6-kommunerapport

Brugertilfredshedsundersøgelse af dagpasning, folkeskole og hjemmehjælp

København, maj 2004

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Sammenfatning *5*

2. Baggrund og metode *8*

2.1. Måling af oplevet kvalitet **8**

2.2. Målgruppe **8**

2.3. Dataindsamling **8**

2.4. Spørgeramme **9**

2.5. Måleskala **10**

2.6. Databehandling og resultater **10**

3. Daginstitutioner *12*

3.1. Overordnet tilfredshed **12**

3.2. Tilfredshed med forhold i daginstitutionen **14**

3.2.1. Børnenes trivsel 15
3.2.2. Aktiviteter 15
3.2.3. Pædagogik 16
3.2.4. Tid til børnene 17
3.2.5. Fysiske rammer indendørs 18
3.2.6. Indeklima og rengøring 19
3.2.7. Udendørs faciliteter og arealer 20
3.2.8. Daglig kontakt 21
3.2.9. Forældreinddragelse 22
3.2.10. Åbningstider 23

3.3. Tilfredshed med rammeforhold **23**

3.3.1. Valgmuligheder mellem pasningsformer 24
3.3.2. Valgmuligheder mellem daginstitutioner 24
3.3.3. Ventetider 25
3.3.4. Forældrebetaling 26
3.3.5. Information 27

4. Dagpleje *29*

4.1. Overordnet tilfredshed **29**

4.2. Tilfredshed med forhold i dagplejen **31**

4.2.1. Børnenes trivsel 31
4.2.2. Aktiviteter 32
4.2.3. Pædagogik 33
4.2.4. Tid til børnene 34
4.2.5. Fysiske rammer indendørs 34
4.2.6. Indeklima og rengøring 35
4.2.7. Udendørs faciliteter og arealer 36
4.2.8. Daglig kontakt 37
4.2.9. Forældreinddragelse 37
4.2.10. Åbningstider 38

4.3. Tilfredshed med rammeforhold **39**
4.3.1. Valgmuligheder mellem pasningsformer 39
4.3.2. Ventetider 40
4.3.3. Forældrebetaling 41
4.3.4. Information 42

5. Folkeskoler ***43***

5.1. Overordnet tilfredshed **43**

5.2. Tilfredshed med forhold i skolen **45**
5.2.1. Faglige udbytte 46
5.2.2. Kvalitet i undervisningen 46
5.2.3. Ro og orden 47
5.2.4. Undervisningsmaterialer 48
5.2.5. Tid til den enkelte elev 48
5.2.6. Elevernes indflydelse 49
5.2.7. Forældrenes indflydelse 50
5.3.8 . Samarbejde mellem skole og hjem 51

5.3. Tilfredshed med rammeforhold **51**
5.3.1. Valgmuligheder mellem folkeskoler 51
5.3.2. Kontakt skole og fritidsordning 52
5.3.3. Informationer om folkeskoler 53
5.3.4. Trafiksikkerheden 54

6. Skolefritidsordning ***56***

6.1. Overordnet tilfredshed **56**

6.2. Tilfredshed med forhold i fritidsordningen **58**
6.2.1. Trivsel 58
6.2.2. Aktiviteter 59
6.2.3. Udendørs faciliteter og arealer 60
6.2.4. Fysiske rammer indendørs 61
6.2.5. Tid til det enkelte barn 62
6.2.6. Kontakt mellem fritidsordning og hjem 63

6.3. Tilfredshed med rammeforhold **64**
6.3.1. Valgmuligheder mellem fritidsordninger 64
6.3.2. Udbuddet af fritidsordninger 65
6.3.3. Ventetider 66
6.3.4. Information om fritidsordninger 67
6.3.5. Forældrebetaling 68

7. Hjemmehjælp ***69***

7.1. Overordnet tilfredshed med hjemmehjælp **69**

7.2. Praktisk hjælp **71**

7.3. Personlig pleje **72**

7.4. Individuelle ønsker **73**

7.5. Personlig kontakt **74**

7.6. Overholdelse af aftaler 75
7.7. Antal hjemmehjælpere 76
7.8. Tildelte antal timer 77
7.9. Information 78
7.10. Madordning 78

1. Sammenfatning

I alle seks kommuner er langt hovedparten af brugerne tilfredse med nogle af de væsentligste kommunale serviceydelser. Det gælder både forældre til børn i dagtilbud og skole og ældre, som modtager hjemmehjælp i eget hjem.

Det er især de forhold, som relaterer sig til den daglige direkte kontakt mellem bruger og personale, der får en positiv bedømmelse. Analysen kan således opfattes som et særligt skulderklap til de pædagoger, dagplejemødre, skolelærere og hjemmehjælpere i de seks kommuner, for en indsats, som i høj grad påskønnes af brugerne.

Dagpleje
Tilfredsheden er særlig stor blandt forældre til børn i dagpleje. I alle seks kommuner er minimum 19 ud af 20 forældre samlet set tilfredse og over halvdelen af forældrene tildeler dagplejen topkarakteren "meget tilfreds". Det indebærer, at forældrene i de seks kommuner er mere tilfredse end på landsplan.

Det er især forhold som trivsel, aktiviteter, tid til børnene og den daglige kontakt mellem dagpleje og forældre, der er baggrunden for de gennemgående flotte bedømmelse. I den modsatte retning trækker nogle af rammeforholdene, idet der spores en vis utilfredshed med forældrebetalingen, informationsindsatsen og i nogle kommuner ventelister.

Ved en sammenligning mellem kommunerne skiller Randers sig positivt ud, idet kommunen gennemgående har endnu mere tilfredse forældre end de øvrige kommuner.

Daginstitutioner
Også for daginstitutionernes vedkommende er der på tværs af kommunerne bred opbakning fra forældrenes side. Minimum 4 ud af 5 forældre giver deres barns daginstitution et positivt skudsmål og kun ganske få procent er decideret utilfredse.

Ligesom for dagplejen, er det først og fremmest personalets personlige indsats som forældrene peger på som daginstitutionernes styrke. Det kommer til udtryk ved, at forældrene bl.a. sætter pris på personalets evne til at skabe trivsel, aktiviteter og den pædagogiske indsats. Dog finder en del forældre, at der er utilstrækkelig tid til det enkelte barn. Ellers er det rammebetingelser som forældrebetaling, valgmuligheder mellem institutioner og informationsniveauet, hvor forældrene er relativt forbeholdne.

Også på daginstitutionsområdet skiller Randers sig positivt ud i forhold til de øvrige kommuner, hvilket bl.a. skyldes særligt mange "meget tilfredse" forældre. Foruden Randers ligger også Aalborg i den positive ende af skalaen.

Folkeskoler
Blandt forældre til skolebørn i de seks kommuner er der generel opbakning til skolernes indsats, om end tilbagemeldingerne gennemgående ikke er nær så positive som for dagpasning. Typisk 3 ud af 4 forældre er positive i deres tilbagemelding, mens omkring hver tiende finder, at skolen samlet set ikke er tilfredsstillende.

Forældrene fremhæver først og fremmest lærernes faglige og sociale indsats i klasselokalet ligesom, at samarbejdet mellem skole og hjem i de fleste kommuner fungerer upåklageligt. Omvendt er der i forældrekredse en vis skepsis overfor bl.a. standarden på undervisningsmaterialer og informationsindsatsen.

Også når det gælder børn i den skolepligtige alder, kan det konstateres, at Randers og Aalborg har de mest tilfredse gruppe af forældre. Modsat finder man de relativt mest forbeholdne forældre i København og Odense - uden at skolevæsenet i disse kommuner på nogen måde kan siges at klare sig dårligt.

Skolefritidsordninger
Efter forældrenes opfattelse opfylder kommunens tilbud til børnene uden for skoletiden behovet. Minimum 3 ud af 4 vurderer deres barns fritidsordning som tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende, mens mellem 10 og 20 procent ikke mener, at fritidsordningen lever op til den ønskede kvalitet.

Forældrene fremhæver bl.a. trivsel og aktiviteter som nogle af fritidsordningens styrker, mens der er en generel manglende forståelse for niveauet for forældrebetaling samt i mindre grad tiden til det enkelte barn.

København, Randers og Århus ligger i den positive ende af skalaen. Odense og Aalborg har de samlet set mindst tilfredse forældre, men også disse kommuner holder en generel høj standard.

Hjemmehjælp

Blandt modtagere af hjemmehjælp i de seks kommuner er langt hovedparten tilfredse med den hjælp de modtager. Typisk giver fire ud af fem en positiv bedømmelse, mens kun hver tyvende ældre har en direkte negativ oplevelse.

Det er i høj grad hjemmehjælperens personlige indsats og engagement, der er baggrunden for de generelt positive tilbagemeldinger. Således peger de ældre på hjemmehjælperens imødekommenhed og personlige pleje, som meget tilfredsstillende. Til gengæld er der mindre accept af det antal timer som de er blevet tildelt, ligesom flere ældre finder, at der er for mange forskellige hjemmehjælpere i deres hjem.

Randers har den højeste score blandt kommunerne, hvilket skyldes, at næsten halvdelen af de ældre giver hjemmehjælpen topkarakter. I den anden ende af skalaen ligger København. Trods det, at der også i København er langt flest tilfredse hjemmehjælpsmodtagere, har hovedstadskommunen endnu ikke nået samme høje standard som i de øvrige kommuner.

2. Baggrund og metode

2.1. Måling af oplevet kvalitet

En kvalitetsdimension blandt flere er den oplevede kvalitet. Baggrunden for at foretage brugerundersøgelser er netop at afdække synspunkter og vurderinger blandt de brugere, som skal leve med og i mange tilfælde er afhængige af serviceydelsen.

KL har i samarbejde med udvalgte kommuner udarbejdet et brugertilfredshedskoncept, KL-kompasset. Grundtanken er at gøre brugerundersøgelser sammenlignelige og derved skabe grundlaget for at kunne lære af hinanden.

Esbjerg, København, Århus, Randers, Odense og Aalborg har alle benyttet KL-kompasset og det er baggrunden for, at resultaterne mellem de seks kommuner kan sammenlignes indbyrdes.

KL har ligeledes i 2002 gennemført en landsdækkende brugerundersøgelse, hvilket gør det muligt for kommunerne at sammenligne sig med landsresultatet.

2.2. Målgruppe

KL-kompasset dækker følgende områder:

- Dagpasning (daginstitution og dagpleje)
- Folkeskole inkl. fritidsordning
- Hjemmehjælp i eget hjem

På hjemmehjælpsområdet spørges brugerne, mens det for dagpasning og folkeskole er forældrene, der indgår i undersøgelsen

2.3. Dataindsamling

Der er benyttet postale spørgeskemaer. For både kommune- og landsundersøgelser gælder, at stikprøven er tilfældigt udtrukket inden for målgruppen. Undersøgelserne i de 6 kommuner er gennemført i efteråret 2003. For Københavns vedkommende dog i foråret 2003. Landsundersøgelsen er gennemført medio 2002.

I nedenstående oversigt er antal besvarelser og svarprocenter opgjort for de enkelte kommuner samt landsundersøgelsen.

		Område					
		Dagpasning		Folkeskole		Hjemmehjælp	
		Antal besvarelser	Svar-procent	Antal besvarelser	Svar-procent	Antal besvarelser	Svar-procent
Kommune	København	1218	49,3	1209	48,4	1472	59,1
	Århus	1872	72,1	5974	59,8	5274	55,6
	Odense	378	63,0	391	65,2	714	61,8
	Aalborg	589	59,6	921	61,4	451	60,1
	Esbjerg	765	63,8	1272	43,1	685	50,7
	Randers	1724	51,2	810	66,1	747	62,3
	Landsplan	1983	65,0	1786	65,0	907	52,0

En høj svarprocent giver alt andet lige en større sikkerhed for, at besvarelserne er repræsentative i forhold til samtlige brugere. Med svarprocenter på typisk 50-65 procent vurderes resultaterne gennemgående med rimelighed at kunne tolkes som brugernes holdninger. For de delundersøgelser med lave svarprocenter skal resultaterne imidlertid tages med et vist forbehold.

2.4. Spørgeramme

På alle områder benyttes der gennemgående to grupper af spørgsmål:

- Kvalitetsindikatorer, der vedrører den enkelte skole/institution/dagpleje/hjemmehjælper
- Kvalitetsindikatorer, der vedrører de generelle rammeforhold, og som den enkelte skole/institution/dagpleje/hjemmehjælper kun har begrænset indflydelse på

På alle områder bliver brugerne spurgt om deres "alt i alt" tilfredshed med skolen/dagplejen/daginstitutionen/hjemmehjælpen. Dette spørgsmål stilles systematisk før spørgsmål, der vedrører enkeltforhold. Rækkefølgen betyder i praksis, at "alt i alt-scoren" ofte vil være høj sammenlignet med scoren for spørgsmål, der vedrører enkeltforhold. Det er et bevidst valg, hvor man prioriterer en spontan og umiddelbar samlet bedømmelse frem for en velovervejet og rationel bedømmelse. Eventuel niveauforskel mellem "alt i alt" kvalitetsindikatoren og de øvrige kvalitetsindikatorer udelukker derfor ikke, at der er en tæt sammenhæng mellem disse.

2.5. Måleskala

Der benyttes en balanceret skala, hvor bedømmelsen 1 er lig *meget utilfreds* og 5 er lig med *meget tilfreds*. Resultaterne kan således enten udtrykkes som en gennemsnitsscore eller som den andel, der f.eks. er "tilfreds" eller "meget utilfreds":

1= meget utilfreds
2= utilfreds
3= hverken tilfreds eller utilfreds
4= tilfreds
5= meget tilfreds

2.6. Databehandling og resultater

Beregning af kommuneresultater
Ved beregning af kommunegennemsnit benyttes i udgangspunktet ikke-vægtede data, hvilket vil sige, at alle kommunens besvarelser tæller lige meget. Undtagelserne er dog Århus dagpasning og skole og Esbjerg skole, hvor data er vægtet i forhold til brugersammensætning.

Sammenligning af kommuneresultater
Rapporten fokuserer primært på, hvorledes de seks kommuner klarer sig indbyrdes. Derfor er den gennemgående analysevinkel den enkelte kommunes resultat sat over for de øvrige kommuners resultater. Konkret sammenholdes kommunens gennemsnitsscore med gennemsnitsscoren for "de øvrige fem kommuner under ét".

Gennemsnitsscoren for de øvrige fem kommuner under ét beregnes således, at hver af de fem kommuneresultater indgår med samme vægt uanset, at der er forskel i antal brugere og antal besvarelser. Sammenligningsenheden bliver derved kommuner og ikke en gennemsnitsborger/-bruger i 5-kommunen. Fordelen ved denne metode er, at kommunen får et billede på, hvordan den klarer sig i forhold til de øvrige fem kommunen. Ulempen er, at analyserne er følsomme over for ekstreme enkeltkommune resultater, der kan påvirke gennemsnittet for 5-kommunen betydeligt.

Grafisk illustration af kommuneresultater
Da analyserne er baseret på stikprøver, er resultaterne altid forbundet med en vis statistisk usikkerhed. Det betyder, at forskelle i kommuneresultater kan bero på en statistisk tilfældighed.

Rapporten igennem benyttes begrebet signifikans, hvor der opereres med et 5 % signifikansniveau. Det kan f.eks. udtrykkes som *tilfredsheden er signifikant højere*

i Randers end i de øvrige fem kommuner under ét. Det betyder, at der maksimalt er 5 pct. risiko for, at en estimeret højere tilfredshed beror på en tilfældighed og ikke skyldes reelle forhold.

Den primære analysevinkel er at sammenligne kommunens resultat med resultatet for de øvrige fem kommuner samlet set – grafisk illustreret med blå, grønne og røde søjler. Figurerne er imidlertid suppleret med en ekstra information om landsgennemsnittet. Landsgennemsnittet er i figurerne systematisk angivet med en vandret linie.

Sammenligninger mellem Kommunerne

Her undersøges, om tilfredshedsniveauet varierer mellem forskellige kommuner.

- En **blå** søjle angiver, at kommunens brugere er signifikant mere tilfreds end de fem øvrige kommuner tilsammen.
- En **rød** søjle angiver, at kommunens brugere er signifikant mindre tilfreds end de fem øvrige kommuner tilsammen.

En **grøn** søjle angiver, at kommunens brugere hverken er mere eller mindre tilfreds end de øvrige fem kommuner tilsammen (forskellen er så lille, at den er statistisk usikker).

3. Daginstitutioner

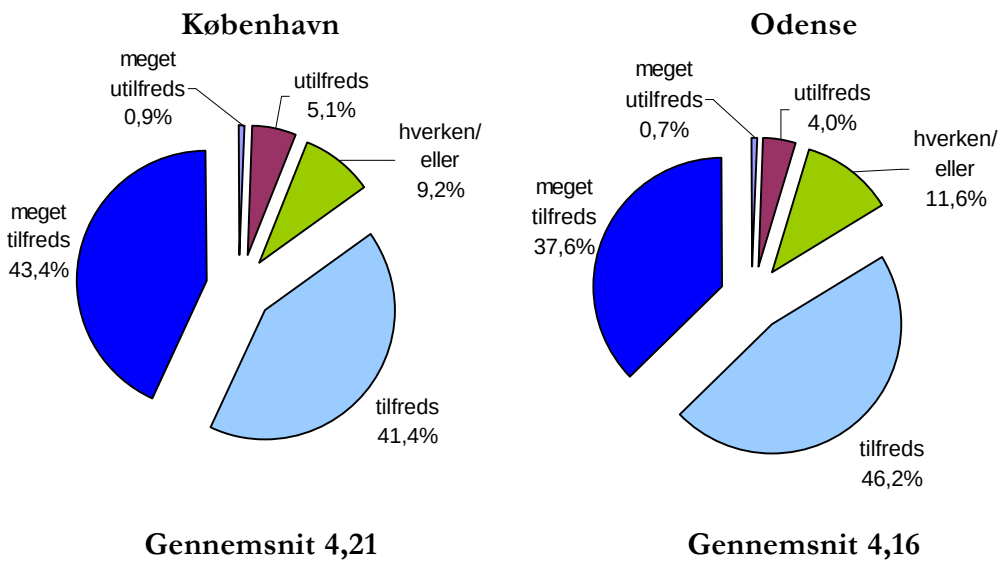
Forældrenes vurdering af daginstitutionsområdet kan opdeles i to hovedgrupper. Dels forhold, der vedrører den enkelte daginstitution, som trivsel, aktiviteter, pædagogik, fysiske rammer, åbningstider og kontakt mellem personale og forældre. Og dels forhold som ventetider, valgmuligheder, priser og generel information, der mere er de overordnede rammer for daginstitutionernes virke.

3.1. Overordnet tilfredshed

For alle seks kommuner gælder, at langt hovedparten af forældrene samlet set er tilfredse med deres barns daginstitution.

For Københavns vedkommende angiver 85% således, at de er "tilfredse" eller meget "tilfredse", mens omvendt kun 6% har svaret "utilfreds" eller "meget utilfreds". Tilsvarende gør sig gældende for Odense, hvor 84% er positivt indstillet, mens 5% er har en negativ vurdering af daginstitutionen.

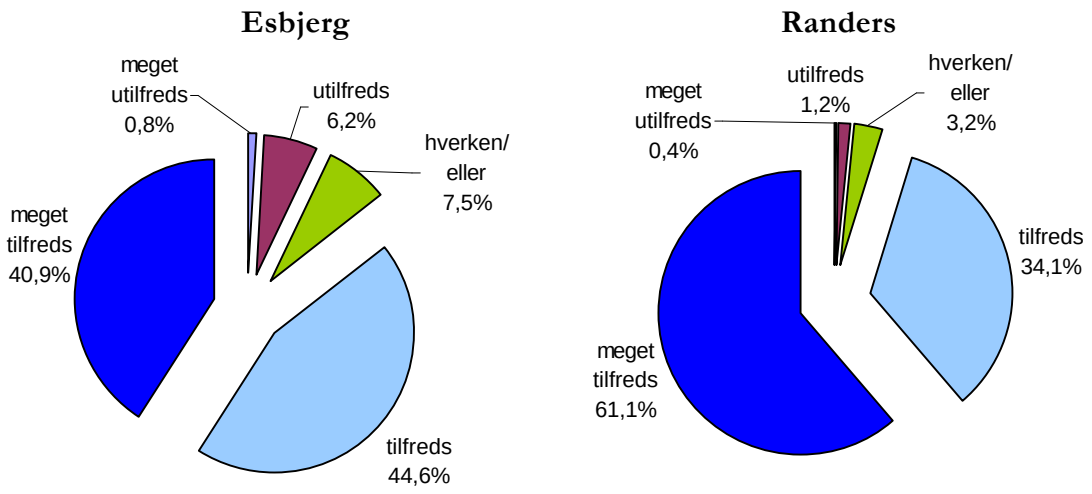
Figur 3.1.: Hvor tilfreds er du alt i alt med dit barns daginstitution?



Gennemsnit 4,21 **Gennemsnit 4,16**

Også for Esbjergs vedkommende er der et klart flertal på 85% af forældrene, som er positive i deres samlede vurdering af daginstitutionen, og med en mindre andel på 7% utilfredse forældre. I forhold til de øvrige 6-kommuner skiller Randers sig ud ved at have en meget høj andel af forældre, som giver daginstitutionen topkarakter. Således er 61 % meget tilfredse, mens under to procent er "utilfreds" eller "meget utilfreds".

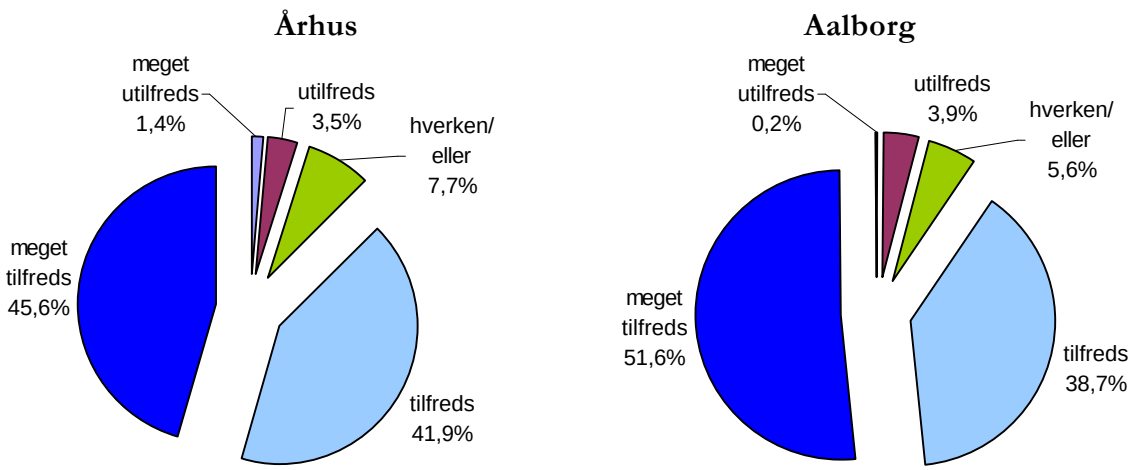
Figur 3.2. Hvor tilfreds er du alt i alt med dit barns daginstitution?



Gennemsnit 4,19 **Gennemsnit 4,54**

Også i Århus er der et markant flertal af positive forældre, idet 87% har svaret "tilfreds" eller "meget tilfreds", mens der i den anden ende af skalaen er 5% utilfredse brugere. Ligesom Randers har også Aalborg relativt mange meget tilfredse brugere (51%) blandt de positive vurderinger.

Figur 3.3. Hvor tilfreds er du alt i alt med dit barns daginstitution?



