

# Ledelsesresumé

## Brugertilfredshed på dagtilbudsområdet

I vinteren 2021/2022 gennemførte Danmarks Statistik på vegne af det daværende Indenrigs- og Boligministeriet en brugertilfredshedsundersøgelse blandt alle forældre til børn i kommunale og selvejende dagtilbud. Undersøgelsen gav mulighed for at se tilfredshedsniveauet både på kommuneniveau og for hvert enkelt dagtilbud. Men hvordan klarer kommunerne sig i forhold til tilfredshedsniveauet, hvis vi tager højde for forskelle i kommunernes rammevilkår? Og hvis en kommune har en høj tilfredshed, selv efter der er taget højde for rammevilkår, er det så ensbetydende med, at alle dagtilbud i kommunen også klarer sig godt? Det er nogle af de spørgsmål, som Indenrigs- og Sundhedsministeriets Benchmarkingenhed undersøger i denne analyse.

Der har i flere år været et stort fokus på at sikre en høj kvalitet i de danske dagtilbud. Tilfredshedsmålingen giver et billede af forældrenes oplevelse af kvaliteten i deres barns dagtilbud. Denne analyse bidrager således med ét perspektiv til debatten om kvalitet i dagtilbuddene. Formålet med analysen er at give kommunerne viden om, hvor godt de klarer sig mht. forældrenes tilfredshed med deres barns dagtilbud sammenlignet med andre kommuner.

Vi ser både på den samlede tilfredshed for alle forældre i kommunen, og derudover sammenligner vi tilfredsheden på tværs af dagtilbuddene inden for hver kommune. Nogle af forskellene mellem kommunerne kan skyldes, at der er forskel på kommunernes rammevilkår for dagtilbudsområdet, dvs. de forhold som den enkelte kommune opererer under, og som man ikke kan ændre på kort eller mellemlang sigt. Det kan fx være barnets køn og alder, forældrenes uddannelsesniveau og tilknytning til arbejdsmarkedet, men det kan også være karakteristika omkring dagtilbuddet, fx forældrenes gennemsnitlige uddannelsesniveau i et dagtilbud. For at lave en mere retvisende sammenligning tager vi i benchmarkinganalysen højde for disse forskelle i kommunernes rammevilkår. Vi undersøger desuden, om der er sammenhæng mellem kommunernes valg og prioritering på dagtilbudsområdet (fx normering og andel uddannet personale) og forældrenes tilfredshed med deres barns dagtilbud. I bilag 1 "Sådan placerer din kommune sig" og bilag 2 "Kommunespecifikke nøgletal" kan du finde resultater for din kommune og for dagtilbuddene i din kommune.

### DEFINITION

#### FORÆLDRENES SAMLEDE TILFREDSHED MED DERES BARNES DAGTILBUD

Forældrenes tilfredshed med dagtilbuddene måles med spørgsmålet "Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud?". Tilfredsheden måles på en skala fra 1 til 5 ud fra følgende svarkategorier: 'Meget utilfreds' (1) 'Utilfreds' (2) 'Hverken tilfreds eller utilfreds' (3) 'Tilfreds' (4) 'Meget tilfreds' (5).

