



## Notat

### National brugertilfredshedsundersøgelse målrettet forældre i dagtilbud

Med dette notat orienteres Børne- og Ungdomsudvalget om den kommende nationale brugertilfredshedsundersøgelse blandt forældre i dagtilbud, herunder de lokale spørgsmål forvaltningen har fået tilføjet. Københavns Forældreorganisation har bidraget til udarbejdelsen af lokale spørgsmål, men vil formentlig ikke anbefale forældrene at svare, hvilket kan få betydning for svarprocenten i København. Obligatoriske spørgsmål og lokale tilvalgsspørgsmål fremgår af bilag 1.

#### Baggrund

Den nationale brugertilfredshedsundersøgelse blandt forældre i dagtilbud (dagpleje samt almen- og specialinstitutioner) gennemføres af Indenrigs- og Boligministeriet i vinteren 2021/2022. Sammen med brugertilfredshedsundersøgelser på øvrige velfærdsområder skal resultaterne af denne undersøgelse være et redskab for politikere, ledere og medarbejdere i kommunerne til at inddrage brugernes vurderinger i tilrettelæggelsen af den offentlige service. Samtidig skal resultaterne gøres tilgængelige for borgerne. Resultaterne ventes at være klar i foråret 2022.

#### Undersøgelsens indhold

Brugertilfredshedsundersøgelsen består af et spørgeskema med 11 spørgsmål (se bilag 1) om forældrenes tilfredshed med deres børns dagtilbud samt et antal baggrundsspørgsmål. Størstedelen af spørgsmålene er hentet fra Social- og Indenrigsministeriets tidligere koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser (BTU), som var udviklet i samarbejde med KL.

#### Kommunale tilvalgsspørgsmål

For at tilpasse brugertilfredshedsundersøgelsen til den lokale kontekst har hver kommune haft mulighed for at tilføje op til fem ekstra spørgsmål om forældrenes tilfredshed med dagtilbud, der vil blive stillet i slutningen af spørgeskemaet. Spørgsmålene kunne formuleres af kommunen selv og/eller vælges fra et udvalg af kvalitetssikrede tilvalgsspørgsmål formuleret af ministeriet.

Forvaltningen modtog opgaven fra ministeriet d. 31. maj og havde herefter tre uger (frist d. 25. juni) til at vælge/formulere og indsende de

9. august 2021

Sagsnummer  
2021-0172559

Dokumentnummer  
2021-0172559-9

Fagligt Center  
Dagtilbud, Fritid og Unge  
Gyldenløvesgade 15  
1600 København V

EAN-nummer  
5798009383730

evt. ønskede spørgsmål. I perioden har forvaltningen været i dialog med Københavns Forældreorganisation om, hvilke spørgsmål der kunne være relevante og på den baggrund formuleret fire spørgsmål til forældre i Københavns Kommune (se bilag 1). Spørgsmålene er formuleret med udgangspunkt i følgende refleksioner:

- De obligatoriske spørgsmål rummer ikke forældrenes oplevelse af indflydelse på børnenes dagligdag i institutionen via forældreråd/forældrebestyrelse. I København er ambitionen at give forældreråd og bestyrelser et reelt mandat at arbejde på.
- Vi har i København øget fokus på inklusion/plads til forskellighed og samarbejdet med forældre omkring dette.
- Forældrene skal stilles spørgsmål, de reelt kan svare på. Spørgsmål vedr. den pædagogiske indsats kan være svære at besvare for forældrene, fordi det primært foregår, mens de ikke er til stede.
- Tilfredshed er relativt. Ved at spørge til forældrenes oplevelser i stedet for tilfredshed, kan vi blive klogere på, i hvor høj grad vi lykkes med det, vi gerne vil.

### **KFOs bemærkninger**

Københavns Forældreorganisation har peget på, at spørgsmål vedrørende indflydelse kan være relevante, men dog med en opmærksomhed på, at det taler ind i et syn på undersøgelsen som kommunalt styringsredskab, ikke som brugertilfredshedsundersøgelse.

Generelt er KFO ikke begejstrede for præmissen for den nationale undersøgelse, og forventer derfor at tage afstand til den offentligt.

### **Videre proces**

Resultaterne af undersøgelsen forelægges BUU, når forvaltningen modtager dem.

## **BILAG 1**

### **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 selvejendeforældrebestyrelse/dagplejens forældrebestyrelse?
  - D. I hvilken grad vil du anbefale dit dagtilbud til andre?
-