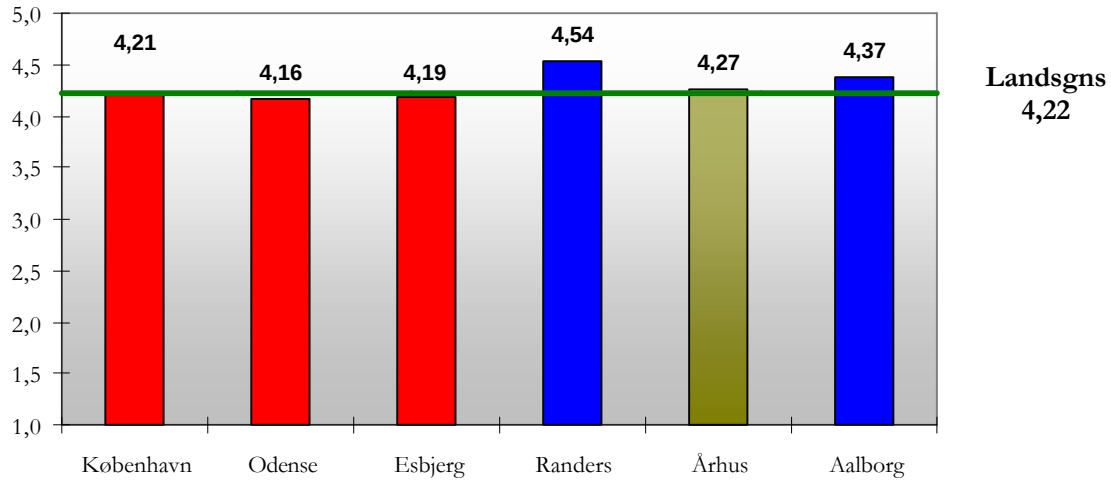
Gennemsnit 4,27 **Gennemsnit 4,37**

Det markante flertal af tilfredse forældre i alle seks kommuner, betyder, at alle kommunerne har en gennemsnitsscore over 4 (svarende til bedømmelsen "tilfreds"). Odense ligger lavest med 4,16, mens Randers topper med 4,54. I for-

hold til landsgennemsnittet på 4,22 klarer alle kommunerne sig således acceptabelt.

Ved en indbyrdes sammenligning mellem de seks kommuner, kan der registreres to grupper. På den ene side Odense, Århus, København og Esbjerg, der alle ligger tæt på landsgennemsnittet på 4,22 og Aalborg og Randers, der begge ligger noget over niveauet på landsplan.

Figur 3.4. Hvor tilfreds er du alt i alt med dit barns daginstitution?



Den høje score for Randers og Aalborg trækker gennemsnittet for 6-kommunerne op. Det betyder, at Odense, København og Esbjerg på trods af, at de ligger tæt på landsgennemsnittet, hver for sig har en score, der er signifikant lavere end de fem øvrige kommuner tilsammen (illustreret med rød søjle). Omvendt er forældrene i Randers og Aalborg hver for sig signifikant mere tilfredse end de fem øvrige kommuner tilsammen. Århus ligger på niveau med de øvrige kommuner under ét.

3.2. Tilfredshed med forhold i daginstitutionen

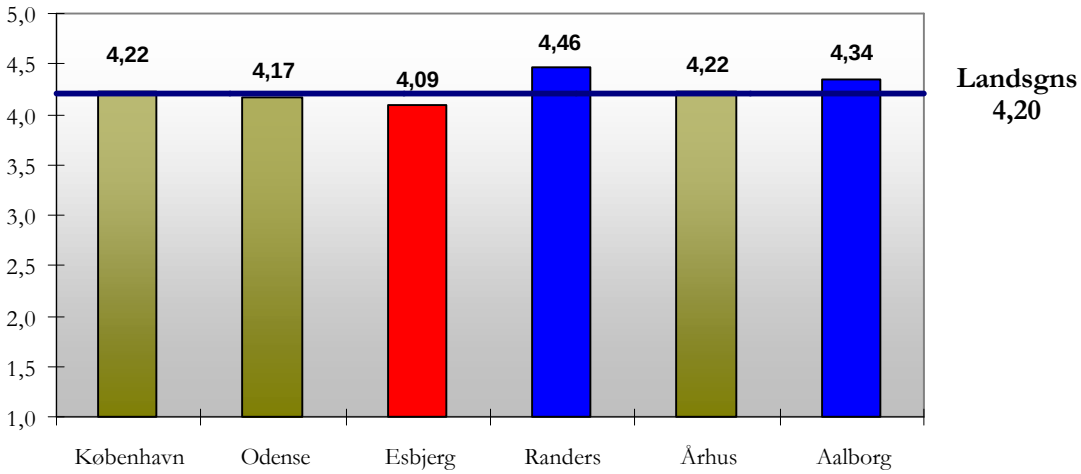
Den generelle tilfredshed med børnenes daginstitution kan skyldes forhold, der vedrører personalets daglige indsats, organisering, fysiske rammer og kommunikation. Der er derfor behov for at komme et spadestik dybere og undersøge, hvile faktorer, der er årsagen til den samlet set positive bedømmelse. Omvendt kan der også være tale om kritiske forhold, der alt andet lige trækker den samlede vurdering nedad.

3.2.1. Børnenes trivsel

Fundamentalt i forhold til forældrenes samlede vurdering er om forældrene føler, at børnene trives i daginstitutionen.

I lighed med på landsplan er personalets evne til at skabe trivsel for børnene gennemgående den kvalitetsindikator, der scorer højest i de seks kommuner. Alle seks kommuner har da også en gennemsnitsscore over 4 og med minimum 4 ud 5 forældre, som er positive i deres bedømmelse.

Figur 3.5. Personalets evne til at skabe trivsel for børnene?



Sammenligner man kommunerne indbyrdes, er en af forklaringerne på de særligt høje overordnede score i Randers og Aalborg, at de to kommuner for så vidt angår trivsel skiller sig positivt ud i forhold til de øvrige kommuner.

Omvendt er forældrene i Esbjerg mindre tilfredse sammenlignet med de fem øvrige kommuner under ét.

Både København, Århus og Odense ligger meget tæt på landsgennemsnittet på 4,20 og for alle tre kommuners vedkommende gælder, at deres score ligger på niveau med resten af 6-kommunerne samlet set.

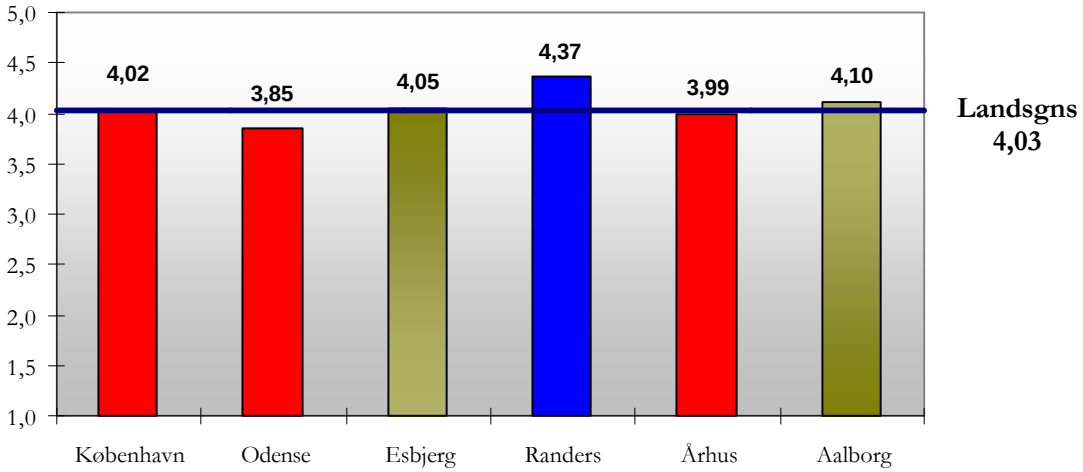
3.2.2. Aktiviteter

Et andet væsentligt målepunkt er tilfredsheden med de konkrete aktiviteter, som daginstitutionen iværksætter.

Generelt er aktiviteterne en af de parametre, der bliver forholdsvist positivt bedømt, og således er med til at skabe en positiv vurdering af daginstitutioner-

ne som helhed. På landsplan er scoren 4,03 og med Odense som undtagelsen ligger alle kommunerne, da også med en gennemsnitsscore på 4 eller derover.

Figur 3.6. Aktiviteterne i daginstitutionen?



Også for så vidt angår aktiviteter scorer Randers markant højere end de øvrige, hvilket skyldes forholdsvis mange "meget tilfredse".

København og Århus ligger begge meget tæt på landsgennemsnittet, men gennemsnitsscoren for 6-kommunerne er så høj, at de alligevel ligger signifikant lavere end de øvrige kommuner under ét.

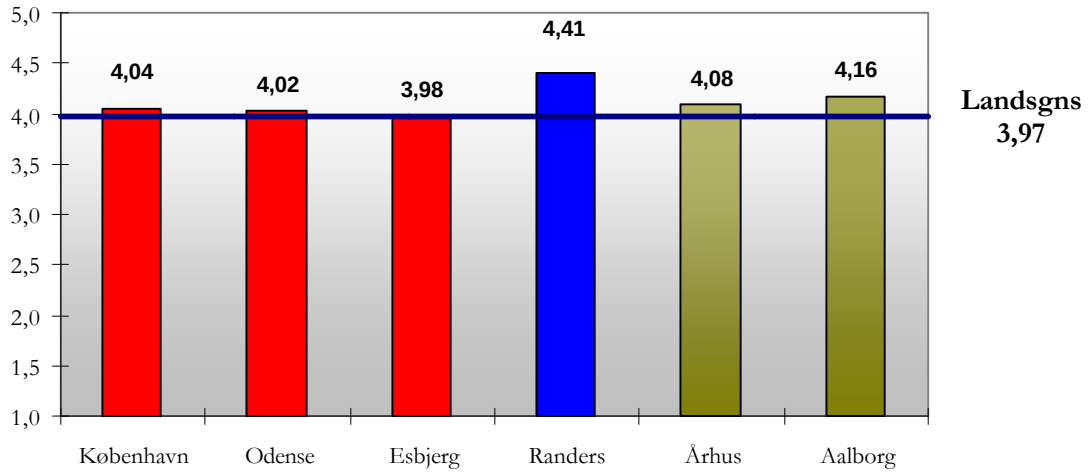
Forældrene i Odense er de mindst tilfredse i forhold til aktivitetsniveauet. Med en score på 3,85 ligger kommunen noget under landsgennemsnittet og niveauet for de øvrige fem kommuner. Der er også i Odense kun ganske få "meget utilfredse", men når Odense alligevel klarer sig relativt dårligt, skyldes det, at kommunen har betydeligt flere i kategorien "utilfredse" (12 procent) end de øvrige kommuner.

3.2.3. Pædagogik

En del forældre vil givetvis ikke have kendskab til daginstitutionens formelle (nedskrevne) pædagogiske linie. Men den faktiske pædagogiske indsats i dagligdagen, vil langt de fleste forældre tillægge betydning og have en holdning til.

Som på de øvrige forhold, hvor det i høj grad afhænger af personalets personlige indsats, er forældrene gennemgående tilfredse. Det illustreres af, at for alle seks kommuner er minimum tre ud af fire forældre positive i forhold til den pædagogiske indsats, mens maksimalt en ud af ti forældre er negativt indstillet.

Figur 3.7. Personalets pædagogiske indsats?



Mønsteret fra den overordnede tilfredshed gentager sig i forhold til den pædagogiske indsats. De meget tilfredse forældre i Randers trækker gennemsnittet for 6-kommunerne så meget op, at selv om København, Odense og Esbjerg alle ligger på niveau med landsgennemsnittet, er tilfredsheden i hver af de tre kommuner signifikant lavere end de fem øvrige kommuner under ét. Det er således mere Randers høje score end utilfredsstillende score i de tre kommuner, der får dem til at fremstå med en signifikant lavere tilfredshed.

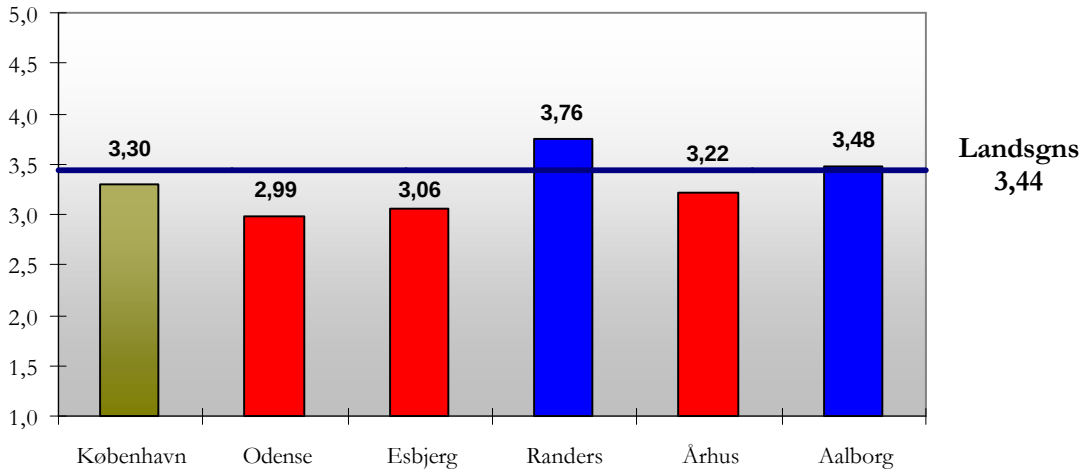
Tilsvarende gør sig gældende for Aalborg og Århus, hvor en gennemsnitsscore over landsgennemsnittet kun er tilstrækkelig til at ligge på niveau med 6-kommunerne samlet set.

3.2.4. Tid til børnene

Det er et tilbagevendende tema, hvorvidt daginstitutionerne har for lidt tid til det enkelte barn. Det kan være i forbindelse med en debat om normeringen eller de administrative byrder, der pålægges den enkelte institution. Man kan derfor have en forventning om, at kvalitetsindikatoren "personalets tid til det enkelte barn" vil tegne et mere broget billede af tilfredsheden end de øvrige personafhængige forhold.

På landsplan er det da også med en gennemsnitsscore på 3,44 den kvalitetsindikator, vedrørende den enkelte daginstitution, der scorer lavest.

Figur 3.8. Personalets tid til det enkelte barn?



Der er betydelige forskelle de seks kommuner indbyrdes. Randers ligger også for denne kvalitetsindikator over både landsgennemsnittet og de øvrige kommuner under ét. Aalborg har med et gennemsnit på 3,48 et niveau svarende til på landsplan, men da 6-kommunerne generelt scorer lavt , er det alligevel tilstrækkeligt til, at Aalborg ligger signifikant højere end de øvrige kommuner samlet set.

København har en score under landsplan, men dog på niveau med de øvrige kommuner under ét. Også Århus ligger under gennemsnittet for de øvrige kommuner og fremstår med signifikant mindre tilfredse forældre end de øvrige kommuner under ét.

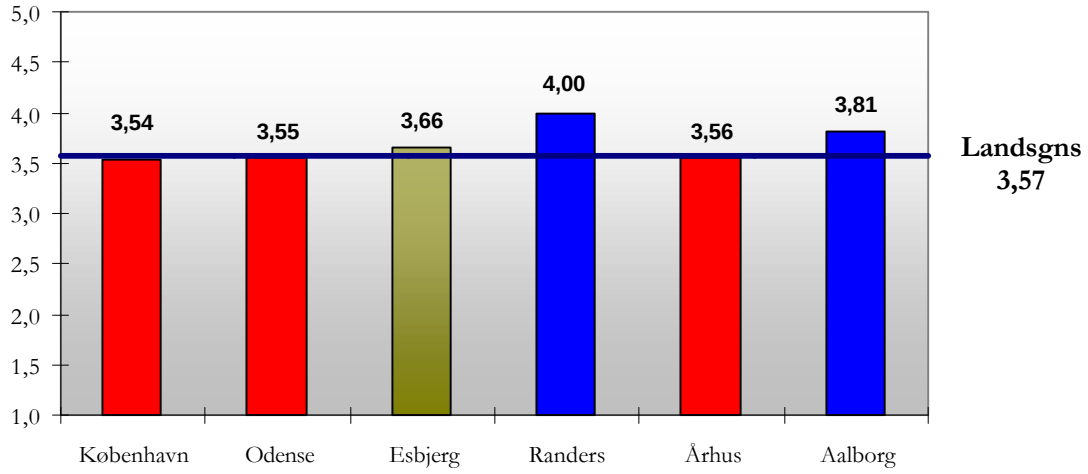
I Odense og Esbjerg er det en meget udbredt opfattelse at der ikke er tilstrækkeligt med tid til det enkelte barn. I Odense er 40 procent "utilfredse" eller "meget utilfredse", mens det tilsvarende er 38 procent i Esbjerg. For begge kommuners vedkommende resulterer det da også i lave gennemsnitsscore, hvor antallet af negative forældre næsten er lig med antallet af positive forældre.

3.2.5. Fysiske rammer indendørs

De fleste børn opholder sig mange timer i daginstitutionen, og de indendørs rammer for leg og samvær er derfor et væsentligt aspekt for børnenes udfoldelsesmuligheder. Hvorvidt der generelt er for mange børn på for lidt plads er jævnligt til debat, og på landsplan er der da også den kvalitetsindikator vedrørende den enkelte daginstitution, der scorer næstlavest.

I betragtning af, at det set fra et forældre synsvinkel traditionelt er et af de mere ømme punkter opnår 6-kommunerne acceptable resultater. Typisk omkring hver femte forældre er "utilfreds" eller "meget utilfreds" i 6-kommunerne, mens to ud af tre anser de indendørs rammer i daginstitutionen for tilfredsstillende. Desuden ligger ingen af kommunerne under landsgennemsnittet.

Figur 3.9 De fysiske rammer indendørs?

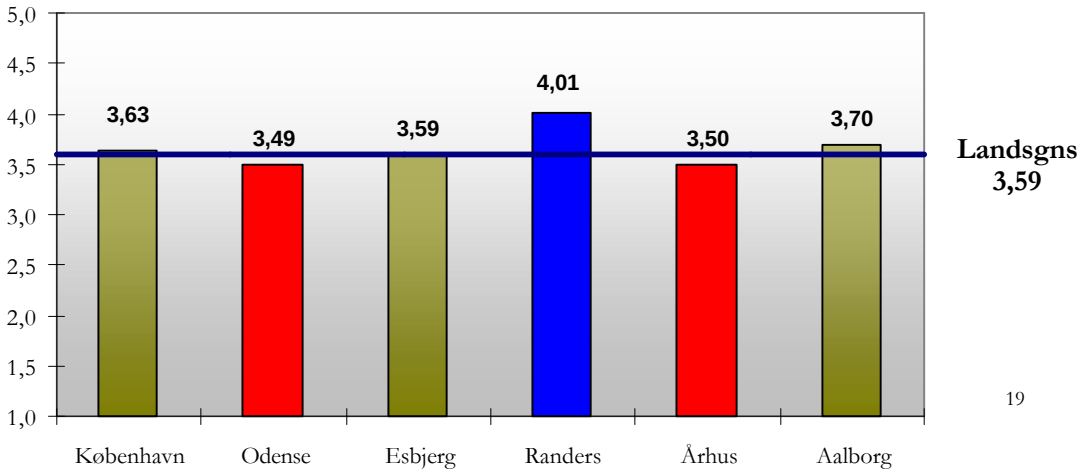


Også når det gælder de indendørs rammer scorer Odense lavere end de fem øvrige kommuner under ét. Tilsvarende gør sig gældende for København og Århus. Når alle tre kommuner, på trods af at de ligger omkring landsgennemsnittet, hver for sig klarer sig signifikant dårligere end de øvrige kommuner tilsammen skyldes det igen, at Randers og Aalborg er med til at trække gennemsnittet for de seks kommuner op.

3.2.6. Indeklima og rengøring

Tæt knyttet til de indendørs forhold er indeklima og rengøring, som også er et af de punkter, hvor en del forældre på landsplan er relativt kritiske. Således anser knap hver fjerde forældre på landsplan indeklima og rengøringen for utilfredsstillende i varierende omfang.

Figur 3.10 Indeklima og rengøring?



Generelt er der et vist sammenfald mellem kommunernes score på "indeklima og rengøring" og "de fysiske rammer indendørs". Odense og Århus har således signifikant mere utilfredse forældre på begge kvalitetsindikatorer, mens forældrene i Randers ligger over på begge indikatorer.

Aalborg scorer også pænt på "indeklima og rengøring", men ligger trods alt ikke signifikant bedre end de øvrige kommuner tilsammen.

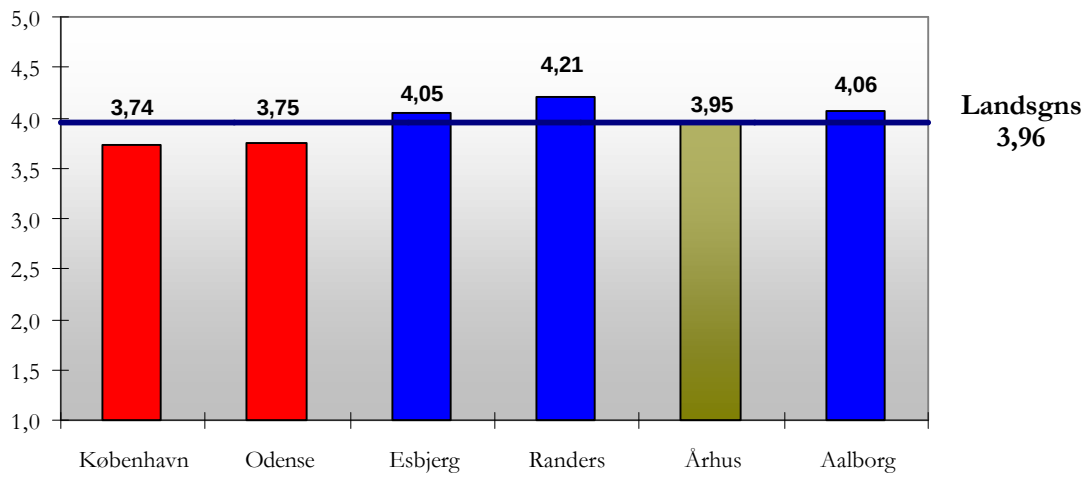
Esbjerg scorer neutralt på begge indikatorer, mens København klarer sig relativt bedre på indeklima og rengøring end de fysiske rammer indendørs.

3.2.7. Udendørs faciliteter og arealer

Børnenes udfoldelsesmuligheder afhænger naturligt også af, hvilke udendørs faciliteter, der er til rådighed i form af eksempelvis legepladser og adgang til grønne områder.

På landsplan er forældrene betydeligt mere tilfredse med de udendørs end de indendørs forhold som daginstitutionerne tilbyder. Det er også – men i knap så udpræget grad - tilfældet for 6-kommunerne.

Figur 3.11. Udendørs faciliteter og arealer?



Kun Esbjerg og Århus har et spring i tilfredshed fra indendørs til udendørs faciliteter, der svarer til på landsplan. For Esbjergs vedkommende betyder det, at deres gennemsnitsscore ligger over scoren for de andre kommuner, mens Århus fastholder et niveau svarende til på landsplan.

Randers og Aalborg ligger med gennemsnitsscore over 4 også på denne kvalitetsindikator over både landsplan og de øvrige kommuner under ét.

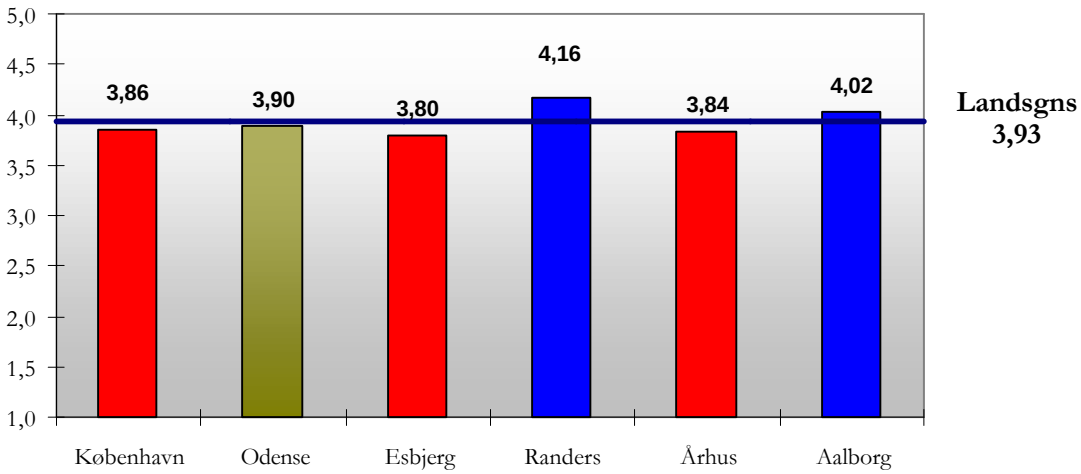
I sammenligning med landsplan og de øvrige 6-kommuner er "udendørs faciliteter og arealer" den kvalitetsindikator vedr. de enkelte daginstitutioner, hvor København får den hårdeste bedømmelse. Også Odense har en forholdsvis lav score på de udendørs forhold, men den ligger mere i forlængelse af de gennemgående relativt lave score på tværs af kvalitetsindikatorer.