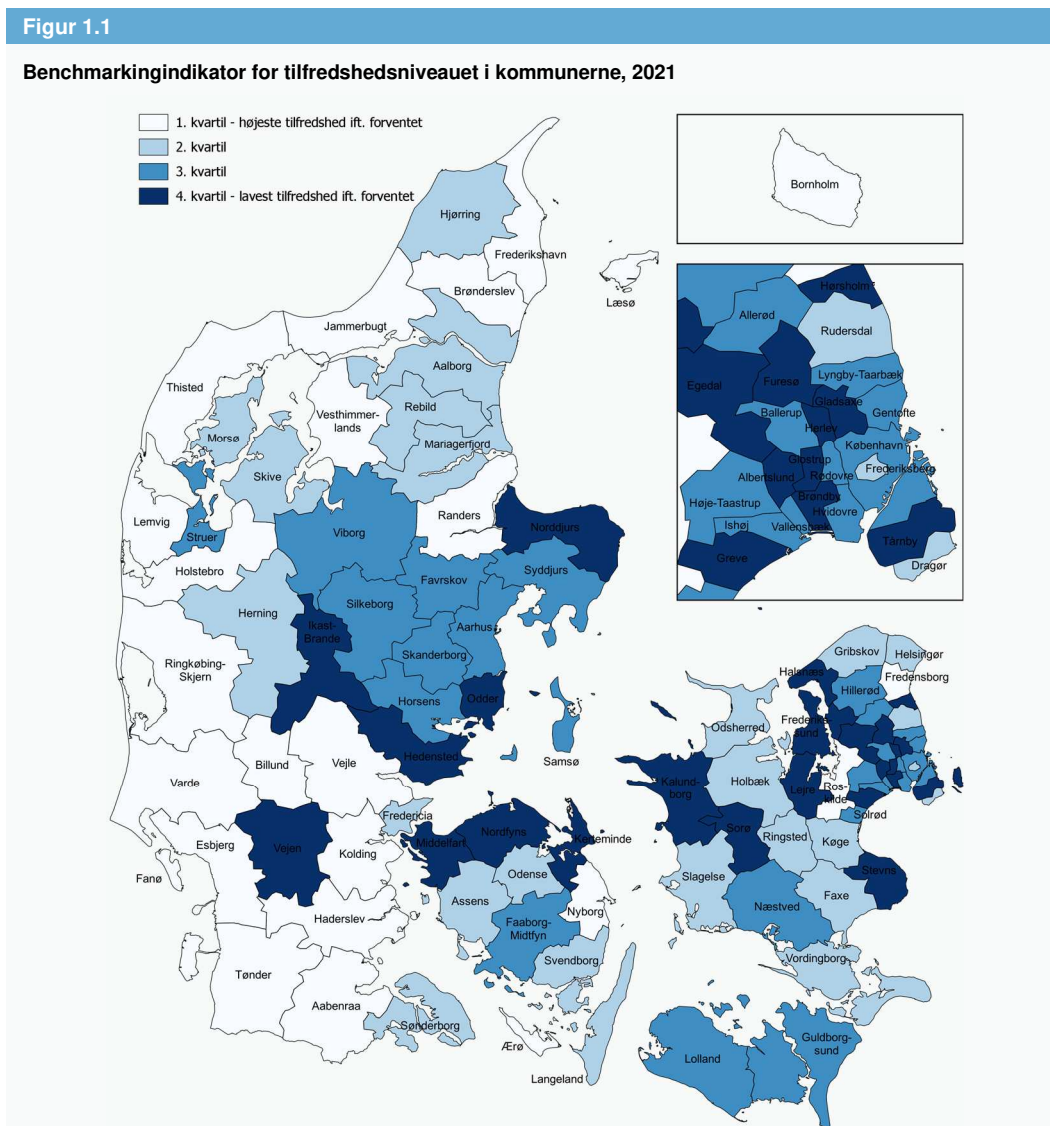
#### Der er forskelle i kommunernes tilfredshedsniveauer – også efter der er taget højde for kommunernes rammevilkår

Forældrenes tilfredshed med deres barns dagtilbud varierer på kommuneniveau fra 3,9 til 4,5 på skalaen fra 1 til 5. Der er således en forholdsvis høj tilfredshed med dagtilbuddene i alle kommuner, men der er altså også forskelle mellem kommunerne.

Nogle af forskellene mellem kommunerne kan som nævnt skyldes, at der er forskel på kommunernes rammevilkår. For at tage højde for disse forskelle beregner vi en benchmarkingindikator, der angiver forskellen mellem kommunens faktiske tilfredshedsniveau og det tilfredshedsniveau, man kunne forvente ud fra kommunens rammevilkår. En benchmarkingindikator over 0 betyder, at kommunen har højere tilfredshed end forventet, og en benchmarkingindikator under 0 betyder, at kommunen har lave-

re tilfredshed end forventet. Analysen viser, at selvom vi tager højde for kommunernes rammevilkår, er der fortsat forskel på kommunernes tilfredshedsniveau.

I figur 1.1 er kommunerne inddelt i fire grupper ud fra deres benchmarkingindikator. Kommunerne i 1. kvartil er den fjerdedel, der har det højeste tilfredshedsniveau i forhold til, hvad man kunne forvente ud fra kommunens rammevilkår. Kommunerne i 4. kvartil er den fjerdedel med det laveste tilfredshedsniveau i forhold til, hvad man kunne forvente ud fra kommunens rammevilkår.



Anm.: 1. kvartil dækker over de 25 pct. af kommunerne, som har den højeste benchmarkingindikator og dermed de kommuner, der har det højeste tilfredshedsniveau i forhold til, hvad man kunne forvente på baggrund af rammevilkår. 4. kvartil dækker over de 25 pct. af kommunerne, som har den laveste benchmarkingindikator og dermed de kommuner, der har det laveste tilfredshedsniveau i forhold til, hvad man kunne forvente på baggrund af rammevilkår.

