



FORÆLDRE TILFREDSHED 2014

VALLENSBÆK KOMMUNE

HOVEDRAPPORT

01	Introduktion	2
02	Sammenfatning	3
03	Læsevejledning	6
04	Dagtilbud	8
05	Metode	29

Forældretilfredshed 2014

Vallensbæk Kommune gennemførte i september-oktober 2014 en tilfredshedsundersøgelse blandt forældre til børn i samtlige dagtilbud i kommunen.

Undersøgelsen havde til formål at spørge forældrene om deres tilfredshed med deres barns dagtilbud på en lang række områder.

Undersøgelsen blev foretaget som en anonym spørgeskemaundersøgelse.

I alt valgte forældre til 748 børn at deltage i undersøgelsen.

På de følgende sider præsenteres resultaterne af forældretilfredsheden i 2014.

SAMLEDE RESULTATER

76% af forældrene er tilfredse med deres barns dagtilbud samlet set, hvilket er et fald på 2%-point ift. 2012. Forældrene er mest tilfredse med afstanden til institutionen samt åbningstiderne. De er mest utilfredse med antallet og synlighed af dagtilbuddets aktiviteter ift. arbejde med kost og bevægelse samt barnets læring.

Siden 2012 er der sket en bred tilbagegang i tilfredsheden på tværs af områderne. Tilfredsheden med frokostmåltiderne og personalets indsats for at styrke henholdsvis børnenes relationer med hinanden og barnets kulturelle og sproglige udvikling vurderes lavest. På den anden side er der sket en stor fremgang i tilfredsheden med antallet af lukkedage og åbningstiderne.

12% af forældrene overvejer at flytte deres barn til en anden daginstitution, hvor den pædagogiske indsats er hovedårsag til overvejelserne omkring skiftet, hvilket også var tilfældet i 2012. Markant flere forældre end i 2012 angiver den etniske/socialt sammensætning og praktiske årsager som årsag til at ville skifte.

RESULTATER PÅ TVÆRS

Stor variation i tilfredsheden på tværs af de enkelte institutioner, hvor forældre til børn i Dagplejen er mest tilfredse (4,5).

De største forskelle mellem dagtilbud med høj og lav tilfredshed relaterer sig til dagtilbuddets fysiske rammer og rengøringsstandarder samt aktiviteter i og udenfor dagtilbuddet.

Der er en tendens til at forældre til mindre børn er mere tilfredse end forældre til ældre børn.

FOKUSOMRÅDER

Aktiviteter udenfor dagtilbuddet og aktiviteter relateret til barnets udvikling har stor indflydelse på den samlede tilfredshed, samtidig med det bliver vurderet relativt lavt. Herunder vil især fokus på antallet af planlagte aktiviteter i dagtilbuddet kunne påvirke den samlede tilfredshed.

Afrapportering af resultaterne sker i tre afsnit;

- **Samlede resultater:** Frekvenser på de enkelte spørgsmål
- **Resultater på tværs:** Resultater opdelt på de enkelte dagtilbud og baggrundsoplysninger
- **Fokusområder:** Udpegning af indsatsområder

Frekvensfigurer

I frekvensfigurerne, hvor der indgår flere spørgsmål, vises svarfordelingen inden for de enkelte spørgsmål på en 5-punkt skala, der går fra "Meget tilfreds" (mørk grøn) til "Meget utilfreds" (rød). Besvarelser med "Ved ikke" er ikke talt med i svarfordelingen. Spørgsmålene er sorteret, så spørgsmål med størst gennemsnitlig tilfredshed vises først og spørgsmål med lavest gennemsnitlig tilfredshed kommer sidst.

Forkortelser

I rapporten er anvendt følgende forkortelser:

n: Svarer til antallet af besvarelser – enten inden for det pågældende spørgsmål eller den pågældende svarmulighed.

gns.: Forkortelse for gennemsnit.

udv.: Forkortelse for udvikling. Viser her forskellen for resultaterne i 2012

Procentsatser

På frekvensfigurerne er procentsatser under 3% ikke taget med af hensyn til figures overskuelighed. Procentsatserne inden for et spørgsmåls svarfordeling vil ikke altid summere til 100%, da decimaler er blevet afrundet til nærmeste hele tal.

Gennemsnitsfigurer

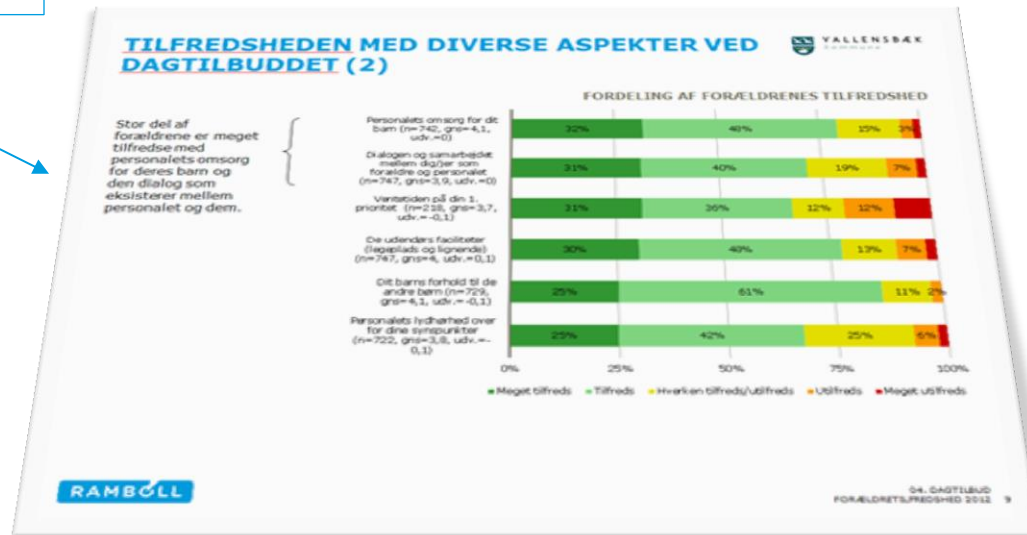
I gennemsnitsfigurerne vises gennemsnittet af tilfredsheden på de enkelte spørgsmål. Gennemsnittet udregnes på en skala, der går fra 1 til 5, hvor 1 svarer til "Meget utilfreds", 3 svarer til "Hverken utilfreds eller tilfreds" og 5 svarer til "Meget tilfreds". Jo højere værdi, desto højere er den angivne tilfredshed.

03. SÅDAN LÆSES EN SIDE

Figurens overskrift

Kort tekst, der kommenterer de væsentligste tendenser i figuren.

Selve figuren, der kan studeres, hvis fuld detaljeringsgrad ønskes.



Evt. noter vedr. figuren angives i den grå boks nederst på siden.

04. STRUKTUR FOR RAPPORTEN

01

SAMLEDE RESULTATER

- Den samlede tilfredshed med dagtilbuddet.
- Forældrenes tilfredshed med diverse aspekter ved dagtilbuddet.
- Top og bund: Styrker og svagheder
- Afvigelser fra resultaterne i 2012



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Den samlede tilfredshed på tværs af dagtilbud.
- Forskel mellem dagtilbud med høj/lav tilfredshed
- Den samlede tilfredshed på tværs af barnets alder og køn.



03

FOKUSOMRÅDER

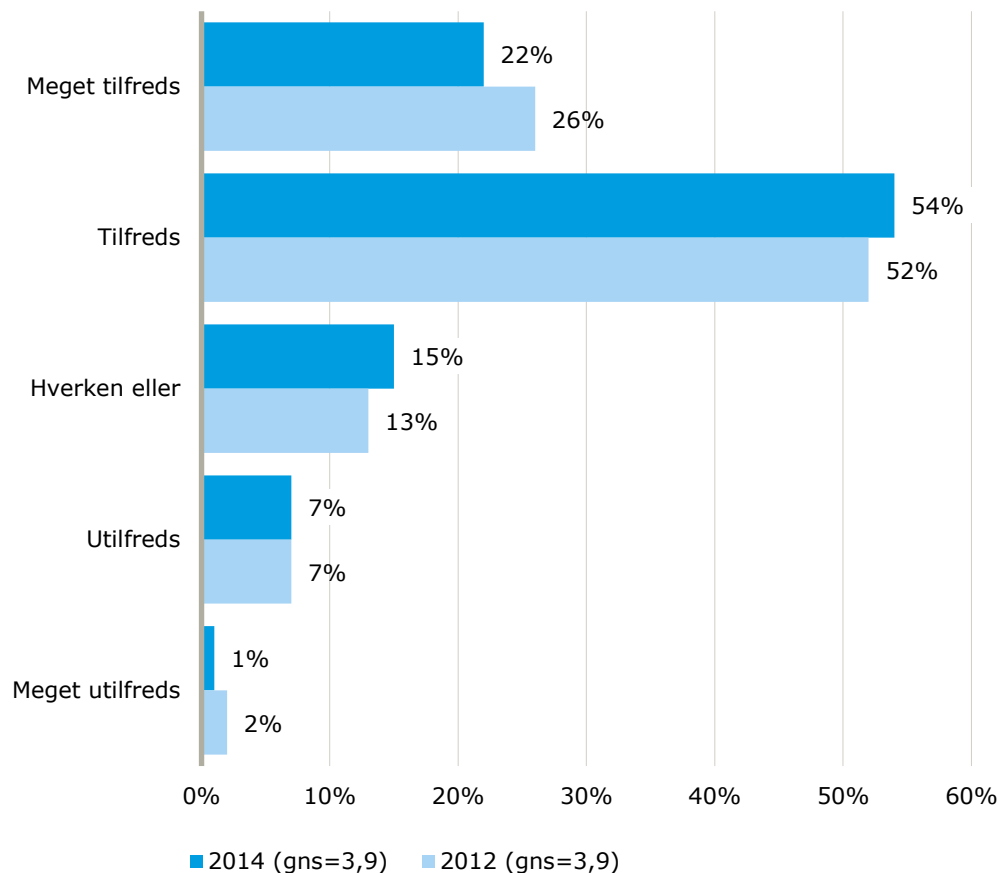
- Hvad kan der fokuseres på for at forbedre den samlede tilfredshed med dagtilbuddet?