3.2.8. Daglig kontakt

Den daglige kontakt mellem daginstitution og forældre vil typisk foregå i forbindelse med aflevering og afhentning. Praktisk information videregives og det er samtidig en anledning til at udveksle holdninger og erfaringer.

På landsplan oplever forældrene gennemgående, at der er god kontakt med daginstitutionen. Tre ud af fire er således tilfredse og en gennemsnitsscore på 3,93 er absolut acceptabel. Tilsvarende gør sig gældende for 6-kommunerne, hvor gennemsnitsscoren ligger mellem 3,80 i Esbjerg og 4,16 i Randers.

Figur 3.12. daglige kontakt til personalet?



Både Randers og Aalborg ligger hver for sig højere end de øvrige kommuner tilsammen, hvilket skyldes, at de begge har mere end en tredjedel "meget tilfredse" forældre.

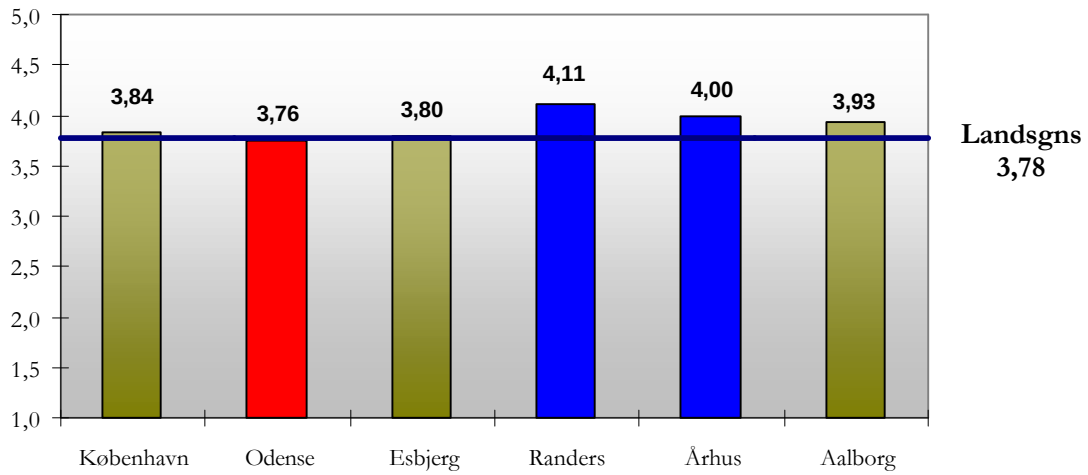
Det er ikke p.g.a. mangelfuld kontakt til daginstitutionen, at forældrene i Odense gennemgående er mindre tilfredse end forældre i de andre kommuner, idet Odense for denne kvalitetsindikator ligger på niveau med de øvrige kommuner.

Århus, Esbjerg og København ligger alle en anelse under landsgennemsnittet, hvilket imidlertid er tilstrækkeligt til, at de hver især fremstår med signifikant lavere score sammenlignet med de fem øvrige kommuner.

3.2.9. Forældreinddragelse

Et andet forhold, der vedrører kontakten mellem hjem og daginstitution, er forældreinddragelse i beslutninger vedrørende daginstitutionens virke. Den formelle indflydelse foregår via forældrebestyrelser, mens den mere uformelle inddragelse sker ved, at forældrene bliver taget med på råd i forhold til aktiviteter, legepladser, kostplan mv.

Figur 3.13. Forældreinddragelse i beslutninger vedr. daginstitutioner?



Gennemgående føler forældrene i 6-kommunerne, at de har tilstrækkelig indflydelse. Det illustreres af, at Odense på trods af en bedømmelse svarende til på landsplan, alligevel har mindre tilfredse forældre end de øvrige fem kommuner.

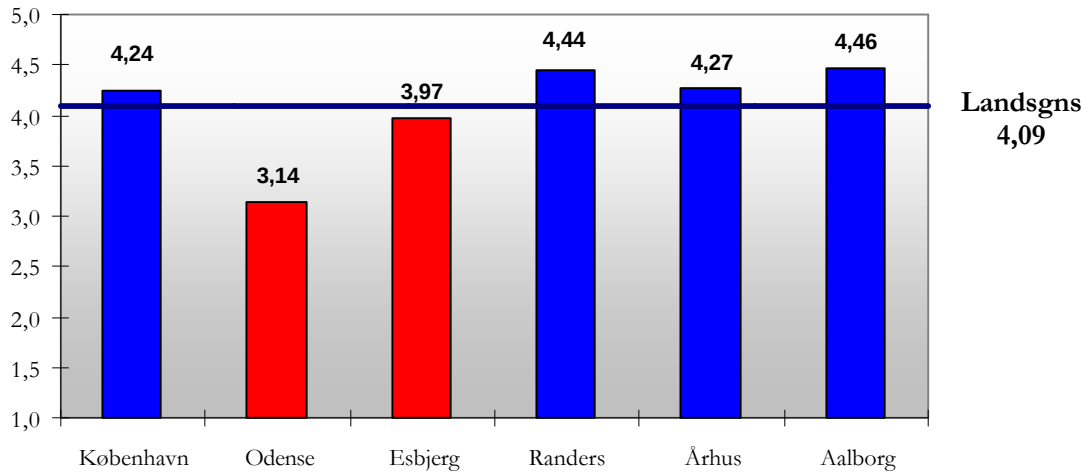
København, Esbjerg og Aalborg har en score i underkanten af 4, hvilket svarer til gennemsnitsniveauet i 6-kommunerne.

I Randers og Århus føler forældrene i endnu højere grad end i de øvrige kommuner, at de i tilstrækkeligt omfang bliver inddraget i beslutninger vedrørende daginstitutionen.

3.2.10. Åbningstider

Åbningstiderne er et tema der jævnligt er oppe at vende i medierne. Indgangsvinklen er som oftest, at mange forældre p.g.a. ufleksible åbningstider har svært ved at få arbejds- og familieliv til at hænge sammen. Spørger man forældrene, er der imidlertid udbredt tilfredshed med de eksisterende åbningstider. På landsplan er det således den kvalitetsindikator, der scorer næsthøjest (4,09), og kun 9 procent er da også "utilfredse" eller "meget utilfredse".

Figur 3.14. Åbningstider?



Der er betydelige udsving 6-kommunerne imellem. Fra Randers og Aalborg, der med gennemsnitsscore på 4,44 og 4,46 nærmer sig den i praksis maksimalt mulige tilfredshed, til Odense, hvor scoren er langt under landsgennemsnittet og de øvrige kommuner.

Også de to store kommuner Århus og København kan notere en meget positiv vurdering af daginstitutionernes åbningstider.

Den udprægede polarisering af resultaterne, hvor Odense trækker gennemsnittet for 6-kommunerne betydeligt ned, bevirker at Randers, Aalborg, København og Århus ligger signifikant over de øvrige kommuner under ét. Modsat ligger foruden Odense også Esbjerg under de øvrige kommuner.

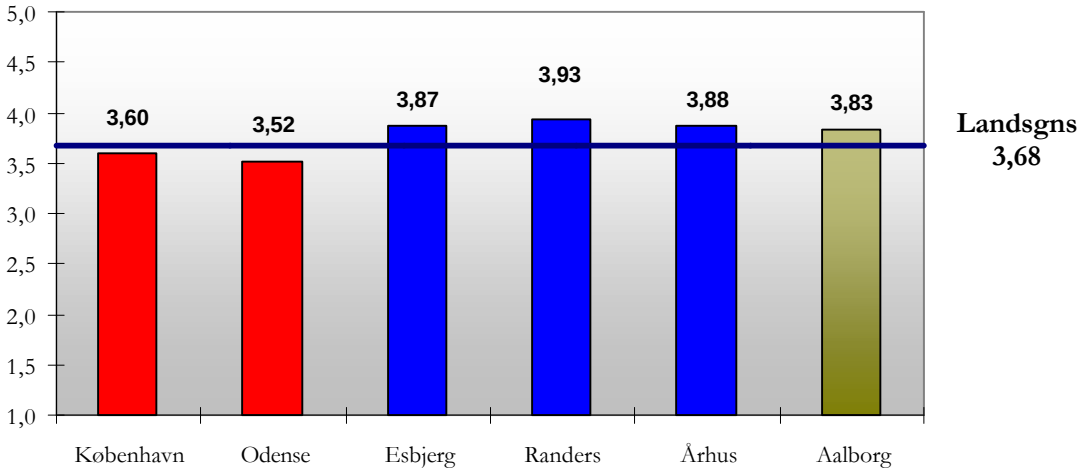
3.3. Tilfredshed med rammeforhold

Foruden velfungerende daginstitutioner, har de rammer som kommunen tilbyder for dagpasning også betydning for forældrene. Er der de ønskede valgmuligheder, er der en institutionsplads ledig, når behovet er der og er forældrebetalingen acceptabel?

3.3.1. Valgmuligheder mellem pasningsformer

Der har været stigende fokus på frit valg på serviceområderne. En vinkel på dette er forældrenes mulighed for at vælge mellem forskellige pasningsformer som eksempelvis vuggestue eller dagpleje. Gennemgående er der på landsplan tilfredshed med de eksisterende muligheder, idet næsten tre ud af fire er "tilfredse" eller "meget tilfredse". Også i 6-kommunerne føler hovedparten af forældrene, at den nuværende fleksibilitet er tilstrækkelig.

Figur 3.15. Valgmuligheder mellem pasningsformer?



Både Esbjerg, Randers og Århus ligger over landsgennemsnittet på 3,68 og har hver for sig signifikant mere tilfredse forældre end de øvrige kommuner under ét.

Også Aalborg ligger over landsgennemsnittet, men ikke tilstrækkeligt til også at være signifikant bedre end de øvrige kommuner.

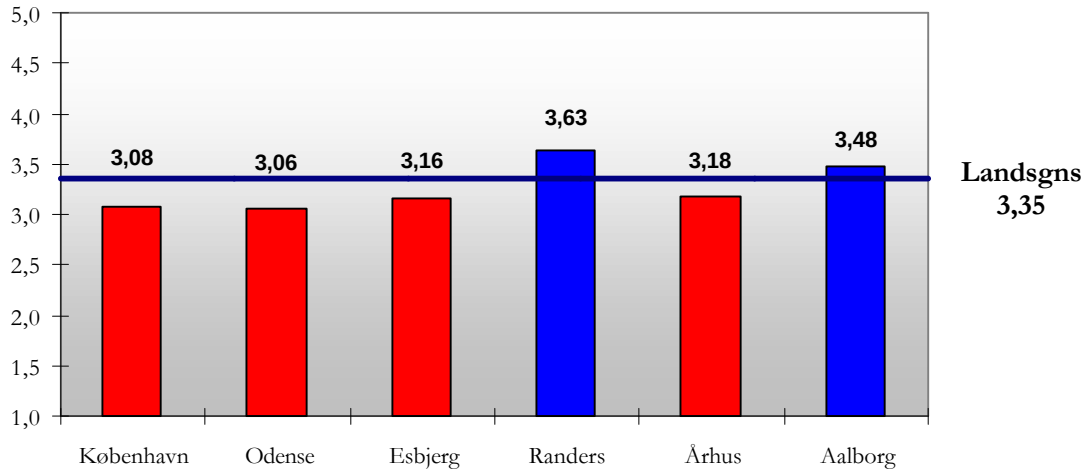
Der er et mindre spring ned til Odense og København, hvor godt 60 procent positivt indstillede forældre er signifikant lavere end i de øvrige 6-kommuner.

3.3.2. Valgmuligheder mellem daginstitutioner

Mens der på landsplan og i 6-kommunerne er stor opbakning til valgmulighederne mellem forskellige pasningsformer, er det ikke i nær samme udstrækning tilfældet med valgmulighederne mellem daginstitutioner.

På landsplan falder gennemsnitsscoren således til 3,35 og flere af 6-kommunerne oplever et lignende eller endnu større fald.

Figur 3.16. Valgmuligheder mellem daginstitutioner?



Mest markant er forskellen for Esbjerg og Århus, der begge har en forholdsvis høj score på valgmuligheder mellem pasningsformer, men når det kommer til valg mellem daginstitutioner, ligger de to kommuner under både landsgennemsnit og de øvrige kommuner under ét.

Til gengæld oplever forældrene i Aalborg en relativt mindre forskel i mulighederne for at vælge mellem institutioner hhv. pasningsformer. Det bevirker, at når det gælder valgmulighederne mellem daginstitutioner, er forældrene i Aalborg mere tilfredse end i de øvrige kommuner under ét.

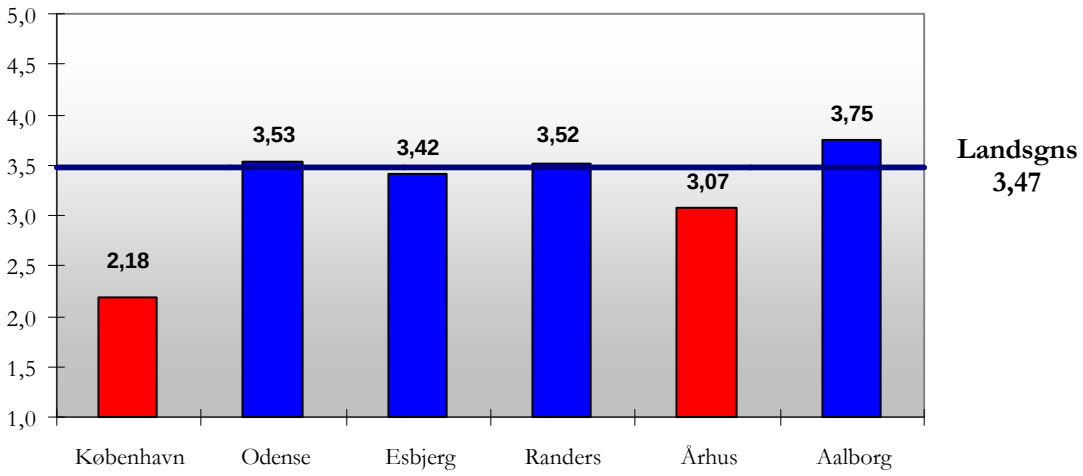
I lighed med valgmulighederne mellem pasningsformer ligger Randers også når det gælder valg af institution højt sammenlignet med de øvrige kommuner..

Blandt de seks kommuner er forældrene i Odense og København mindst tilfredse med valgmulighederne. Det gælder både valget mellem pasningsformer og de enkelte daginstitutioner.

3.3.3. Ventetider

Med pasningsgaranti i langt de fleste kommuner er ventetiden på en institutionsplads i mange kommuner ikke et ømtåleligt emne. I flere af de store kommuner er der imidlertid problemer med at skaffe pladser nok, så netop i 6-kommune sammenhæng er ventetiden en særlig relevant vinkel.

Figur 3.17. Ventetiden på en dagpasningsplads?



Målt på ventetider ligger København betydeligt lavere end de øvrige kommuner. Med en score på 2,18 og 68 % utilfredse forældre er det på tværs af serviceområder, kommuner og kvalitetsindikatorer noget af det laveste, der er målt i KL-kompas regi.

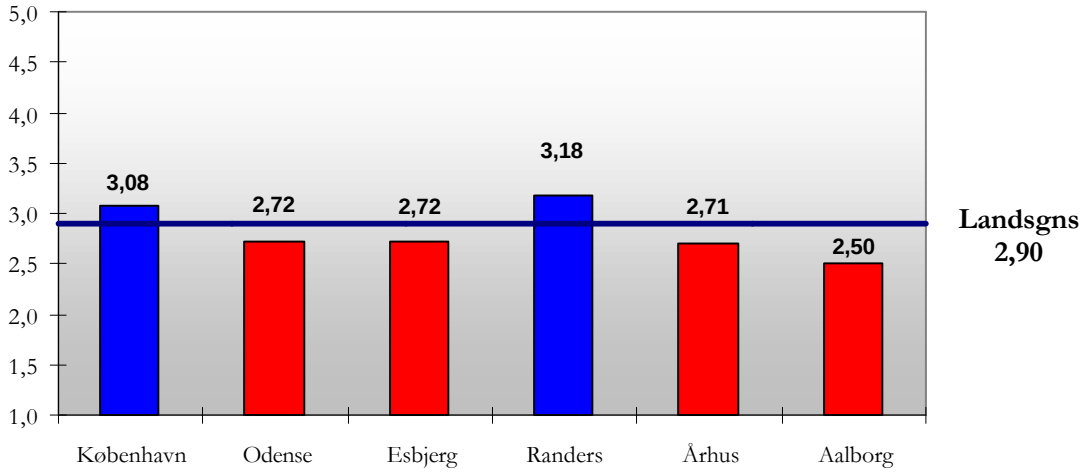
Også i Århus opfatter forældrene ventetiden på en dagpasningsplads som mindre tilfredsstillende end i de øvrige kommuner. Der er dog stadigvæk niveauforskel mellem Århus og København.

Københavns meget lave score trækker 6-kommune gennemsnittet så meget ned, at de fire øvrige kommuner fremstår med signifikant mere tilfredse forældre end de øvrige kommuner tilsammen. Dette til trods for, at kun Aalborg ligger væsentligt over landsgennemsnittet.

3.3.4. Forældrebetaling

Et andet traditionelt omstridt punkt er forældrebetalingen. Det er en stor post på mange børnefamiliers budgetter, og mange forældre er ikke klar over, at de kun finansierer en mindre del af de reelle udgifter. Det kan på den baggrund ikke undre, at det på landsplan er den kvalitetsindikator med den laveste score, hvilket bl.a. indebærer, at der er flere negativt end positivt indstillet forældre.

Figur 3.18. Niveauet på forældrebetalingen?



Kun i København og Randers er der flere positive end negative forældre i forhold til niveauet på forældrebetaling. Det betyder da også, at de to kommuner har en score, der ligger signifikant over de øvrige kommuner.

Både Odense, Esbjerg og Århus ligger lidt under landsgennemsnittet med 40-45 procent af forældrene som er utilfredse og desuden 25-30 procent neutrale.

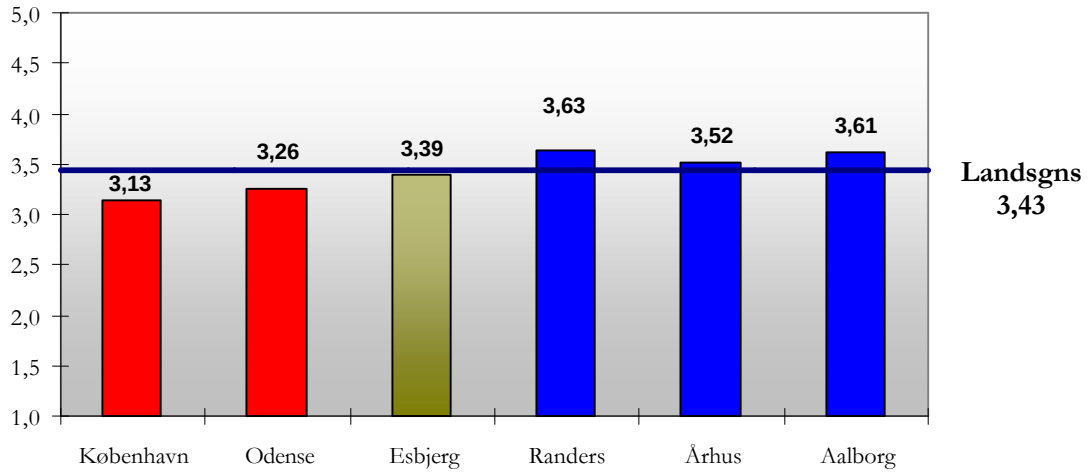
På langt de fleste kvalitetsindikatorer ligger Aalborg over landsgennemsnittet og i den positive ende blandt 6-kommunerne. Når det gælder forældrebetalingen, er der imidlertid en markant utilfredshed blandt forældrene. En gennemsnitsscore på 2,50, hvor hver femte forældre er "meget utilfreds", udtrykker således en generelt meget kritisk holdning til forældrebetalingen.

3.3.5. Information

Information om pasningsmulighederne i kommunerne er særlig relevant inden børnene starter i daginstitutionen.

Generelt er tilfredsheden blandt forældre på landsplan acceptabel, om end der er et mindretal på omkring 20 procent utilfredse. Også for 6-kommunerne er der gennemgående få egentlig utilfredse, men samtidig heller ikke mange, som giver informationsindsatsen topkarakter "meget tilfreds".

Figur 3.19. Information om pasningsmuligheder?



Som på de øvrige rammeforhold ligger Randers og Aalborg i den høje ende af skalaen - særligt sammenlignet med de øvrige 6-kommuner. Også i Århus bedømmer forældrene generelt informationsindsatsen mere positivt end i de øvrige kommuner.

Med score på 3,39 ligger Esbjerg tæt på landsgennemsnittet og adskiller sig da heller ikke fra gennemsnitsniveauet i 6-kommunerne.

Odense og København ligger lavest blandt 6-kommunerne og for Københavns vedkommende er det med 30 procent negative forældre en relativ kritisk parameter.

4. Dagpleje

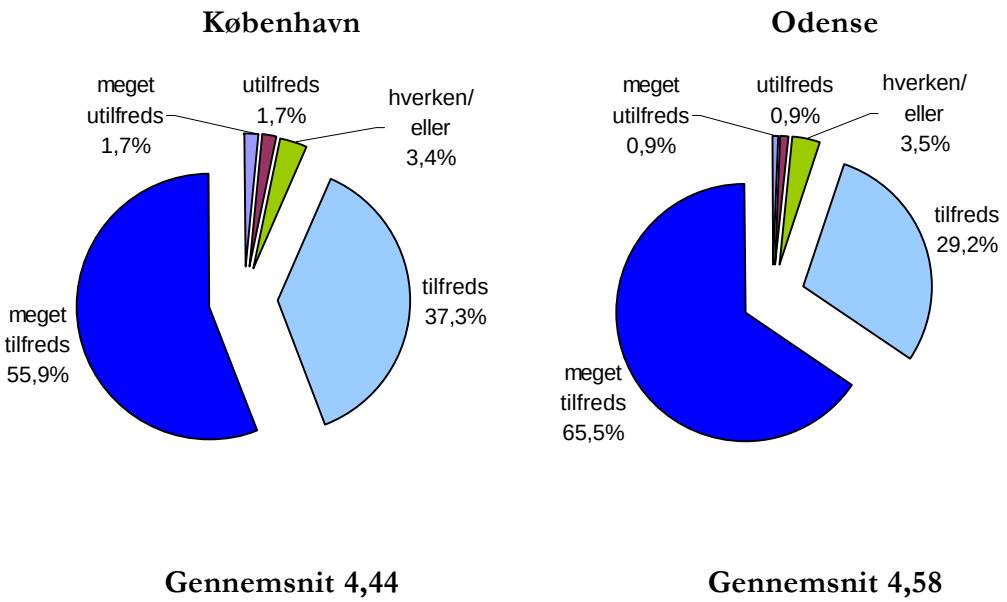
I lighed med for daginstitutionerne kan forældrenes vurdering af dagplejen opdeles i to typer af kvalitetsindikatorer. Dels forhold, der vedrører den enkelte daginstitution, som trivsel, aktiviteter, pædagogik, fysiske rammer, åbningstider og kontakt mellem personale og forældre. Og dels forhold som ventetider, valgmuligheder, priser og generel information, der mere er de overordnede rammer for dagplejen.

4.1. Overordnet tilfredshed

Alle 6 kommuner har en gruppe af særdeles tilfredse forældre. Med kun ganske få procent utilfredse og over halvdelen "meget tilfreds", opnår alle kommunerne en gennemsnitsscore langt over 4. Det er tilmed resultater, som ligger over den ellers høje landsscore på 4,36.