Kilde: Danmarks Statistik, daværende Indenrigs- og Boligministerium samt egne beregninger.

Kommunernes benchmarkingindikator varierer fra -0,3 til 0,2. Det vil sige, at kommunen med den laveste benchmarkingindikator har et tilfredshedsniveau, der er 0,3 mindre end forventet ud fra kommunens rammevilkår (på tilfredsheds-skalaen fra 1 til 5), og at kommunen med den højeste benchmarkingindikator har et tilfredshedsniveau, der er 0,2 højere end forventet. Det kan måske lyde som en lille

variation. I lyset af at det faktiske tilfredshedsniveau på tværs af kommunerne varierer fra 3,9 til 4,5, er det dog vores vurdering, at selv de mindre afvigelser fra det forventede tilfredsniveau er væsentlige.

I Danmarkskortet ses, at der er en tendens til, at tilfredshedsniveauet i de vestlige kommuner alt andet lige er højere end i de østlige kommuner. I analysen har vi som nævnt taget højde for en lang række kommunale rammevilkår om både børn og forældres karakteristika, samt forhold på både dagtilbuds- og kommuneniveau. Det kan dog ikke udelukkes, at der også, når vi har taget højde for alle rammevilkårene, stadig er fx kulturelle forskelle på tværs af landet, som vil have påvirkning på, hvor kritiske forældrene er, når de bliver spurgt til tilfredsheden med deres barns dagtilbud. Vi har dog ikke data, der kan belyse dette, og vi har således ikke haft mulighed for at tage højde for det i analysen.

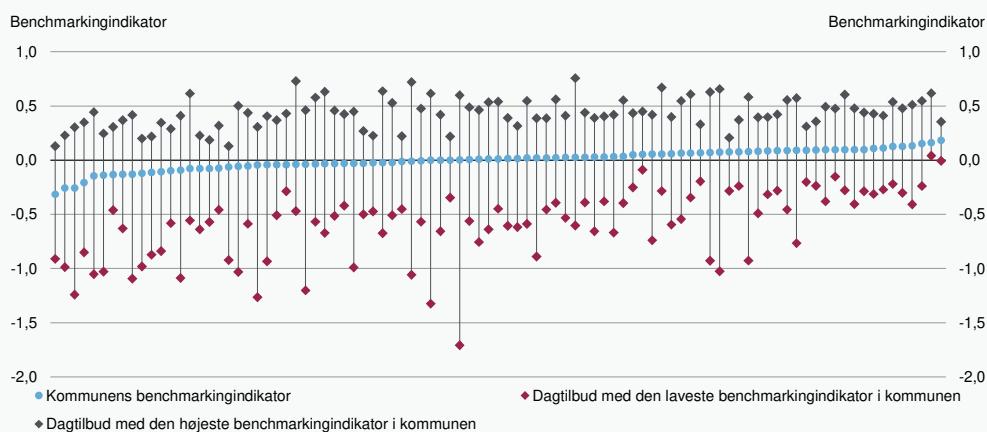
### Der er også forskelle i tilfredshedsniveauet mellem dagtilbud i samme kommune

I analysen ser vi også på tilfredshedsniveauet på dagtilbudsniveau, der varierer fra 2,6 til 5,0. Der er desuden forskel på tilfredshedsniveauet mellem dagtilbuddene inden for samme kommune. I 91 ud af de 93 kommuner, som er med, når vi ser på resultaterne på dagtilbudsniveau, varierer tilfredshedsniveauet med mere end 0,5 mellem de to dagtilbud, der har hhv. det laveste og det højeste tilfredshedsniveau, og i cirka halvdelen af kommunerne er forskellen over 1 på skalaen fra 1-5<sup>1</sup>.

Ligesom i danmarkskortet ovenfor, har vi også beregnet en benchmarkingindikator for dagtilbuddene. Benchmarkingindikatoren angiver forskellen mellem dagtilbuddets faktiske tilfredshedsniveau og dagtilbuddets forventede tilfredshedsniveau ift. hvad man kunne forvente ud fra dagtilbuddets rammevilkår. Figur 1.2 viser, at kommunens benchmarkingindikator kan dække over betydelige forskelle mellem dagtilbud inden for samme kommune. Konkret ser vi i alle undtagen én kommune, at der både er dagtilbud, hvor tilfredshedsniveauet er højere end forventet og samtidig dagtilbud, hvor tilfredshedsniveauet er lavere end forventet.