HVOR TILFREDS ER DU SAMLET SET MED DIT BARN'S DAGTILBUD?

76% af forældrene er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med deres barns dagtilbud samlet set. En tilbagegang på 2%-point siden 2012

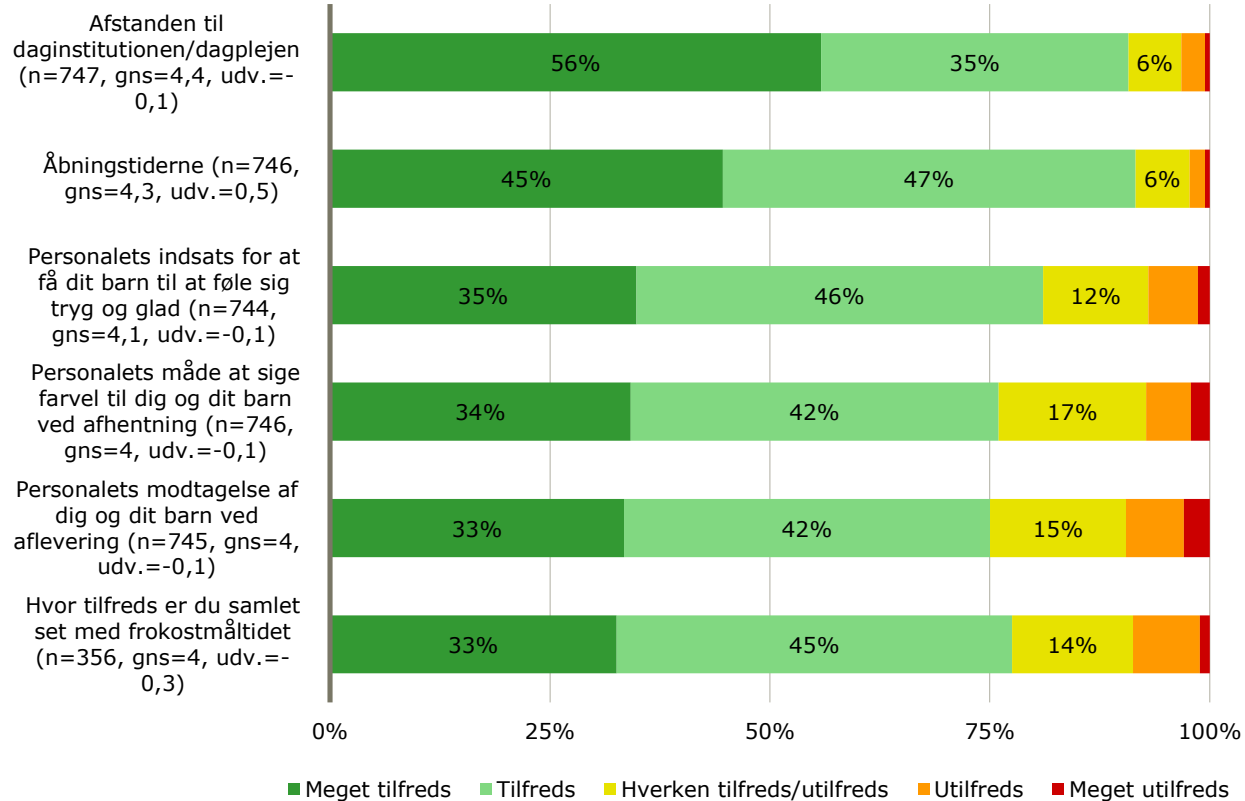
8% af forældrene er utilfredse eller meget utilfredse.



TILFREDSHEDEN MED DIVERSE ASPEKTER VED DAGTILBUDET (1)

Forældrene er mest tilfredse med afstanden til institutionen samt åbningstiderne...
.. mens omkring 80% af forældrene er tilfredse med personalet indsat ved afhentning og modtagelse af barnet samt personalet indsat for at få barnet til at føle sig tryk og glad

FORDELING AF FORÆLDRENS TILFREDSHED



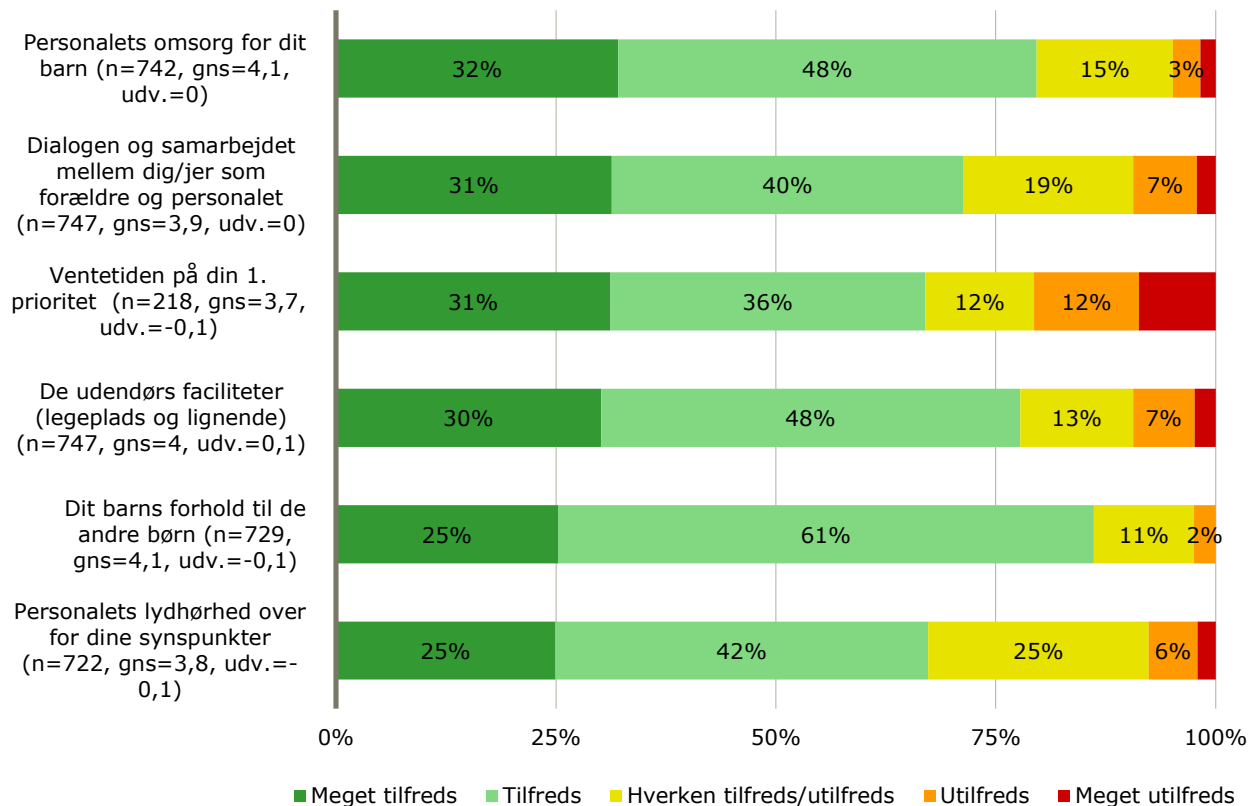
På de følgende syv sider er spørgsmålene i figuren sorteret, så spørgsmål med størst gennemsnitlig tilfredshed vises først (1) og spørgsmål med lavest gennemsnitlig tilfredshed vises sidst (7).

TILFREDSHEDEN MED DIVERSE ASPEKTER VED DAGTILBUDET (2)

Stor del af forældrene er meget tilfredse med personalets omsorg for deres barn og den dialog, som eksisterer mellem personalet og dem.

