitlige tilfredshed blandt forældre til børn i børnehaver i Norddjurs Kommune ligger på 4,1, hvilket svarer til, at 80% af forældrene samlet set er tilfredse med deres barns dagtilbud. På landsplan ligger den samlede tilfredshed med børnehaven på 85%.

For aldersintegreret vuggestue ligger den gennemsnitlige tilfredshed blandt forældre i Norddjurs Kommune på 4,9, mens den for aldersintegreret børnehave ligger på 4,2. Resultaterne for aldersintegreret dagtilbud skal dog fortolkes med forsigtighed, da der er meget få besvarelser fra forældre til børn heri. Ligeledes har der ikke været tilstrækkelig med besvarelser fra forældre til børn i Norddjurs Kommunes §32-tilbud (Særligt dagtilbud efter Servicelovens §32).

Når man ser nærmere på resultaterne for de enkelte spørgsmål, følger den gennemsnitlige tilfredshed blandt forældre i Norddjurs Kommune i overvejende grad landsgennemsnittene for de enkelte spørgsmål. Dog kan dette i høj grad være båret af den høje tilfredshed blandt forældre i Norddjurs Kommunes dagpleje.

I tabel 1 ses andelen af forældre med børn i Norddjurs Kommune, som har svaret enten 'tilfreds' eller 'meget tilfreds' på de enkelte spørgsmål. Af tabellen fremgår det, at der er en stor forskel i andelen af forældre med børn i dagplejen og forældre med børn i enten vuggestuen eller børnehaven, der svarer enten 'tilfreds' eller 'meget tilfreds' på tværs af alle spørgsmål. Tallene indikerer, at der er en markant højere tilfredshed blandt forældre med børn i dagplejen end forældre med børn i vuggestuer eller børnehaver på alle undersøgelsens parametre. Samtidig viser tabellen, at forældre med børn i vuggestuerne generelt er mere tilfredse end forældre med børn i børnehaverne.

Denne forskel i tilfredsheden mellem dagplejen og daginstitutionerne er dog også en tendens, der ses på landsniveau, men forskellen er markant større i Norddjurs Kommune.

Der skal dog ved denne opdeling tages forbehold for, at Norddjurs Kommunes resultater fra børnehaven baserer sig på mere end fire gange så mange besvarelser end resultaterne fra vuggestuen og mere end tre gange så mange besvarelser end resultaterne fra dagplejen. Derfor er der en risiko for, at forskellen mellem tilfredsheden i dagtilbuddene ser større ud, end det reelt er tilfældet.

Tabel 1: Tilfredsheden blandt forældre til børn i dagtilbud i Norddjurs Kommune

| Spørgsmål | Dagplejen | Vuggestue | Børnehave | Vuggestue+ børnehave | Alle dagtilbud |
|---|-----------|-----------|-----------|----------------------|----------------|
| Personalets opmærksomhed på at støtte og rammesætte leg for dit barn | 97% | 85% | 74% | 76% | 80% |
| Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer | 95% | 85% | 81% | 82% | 85% |
| De aktiviteter personalet står for i dagligdagen | 94% | 92% | 81% | 83% | 86% |
| Barns sproglig udvikling | 95% | 85% | 80% | 81% | 84% |
| Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns perspektiv | 92% | 83% | 76% | 77% | 80% |
| Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk | 97% | 87% | 81% | 82% | 85% |
| Personalets indsats for, at dit barn bliver lyttet til og respekteret | 95% | 86% | 78% | 79% | 82% |
| Personalets indsats for at støtte dit barn i at skabe venskaber | 95% | 83% | 77% | 78% | 81% |
| Informationsniveauet om dit barns dagligdag i dagtilbuddet | 91% | 70% | 64% | 66% | 71% |
| Dialogen og samarbejdet med dig som forælder | 93% | 61% | 65% | 64% | 71% |
| Samlet tilfredshed med dit barns dagtilbud | 95% | 89% | 80% | 81% | 85% |

Note: Tilfredshed dækker over andelen af forældre, som har svaret enten 'tilfreds' eller 'meget tilfreds' på det pågældende spørgsmål.

Institutionsniveau

Når man ser nærmere på de enkelte daginstitutioner i Norddjurs Kommune, fremstår der flere signifikante forskelle i den samlede tilfredshed blandt forældrene på de enkelte spørgsmål. Institutionerne Allingåbro Børnecenter, Skovsprutten, Skovbørnehaven, Landsbyen og Regnbuen adskiller sig på flere spørgsmål med en signifikant lavere tilfredshed blandt forældrene i forhold til institutionerne Bette-Bo, Gymnasievejen og Savværket. Der er dog langt fra signifikante forskelle mellem disse institutioner på alle spørgsmålene.

Kommunespecifikke spørgsmål

Udover undersøgelsens generelle spørgsmål, er der også en række spørgsmål, som kun forældre i Norddjurs Kommune har besvaret. Af resultaterne på disse spørgsmål kan følgende fremhæves på tværs af alle kommunens dagtilbud:

- 74% af forældrene er tilfredse med inddragelsen i beslutninger vedrørende deres barn. Blandt forældrene i dagplejen ligger tilfredsheden på 95%, mens 71% og 68% af forældrene i hhv. vuggestuen og børnehaven angiver at være tilfredse.
- Kun 45% af forældrene angiver, at de er tilfredse med kommunens information om de forskellige tilbudsmuligheder, mens 20% af forældrene angiver de er utilfredse, og 35% af forældrene angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse.

- 70% af forældrene angiver, at de er tilfredse med mulighederne for at vælge mellem forskellige pasningsformer, mens 10% af forældrene angiver, at de er utilfredse. Tilfredsheden er højest blandt forældre med børn i dagplejen og vuggestuer.
- 85% af forældrene angiver, at de er tilfredse med understøttelsen af dit barns fysiske/motoriske udvikling. For dagplejen ligger tilfredsheden på 94%, mens 84% og 82% af forældrene i hhv. vuggestuen og børnehaven angiver at være tilfredse.