Det gælder også for København og Odense, hvor ni ud af ti forældre samlet set er tilfreds med deres barns dagpleje og hovedparten af dem er oven i købet meget tilfreds. Alt i alt giver det en gennemsnitsscore på hhv. 4,44 og 4,58

Figur 4.1. Alt i alt tilfredshed med dagplejen?

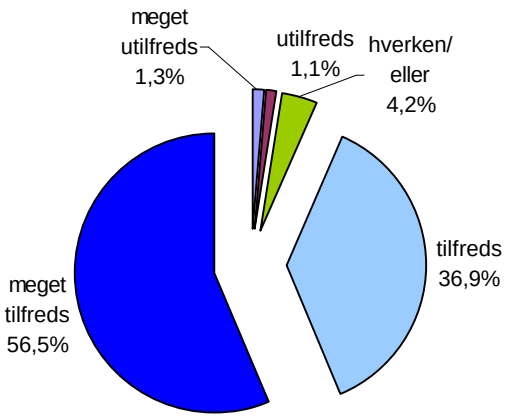


Endnu mere udtalt er tilfredsheden i Randers, hvor fire ud af fem giver dagplejen topkarakter "meget tilfreds". Gennemsnitsscoren på 4,76 er så høj, at det i praksis fremover kun vil være realistisk at hæve den marginalt.

Også i Esbjerg er forældrene til børn i dagpleje i høj grad tilfredse med dagplejen som helhed. 93 procent er tilfredse og kun 2 procent har direkte angivet, at de er utilfredse med dagplejen.

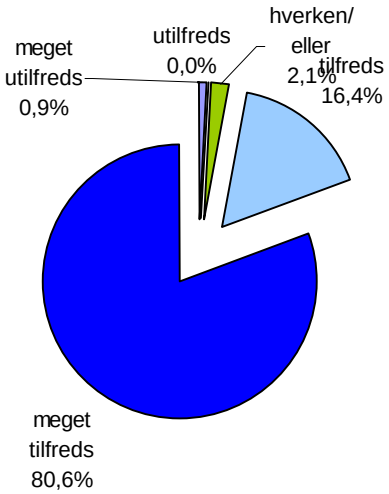
Figur 4.2. Alt i alt tilfredshed med dagplejen?

Esbjerg



Gennemsnit 4,46

Randers

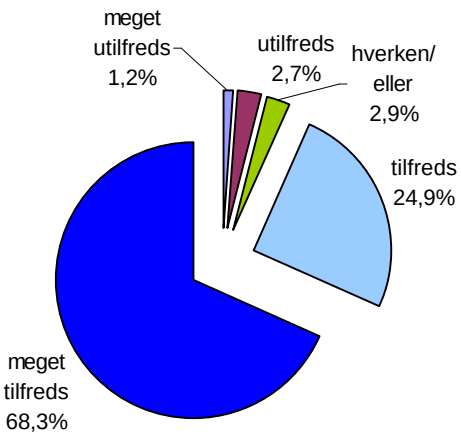


Gennemsnit 4,76

Både Århus og Aalborg ligger over landsgennemsnittet. Fordelingen mellem positive og negative forældre er nogenlunde den samme, men Århus har en større andel meget tilfredse, hvilket resulterer i, at de har et lidt højere gennemsnit end Aalborg.

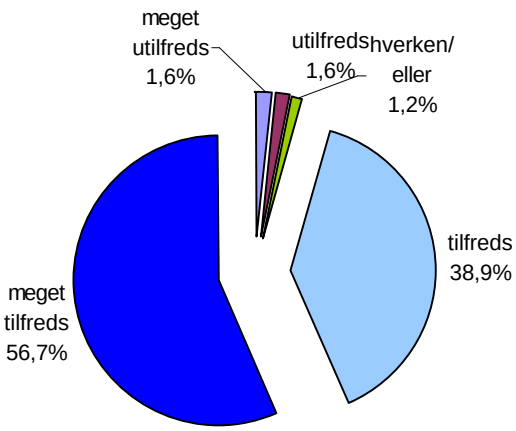
Figur 4.3. Alt i alt tilfredshed med dagplejen?

Århus



Gennemsnit 4,56

Aalborg

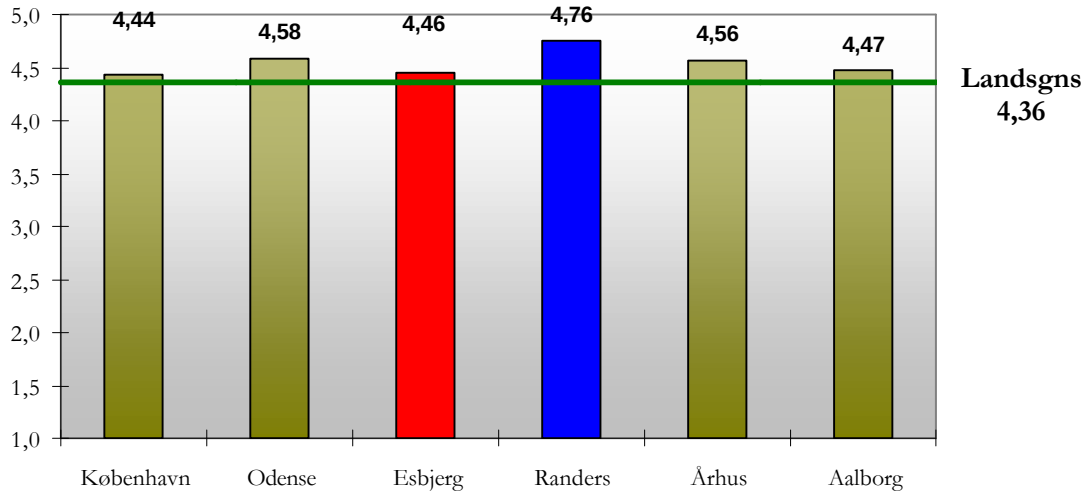


Gennemsnit 4,47

Ved en indbyrdes sammenligning er der ikke de store variationer i bedømmelsen kommunerne imellem. Dog er forældrene i Randers, på trods af de mange positive tilbagemeldinger i alle seks kommuner, signifikant mere tilfredse end de øvrige fem kommuner tilsammen.

Når kun Esbjerg rent statistisk scorer signifikant lavere end de øvrige, skyldes det ikke så meget, at scoren ligger specielt lavt, men mere at estimatet for Esbjerg er mere sikkert end det er tilfældet for eksempelvis København

Figur 4.4. Alt i alt tilfredshed med dagplejen?



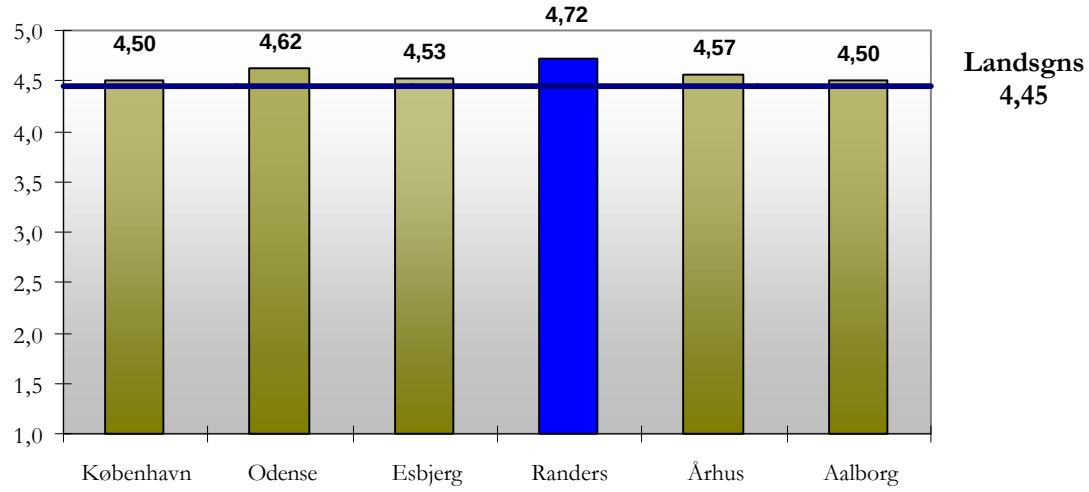
4.2. Tilfredshed med forhold i dagplejen

Til forklaring af den overordnede store tilfredshed med dagplejen kan der, som for daginstitutioner, opstilles et sæt af kvalitetsindikatorer til vurdering af barnets dagpleje.

4.2.1. Børnenes trivsel

På landsplan er dagplejens evne til at skabe trivsel for børnene den kvalitetsindikator der scorer næsthøjest. Også i 6-kommunerne er det en af dagplejens absolutte styrker. Således ligger alle med en gennemsnitsscore på eller over landsgennemsnittet på 4,45.

Figur 4.5. dagplejens evne til at skabe trivsel for børnene?



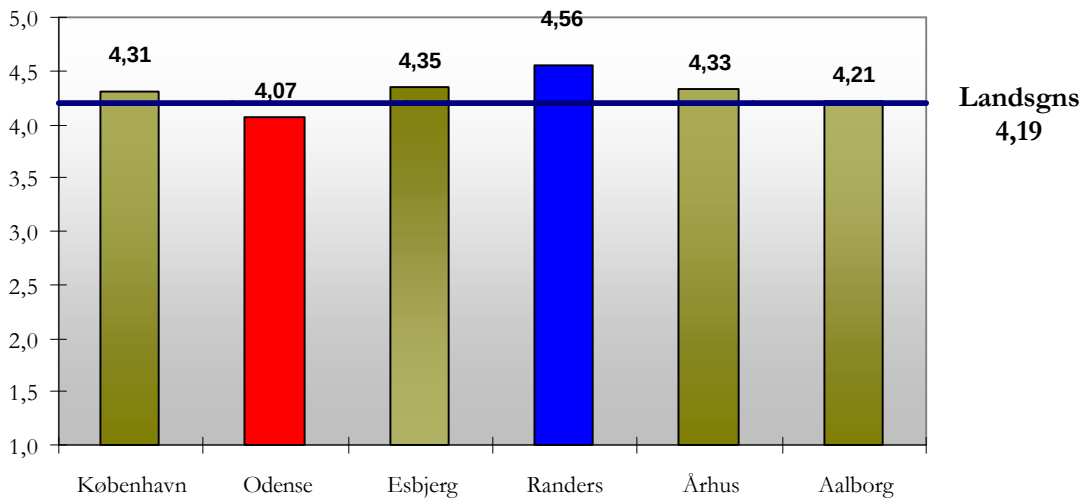
For alle seks kommuner gælder, at der kun er ganske få procent af forældrene, der vurderer dagplejen negativt, samtidig med at langt over halvdelen giver topkarakter i form af "meget tilfreds".

En af grundene til, at forældrene i Randers i deres samlede vurdering er særligt tilfredse, er dagplejens evne til at skabe trivsel. Således er 3 ud af 4 meget tilfredse, og det betyder samtidig, at Randers klarer sig signifikant bedre end de øvrige kommuner under ét.

4.2.2. Aktiviteter

De aktiviteter som dagplejen kan tilbyde anser langt de fleste forældre til børn i dagpleje for at være tilfredsstillende, hvilket underbygges af en score på landsplan på 4,19. Det er da også tilfældet i 6-kommunerne, hvor alle har en gennemsnitsscore over 4.

Figur 4.6. Aktiviteter i dagplejen?



Med den generelt høje tilfredshed skal der ikke mange utilfredse forældre til førend, at en kommune klarer sig dårligere end de øvrige. På trods af, at Odense kun har 5 procent utilfredse og 83 procent "tilfredse" eller "meget tilfredse" Er det således ikke tilstrækkeligt til at holde de øvrige kommuners niveau.

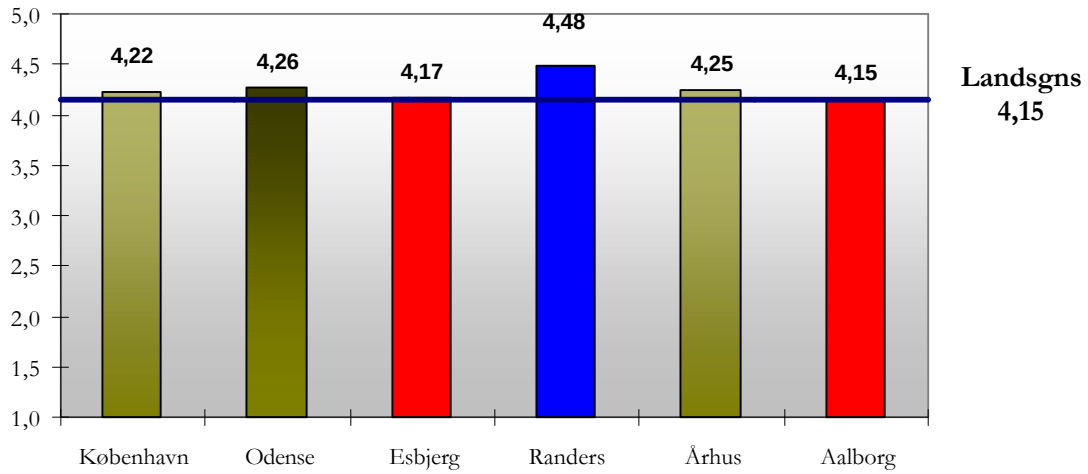
I den modsatte ende af skalaen ligger også på denne indikator Randers, der kan mønstre 95 procent positive forældre, hvoraf to tredjedele er "meget tilfredse".

Det generelt meget høje niveau illustreres også af, at hverken København, Esbjerg eller Århus hver for sig, på trods af, at ca. 90 procent af forældrene er tilfredse, ikke skiller sig ud fra 6-kommunerne generelt.

4.2.3. Pædagogik

I en del kommuner gennemgår dagplejeren et uddannelsesforløb med henblik på at være fagligt og personligt rustet til jobbet. At dagplejen sjældent har en egentlig pædagogisk uddannelse, slår imidlertid ikke igennem i forældrenes vurdering af den faktiske pædagogiske indsats som dagplejen udfører. På landsplan er gennemsnitsscoren 4,15, hvilket oven i købet er højere end for daginstitutioner (3,97).

Figur 4.7. Dagplejens pædagogiske indsats?



Også i 6-kommunerne er der med kommunescore over 4 udbredt tilfredshed med dagplejens pædagogiske indsats. Randers fortsætter linien med meget stor andel af "meget tilfredse" forældre (59 procent) og skiller sig igen positivt ud i forhold til de øvrige kommuner.

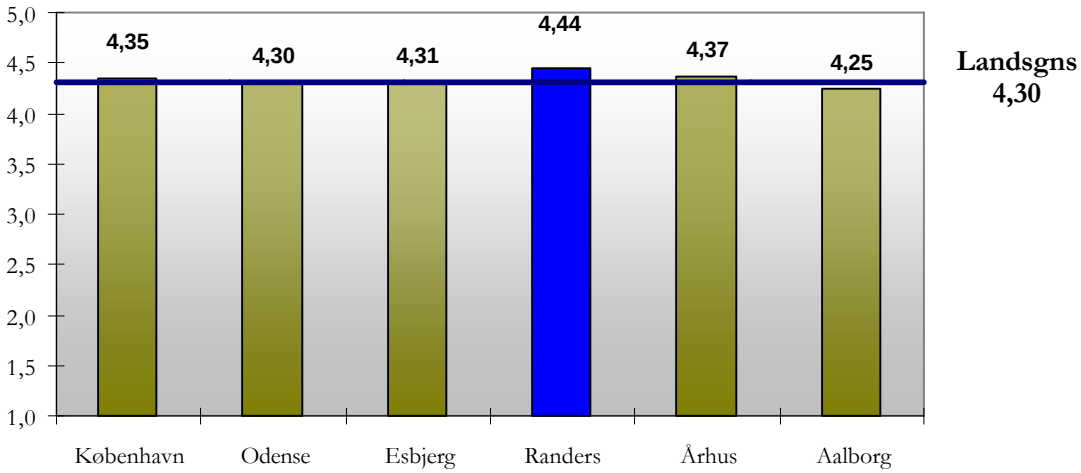
København, Odense og Århus holder ligeledes et højt niveau, dog med knap så mange topkarakterer som Randers, hvorfor de samlet set ligger på niveau med de øvrige 6-kommuner under ét.

Uden på nogen måde at falde igennem, er forældrene i Esbjerg og Aalborg signifikant mindre tilfredse med den pædagogiske indsats end forældre i de øvrige kommuner. Når de to kommuner scorer lavere skyldes det, at de hver især har 6-7 procent utilfredse forældre, hvilket er mange sammenlignet med de øvrige kommuner.

4.2.4. Tid til børnene

Om det er en vuggestue med 3-4 ansatte til 12 børn på hver stue eller dagplejeren, som i hovedparten af tiden er alene med 3-4 børn, skulle man måske umiddelbart mene giver nogenlunde den samme tid til det enkelte barn. På landsplan oplever forældrene det imidlertid forskelligt, idet kvalitetsindikatoren "tid til det enkelte barn" i dagplejen scorer ret højt (4,30), mens det får en af de laveste bedømmelse i vuggestuer(3,44). En mulig forklaring kan være, at mindre enheder virker knap så hektiske og uoverskuelige.

Figur 4.8. Dagplejens tid til det enkelte barn?



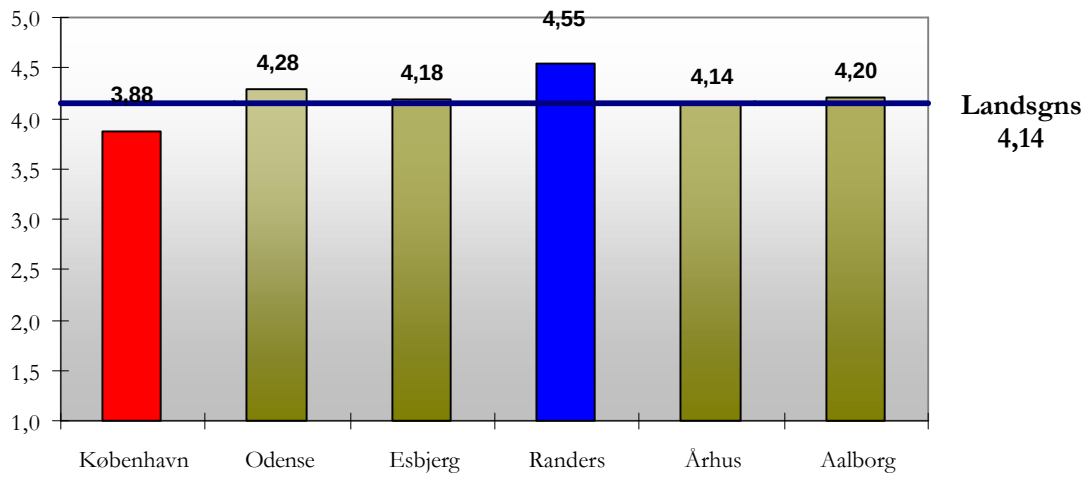
Også på denne kvalitetsindikator kan 6-kommunerne matche de meget positive tilbagemeldinger på landsplan. Der er ikke de store variationer de seks kommuner imellem – de ligger alle med 85-90 procent positive bedømmelser og en gennemsnitsscore nogenlunde svarende til på landsplan. Dog skiller Randers sig igen positivt ud, idet den store andel af "meget tilfredse" forældre (56 procent) giver en gennemsnitsscore, der er signifikant højere end de øvrige kommuner samlet set.

4.2.5. Fysiske rammer indendørs

Med dagplejen er der det særlige, at pasningen foregår i et privat hjem, der i sin konstruktion og indretning måske ikke er skræddersyet til at huse flere børn i

dagtimerne. På landsplan er det da også en af de forhold der scorer i den lavere ende, men trods alt stadigvæk med et gennemsnit på 4,14.

Figur 4.9. Fysiske rammer indendørs?



Med undtagelse af København holder alle 6-kommunerne landsniveauet. Med en score på 3,88 er tilfredsheden med de indendørs rammer i København, således noget lavere end i de øvrige kommuner.

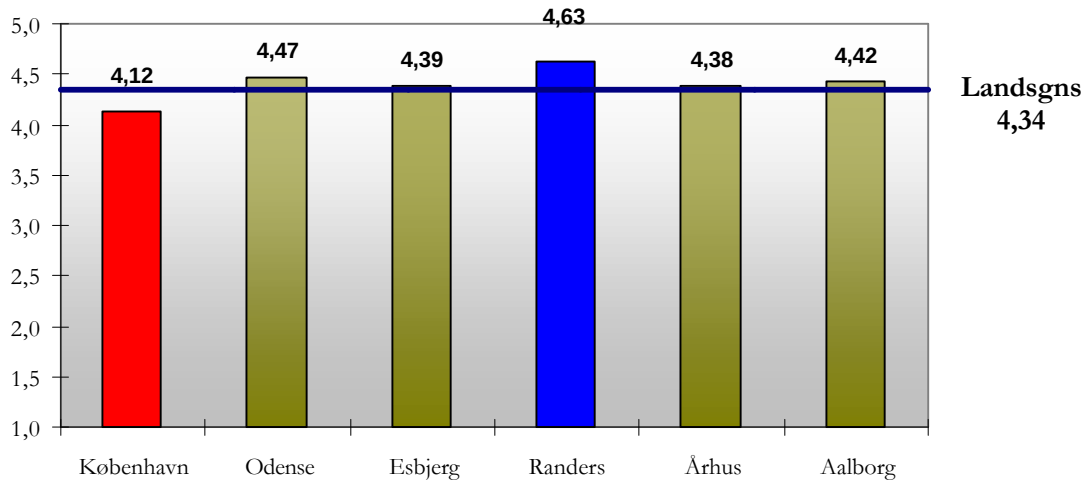
Randers er igen en positiv modpol med en gennemsnitsscore på 4,55, der bl.a. er et resultat af, at to ud af tre forældre i Randers er "meget tilfredse" med de indendørs rammer.

For de fire øvrige kommuners vedkommende ligger de meget tæt med ca. 85 procent tilfredse og 6-8 procent af forældrene, der har en negativ opfattelse af de indendørs rammer.

4.2.6. Indeklima og rengøring

Indeklimaet og rengøring er tæt knyttet til de indendørs rammer. På landsplan er forældrene meget tilfredse og det mønster genfindes i 6-kommunerne.

Figur 4.10. Indeklima og rengøring?

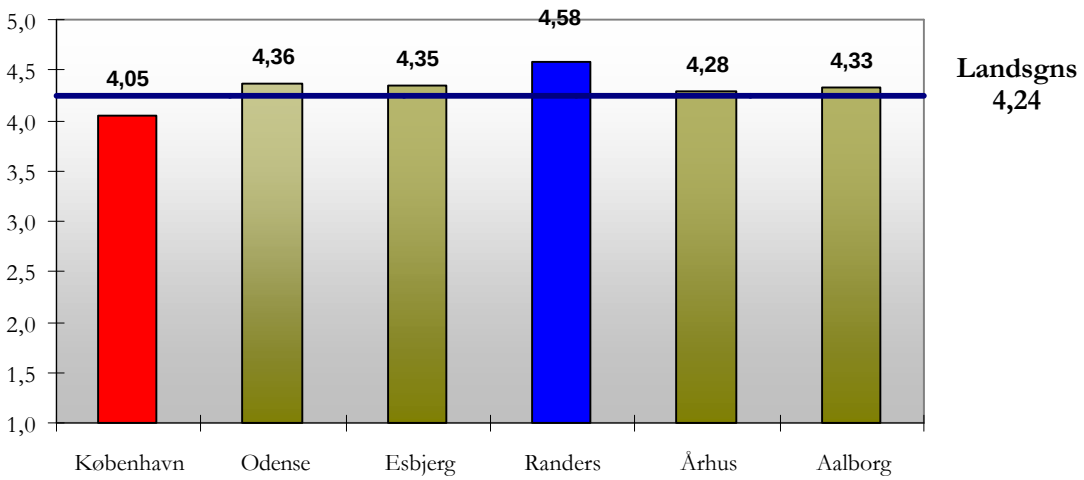


I lighed med resultatet for de indendørs rammer klarer København sig signifikant dårligere end de øvrige, mens Randers scorer signifikant bedre. De fire andre ligger igen tæt og omkring landsgennemsnittet uden statistisk at skille sig ud fra de øvrige.