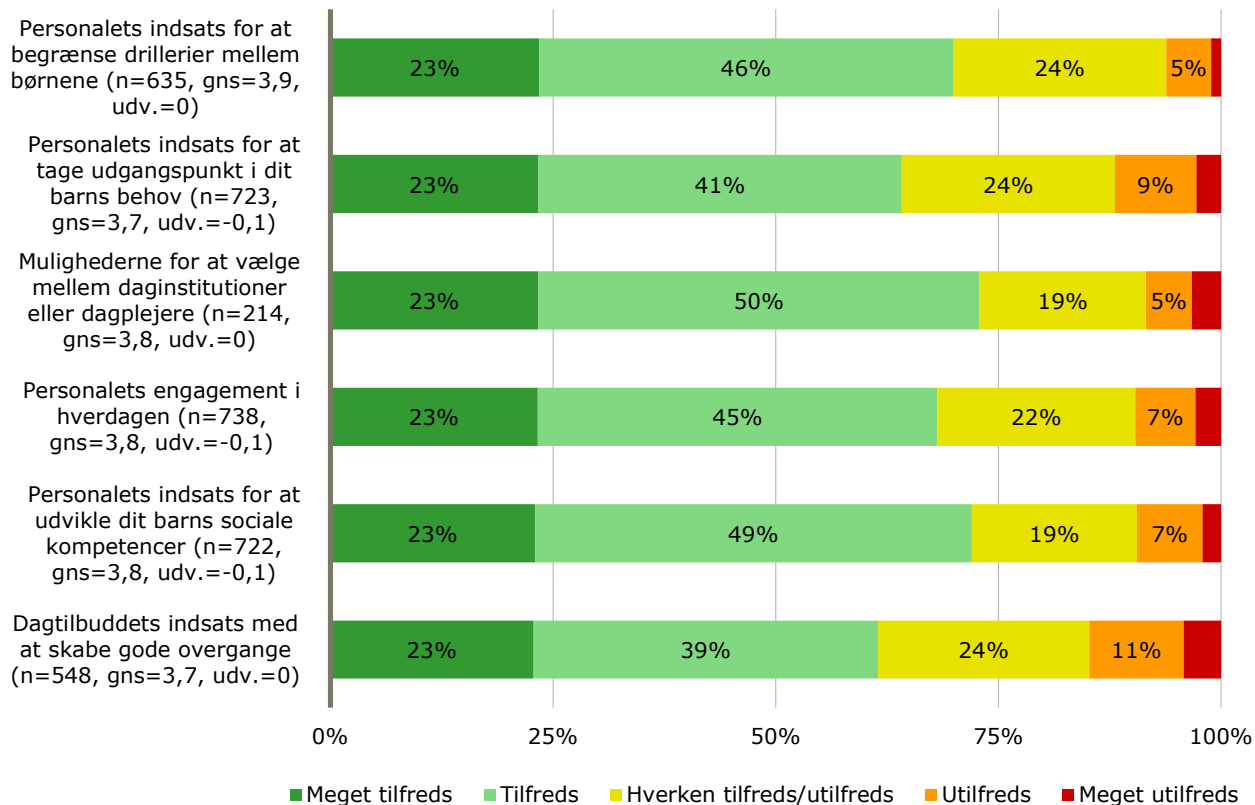


FORDELING AF FORÆLDRENES TILFREDSHED



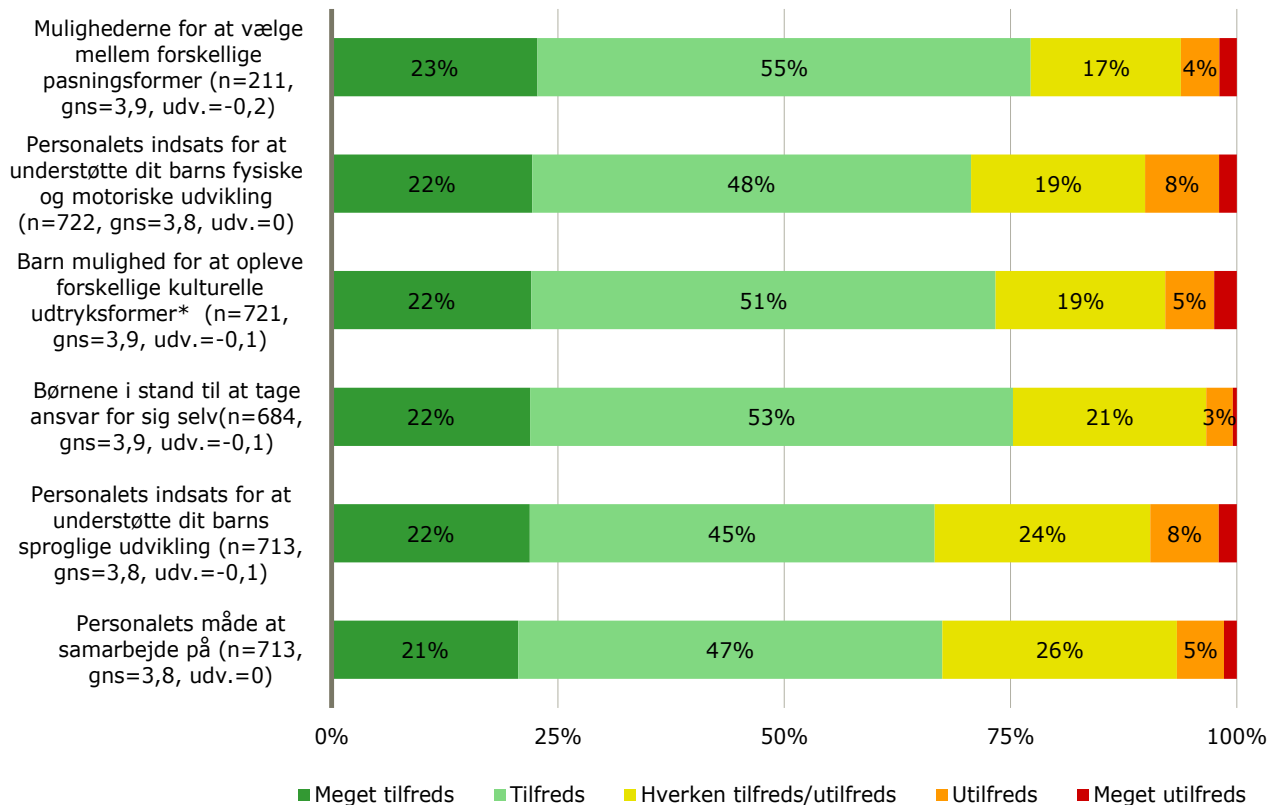
TILFREDSHED MED DIVERSE ASPEKTER VED DAGTILBUDET (3)

FORDELING AF FORÆLDRENES TILFREDSHED



TILFREDSHED MED DIVERSE ASPEKTER VED DAGTILBUDET (4)

FORDELING AF FORÆLDRENES TILFREDSHED



*Forkortet fra: hhv. 'Dagtilbuddets indsats for at give dit barn mulighed for at opleve forskellige kulturelle udtryksformer' & 'Personalets indsats for at gøre børnene i stand til at tage ansvar for sig selv/understøtte barnets jeg kan selvfølelse?'

TILFREDSHED MED DIVERSE ASPEKTER VED DAGTILBUDET (5)

FORDELING AF FORÆLDRENES TILFREDSHED

Sket en stigning på 0,4 i den gennemsnitlige tilfredshed med brugen af børneintra →

De fysiske rammer indendørs (legetøj, lokaler, inventar, plads mv.) (n=747, gns=3,6, udv.=0)

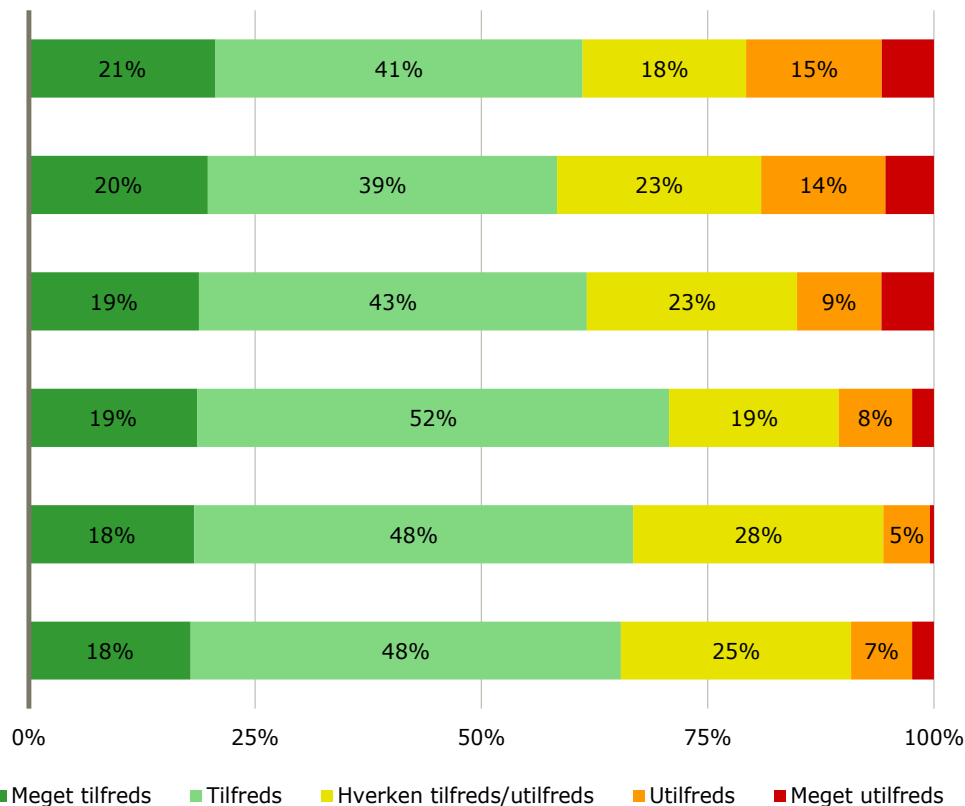
Dagtilbuddets indsats for at give dit barn mulighed for at være i naturen* (n=728, gns=3,5, udv.=-0,1)

Dagtilbuddets kommunikation og formidling til forældre via Børneintra (n=707, gns=3,6, udv.=0,4)

Aktiviteterne i dagligdagen (n=742, gns=3,8, udv.=0)

Skabe kontakt mellem dit barn og de andre børn* (n=662, gns=3,8, udv.=-0,1)

Kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder (n=665, gns=3,7, udv.=0)

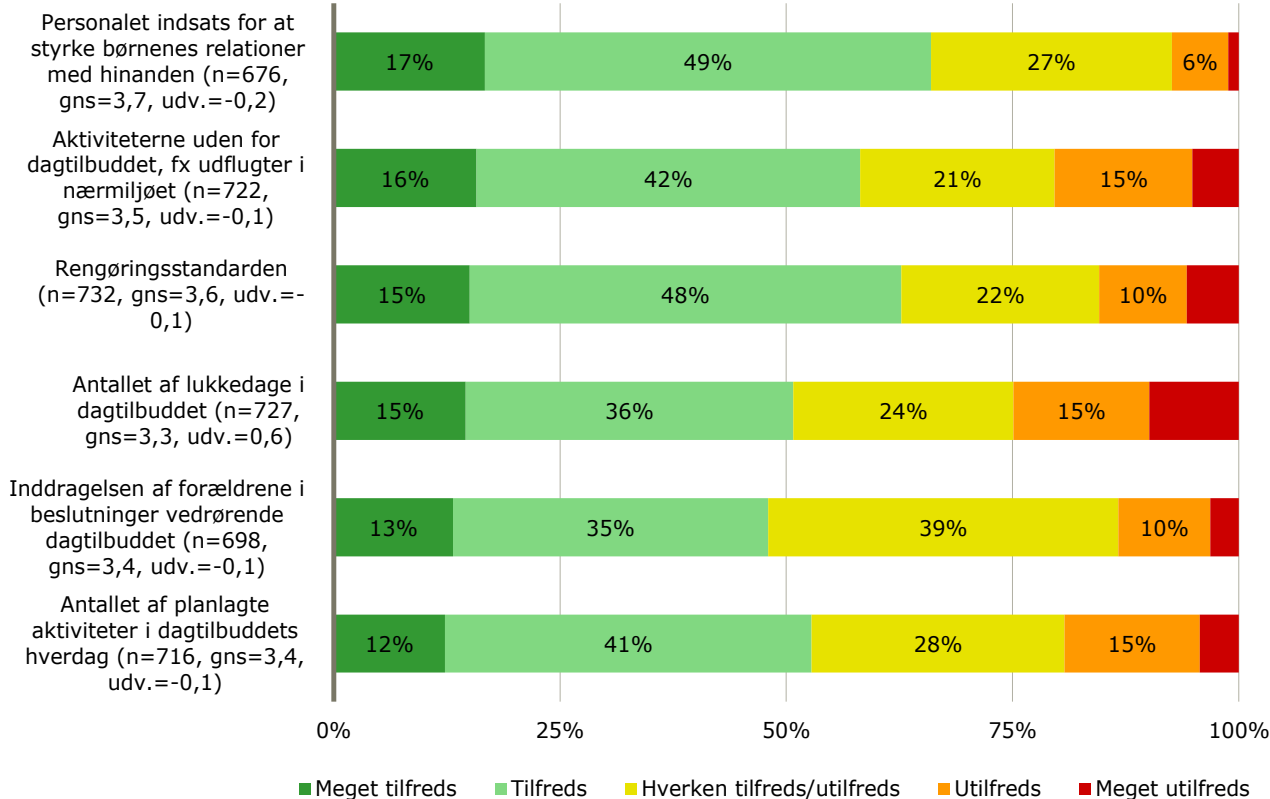


*Forkortet fra: hhv. Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de andre børn & Dagtilbuddets indsats for at give dit barn mulighed for at være i naturen og at opleve glæde ved at være i naturen)

