

Resultat af forældretilfredshedsundersøgelsen på Dagtilbudsområdet 2019

Sagsnr.: 19/3642

Indstilling

Direktionen indstiller, at Børn, Familie og Ungeudvalget tager sagen til efterretning.

Sagsfremstilling

Der gennemføres hvert andet år en forældretilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet i relation til udvalgets 3 udviklingsmål *Øge fagligheden; Reducere betydningen af social baggrund; Øge tillid og trivsel*, hvor det ift. alle tre mål fremgår at forældrenes tilfredshed med kommunens dagtilbud skal måles hvert andet år. Formålet er at vise at tilfredsheden forbedres ved hver måling.

På den baggrund har forvaltningen i februar 2019 gennemført en undersøgelse af tilfredsheden med dagtilbuddene i Hillerød Kommune blandt forældre til børn i den kommunale dagpleje, kommunale og selvejende daginstitutioner.

Undersøgelsen er baseret på KL's spørgeskema for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser på dagtilbudsområdet, som også blev anvendt i forbindelse med forældretilfredshedsundersøgelserne på dagtilbudsområdet i 2015 og 2017.

I undersøgelsen bliver der spurgt ind til forældrenes tilfredshed med:

- Den pædagogiske indsats
- Samarbejdet med personalet
- Relationerne mellem børnene
- De fysiske rammer
- Forældrenes generelle tilfredshed med dagtilbuddet

Resultater

Resultaterne af forældretilfredshedsundersøgelsen 2019 på dagtilbudsområdet fremgår af kommunerapporten, der er vedlagt som bilag. I rapporten vises svarfordelingen på de enkelte spørgsmål på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er "meget utilfreds", og 5 er "meget tilfreds".

På dagtilbudsområdet viser undersøgelsen, at den samlede tilfredshed ligger på 4,21 (i 2017 lå den på 4,09). Andelen af forældre, som er tilfredse eller meget tilfredse med deres barns dagtilbud er steget fra 80 % (2017) til 85 % (2019). Andelen af forældre, der er utilfredse eller meget utilfredse med deres barns dagtilbud er faldet fra 7% i 2017 til 4% i 2019.

Lav svarprocent grundet tekniske problemer

Tilfredshedsundersøgelsen i 2019 har opnået en samlet svarprocent på 23,3%. I 2017 var svarprocenterne på 35,4%. Faldet i svarprocent skyldes hovedsageligt tekniske problemer med Børnerodens app, som grundet en fejl ikke tillod at man åbnede et eksternt link. Leverandøren af appen formåede ikke at løse problemet inden for den periode, hvor undersøgelsen foregik.

Da størstedelen af forældrene til børn i dagtilbud benytter appen, har det betydet, at mange forældre opgav at svare på undersøgelsen. Forvaltningen valgte at orientere dagtilbuddene og forældre om, at man i stedet skulle åbne Børneroden fra en pc eller benytte den QR kode, som dels blev udleveret og dels hængt op i dagtilbuddet, men dette har ikke været tilstrækkeligt til at hæve svarprocenten.

På baggrund af den meget lave svarprocent er der stor usikkerhed om undersøgelsens repræsentativitet og mulighed for at kunne drage egentlige konklusioner om forældrenes tilfredshed med kommunens dagtilbud.

I forvaltningens arbejde med undersøgelsen i 2019, har det vist sig via forældrehenvendelser, at flere forældre har været i tvivl om, hvor vidt de kunne svare flere gange, såfremt de havde flere børn i dagtilbud. Forældrenes usikkerhed ang. dette kan ikke alene forklare den lave svarprocent, men indikerer, at forvaltningen skal formidle bedre, hvor mange besvarelser der forventes fra en familie.

Såfremt det besluttet at gennemføre en forældretilfredshedsundersøgelse igen i 2021, vil forældrene have mulighed for at besvare gennem Aula, som er afløseren for den nuværende app Børneroden.

Fritekstfelt

På baggrund af ønsker fra forældrene i tilfredshedsundersøgelsen i 2017 valgte forvaltningen at inkludere et fritekstfelt i undersøgelsen i 2019. I fritekstfeltet kunne forældrene tilkendegive ris, ros eller yderligere kommentarer omkring deres barn/børns dagtilbud. Fritekstsvarerne offentliggøres ikke af hensyn til forældrenes anonymitet, men alle ledere vil modtage en oversigt over de fritekstsvar, som vedrører deres institution ligesom fritekstsvarerne vil indgå i forvaltningens arbejde med dagtilbuddene, hvor det er relevant.

Opfølgning

Alle dagtilbud vil modtage den samlede kommunerapport med undersøgelsens resultat. Såfremt et dagtilbud har mere end 10 besvarelser, kan forældrenes anonymitet sikres, og dagtilbuddet kan i tillæg modtage en selvstændig rapport over dagtilbuddets besvarelser.

Alle dagtilbud modtager tillige et oplæg til, hvordan de i dialog med deres dagtilbudsråd kan arbejde videre med de opmærksomhedspunkter, som undersøgelsen eventuelt rejser.

Målet er at undersøgelserne på den måde kan bidrage til daginstitutionernes positive udvikling.

Retsgrundlag

Ikke relevant for sagen.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Beslutning i Børn, Familie og Ungeudvalget den 04-04-2019

Udvalget drøftede sagen og besluttede at genoptage sagen til maj 2019.

Beslutning i Børn, Familie og Ungeudvalget den 09-05-2019

Udvalget tog sagen til efterretning.

BILAG:

1 -	Åbe	Kommunerapport_Forældretilfredshedsundersøgelsen_Dagtilbud_2	(35839/19	(H
445532	n	019))
5				