4.2.7. Udendørs faciliteter og arealer

Da der ikke er tilknyttet legeplads mv. til dagplejen, er dagplejeren afhængig af egne hjemlige forhold (f.eks. have) og de muligheder omgivelserne giver for udflugter, leg og friluftsliv. På landsplan er det med en gennemsnitsscore på 4,24 i praksis ingen større begrænsning.

Figur 4.11. Udendørs faciliteter og arealer?



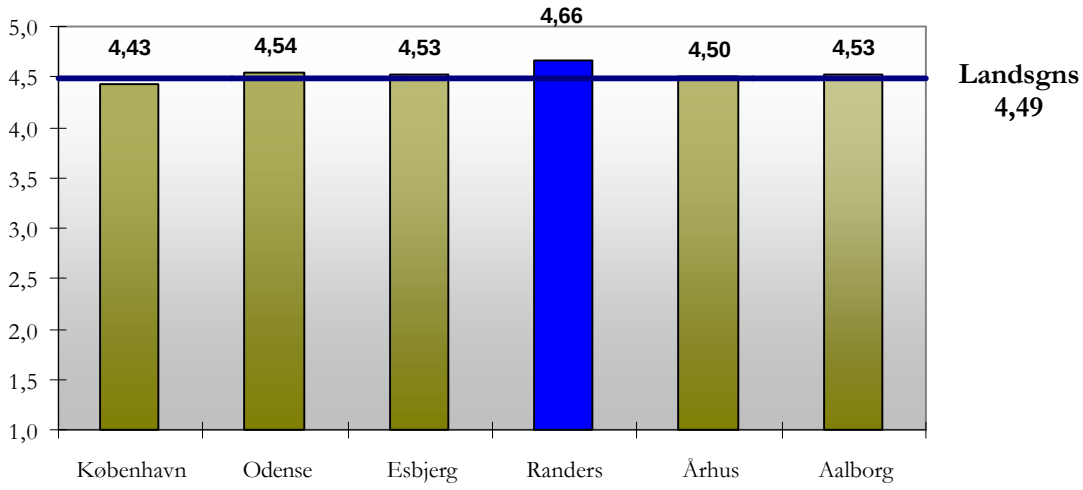
For 6-kommunerne er billedet for de udendørs forhold det samme som kan registreres for de indendørs fysiske rammer. D.v.s. København ligger under

niveauet på landsplan og de øvrige 6-kommuner, Randers klarer sig signifikant bedre, mens de fire andre kommuner ligger omkring landsgennemsnittet

4.2.8. Daglig kontakt

Den daglige kontakt med dagplejeren er, med en gennemsnitsscore på landsplan på 4,49, den faktor som forældrene er mest tilfredse med. Også i 6-kommunerne bedømmes den daglige kontakt særdeles positivt.

Figur 4.12. Daglig kontakt med dagplejeren?



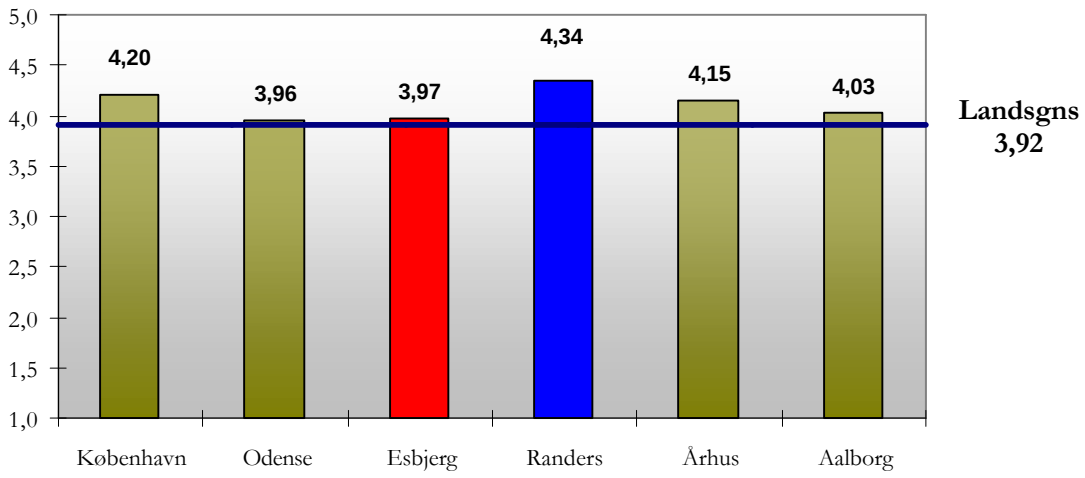
Der er ikke de store udsving kommunerne imellem, idet de alle ligger i omegnen af landsgennemsnittet. Undtagelsen er igen Randers, der med en score på 4,66 ligger signifikant højere end de øvrige kommuner.

4.2.9. Forældreinddragelse

Forældre til børn i dagpleje har i de fleste tilfælde ikke noget formelt organ i stil med bestyrelserne for institutionerne[1]. Indflydelse på beslutninger der vedrører dagplejen sker derfor normalt på mere uformel vis i forbindelse med afhentning og aflevering. På landsplan er det den kvalitetsindikator, der scorer lavest (3,92).

[1] Undtagelsen er f.eks. København, hvor der er oprettet forældrebestyrelser for dagplejen

Figur 4.13. Forældreinddragelse i beslutninger vedr. dagplejen?



I 6-kommunerne er tilfredsheden med forældreinddragelsen lavere end de fleste øvrige kvalitetsindikatorer.

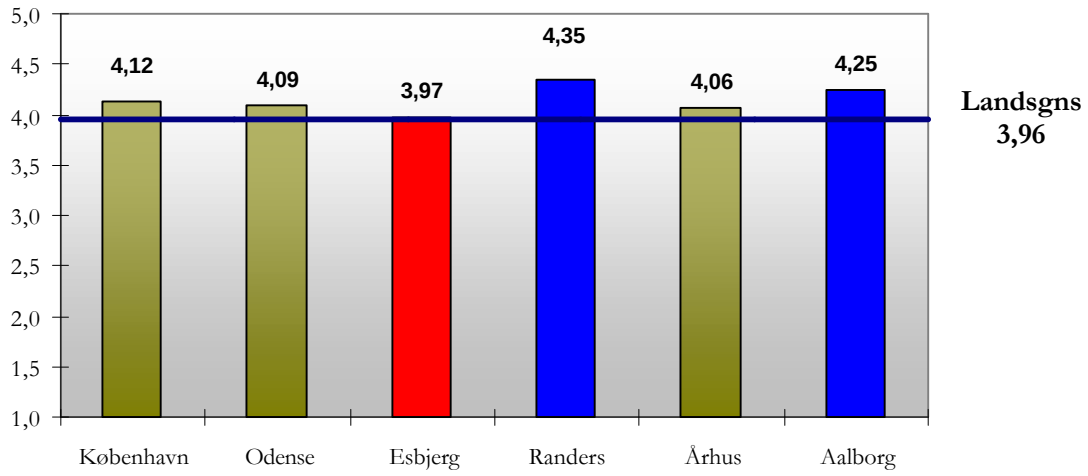
Randers har også her en signifikant højere score end de øvrige kommuner, om end forskellen ikke er så markant som på andre kvalitetsindikatorer.

Esbjerg ligger signifikant lavere end de øvrige kommuner. Når det er tilfældet på trods af, at de ikke har den laveste score, er forklaringen, at estimatet er mere sikkert for Esbjerg end for eksempelvis Odense (større sandsynlighed for, at lav score blot er en statistisk tilfældighed).

4.2.10. Åbningstider

Også for mange forældre til børn i dagpleje, kræver det planlægning at kunne afhente børnene til tiden. På landsplan er det da også en af de laveste score for dagplejen (3,96), og det er værd at bemærke, at det er en af de få kvalitetsindikatorer, hvor daginstitutionerne klarer sig bedre end dagplejen. Absolut set er det dog et mindretal af forældrene, der anser dagplejens åbningstider for et problem.

Figur 4.14. Åbningstider?



Esbjerg har en tilfredshed blandt forældrene, der svarer til på landsplan, men da 6-kommunerne gennemgående klarer sig godt betyder det, at Esbjerg alligevel klarer sig signifikant dårligere end de øvrige. Randers og Aalborg ligger i den modsatte ende af skalaen, men også København, Odense og Århus har høje score over landsgennemsnittet.

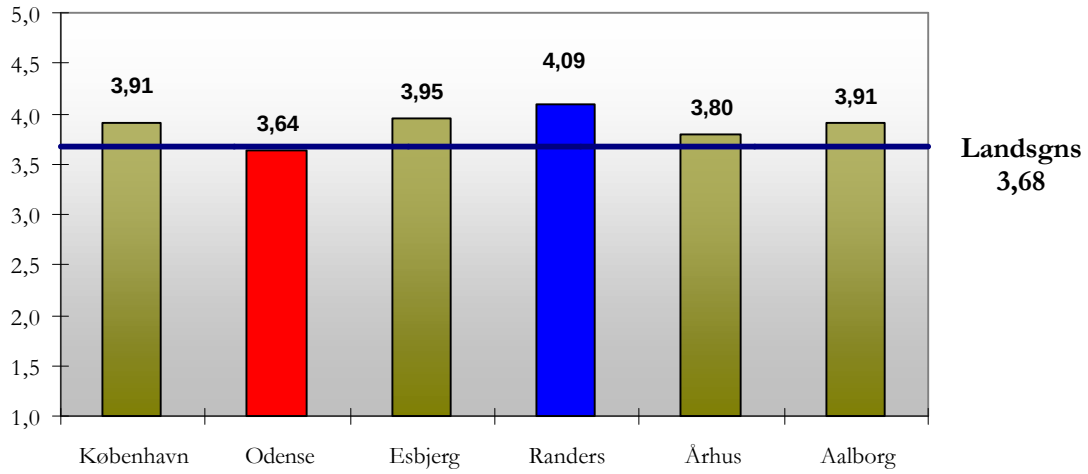
4.3. Tilfredshed med rammeforhold

For de fleste forældre er de konkrete forhold det væsentligste for den samlede oplevelse af deres barns dagpleje. Imidlertid har også rammerne for dagpasningen indflydelse. Generelt er forældre mere tilfredse med forhold, der vedrører selve dagplejen end med rammerne i form af valgmuligheder, ventetider, betaling og information.

4.3.1. Valgmuligheder mellem pasningsformer

Muligheden for at vælge mellem forskellige pasningsformer, f.eks. vuggestue, dagpleje og privat børnepasning er på landsplan et af de få punkter, hvor forældre til børn i daginstitution er mere tilfredse end forældre til dagplejebørn. En forklaring kan være, at en del mindre kommuner ikke tilbyder vuggestuepladser, hvorved en del forældre til dagplejebørn ikke har haft noget alternativ til dagpleje.

Figur 4.15. Valgmuligheder mellem pasningsformer?



At der i de store kommuner er flere valgmuligheder, kan aflæses på bedømmelsen, hvor alle seks kommuner ligger over eller på niveau med landsresultatet.

Også i forhold til de kommunale rammeforhold skiller Randers sig positivt ud, og har som eneste kommune en gennemsnitsscore over 4.

På trods af, at Odense set i landsperspektiv har en acceptabel score, betyder de generelt tilfredse forældre i 6-kommunerne, at Odense ligger signifikant under de øvrige 6-kommuner under ét.

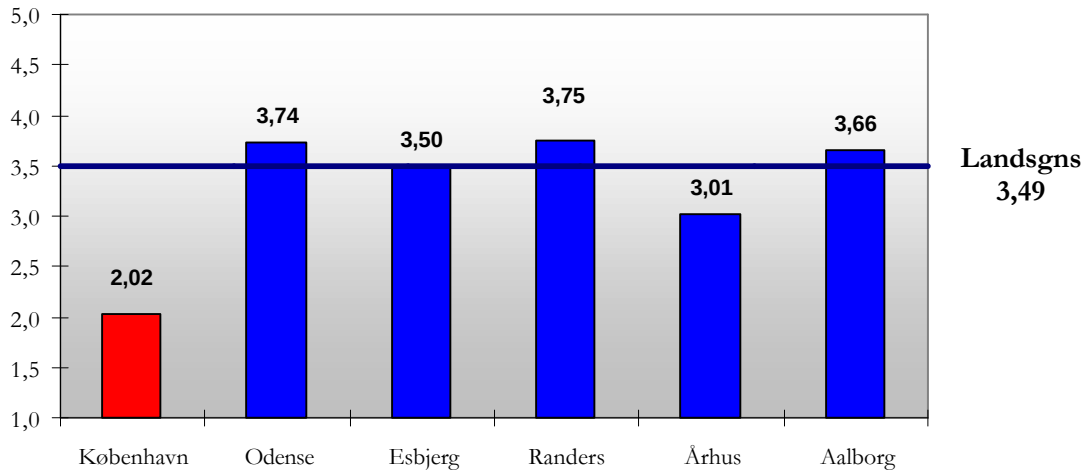
I de fire øvrige kommuner er tre ud af fire forældre tilfredse, mens cirka hver tiende anser valgmulighederne for utilstrækkelige, hvilket resulterer i en gennemsnitsscore lige under fire.

4.3.2. Ventetider

Der er generelt store variationer i forældrenes oplevelse af ventetiden på en dagpasningsplads. Det gælder i særlig grad for 6-kommunerne, hvor der i København er udbredt utilfredshed. Således udtrykker 70 procent i København, at de er "utilfredse" eller "meget utilfreds", mens kun hver tiende forældre bedømmer ventetiden positivt.

Også i Århus er der en del skeptiske forældre, idet der er balance mellem de positivt og negativt indstillede. Når Århus alligevel fremstår med signifikant mere tilfredse forældre sammenlignet med de øvrige fem kommuner under ét, skyldes det udelukkende, at København trækker 6-kommune gennemsnittet markant ned.

Figur 4.16. ventetiden på en dagpasningsplads?

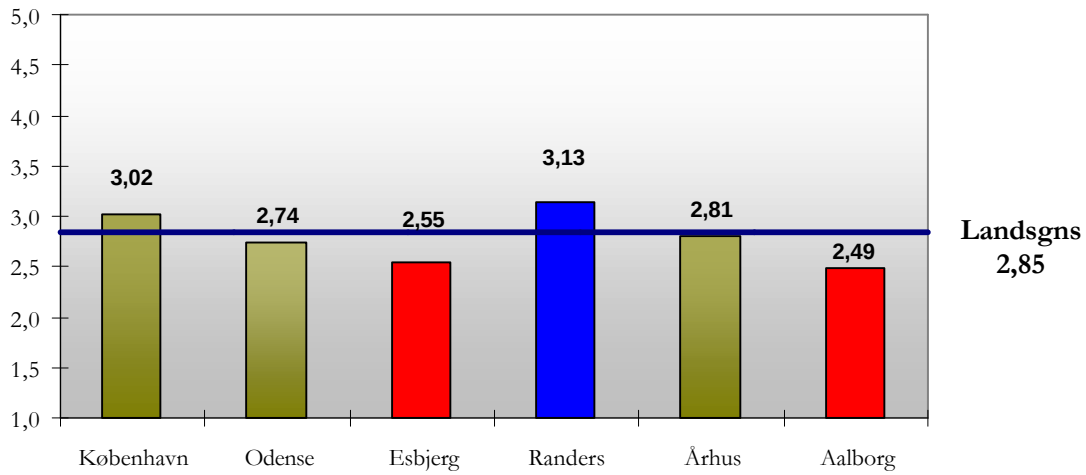


I Aalborg, Randers, Odense og Esbjerg kan der ikke på samme måde som i de to store kommuner registreres en negativ holdning til ventetiden. Alle fire kommuner har således et gennemsnit på niveau med eller over landsgennem-snittet på 3,49.

4.3.3. Forældrebetaling

Også for dagplejen er forældrebetalingen et ømt punkt. Med et gennemsnit på 2,85 på landsplan, er det således den kvalitetsindikator, der opnår den laveste score.

Figur 4.17. Niveauet for forældrebetaling?



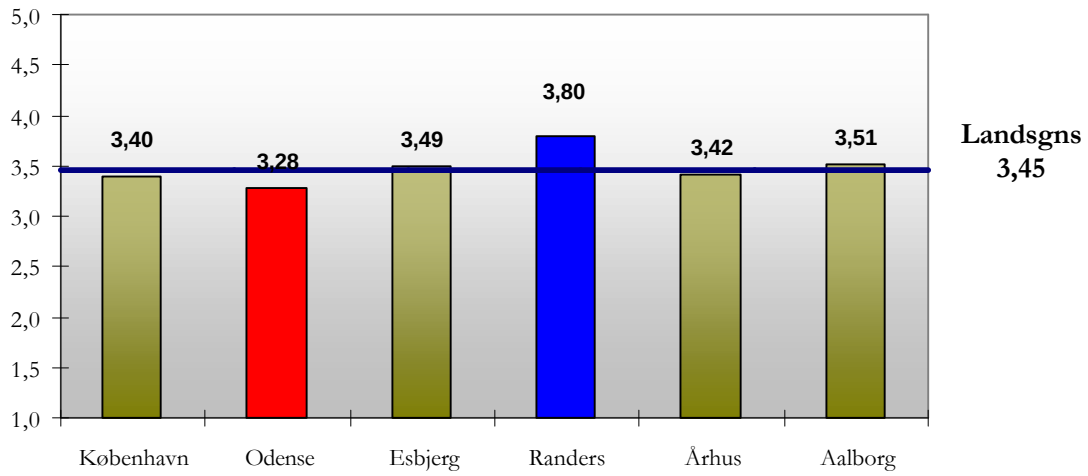
Også i 6–kommunerne er der gennemgående manglende forståelse for niveauet for forældrebetalingen. Mest markant i Esbjerg og Aalborg, hvor omkring halvdelen udtrykker direkte utilfredshed samtidig med, at der er en stor gruppe neutrale "hverken eller".

Også de øvrige kommuner har en lav score, men dog ikke lavere end, at de ligger omkring landsgennemsnittet.

4.3.4. Information

I forhold til kommunernes information om pasningsmulighederne adskiller forældrene i 6-kommunerne sig ikke væsentligt fra landsgennemsnittet. Med undtagelse af Randers ligger de alle forholdsvis tæt på landsgennemsnittet på 3,45.

Figur 4.18. Information om pasningsmuligheder?



5. Folkeskoler

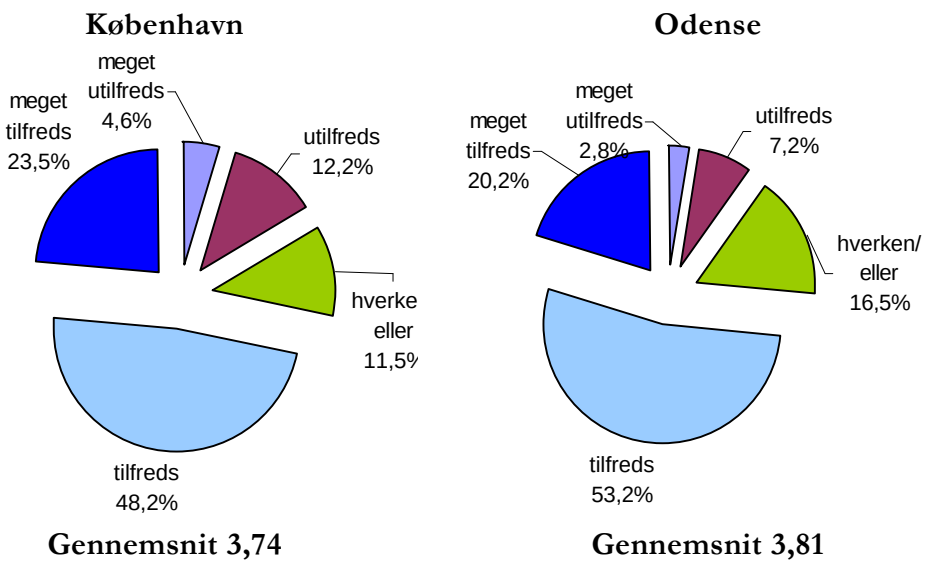
Også på skoleområdet kan der skelnes mellem på den ene side forhold, der vedrører den enkelte skole, som faglighed, undervisningskvalitet, undervisningsmaterialer, indflydelse og kontakt mellem skole og hjem. Og på den anden side forhold som valgmuligheder, trafiksikkerhed og generel information, som skolen kun har lidt eller ingen indflydelse på.

5.1. Overordnet tilfredshed

For alle seks kommuner gælder, at flertallet af forældrene samlet set er tilfredse med deres barns folkeskole.

For Københavns vedkommende angiver 72% således, at de er "tilfredse" eller meget "tilfredse", mens 16% har svaret "utilfreds" eller "meget utilfreds". Tilsvarende gør sig gældende for Odense, hvor 73% er positivt indstille, mens 10% er har en negativ vurdering af skolen.

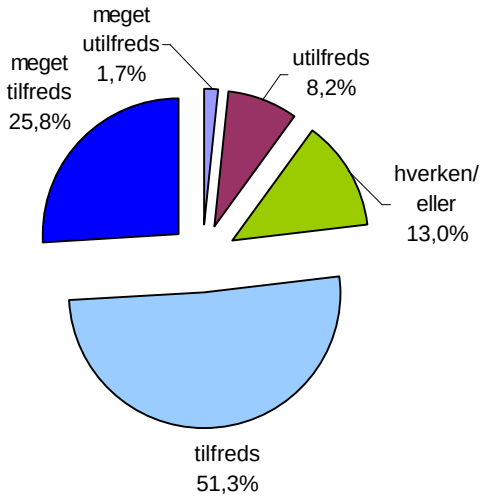
Figur 5.1. Alt i alt tilfredshed med skolen



Esbjerg har en svarfordeling, hvor 77 procent er positive i deres bedømmelse, mens 10 procent ikke er tilfredse med deres barns skole. Randers har de mest tilfredse forældre blandt 6-kommunerne, idet halvdelen af forældrene er "meget tilfredse" og ydermere er mere end en tredjedel "tilfredse".

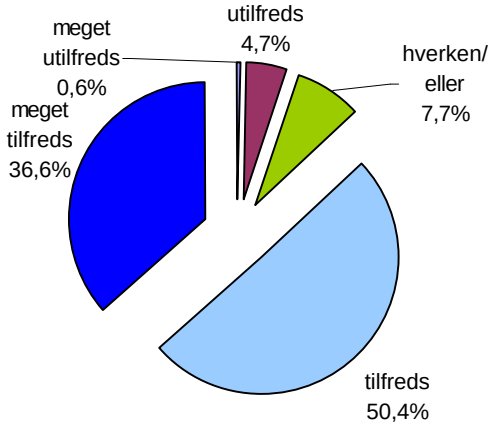
Figur 5.2. Alt i alt tilfredshed med skolen

Esbjerg



Gennemsnit 3,91

Randers

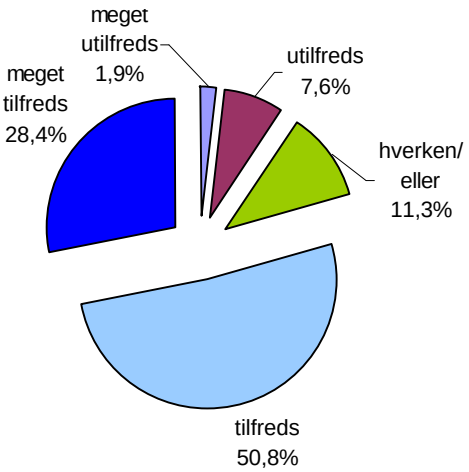


Gennemsnit 4,18

Også Århus og Aalborg har langt flere positivt end negativt indstillede forældre, idet 4 ud af 5 forældre giver skolen en positiv bedømmelse. Dertil kommer, at under hver tiende er direkte utilfreds.