TILFREDSHED MED DIVERSE ASPEKTER VED DAGTILBUDET (6)

FORDELING AF FORÆLDRENES TILFREDSHED

Tilfredshed med antallet af lukkedage er steget med gennemsnitlig 0.6

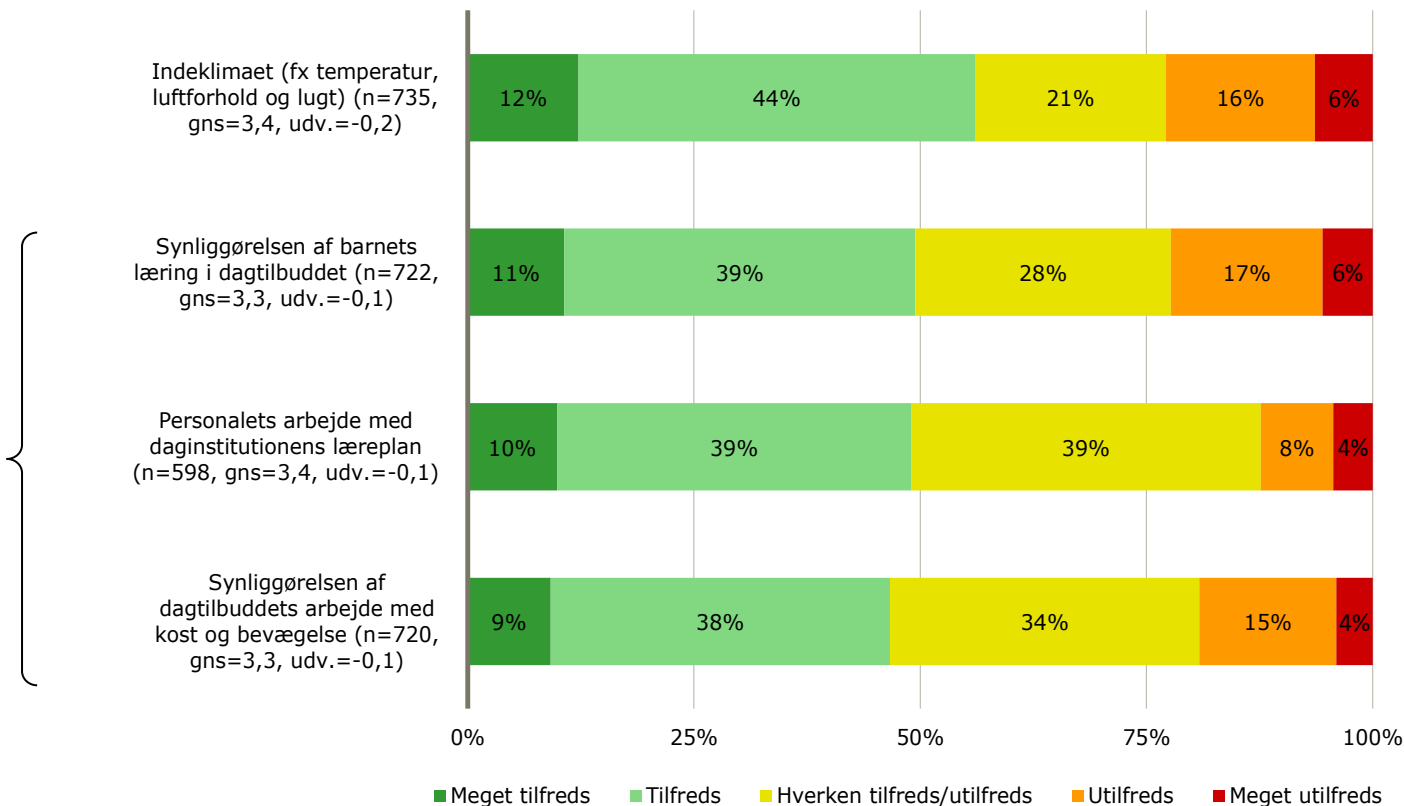


TILFREDSHED MED DIVERSE ASPEKTER VED DAGTILBUDET (7)

FORDELING AF FORÆLDRENES TILFREDSHED

Den største utilfredshed blandt forældrene relaterer sig til personalets brug af aktiviteter relateret til barnets læring...

...desuden en tilbagegang 0,1 sammenlignet med 2012

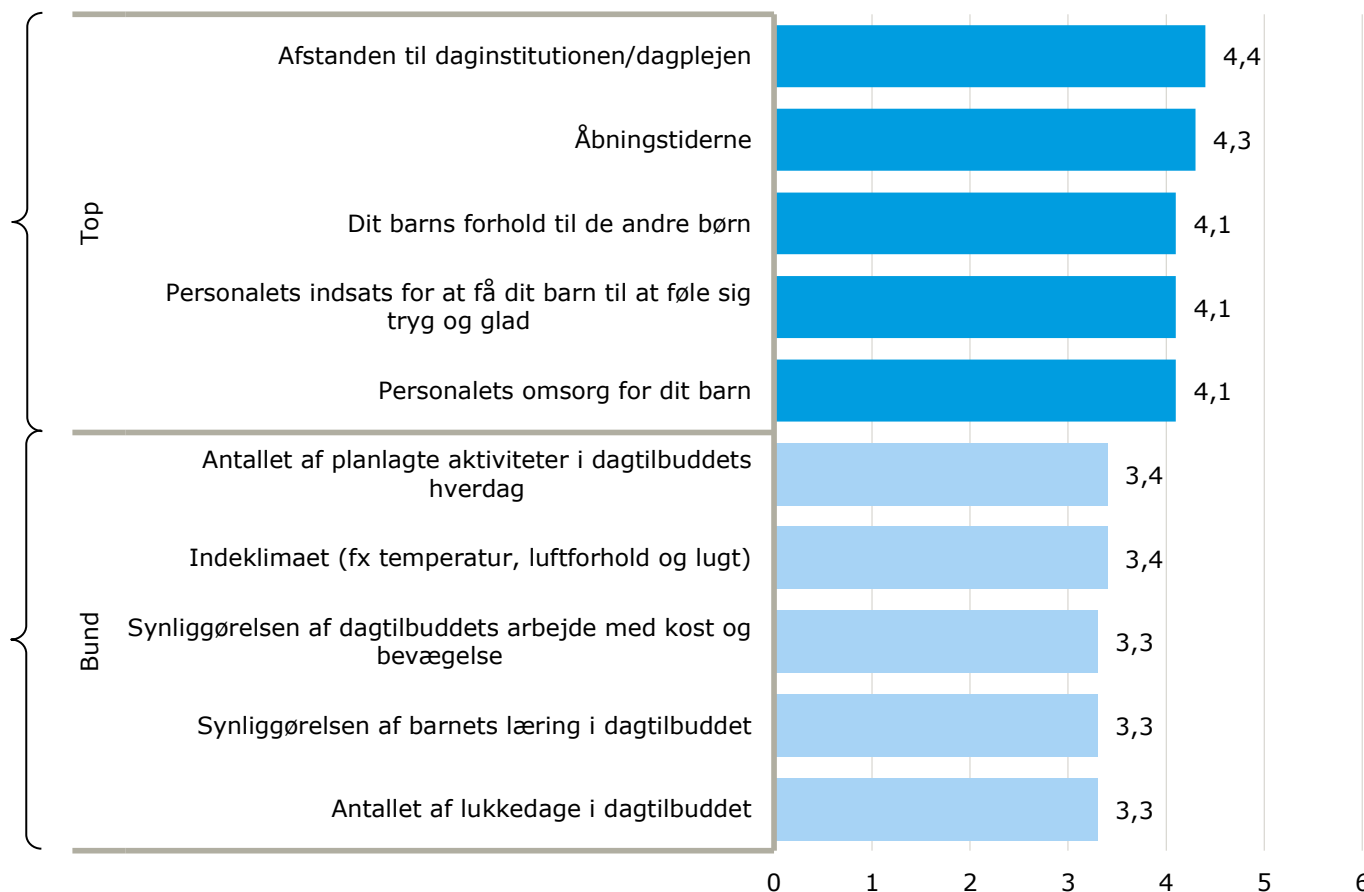


SAMMENFATNING: TOP/BUND

Forældrene er mest tilfredse med afstanden og åbningstiderne. Desuden stor tilfredshed med barnets forhold til de andre børn og personalets indsats overfor barnet.

Forældrene er mest utilfredse med antallet og synliggørelse af dagtilbuddets aktiviteter ift. arbejde med kost og bevægelse samt barnets læring.