Figur 1.2

#### Variation i benchmarkingindikatoren på tværs af dagtilbuddene indenfor kommunerne



Anm.: Figuren omhandler de kommuner, hvor der mindst er 20 besvarelser pr. dagtilbud, og hvor der er fem eller flere dagtilbud pr. kommune, som opfylder dette. Derfor indgår 93 kommuner i figuren. I gennemsnit er der 28 dagtilbud pr. kommune og der er gennemsnitligt 42 besvarelser pr. dagtilbud. En benchmarkingindikator mindre end 0 betyder, at tilfredshedsniveauet er lavere end man kunne forvente på baggrund af rammevilkår. En benchmarkingindikator større end 0 betyder, at tilfredshedsniveauet er bedre end man kunne forvente på baggrund af rammevilkår. Og en benchmarkingindikator på 0 betyder, at tilfredshedsniveauet er på niveau med hvad man kunne forvente på baggrund af rammevilkår.

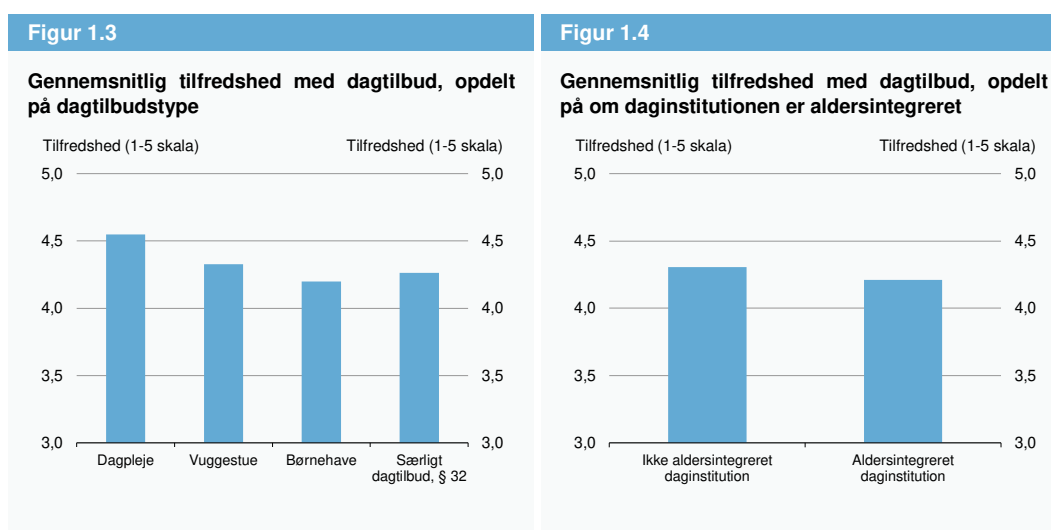
Kilde: Danmarks Statistik, daværende Indenrigs- og Boligministerium samt egne beregninger.

<sup>1</sup> De sidste fem kommuner indgår ikke i figuren, da der er for få dagtilbud i de kommuner, til at opgøre spredningen.

### Forældre til børn i børnehaver er mindst tilfredse

I figur 1.3 på sammenlignes forældres tilfredshedsniveau opdelt på dagtilbudstypen. I figuren ses helt overordnet, at tilfredshedsniveauet generelt er forholdsvis højt for alle dagtilbudstyper. Der er dog også forskelle mellem de forskellige tilbud. Forældre til dagplejebørn er mest tilfredse, forældre til vuggestuebørn samt børn i særlige dagtilbud efter § 32 er lidt mindre tilfredse og forældre til børnehavebørn er gennemsnitligt mindst tilfredse. Denne forskel ser vi også, når vi tager højde for forskelle i kommunernes rammevilkår<sup>2</sup> – forskellen mellem tilfredshedsniveauet for dagtilbudstyperne skyldes altså ikke blot, at det er bestemte forældregrupper, der fx vælger dagplejen frem for vuggestuen.

Det skal bemærkes, at det ikke har været muligt at undersøge, hvilke forskelle mellem dagtilbudstyperne, der er årsag til forskellene i forældrenes tilfredshed. To af de forhold, der varierer mellem dagtilbudstyperne er normeringen (antal børn pr. personale) og forældrebetalingstaksten for en dagtilbudsplads. Vi kan dog ikke i denne analyse isolere betydningen af disse forhold fra andre forhold, der er forskellige på tværs af tilbudstyper.