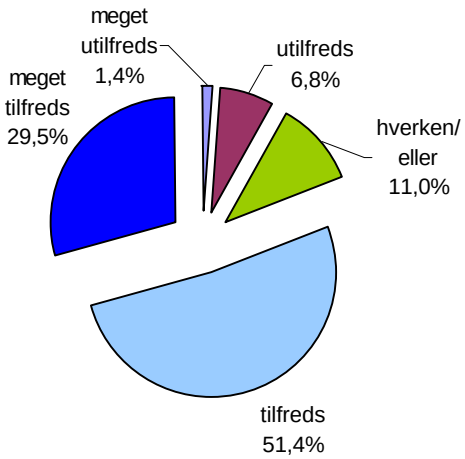
Figur 5.3. Alt i alt tilfredshed med skolen

Århus



Gennemsnit 3,96

Aalborg



Gennemsnit 4,01

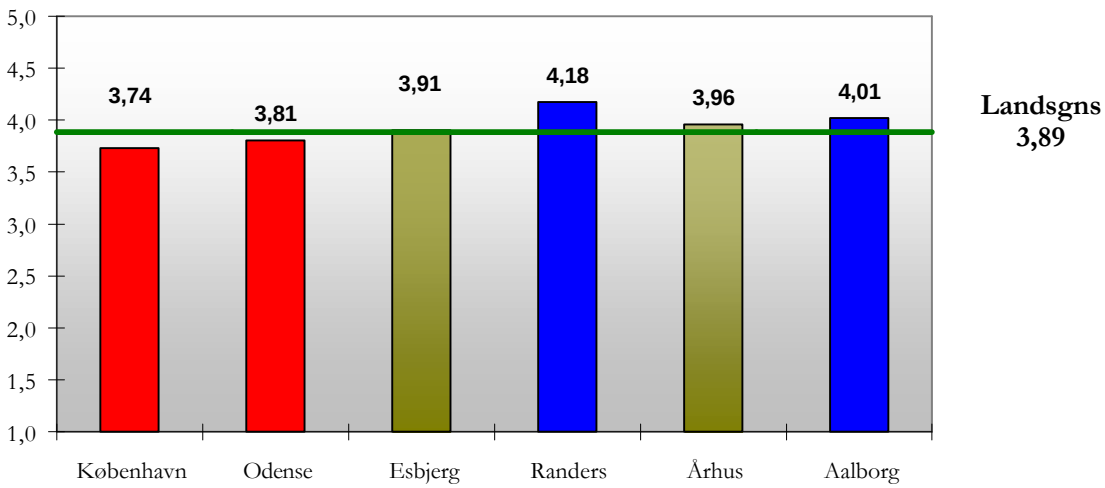
De særligt mange tilfredse forældre i Randers bevirker, at kommunen har en gennemsnitsscore på 4,18, hvilket er signifikant højere end de øvrige fem kommuner under ét. Forskellen er således stor nok til, at det ikke kan tilskrives en statistisk tilfældighed.

Også Aalborg klarer sig bedre end de øvrige kommuner under ét uden dog at nå op på niveauet i Randers.

Modsat klarer København og Odense sig signifikant dårligere end de øvrige fem kommuner samlet set. Det skal dog mere tolkes som, at de 6-kommunerne under et har meget tilfredse forældre, og mindre som en egentlig kritisk vurdering af skolerne i København og Odense ; jævnfør de mange tilfredse forældre i begge kommuner.

Esbjerg og Århus skiller sig med en score i underkanten af 4 og på niveau med landsresultatet ikke ud fra de øvrige 6-kommuner.

Figur 5.4. Alt i alt tilfredshed med skolen?



5.2. Tilfredshed med forhold i skolen

Til forklaring af den overordnede positive billede af skolerne kan der, opstilles et sæt af kvalitetsindikatorer.

5.2.1. Faglige udbytte

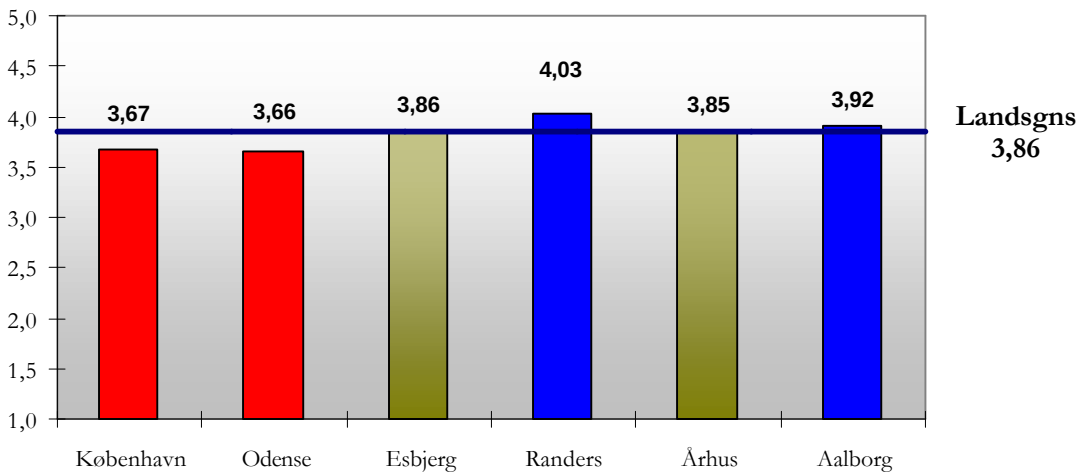
Læse- og matematikprøver indikerer, at det faglige niveau nogle steder måske ikke er på et tilstrækkeligt niveau. En subjektiv vinkel er imidlertid, hvordan forældrene bedømmer fagligheden i undervisningen. Spørger man forældrene er de på landsplan særdeles tilfredse med det faglige niveau (gennemsnittet 3,86).

Sammenligner man de seks kommuner indbyrdes er der stort sammenfald med den overordnede tilfredshed. Således topper Randers atter listen, men også Aalborg klarer sig signifikant bedre end de øvrige kommuner under ét.

Ligeledes anser forældrene i Odense og København det faglige udbytte for mindre tilfredsstillende i sammenligning med de øvrige kommuner.

Esbjerg og Århus holder landsgennemsnittet og skiller sig heller ikke ud i forhold til 6-kommunerne samlet set.

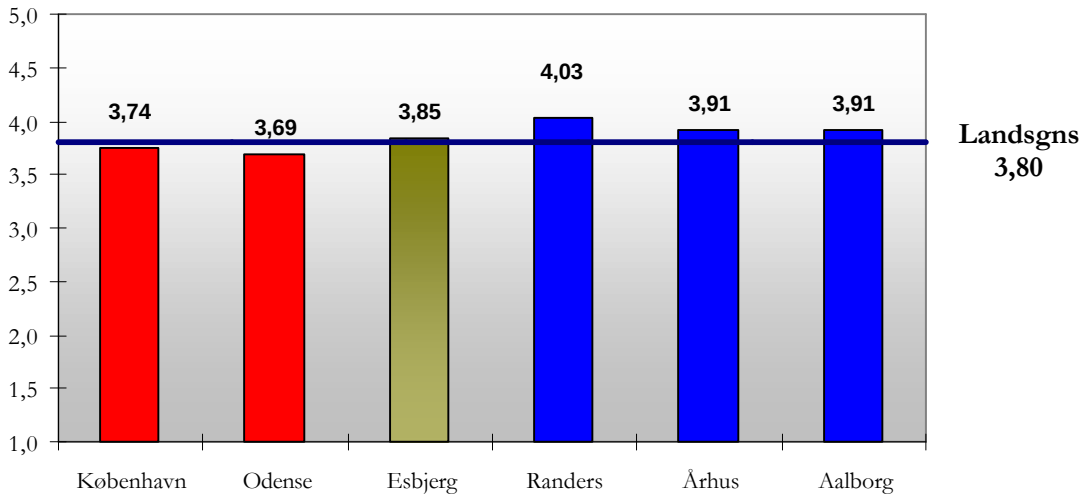
Figur 5.5. Faglige udbytte?



5.2.2. Kvalitet i undervisningen

Tæt knyttet til det faglige udbytte er kvaliteten i lærernes undervisning. Også den kvalitetsindikator er et af de forhold, hvor skoler over hele landet klarer sig fint. Tre ud af fire er tilfredse i varierende grad, og en gennemsnitsscore på 3,80 må siges at være absolut acceptabel.

Figur 5.6. Kvaliteten i lærernes undervisning?



Både Randers, Aalborg og Århus ligger over landsgennemsnittet, og i sammenligning med de øvrige kommuner scorer de da også signifikant højere.

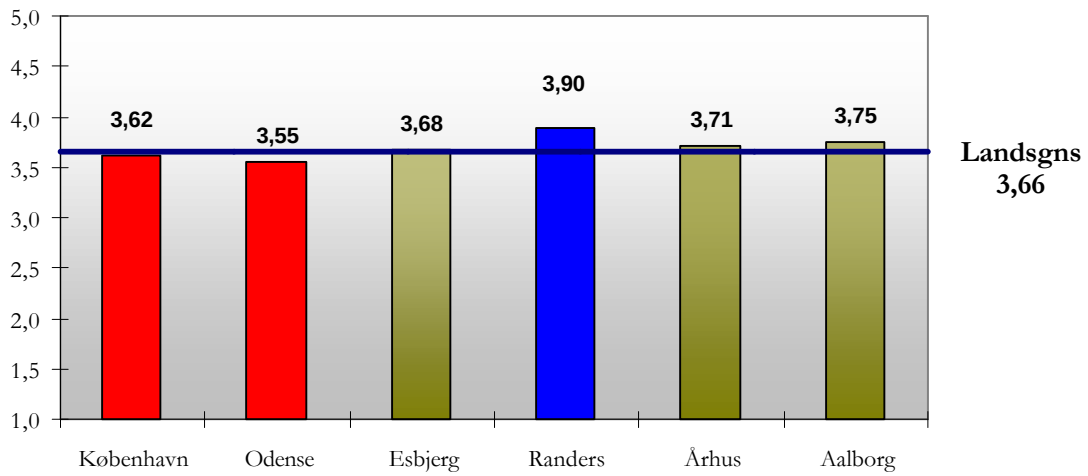
Igen ligger København og Odense i den nedre ende, men dog ikke langt fra landsgennemsnittet.

Esbjerg har en score svarende til på landsplan og skiller sig, da heller ikke ud fra de andre 6-kommuner under ét.

5.2.3. Ro og orden

En anden væsentlig ramme for undervisningen er, at der med et lidt gammeldags udtryk er "ro og orden" i klassen. Også på det punkt lever lærerne op til forældrenes forventninger, idet gennemsnitsscoren på landsplan er 3,66.

Figur 5.7. Lærernes indsats for at skabe ro og orden?



For 6-kommunerne er der ikke tale om de store udsving fra landsresultatet. Dog klarer Randers sig igen lidt bedre end de øvrige.

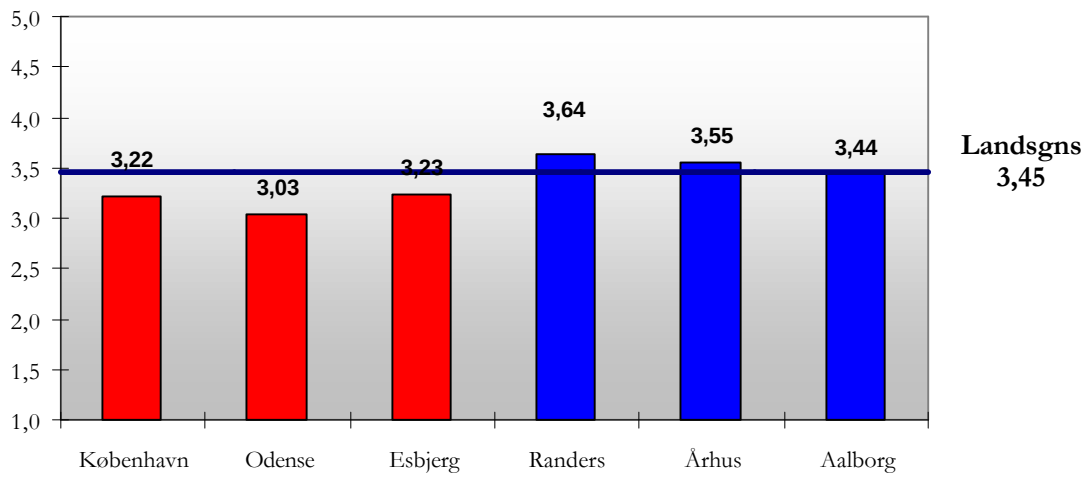
København og Odense ligger atter under 6-kommune niveauet, men forskellene er trods alt små.

Esbjerg, Århus og Aalborg skiller sig hver især ikke ud fra de øvrige fem kommuner.

5.2.4. Undervisningsmaterialer

Kvaliteten af de undervisningsmaterialer, der benyttes i skolerne får på landsplan en acceptabel bedømmelse. Kun hver femte forældre mener, at det ikke lever op til nutidens krav, hvilket er med til at give en score på 3,45.

Figur 5.8. Undervisningsmaterialets kvalitet?



I 6-kommunerne kan der registreres en polarisering, hvor København, Odense og Esbjerg ligger under 6-kommunegennemsnittet, mens de tre øvrige kommuner hver for sig klarer sig signifikant bedre end de øvrige.

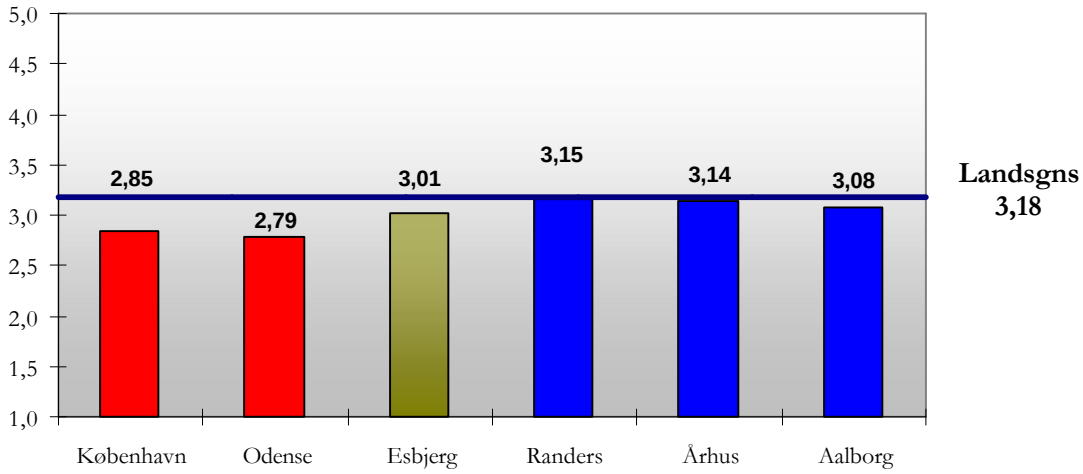
6-kommunerne under ét har på denne kvalitetsindikator lidt svært ved at holde landsniveauet, hvilket illustreres af, at Aalborg med en gennemsnitsscore på 3,44 ligger signifikant over 6-kommune niveauet.

5.2.5. Tid til den enkelte elev

Ligesom på dagpasningsområdet har manglende tid til den enkelte elev været et tema i debatten. Landsundersøgelsen bekræfter da også, at en del forældre

finder, at lærerne ikke har tilstrækkeligt med tid til den enkelte elev. 30 procent finder det utilfredsstillende, og desuden er der 25 procent neutrale i form af "hverken/eller" besvarelse.

Figur 5.9. Lærernes tid til den enkelte elev ?



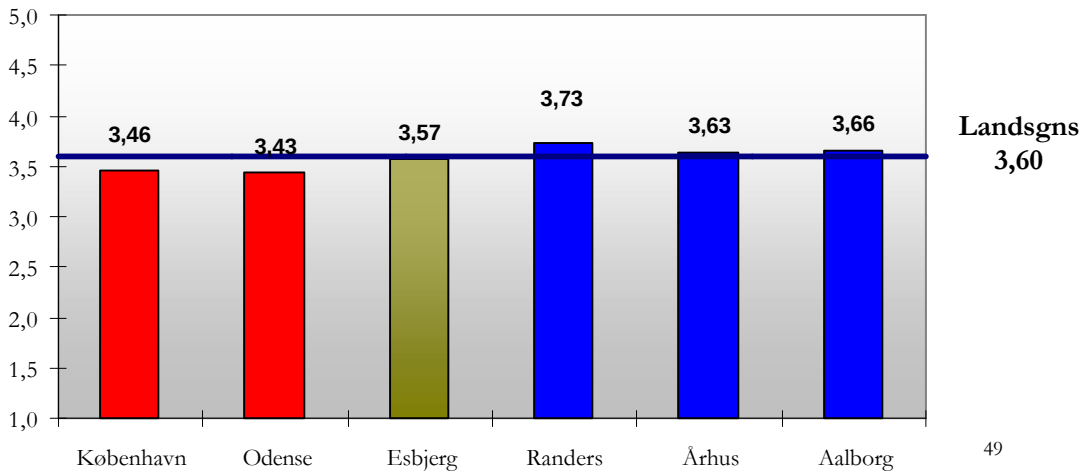
På denne kvalitetsindikator klarer 6-kommunerne sig generelt dårligere end på landsplan. Kun Randers og Århus ligger på landsniveauet, hvilket imidlertid er tilstrækkeligt til at være signifikant bedre end de øvrige kommuner.

Både København og Odense har meget lave score noget under 3, hvilket viser, at de har flere utilfredse end tilfredse forældre.

5.2.6. Elevernes indflydelse

Det kan diskuteres om det er hensigtsmæssigt, at elever har indflydelse på undervisningen eller ej. Det er imidlertid interessant at få forældrenes vurdering af om den faktiske elevindflydelse er passende. Generelt er svaret bekræftende, idet der på landsplan kan registreres en gennemsnitsscore på 3,60.

Figur 5.10. Elevernes indflydelse på undervisningen?



I 6-kommunerne er der kun mindre udsving i forhold til på landsplan. Indbyrdes er forskellene dog tilstrækkelige til, at Randers, Århus og Aalborg kommer signifikant bedre ud end de øvrige, mens København og Odense ligger i den nedre ende af skalaen.

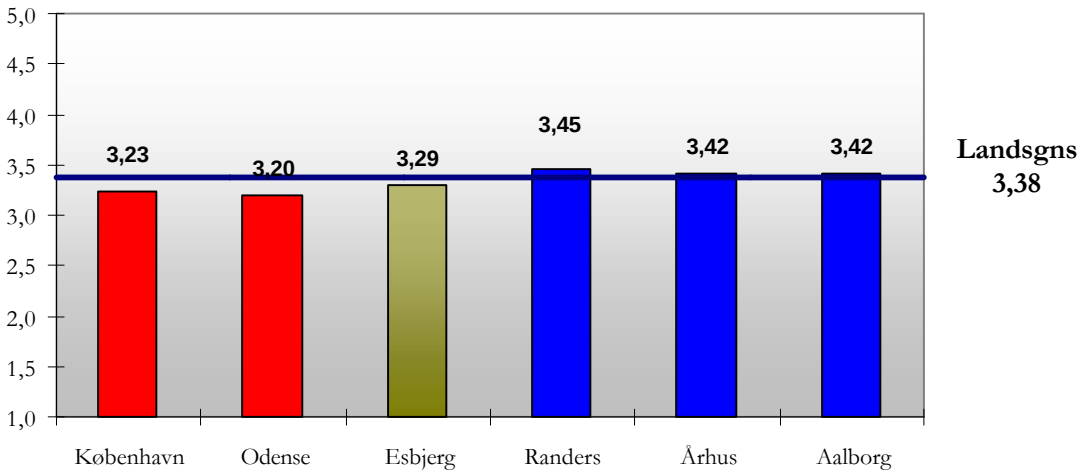
5.2.7. Forældrenes indflydelse

Den formelle forældreindflydelse sker via skolebestyrelser. Der kan dog i praksis lige så vel være tale om indflydelse via uformelle kanaler.

På landsplan føler mange forældre ikke, at de har tilstrækkelig indflydelse på beslutninger, der vedrører skolen. Med en score på 3,38 er det således en af de kvalitetsindikatorer, der scorer lavest.

Det mønster genfinder man i 6-kommunerne, hvor et mindretal på typisk 15-20 procent er utilfredse med graden af forældreindflydelse.

Figur 5.11. Forældrenes mulighed for at påvirke undervisningen?



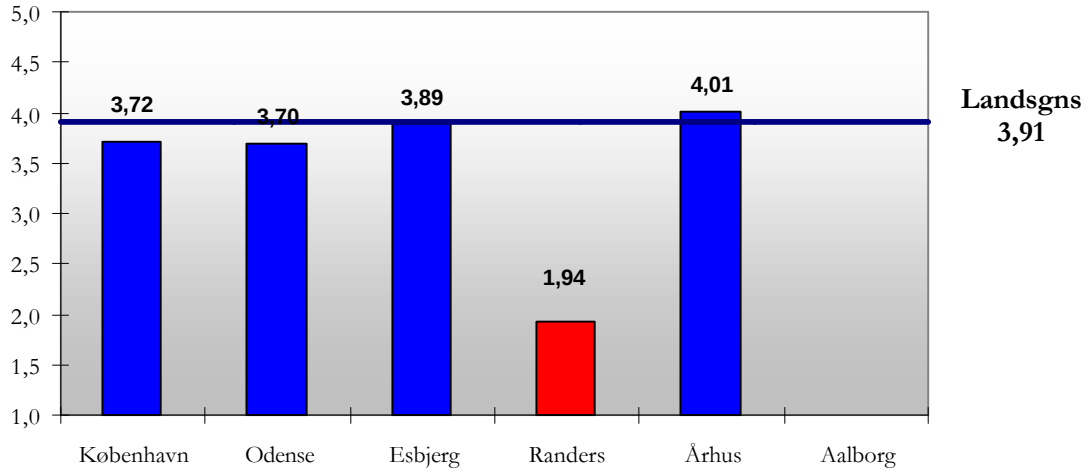
Internt i 6-kommunerne er billedet det samme som for kvalitetsindikatoren vedrørende elevindflydelse. København og Odense har gennemsnitsscore under både landsniveauet og gennemsnitsniveauet i 6-kommunerne.

Ligeledes klarer både Randers, Århus og Aalborg sig signifikant bedre end de øvrige kommuner, men det skyldes primært et forholdsvist lavt 6-kommune niveau. Esbjerg har i forhold til de øvrige kommuner en neutral score.

5.3.8 . Samarbejde mellem skole og hjem

Forældrenes oplevelse af samarbejdet mellem skole og hjem er absolut i top. Det er således den kvalitetsindikator, der på landsplan får den højeste karakter (3,91).

Figur 5.12. Samarbejde mellem skole og hjem?



Med undtagelse af Randers får samarbejdet med skolen, da også en fuldt ud acceptabel score i kommunerne. Randers meget lave score trækker 5-kommunegennemsnittet så meget ned at de fire øvrige fremstår som signifikant bedre end de øvrige. Spørgsmålet er ikke medtaget i Aalborgs undersøgelse.

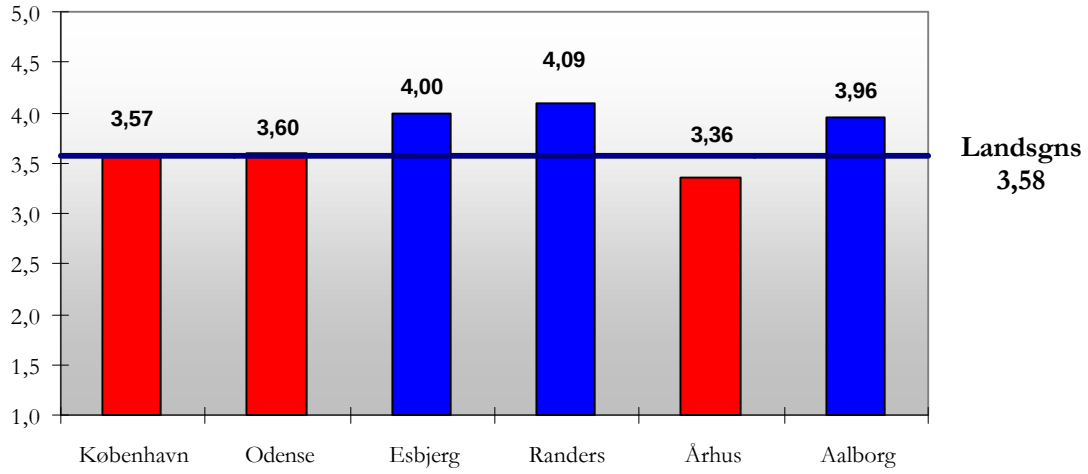
5.3. Tilfredshed med rammeforhold

Der er generelt stor tilfredshed med den indsats som skoler og lærere yder i det daglige. Næste skridt er at kigge på de rammer som kommunen tilbyder for skolernes drift.