TOP 5 OG BUND 5 PÅ ALLE SPØRGSMÅL



TOP 10 SPØRGSMÅL MED STØRST FORSKEL IFT. DAGTILBUD 2012

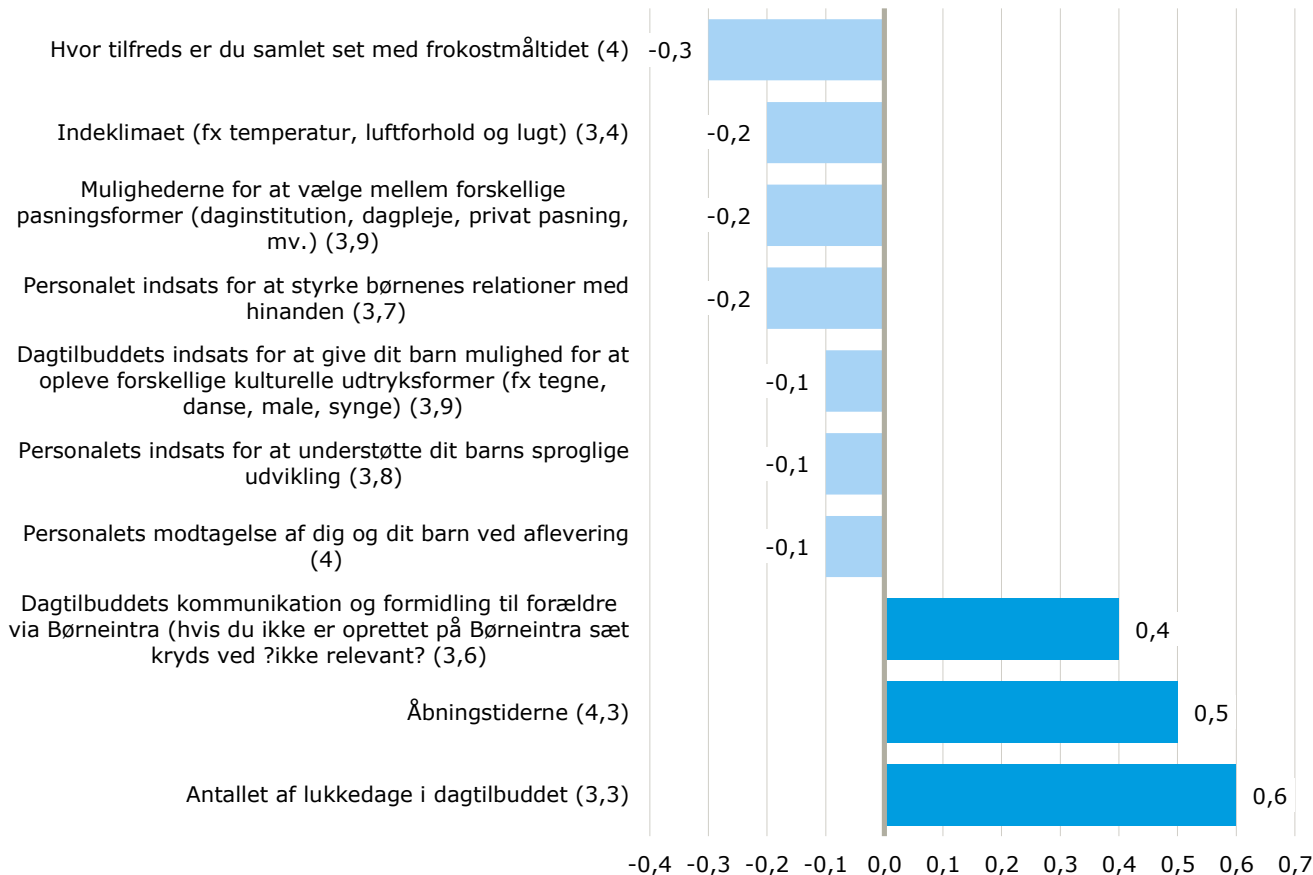
Siden 2012 er der sket en markant tilbagegang ift. tilfredsheden med frokostmåltiderne...



..personalets indsats overfor både børnenes relationer, samt styrkelse af barnets kulturelle udtryksformer og sprog...



..men en stor fremgang i tilfredsheden med antallet af lukkedage (på trods af stadig lavt gennemsnit (3,3)) og åbningstiderne.

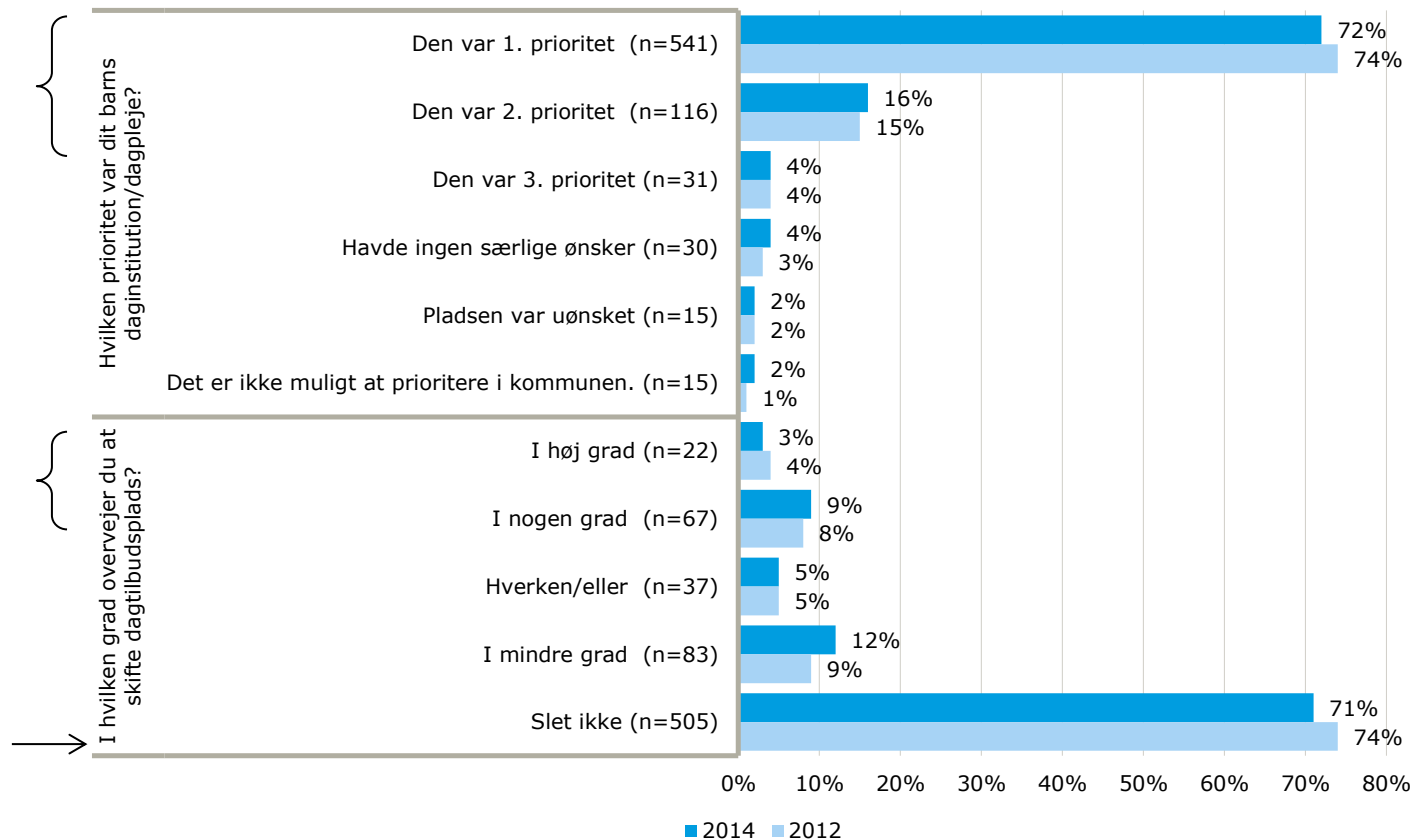


88% har fået opfyldt deres 1. eller 2. prioritet ved valg af institution, hvilket er en tilbagegang på 1%-point siden 2012.

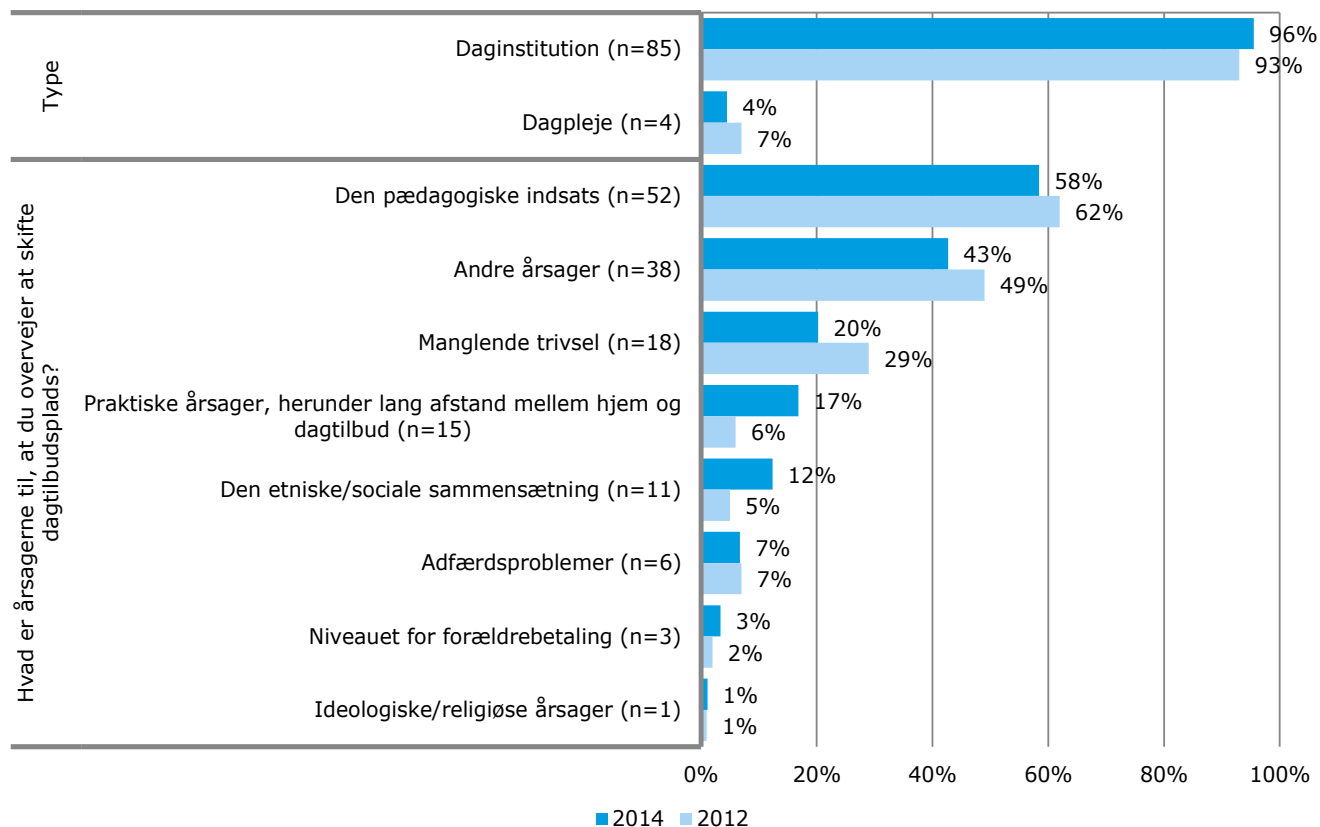
Ligesom i 2012 overvejer 12% i høj eller nogen grad at skifte institutionsplads...