Anm.: Forskellene i tilfredshedsniveauerne i begge figurer er signifikante, når der samtidig tages højde for kommunens rammevilkår, jf. kapitel 4. Figur 1.3: Oplysninger om barnets dagtilbudstype er fra forældrenes svar herom i brugertilfredshedsundersøgelsen. Hvis forældrene har svaret "aldersintegreret – børnehave", indgår de i børnehave-kategorien, og hvis forældrene har svaret "aldersintegreret – vuggestue", indgår de i vuggestue-kategorien. Kategorien "særligt dagtilbud, § 32" omhandler kun ca. 450 børn. Figur 1.4: Oplysninger om, hvorvidt barnets daginstitution er aldersintegreret, er hentet fra daginstitutionsregisteret. Figuren omhandler de børn, der går i en almen daginstitution – dvs. enten vuggestue eller børnehave – hvilket i alt er ca. 108.000 børn. Heraf går 72 pct. i en aldersintegreret daginstitution.

Kilde: Danmarks Statistik, daværende Indenrigs- og Boligministerium samt egne beregninger.

Analysen viser desuden, at forældre til vuggestue- eller børnehavebørn generelt er lidt mindre tilfredse, hvis deres barn går i en daginstitution, som er aldersintegreret, jf. figur 1.4. I kapitel 4, hvor vi blandt andet tager højde for antal børn i dagtilbuddet, børnenes alder og øvrige kommunale rammevilkår, ses desuden, at forskellen mellem aldersintegrerede og ikke aldersintegrerede daginstitutioner er signifikant. Forskellen i forældrenes tilfredshedsniveauer skyldes altså ikke blot, at aldersintegrerede daginstitutioner fx ofte er større end ikke aldersintegrerede daginstitutioner.

<sup>2</sup> Forskellen mellem dagtilbudstyperne er signifikant, jf. tabel 4.1.

### **Der er sammenhæng mellem nogle af kommunernes valg og prioriteringer på dagtilbudsområdet og forældrenes tilfredshed med dagtilbuddene**

Vi har desuden undersøgt, om der er sammenhæng mellem de valg og prioriteringer, som kommunerne foretager på dagtilbudsområdet, og tilfredshedsniveauet med dagtilbuddene. De fleste af variablene i denne analyse er på kommuneniveau, da vi ikke har data for forholdene på institutionsniveau. I analysen tages der samtidig højde for kommunernes rammevilkår. Det skal bemærkes, at man ikke på baggrund af denne analyse kan drage konklusioner om effekten af sammenhængen i en evidensbaseret og kausal forstand.

Vi finder fire signifikante sammenhænge i denne delanalyse. For det første viser analysen, at forældrene er mere tilfredse med deres barns dagtilbud, når barnet går i et relativt lille dagtilbud målt på antal børn. For det andet finder vi en positiv sammenhæng mellem andel uddannet personale (opgjort på kommuneniveau) og forældrenes tilfredshed – dvs. at jo større en andel af det pædagogiske personale, der har en pædagogisk uddannelse, jo mere tilfredse er forældrene. For det tredje viser analysen, at forældrene er mere tilfredse i de kommuner, hvor der er et lavt fraværniveau blandt det pædagogiske personale sammenlignet med kommuner, hvor fraværniveauet er forholdsvis højt. Og for det fjerde viser analysen, at forældre til børn i dagplejen er mindre tilfredse, jo højere forældrebetalingstaksten er. Analysen finder dog ingen sammenhæng mellem forældrebetalingstaksten og forældretilfredsheden for børn i vuggestue eller børnehave.

### **Refleksionsspørgsmål**

I det sidste kapitel i hovedrapporten kan du finde refleksionsspørgsmål, som kan give inspiration til, hvordan man i den enkelte kommune kan følge op på resultaterne fra denne analyse. Det kan fx være relevant at overveje følgende refleksionsspørgsmål:

- Hvad er tilfredshedsniveauet i vores kommune i forhold til hvad vi kunne forvente ud fra vores rammevilkår? Er det i overensstemmelse med, hvad vi havde regnet med?
- Hvor store forskelle er der på tilfredshedsniveauet på tværs af dagtilbuddene i vores kommune, når der tages højde for børnesammensætningen i dagtilbuddene? Er det i overensstemmelse med vores forventninger?

Du kan finde flere refleksionsspørgsmål i kapitel 6.