5.3.1. Valgmuligheder mellem folkeskoler

Debatten om frit-valg er også nået til skoleområdet. Spørger man forældrene mener de fleste forældre, at der allerede i dag er tilfredsstillende valgmuligheder, idet kun 15 procent tilkendegiver, at mulighederne er utilfredsstillende.

Figur 5.13 Valgmulighederne mellem folkeskoler?



Det i store træk positive billede kan genfindes i 6-kommunerne, idet de alle med undtagelse af Århus ligger på niveau med eller over landsgennemsnittet.

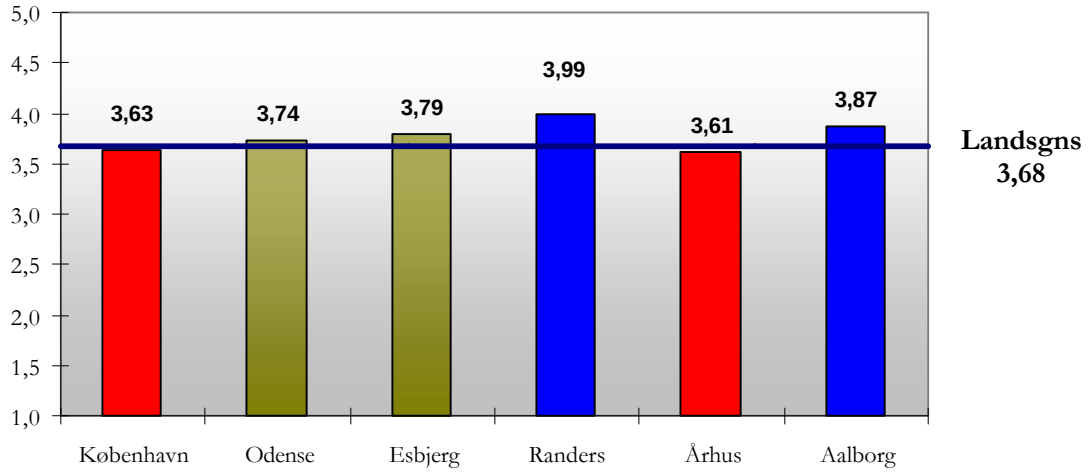
I Esbjerg, Randers og Aalborg vurderer forældrene valgmulighederne til at være særdeles tilfredsstillende. Odense og København ligger på landsniveauet, men p.g.a. de høje score i de tre øvrige kommuner ligger Odense og København alligevel signifikant lavere end 6-kommunerne under ét.

Århus er eneste kommune, hvor forældrene ikke over en bred kam kan siges at være tilfredse med valgmulighederne. Der er ikke mange direkte utilfredse, men en stor gruppe af "hverken/eller " trækker gennemsnittet ned.

5.3.2. Kontakt skole og fritidsordning

For forældrene er det væsentligt, at der er sammenhæng i de tilbud som kommunen stiller til rådighed. Spørger man forældrene føler langt hovedparten at der er god kontakt mellem skolen og børnenes fritidsordning. Gennemsnitsscoren på 3,68 er på landsplan således den højeste blandt de kommunale rammebetingelser.

Figur 5.14. Kontakt mellem skole og fritidstilbud/SFO?



Blandt 6-kommunerne er det de to store kommuner, som har lidt svært ved at holde 6-kommune niveauet. Med score for København og Århus på hhv. 3,63 og 3,61 kan man dog ikke konkludere, at kontakten mellem skole og fritidstilbud er kritisk.

Randers og Aalborg markerer sig med et efter forældrenes vurdering meget tilfredsstillende samarbejde[2], hvilket illustreres af en score over landsgennemsnittet (3,87).

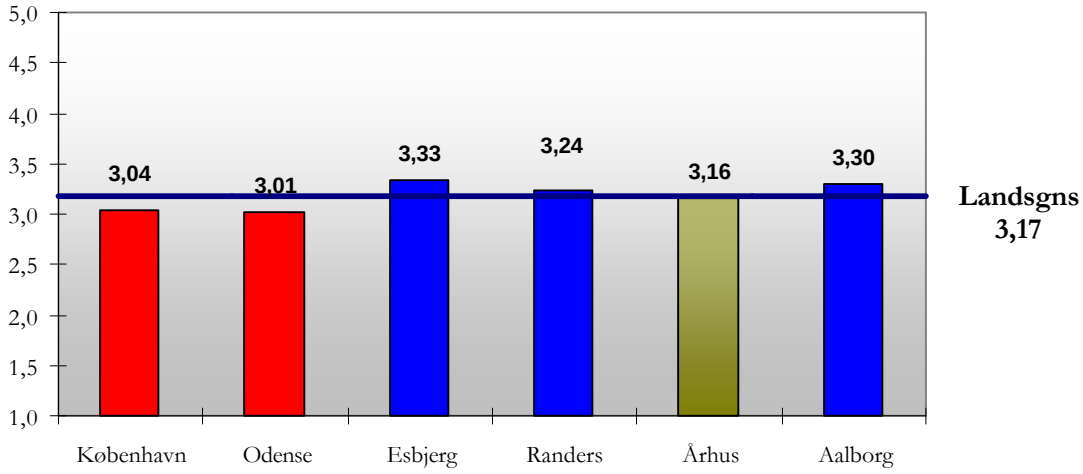
Også Esbjerg og Odense ligger over landsgennemsnittet, men dog ikke mere end, at de begge ligger på niveau med de øvrige 6-kommuner under ét.

5.3.3. Informationer om folkeskoler

I mange kommuner halter informationsindsatsen. Gennemsnitsscoren på 3,17 på landsplan er således den laveste blandt kvalitetsindikatorer på skoleområdet.

[2] I Aalborg benævnes Skolefritidsordningen DUS

Figur 5.15. Informationer om folkeskoler?

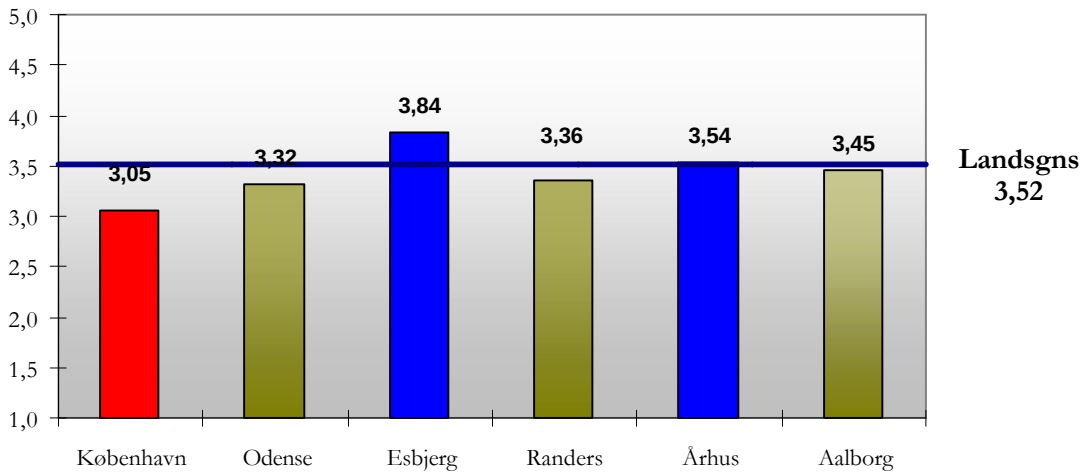


Også i 6-kommune regi er det gennemgående lidt lave score. Både Odense og København har en gennemsnitsscore omkring 3, hvor antallet af utilfredse forældre svarer til antal tilfredse. Esbjerg, Randers og Aalborg klarer sig i forhold til landsresultatet og de øvrige 6-kommuner relativt godt - det er dog mere udtryk for en lav bedømmelse mange steder.

5.3.4. Trafiksikkerheden

En meget kontant kvalitetsaspekt er trafiksikkerheden til og fra skole. På landsplan er scoren 3,52. Det udtrykker, at et mindretal er utilfredse, men at langt de fleste forældre trods alt er tilfredse med de trafikale forhold.

Figur 5.16. Trafiksikkerheden mellem skole og hjem?



I 6-kommunerne er billedet noget broget. Det er ikke overraskende, at den megen trafik i København betyder, at mange københavnske forældre vurderer trafiksikkerheden som utilfredsstillende.

Men også Odense, Aalborg og Randers ligger under landsgennemsnittet og på niveau med de øvrige kommuner under ét.

Til gengæld vurderer forældrene trafikforholdene i Esbjerg og Århus som tilfredsstillende, hvilket illustreres af, at de ligger over både landsgennemsnittet og de øvrige kommuner under ét.

6. Skolefritidsordning

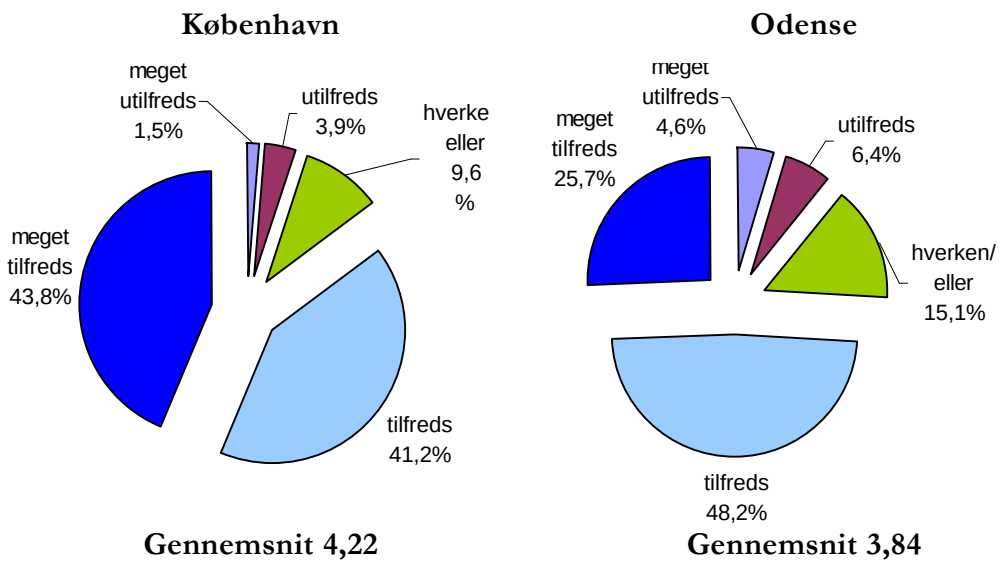
Fritidsordninger dækker SFO, fritidshjem og fritidsklub. Analytisk skelnes også på dette område mellem forhold der direkte kan henføres til den enkelte fritidsordning og forhold som fritidsskolen kun har lidt eller ingen indflydelse på.

6.1. Overordnet tilfredshed

I alle seks kommuner er langt hovedparten af forældrene samlet set tilfredse med deres barns fritidsordning.

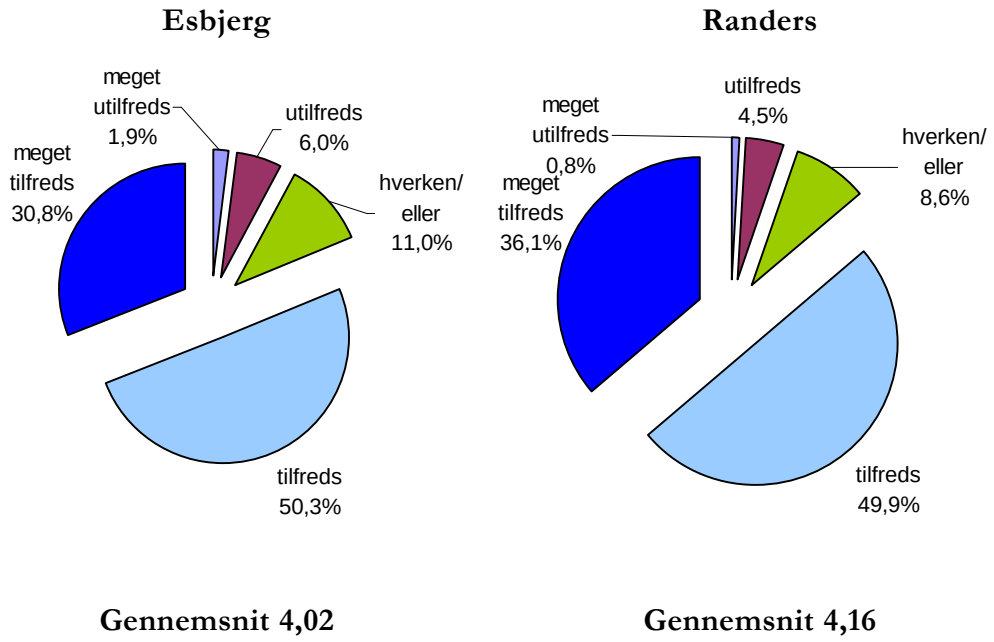
For Københavns vedkommende angiver 85%, at de er "tilfredse" eller meget "tilfredse", mens 5% har svaret "utilfreds" eller "meget utilfreds". Samlet set opnår København derved den højeste gennemsnitsscore blandt 6-kommunerne. Tilsvarende positive tilbagemeldinger, men i knap så stor udstrækning, gør sig gældende for Odense, hvor 74% er positivt indstille, mens 11% er har en negativ vurdering af fritidsordningen.

Figur 6.1. Alt i alt tilfredshed med fritidsordningen?



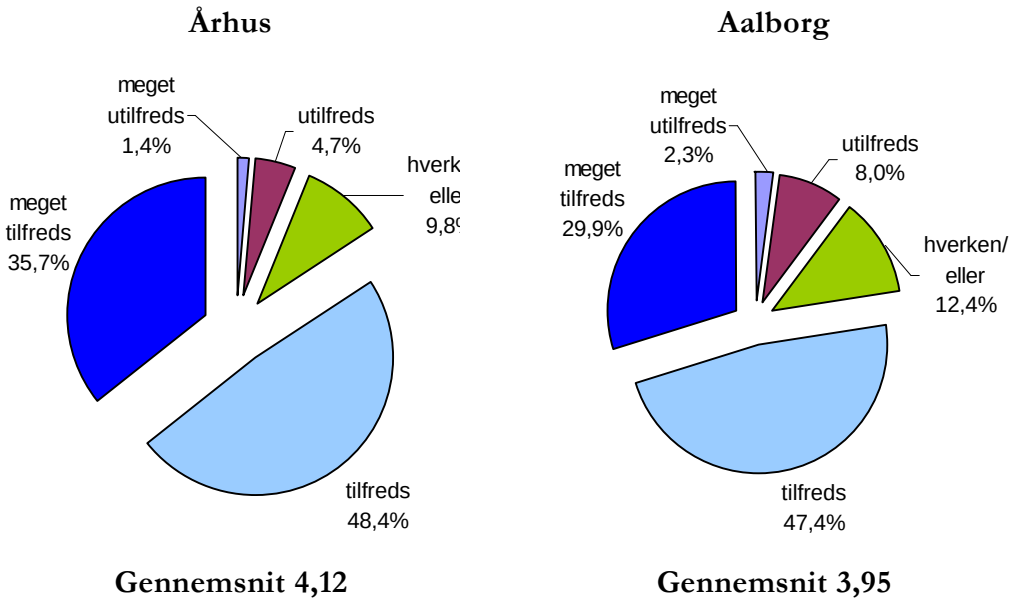
I Esbjerg er 81 procent positive i deres bedømmelse, mens 8 procent ikke er tilfredse med deres barns fritidsordning. Randers har sammen med København og Århus de mest tilfredse forældre blandt 6-kommunerne, idet godt en tredjedel er "meget tilfredse", mens knap halvdelen er "tilfredse"

Figur 6.2. Alt i alt tilfredshed med fritidsordningen?



Århus har 85 procent positive tilbagemeldinger og ganske få negative, hvilket giver en gennemsnitsscore på 4,12. Også Aalborg har langt flere positivt end negativt indstillede forældre, idet knap 4 ud af 5 forældre giver fritidsordningen en positiv bedømmelse. Dertil kommer, at kun hver tiende er direkte utilfredse.

Figur 6.3. Alt i alt tilfredshed med fritidsordningen?

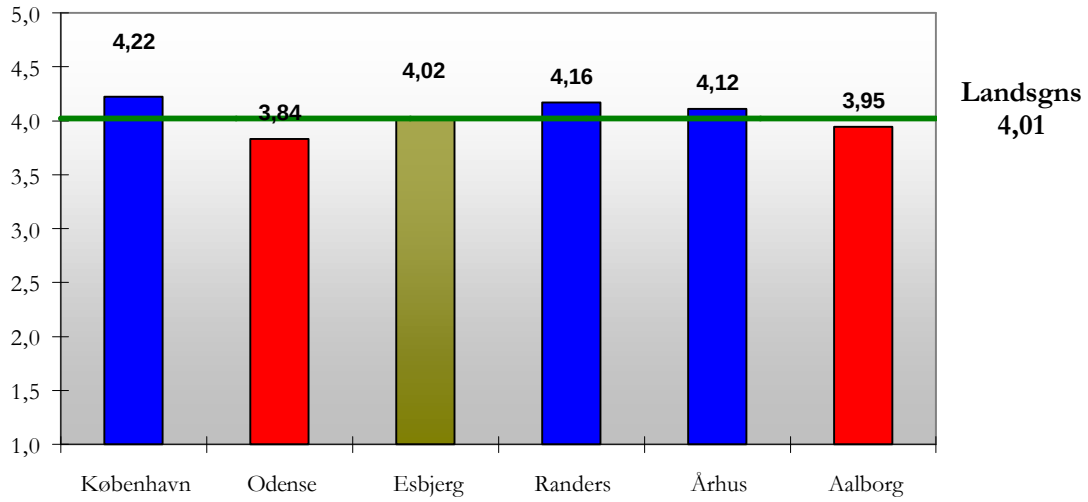


De særligt mange tilfredse forældre i København, Århus og Randers bevirker, at alle tre kommunen har en gennemsnitsscore noget over 4, hvilket for hver enkelt kommune er signifikant højere end de øvrige fem kommuner under ét.

Modsat klarer Odense og Aalborg sig dårligere end de øvrige fem kommuner samlet set. Det skal dog mere tolkes som, at de seks kommuner under et har meget tilfredse forældre, og mindre som en egentlig kritisk vurdering af fritidsordningen i de to kommuner.

Esbjerg ligger med en gennemsnitsscore i omegnen af 4 på landsniveauet og skiller sig også hverken positivt eller negativt ud i forhold til de øvrige 6-kommuner.

Figur 6.4. Alt i alt tilfredshed med fritidsordningen?



6.2. Tilfredshed med forhold i fritidsordningen

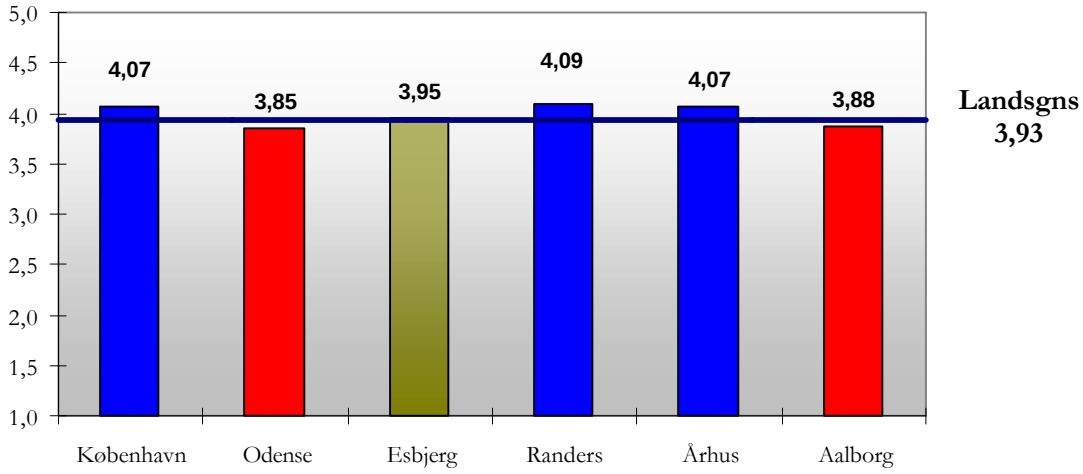
Næste skridt er at kigge nærmere på de faktorer der er medvirkende til forældrenes generelt store tilfredshed med deres børns SFO, fritidshjem eller fritidsklub.

6.2.1. Trivsel

En basal forudsætning for en velfungerende fritidsordning er, at børnene trives i dagligdagen. På landsplan er det da også den kvalitetsindikator, der scorer højest (3,93), og det er givetvis en af hovedforklaringerne på det positive billede af fritidsordningerne.

Det gælder også for 6-kommunerne, der alle står stærkt i forhold til at skabe trivsel for børnene.

Figur 6.5. Fritidsordningens evne til at skabe trivsel for børnene?



Indbyrdes mellem kommunerne, ligger København, Randers og Århus i den positive ende, og der er således en direkte sammenhæng i forhold til den overordnede bedømmelse.

Odense og Aalborg er ikke helt på niveau med de øvrige kommuner, men scorer på 3,85 og 3,88 er dog absolut godkendte.

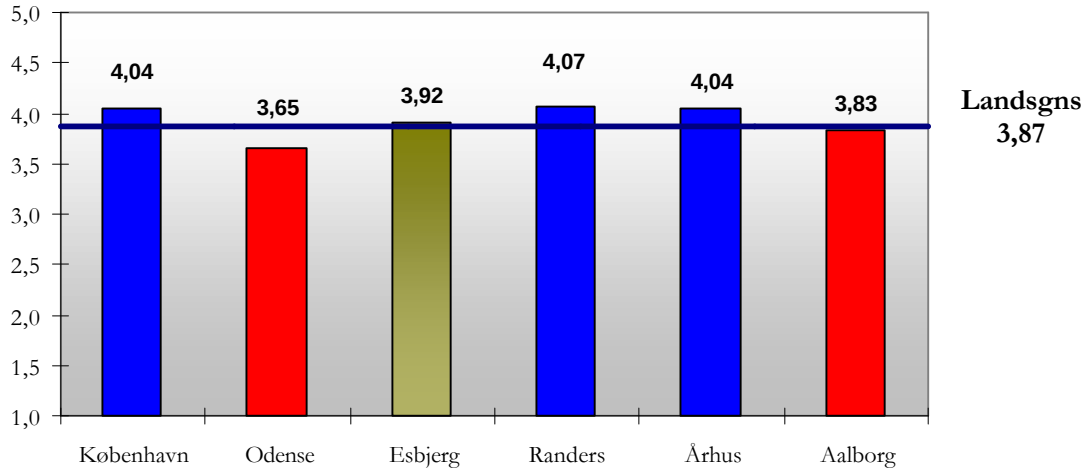
Esbjerg ligger på landsniveauet og skiller sig heller ikke ud fra de øvrige kommuner.

6.2.2. Aktiviteter

De aktiviteter som fritidsordningerne sætter i gang, er en anden væsentlig årsag til de gennemgående tilfredse forældre. Gennemsnitsscoren på 3,87 på landsplan, er således kun overgået af evnen til at skabe trivsel.

Det samme er tilfældet for 6-kommunerne, hvor de alle scorer relativt højt på deres evne til at tilbyde gode og relevante aktiviteter for børnene.

Figur 6.6. Aktiviteterne i fritidsordningen?



Både København, Randers og Århus opnår en gennemsnitsscore på godt 4 svarende til "tilfreds". En af hovedårsagerne til den høje score er, at de alle 3 har en tredjedel af forældrene som er "meget tilfredse". Desuden er under hver tiende direkte negativ indstillet over for fritidsordningens aktiviteter.