..mens 71% slet ikke overvejer at skifte institutionsplads.

FORDELING AF FORÆLDRENES BESVARELSER



FORDELING AF FORÆLDRENES BESVARELSER



Den pædagogiske indsats er med 58% hovedårsagen til at ville skifte institution ligesom i 2012 (62%).

Hele 11%-point mere end i 2012 nævner praktiske årsager som grunden, og 7%-point mere nævner den etniske/socialt sammensætning

Sumerer ikke til 100%, da det har været muligt at vælge flere svar

01

SAMLEDE RESULTATER

- 76% af forældrene er tilfredse eller meget tilfredse, hvilket er et fald på 2%-point siden 2012.
- Forældrenes er mest tilfredse med afstanden til institutionen og institutionens åbningstider. Forældrene er mest utilfredse med personalets brug af aktiviteter relateret til barnets læring.
- Siden 2012 er der sket en tilbagegang på diverse aspekter, men især tilfredsheden med frokostmåltiderne og personalets indsats ift. børnenes relationer er faldet markant. På den anden side er tilfredsheden med lukkedage og åbningstiderne steget.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Forskel i den samlede tilfredshed på tværs af dagtilbud.
- Forskel på tværs af top/bund dagtilbud
- Den samlede tilfredshed på tværs af barnets alder og køn.



03

FOKUSOMRÅDER

- Hvad kan der fokuseres på for at forbedre den samlede tilfredshed med dagtilbuddet?



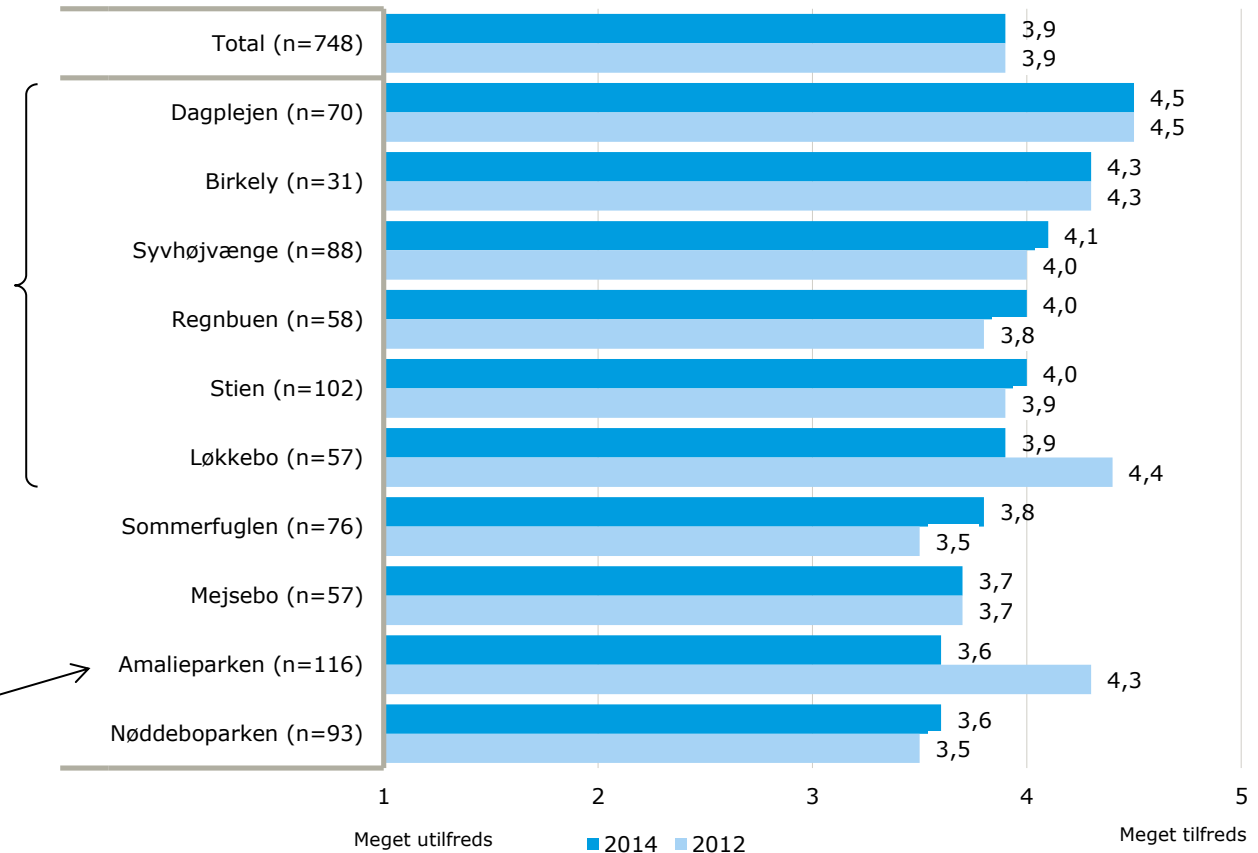
DEN SAMLEDE TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF DAGTILBUD

GENNEMSNIT AF FORÆLDRENES SAMLEDE TILFREDSHED

Figuren viser, at der er stor variation på tværs af institutionerne.

Dagplejen er, ligesom i 2012, den institution med højst tilfredshed, men på tværs af de markerede dagplejer findes der en stor tilfredshed. Løkkebo har dog oplevet en markant tilbagegang på 0,5.

..Ligeledes har Amalieparken en tilbagegang på 0,7, og ligger nu ved de institutioner med lavest tilfredshed.

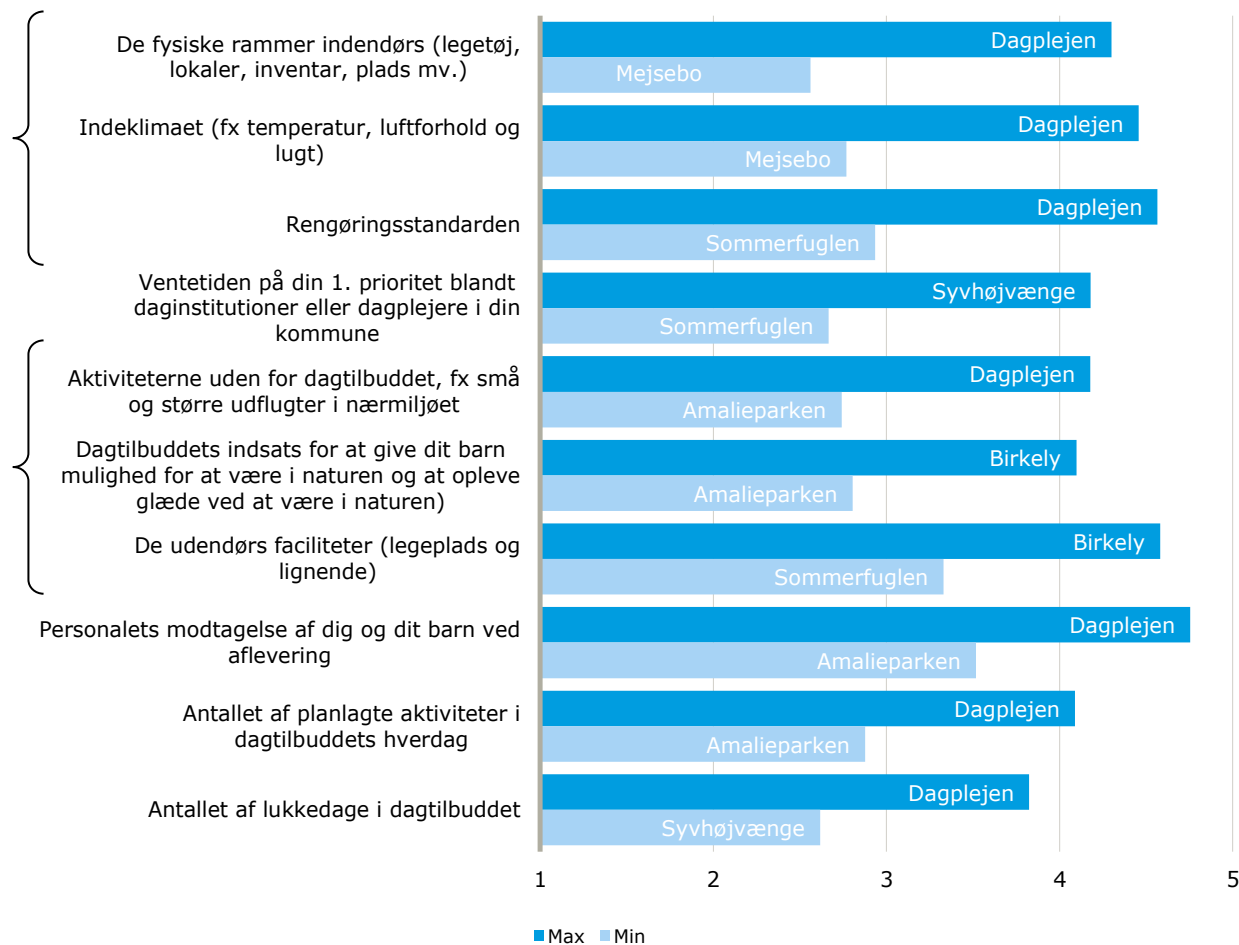


DE STØRSTE FORSKELLE PÅ TILFREDSHEDEN BLANDT DAGTILBUD

TOP 10 SPØRGSMÅL DER ADSKILLER SIG MEST MELLEMLAV OG HØJ TILFREDSHED

De største forskelle mellem institutioner med lav og høj tilfredshed er relateret til de fysiske rammer og rengøringsstandarden...

