



Varde Kommune
Dagtilbudsrapport

Antal besvarelser: 1.124
Svarprocent: 55,4%

FORÆLDRE TILFREDSHED 2017

RAMBOLL

Forord - Opbygning - Resume



Forord

I efteråret 2017 gennemførtes en brugertilfredshedsundersøgelse for alle dagtilbud i Varde kommune. Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført af Rambøll gennem systemet Hjernen og Hjertet i samarbejde med konsulenter fra Børn og Læring. Undersøgelsen er ligesom i 2013 og 2015 udformet efter KL's spørgeramme. Som noget nyt er der sammen med Brugertilfredshedsundersøgelsen udsendt spørgsmål til forældrenes vurdering af Lege- og læringsmiljøet i dagtilbuddene.

Enkelte spørgsmål er ændret fra undersøgelsen blev gennemført i 2015. Blandt andet er nogle spørgsmål taget ud, fordi de går igen i Lege- og Læringsmiljøvurderingen. Det er fx spørgsmål om de fysiske rammer både indendørs og udendørs. Andre er tilføjet pga. en særlig interesse herfor fx chancelighed og støjniveau.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført i perioden 14. august - 22. september 2017. Forældrene har dermed haft 6 uger til at udfylde spørgeskemaet. Dette er i den lave ende af KL's anbefalinger (6-8 uger) men højt sammenlignet med Rambølls egne anbefalinger på ca. 4 uger.

Generelt anbefales det, at denne type undersøgelser minimum opnår en svarprocent på 60 for at resultaterne anses som valide. Den lave svarprocent gør dermed, at resultaterne er behæftet med en vis usikkerhed.

Spørgeskemaerne er udsendt via tabulex (der tilgås via nem id), hvorfor forældrene har modtaget et link pr. barn. Derved følger linket barnets CPR nr.

For tosprogede forældre har det været muligt at modtage tolkebistand til besvarelsen af spørgeskemaet. Dagtilbuddene har kunnet bestille denne bistand gennem tosprogskonsulenten på dagtilbudsområdet.

I spørgeskemaet har forældrene haft mulighed for at angive, om de var "meget tilfreds", "tilfreds", "hverken/eller", "utilfreds" samt "meget utilfreds". Hver af disse svarmuligheder er blevet tillagt værdi fra 1-5, hvor 5 er det højeste. Således kan tilfredshedsgennemsnittet udregnes. Endeligt har forældrene haft mulighed for at komme med kommentarer.

Rapportens opbygning

Rapporten er opsat af Rambøll på baggrund af KL's spørgeramme.

Rapporten viser en oversigt over forældrenes samlede tilfredshed i Varde kommune og landsgennemsnittet. De steder, hvor det er muligt, sammenlignes resultater fra brugertilfredshedsundersøgelse med undersøgelse fra 2015 samt med landsgennemsnittet.

Herefter følger en oversigt over de 5 spørgsmål, som forældrene har vurderet højest og de spørgsmål lavest.

Dernæst præsenteres de spørgsmål, der divergere mest fra landsnormen. Bemærk, at der her udelukkende ses en positiv forskelle. Dette kan dog se anderledes ud for de enkelte dagtilbud.

De enkelte resultater for alle spørgsmålene er opdelt efter nedenstående temaer

- Den pædagogiske indsats
- Samarbejdet med personalet
- Børnene imellem
- De fysiske rammer
- Flexibilitet og valgmuligheder
- Valg af institutionsplads
- Lokale spørgsmål (yderligere omkring læreplanstemaer og forældresamarbejde)

Afslutningsvis præsenteres nogle oversigter over tilfredsheden fordelt på

- Alder
- Køn
- Sprog

Resume

I Varde kommune er forældrenes gennemsnitlige samlede tilfredshed på 4,5 på en skal fra 1-5. Det svarer til at 95% af alle forældre er meget tilfredse eller tilfredse med deres dagtilbud. Uddybende er 53% meget tilfredse, 42% tilfredse, 5% er hverken/eller og mindre end 1% er utilfredse. Dermed er ingen meget utilfredse.

Forældrenes gennemsnitlige samlede tilfredshed fra 2015 var på 4,36 (4,4), hvilket betyder, at tilfredsheden er steget med 0,1 fra 2015 til 2017. Samtidig resultatet for 2017 0,2 over landsgennemsnittet.

Følgende fem spørgsmål scorer højest i den samlede forældretilfredshedsvurdering i undersøgelsen: Afstanden til dagtilbuddet (4,6), Indsatsen for at barnet føler sig tryk og glad (4,5), Personalet omsorg for barnet (4,5), Åbningstiderne (4,5) og Dialogen mellem personalet og forældre (4,4).

Følgende fem spørgsmål scorer lavest i den samlede forældretilfredshedsvurdering i undersøgelsen: Mulighederne for at vælge forskellige pasningsmuligheder (3,6), Den tid personalet har til børnene (3,9), Udskiftningen i personalet (4,0), Muligheden for at vælge dagtilbud (4,0) og Ventetiden på 1. prioritet blandt dagplejere og dagtilbud (4,0). Sidstnævnte scorer dog alligevel 0,4 over landsnormen, og ligger derved nr. 2 på listen over, hvilke spørgsmål der får den højeste vurdering sammenholdt med landsgennemsnittet.

For de enkelte temaer ligger tilfredsheden generelt højt og ligger omkring de fire og over. Dog er der enkelte temaer der har en lavere tilfredshed. Det drejer sig om tilfredsheden med støjniveauet (3,8) samt spørgsmålet om forældre arrangerer legeaftaler for deres barn (lokalt spørgsmål).

Følgende lokale spørgsmål blev i 2015 tilføjet for at måle indsatsen for at øge chancelighed: ”Kender du og hilser på andre forældre og børn?”, ”Deltager du i fælles arrangementer?” og ”Arrangerer du legeaftaler for dit barn med børn fra dagtilbuddet?”. Tilfredsheden med disse er generelt er faldet med 0,3 ift. resultaterne fra 2015. Modsat er resterende resultater omkring forældresamarbejde steget med 0,2 og ligger i gennemsnit 0,2 over landsgennemsnittet.

Afslutningsvis er der en oversigt over data opdelt på alder, køn og sprog. Resultaterne viser at 0-2 års området har den største tilfredshed ($\geq 4,5$), mens aldersgruppen fra 3- 5 år eller derover i gennemsnit har en tilfredshed der ligger $>4,0$ og $<4,5$. Ift. køn er der ingen forskel i tilfredsheden.

Behandling af resultaterne i dagtilbuddene

Alle dagtilbud modtager i januar 2017 en lokal rapport og et resume af denne for forældrenes tilfredshed for det enkelte dagtilbud samt for evt. afdelinger herunder. Herudover modtager dagtilbuddene en rapport med forældrenes kommentarer til det enkelte dagtilbud.

Rapporten for dagtilbuddet skal offentliggøres på dagtilbuddets hjemmeside.

I kommentarrapporten er forældrenes supplerende kommentarer samlet. Kommentarrapportens resultater anonymiseres og behandles fortroligt i ledergruppen, som analyseværktøj til mulige forklaring på resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Der er allerede nu igangsat handleplaner, som relaterer sig til de dele af brugertilfredshedsundersøgelsen, som gennem aftalen for 2016-2018 er politisk prioriteret.