...samt aktiviteter udenfor dagtilbuddet og dens udendørs faciliteter.

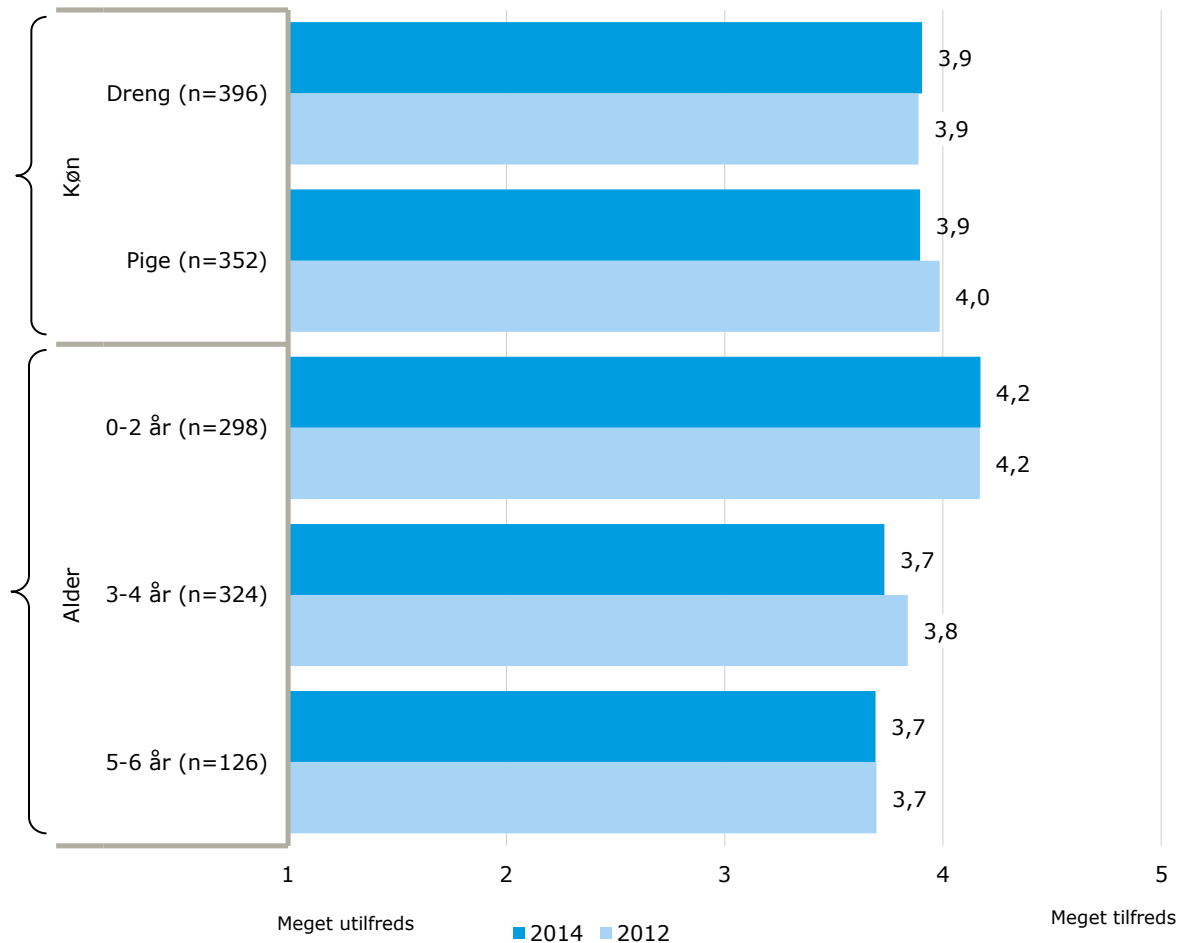


DEN SAMLEDE TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF INSTITUTIONSTYPE OG STØRRELSE

GENNEMSNIT AF FORÆLDRENS SAMLEDE TILFREDSHED – OPDELT PÅ BAGGRUND

Der er ikke forskel i tilfredsheden mellem forældre med drenge eller piger i daginstitution

Der er en tendens til, at forældre til mindre børn er mere tilfredse end forældre til ældre børn.



01

SAMLEDE RESULTATER

- 76% af forældrene er tilfredse eller meget tilfredse, hvilket er et fald på 2%-point siden 2012.
- Forældrenes er mest tilfredse med afstanden til institutionen og institutionens åbningstider. Forældrene er mest utilfredse med personalets brug af aktiviteter relateret til barnets læring.
- Siden 2012 er der sket en tilbagegang på diverse aspekter, men især tilfredsheden med frokostmåltiderne og personalets indsats ift. børnenes relationer er faldet markant. På den anden side er tilfredsheden med lukkedage og åbningstiderne steget.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Stor variation på tværs af institutionerne, hvor Dagplejen har den højeste tilfredshed (4,5), og Nøddeboparken har den laveste (3,6)
- Den største forskel mellem dagtilbud med høj og lav tilfredshed relaterer sig til dagtilbuddets fysiske rammer og rengøringsstandarder.
- Forældre med småbørn er mere tilfredse end forældre til børn over 2 år.



03

FOKUSOMRÅDER

- Hvad kan der fokuseres på for at forbedre den samlede tilfredshed med dagtilbuddet?



Med henblik på at højne den samlede tilfredshed er det relevant at identificere de områder, som har en høj betydning for forældrenes samlede tilfredshed, og som samtidig vurderes relativt lavt af forældrene. Ved at udpege disse områder bliver det tydeligt, hvor det er hensigtsmæssigt at sætte ind for mest effektivt at øge den samlede tilfredshed.

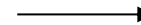
På næste side ses grupperingen af de enkelte spørgsmål i 7 overordnede områder:

- Personalets indsats og samarbejde
- Aktiviteter og udvikling
- Børnene imellem
- Fysiske rammer
- Institutionsvalgmuligheder
- Åbningstider
- Afstand

For at vurdere hvilke af ovenstående områder, der kan udpeges som særlige fokusområder, sammenholdes herefter forældrenes gennemsnitlige tilfredshed på disse områder med deres betydning for den samlede tilfredshed.

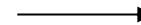
GRUPPERING AF SPØRGSMÅLENE I OVERORDNEDE OMRÅDER (1)

- Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper)
- Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad
- Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov
- Personalets engagement i hverdagen
- Personalets omsorg for dit barn
- Dagtilbuddets indsats med at skabe gode overgange (til børnehave, skole/ SFO)
- Dialogen og samarbejdet mellem dig/jer som forældre og personalet
- Inddragelsen af dig/jer som forældre i beslutninger vedrørende dagtilbuddet
- Personalets lydhørhed over for dine synspunkter
- Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering
- Personalets måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning
- Personalets måde at samarbejde på



**Personalets
indsats og
samarbejde**

- Aktiviteterne i dagligdagen
- Aktiviteterne uden for dagtilbuddet, fx små og større udflugter i nærmiljøet
- Personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling
- Personalets indsats for at understøtte dit barns fysiske og motoriske udvikling
- Synliggørelsen af dagtilbuddets arbejde med kost og bevægelse
- Synliggørelsen af barnets læring i dagtilbuddet
- Dagtilbuddets indsats for at give dit barn mulighed for at opleve forskellige kulturelle udtryksformer (fx tegne, danse, male, synge)
- Dagtilbuddets indsats for at give dit barn mulighed for at være i naturen og at opleve glæde ved at være i naturen
- Antallet af planlagte aktiviteter i dagtilbuddets hverdag
- Personalets arbejde med daginstitutionens læreplan
- Dagtilbuddets kommunikation og formidling til forældre via Børneintra



**Aktiviteter og
udvikling**

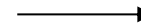
GRUPPERING AF SPØRGSMÅLENE I OVERORDNEDE OMRÅDER (2)

- Dit barns forhold til de andre børn
- Personalets indsats for at begrænse drillerier mellem børnene
- Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn
- Personalets indsats for at gøre børnene i stand til at tage ansvar for sig selv/understøtte barnets 'jeg kan selvfølelse'
- Personalet indsats for at styrke børnenes relationer med hinanden



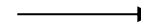
**Børnene
imellem**

- De fysiske rammer indendørs (legetøj, lokaler, inventar, plads mv.)
- De udendørs faciliteter (legeplads og lignende)
- Rengøringsstandarden
- Indeklimaet (fx temperatur, luftforhold og lugt)



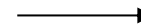
**Fysiske
rammer**

- Mulighederne for at vælge mellem forskellige pasningsformer (daginstitution, dagpleje, privat pasning, mv.)
- Mulighederne for at vælge mellem de enkelte daginstitutioner eller dagplejere
- Ventetiden på din 1. prioritet blandt daginstitutioner eller dagplejere i din kommune



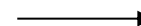
**Institutions-
valgmuligheder**

- Antallet af lukkedage i dagtilbuddet
- Åbningstiderne



Åbningstider

- Afstanden til daginstitutionen/dagplejen
- Kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder



Afstand

DEN GENNEMSNITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

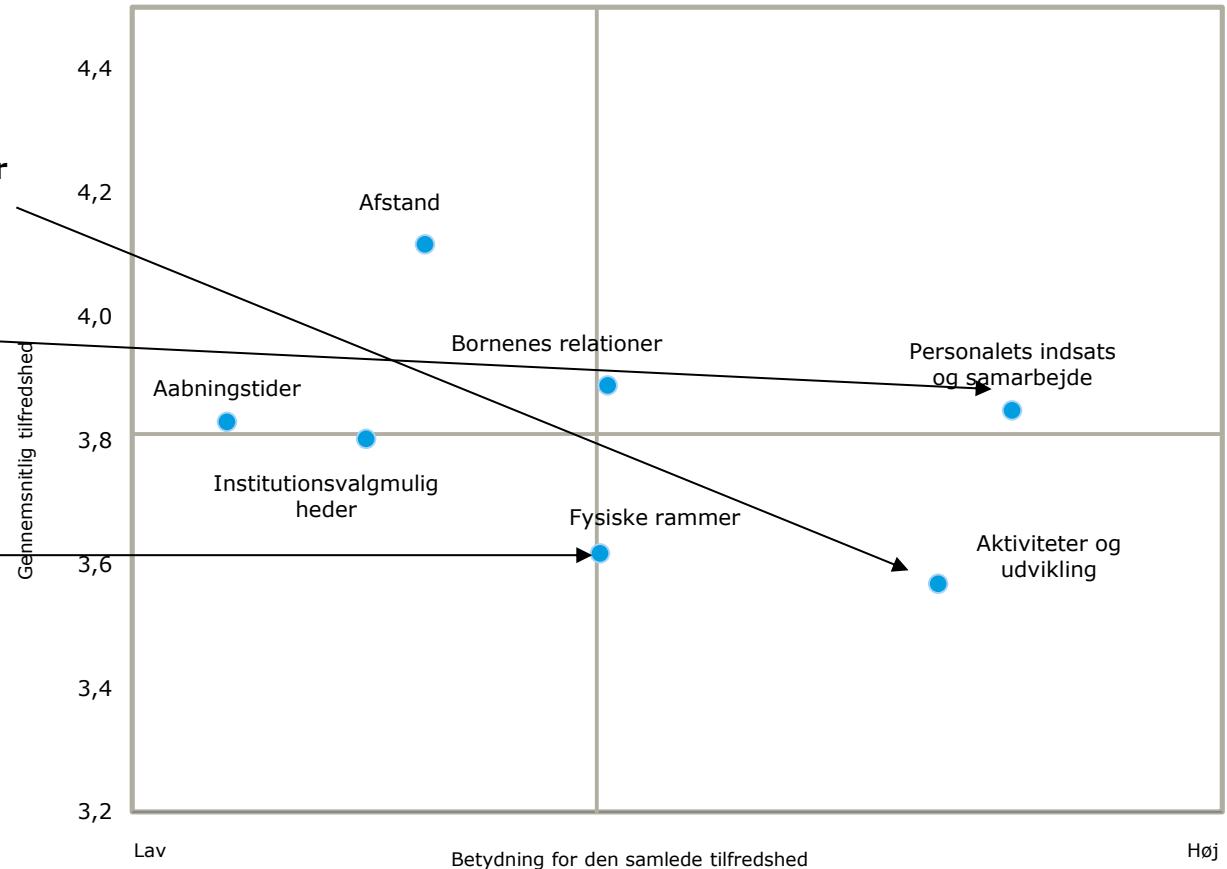
Primære fokusområder:

1. Aktiviteter udenfor dagtilbuddet og aktiviteter relateret til barnets udvikling

2. Understøt personalets arbejde og samarbejde med forældrene

3. Fysiske rammer

- De fysiske rammer indendørs og udendørs
- Rengøringsstandarden
- Indeklimaet



Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de områder, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne, da områder med lav tilfredshed og høj betydning for den samlede tilfredshed lokaliseres her.

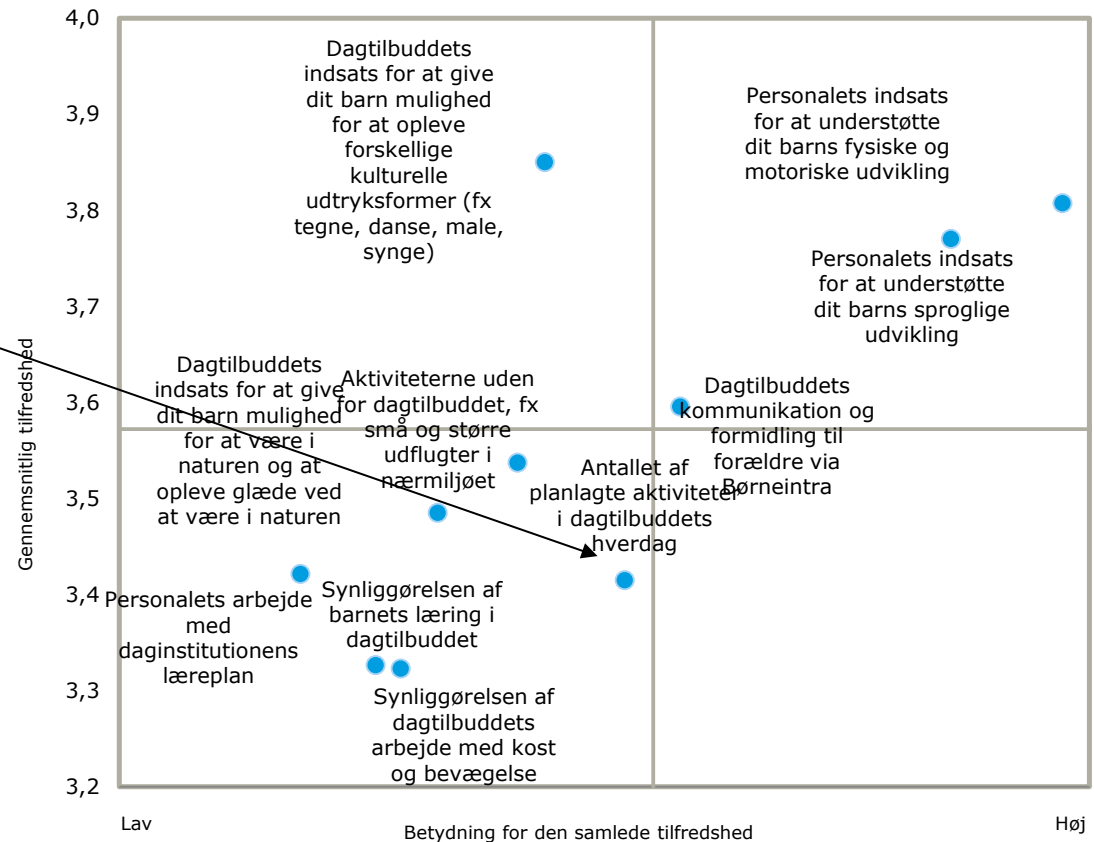
Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af de otte områders betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden på de otte områder.

DE ENKELTE SPØRGSMÅL INDEN FOR OMRÅDET 'AKTIVITETER OG UDVIKLING'

DEN GENNEMSNITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

'Antallet af planlagte aktiviteter i dagtilbuddets hverdag'

Planlagte aktiviteter har relativt høj betydning for den samlede tilfredshed inden for området. Samtidig er der plads til forbedringer. En forbedring på dette område kunne øge den samlede tilfredshed med dagtilbuddet.



Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de områder, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne, da områder med lav tilfredshed og høj betydning for den samlede tilfredshed lokaliseres her. Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af disse spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden på disse spørgsmål.

01

SAMLEDE RESULTATER

- 76% af forældrene er tilfredse eller meget tilfredse, hvilket er et fald på 2%-point siden 2012.
- Forældrenes er mest tilfredse med afstanden til institutionen og institutionens åbningstider. Forældrene er mest utilfredse med personalets brug af aktiviteter relateret til barnets læring.
- Siden 2012 er der sket en tilbagegang på diverse aspekter, men især tilfredsheden med frokostmåltiderne og personalets indsats ift. børnenes relationer er faldet markant. På den anden side er tilfredsheden med lukkedage og åbningstiderne steget.



02

RESULTATER PÅ TVÆRS

- Stor variation på tværs af institutionerne, hvor Dagplejen har den højeste tilfredshed (4,5), og Nøddeboparken har den laveste (3,6)
- Den største forskel mellem dagtilbud med høj og lav tilfredshed relaterer sig til dagtilbuddets fysiske rammer og rengøringsstandarden.
- Forældre med småbørn er mere tilfredse end forældre til børn over 2 år.



03

FOKUSOMRÅDER

- Personalets indsats og samarbejde mellem personalet/forældrene har størst betydning for den samlede tilfredshed
- Aktiviteter og udvikling har den næststørste betydning for den samlede tilfredshed og bliver samtidig vurderet relativt lavt. Et øget fokus på aktiviteter udenfor dagtilbuddet og aktiviteter relateret til barnets udvikling kunne øge den samlede tilfredshed.
- Indenfor aktiviteter og udvikling er det især 'antallet af planlagte aktiviteter i dagtilbuddets hverdag', som har betydning for den samlede tilfredshed



07. METODE OM GENNEMFØRELSEN AF UNDERSØGELSEN

- Undersøgelsen er gennemført som en totalundersøgelse blandt alle forældre i Vallensbæk Kommune til børn i dagtilbud. Forældrene er blevet bedt om at besvare et spørgeskema for hvert barn.
- Der er udsendt invitationer til forældrene til i alt 998 børn.
- Respondentoplysninger er leveret af Vallensbæk Kommune.
- Spørgeskemaet har, ud over dansk, været tilgængeligt på engelsk.
- Dataindsamlingen er gennemført som en kombination af internetbesvarelser og telefoninterview i perioden 10. september til 10. oktober 2014 (telefoninterview i perioden 22. september til oktober 2014). Den 10. september blev der udsendt invitationsbreve eller e-mails til forældre med individuelt log-in for hvert barn i husstanden til et elektronisk spørgeskema på internettet.
- Forældrene har i hele perioden haft adgang til en hotline hos Rambøll via e-mail og telefon.

SVARPROCENT OG ANTAL BESVARELSER FORDELT PÅ INDSAMLINGSMETODEN

Svarprocent

- I alt har forældre til 748 børn deltaget i undersøgelsen, hvilket giver en samlet svarprocent på 75%. Dette vurderes som tilfredsstillende.
- En udspecificeret gennemførelsesstatistik med oplysninger om frafaldsårsager fremgår af næste side.
- Fordelingen af afgivne svar på indsamlingsmetode vises i nedenstående tabel.

Afgivne svar fordelt på indsamlingsmetode		
Indsamlingsmetode	Antal	Procent
Elektronisk spørgeskema på internettet	721	96%
Telefoninterview	27	4%
I alt	748	100%

Gennemførelsesstatistik	
	Antal
Bruttopopulation	998
Ønsker ikke at deltage	6
Svarpersonen kan ikke træffes i indsamlingsperioden	1
Sprogproblemer	2
Antal svar	748
Svarprocent	75%