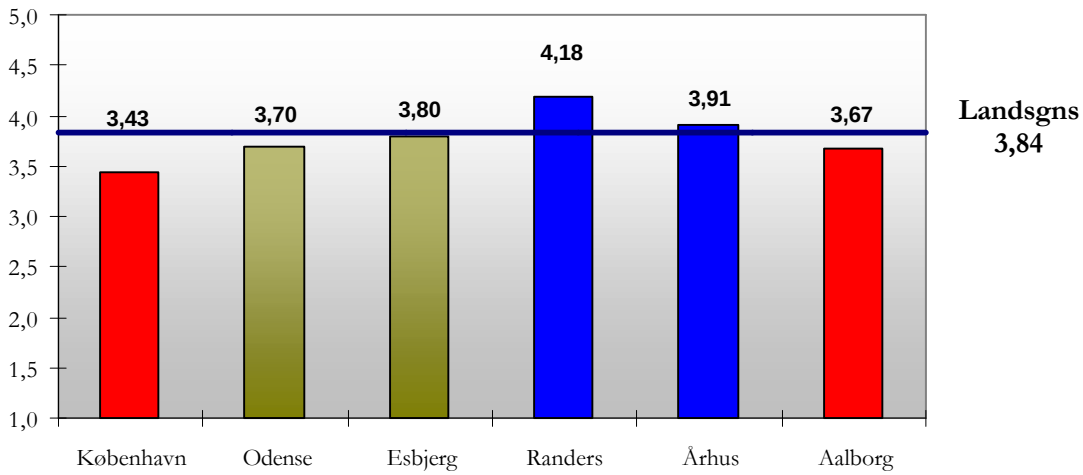
Esbjerg ligger omkring landsgennemsnittet og skiller sig ikke ud fra 6-kommunerne under ét. Når Esbjerg på trods af mange tilfredse forældre ikke når niveauet for de tre højest scorende kommuner skyldes det, at kommunen har knap så mange forældre der giver topkarakter "meget tilfreds".

Odense og Aalborg klarer sig signifikant dårligere end de øvrige kommuner, men niveauet er også i de to kommuner forholdsvis højt. Når de ligger i den lave ende blandt 6-kommunerne, er forklaringen, at de har lidt flere "utilfredse" samt "hverken/eller" end de øvrige.

6.2.3. Udendørs faciliteter og arealer

En af muligheder uden for skoletid er at etablere udendørs aktiviteter. Det kræver naturligvis, at forholdene i form af legepladser mv. er til stede og attraktive. Det er de langt hen af vejen i 6-kommnerne, men der er dog en tendens til, at flere kommuner ikke helt kan holde landsniveauet på 3,84

Figur 6.7. Udendørs faciliteter og arealer?



Især København tilbyder efter forældrenes vurdering dårligere udendørs faciliteter end de øvrige kommuner, så når de københavnske forældre overordnet set er tilfredse med fritidsordningen, skal forklaringen ikke findes i de udendørs rammer.

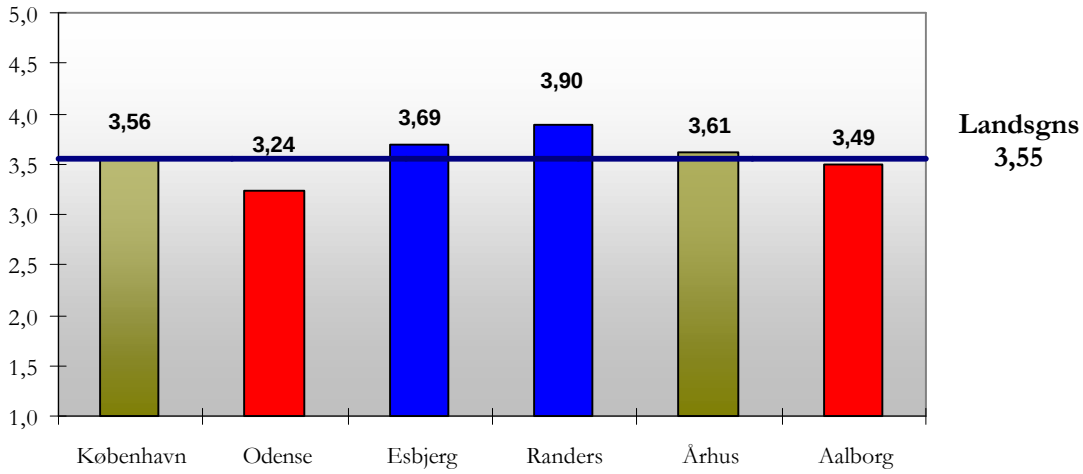
Til gengæld er de udendørs faciliteter i Randers og Århus en af årsagerne til, at de samlet set har tilfredse forældre, idet de i begge kommuner bliver vurderet højere end i de øvrige 6-kommuner.

6.2.4. Fysiske rammer indendørs

Generelt er forældre mere kritiske overfor de indendørs end de udendørs forhold i forbindelse med fritidsordningen. Således er gennemsnitsscoren på landsplan 3,55 for de fysiske rammer indendørs, mens den er 3,84 for de udendørs faciliteter.

Det mønster genfinder man i 6-kommunerne, dog med undtagelse af København, hvor de indendørs rammer vurderes højere end de udendørs.

Figur 6.8. Fysiske rammer indendørs?



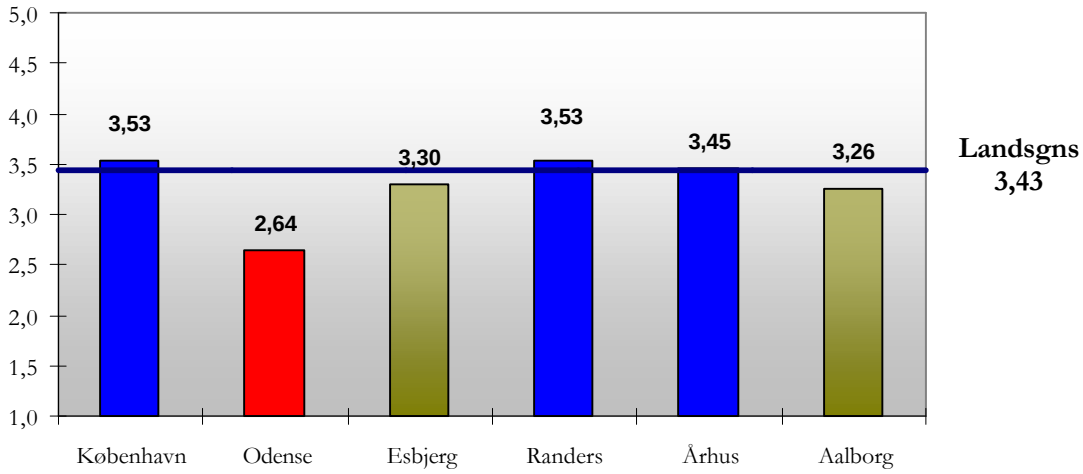
Esbjerg klarer sig relativt bedre på de indendørs end de udendørs rammer, og ligger da også både over landsgennemsnittet og gennemsnittet for de øvrige kommuner under ét. Det omvendte er tilfældet for Århus, hvor de indendørs rammer er på niveau med 6-kommunerne.

Odense ligger betydeligt lavere på de indendørs end de udendørs rammer, hvilket betyder en score noget under landsgennemsnit og de øvrige kommuner.

6.2.5. Tid til det enkelte barn

For så vidt angår den enkelte fritidsordning, er det mest kritiske punkt, at en del forældre vurderer, at personalet ikke har tilstrækkeligt med tid til det enkelte barn. Det underbygges af, at landsgennemsnittet på 3,43 er den laveste blandt de kvalitetsindikatorer, der vedrører den enkelte fritidsordning. Det billede kan genfindes i 6-kommunerne med scorer, der i flere tilfælde ligger under landsgennemsnittet.

Figur 6.9. Medarbejdernes tid til det enkelte barn?



I Odense mener halvdelen af forældrene, at den tid, der er til rådighed til børnene er utilfredsstillende og kun hver fjerde finder den tilfredsstillende. Kommunen ligger da også betydeligt under de øvrige kommuner og landsgennemsnittet.

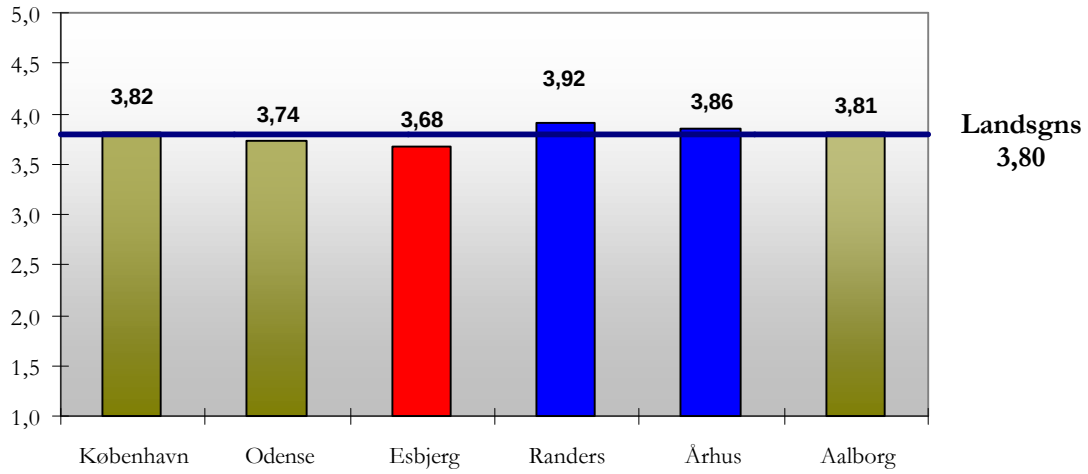
I den modsatte ende af skalaen ligger København, Randers og Århus, der hver især klarer sig bedre end 6-kommunerne under ét. De ligger dog tæt på landsresultatet og forklaringen er derfor mere, at Odense trækker gennemsnittet for 6-kommunerne ned, hvorved de tre kommuner fremstår fordelagtigt.

Esbjerg og Aalborg ligger ligeledes under landsgennemsnittet, men Odenses lave score bevirker, at de to kommuner alligevel holder 6-kommune niveauet.

6.2.6. Kontakt mellem fritidsordning og hjem

I lighed med samarbejdet mellem skole og hjem, er også samarbejdet mellem fritidsordning og hjem generelt velfungerende. Landsresultatet på 3,80 dækker over, at næsten 3 ud af fire forældre finder samarbejdet tilfredsstillende, mens hver tiende udtrykker en negativ holdning. Det billede genfindes i 6-kommunerne, der alle ligger forholdsvist tæt på landsresultatet.

Figur 6.10. Kontakt mellem fritidsordning og hjem?



Internt i 6-kommune regi er der kun mindre forskelle, fra Esbjerg med en gennemsnitsscore på 3,68 til Randers med 3,92. For Esbjergs vedkommende er forskellen dog tilstrækkelig til, at de har et signifikant lavere niveau end de øvrige kommuner under ét.

Foruden Randers fremstår også Århus med samarbejdsrelationer, der er bedre end de øvrige kommuner. For Århus vedkommende er det små forskelle, men da der er stor statistisk sikkerhed på resultatet for Århus, er forskellene alligevel signifikante.

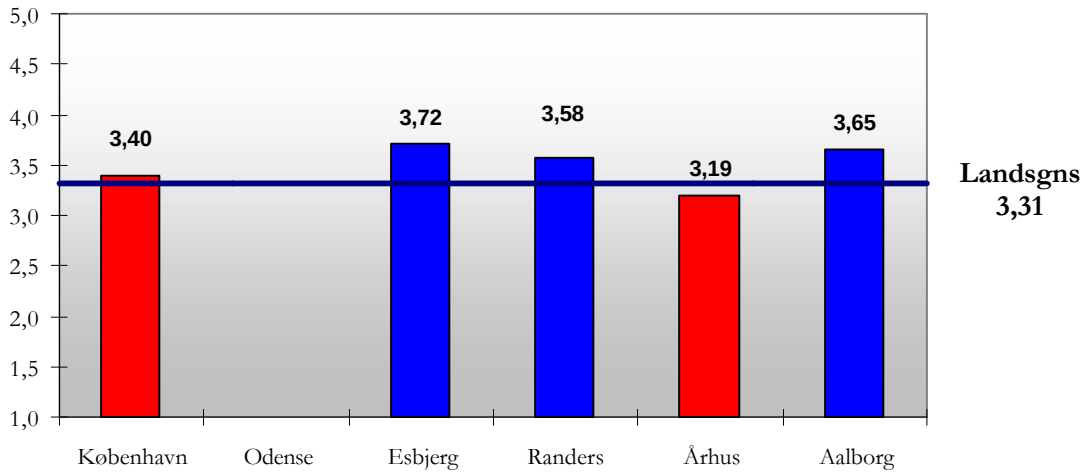
6.3. Tilfredshed med rammeforhold

Hvor der på andre områder – eksempelvis dagpasning – kan registreres et markant fald i forældrenes tilfredshed, når fokus flyttes fra den enkelte institution til de kommunale rammer, er det ikke i samme udstrækning gældende for fritidsordningerne. Det gælder forældrenes holdninger til udbud, valgmuligheder, ventetider, information og forældrebetaling.

6.3.1. Valgmuligheder mellem fritidsordninger

Fritidsordninger kan bestå af SFO, fritidsklub eller fritidshjem. På landsplan anser halvdelen af forældre valgmulighederne mellem de tre former for tilfredsstillende, mens den anden halvdel er utilfredse eller neutrale.

Figur 6.11. Valgmuligheder mellem fritidsordninger?



I forhold til landsresultaterne klarer 6-kommunerne sig gennemgående godt, hvilket måske hænger sammen med, at kommunestørrelsen tillader flere alternativer. Undtagelsen er Århus, der med en score på 3,19 ligger under landsresultatet og samtidig lavere end de øvrige kommuner under ét.

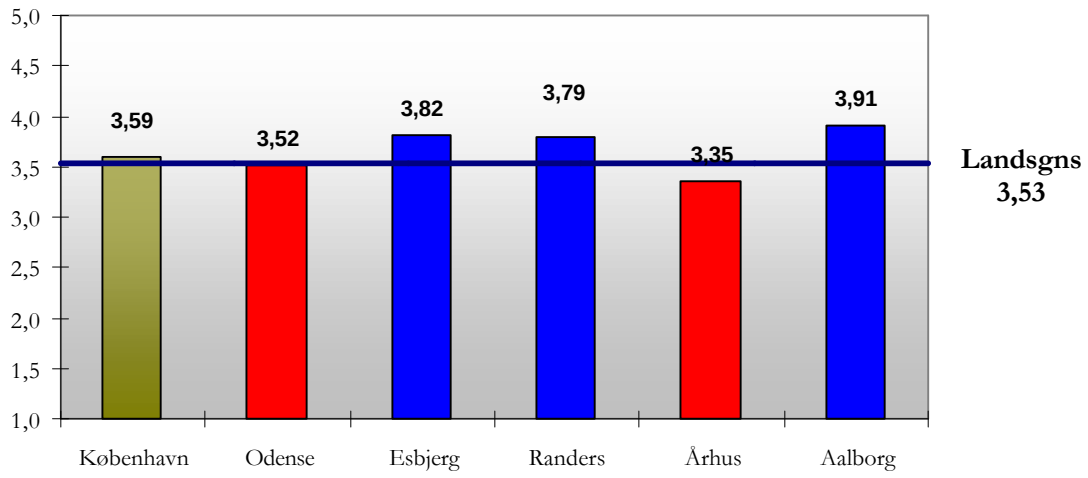
Også København klarer sig dårligere end de øvrige 6-kommuner samlet set, men det skyldes den generelt høje 6-kommune score, idet København ligger over landsgennemsnittet.

Både Esbjerg, Randers og Aalborg ligger betydeligt over landsgennemsnittet, hvilket bl.a. kan tilskrives, at de hver især har omkring to tredjedele tilfredse forældre. Spørgsmålet indgår ikke i undersøgelsen i Odense.

6.3.2. Udbuddet af fritidsordninger

Beslægtet med valgmulighederne mellem de forskellige typer fritidsordninger, er spørgsmålet om udbuddet (volumen) af fritidsordninger er tilstrækkelig. På landsplan er det mere tilfredshed med udbuddet end valgmulighederne, idet landsgennemsnittet for førstnævnte er 3,53. Det er også tilfældet i 6-kommunerne, hvor tilfredsheden gennemgående har fået et mindre løft.

Figur 6.12. Udbuddet af fritidsordningen?

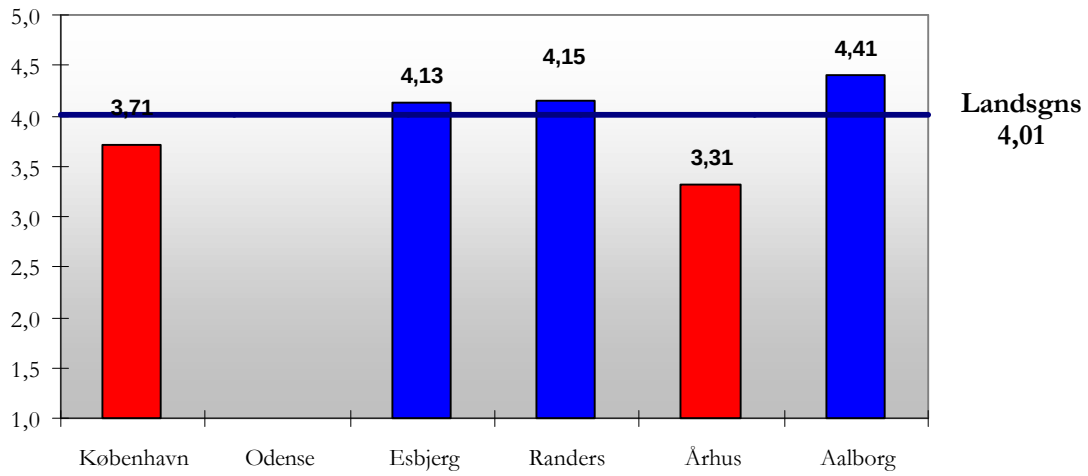


I 6-kommunerne er der tæt sammenhæng mellem udbuddet og valgmulighederne. Esbjerg, Randers og Aalborg scorer således også på denne kvalitetsindikator højere end både landsgennemsnit og de øvrige kommuner. Ligeledes ligger Århus fortsat relativt lavt.

6.3.3. Ventetider

Heller ikke i forhold til fritidsordninger er ventelister på landsplan et generelt problem. Tværtimod scorer ventetiden på en plads i fritidsordningen højest blandt alle kvalitetsindikatorer (4,01).

Figur 6.13. Ventetiden på en plads i fritidsordning?



I 6-kommune regi er billedet mere nuanceret. Århus har med en score på 3,31 en gruppe af mindre tilfredse forældre svarende til dagpasningsområdet.

København klarer sig imidlertid markant bedre end på dagpasningsområdet. Dog ikke bedre end, at forældrene også på dette område er mindre tilfredse end i de øvrige kommuner.

Esbjerg, Randers og Aalborg ligger alle med så høje score, at det kan konkluderes, at ventelister reelt ikke er noget problem i de tre kommuner.

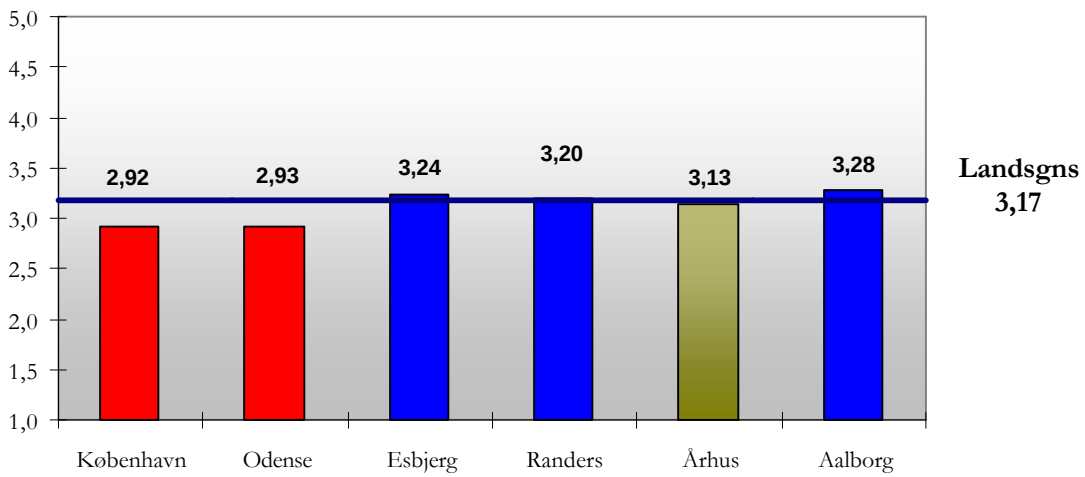
6.3.4. Information om fritidsordninger

Også for fritidsordninger er informationsindsatsen et lidt ømt punkt for kommunerne, hvor der absolut er et uudnyttet potentiale for forbedringer. På landsplan er gennemsnitsscoren 3,17, hvilket er den laveste score blandt de benyttede kvalitetsindikator.

Også i 6-kommunerne anser forældrene i stor udstrækning informationsindsatsen for utilstrækkelig. Både København og Odense ligger med score under 3 betydeligt under landsniveauet, mens resultatet for Århus svarer til på landsplan.

Esbjerg, Randers og Aalborg klarer sig ganske vist hver for sig bedre end de øvrige 6-kommuner under ét, men der er for alle tre vedkommende tale om lave score, med kun omkring 40 procent tilfredse forældre.

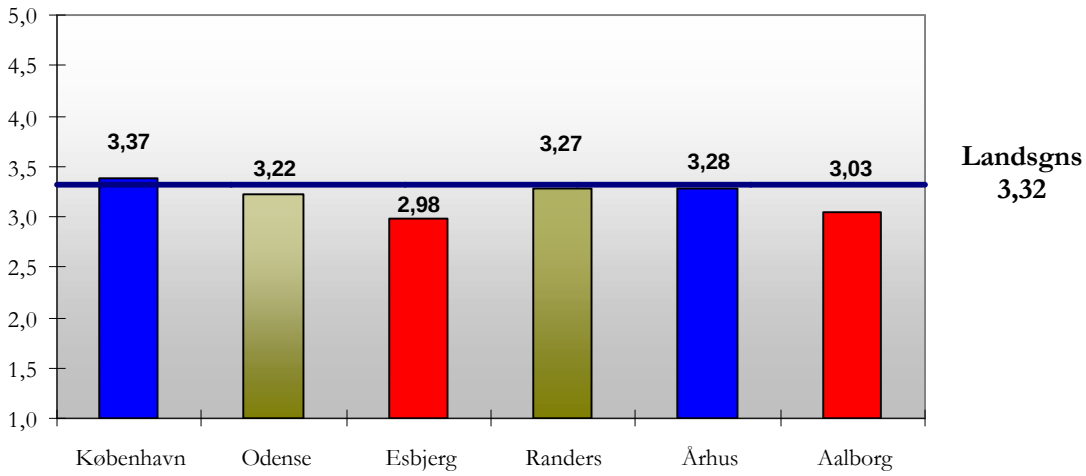
Figur 6.14. Information om fritidsordningen?



6.3.5. Forældrebetaling

Forældrebetaling på dagtilbud er generelt et ømtåleligt emne. Det gælder også om end i mindre grad for fritidsordningerne, hvor landsgennemsnittet på 3,32 er forholdsvist lavt.

Figur 6.15. Niveauet på forældrebetalingen?



Også i 6-kommunerne kan der spores mindre tilfredshed med forældrebetalingen. Det gælder i særlig grad Esbjerg og Aalborg, hvor der i begge kommuner er lige så mange negative som positive forældre.

Odense, Randers og Århus ligger på niveau med landsresultatet, hvilket indebærer, at hver fjerde forældre er utilfreds i varierende grad, mens halvdelen anser betalingen for tilfredsstillende. Af de tre kommuner har kun Århus en score, der er signifikant højere end de øvrige 6-kommuner, hvilket skyldes en større statistisk sikkerhed på estimatet for Århus.

I top finder man København, hvor forældrene gennemgående er mindre utilfredse med betalingen end i de øvrige kommuner.

7. Hjemmehjælp

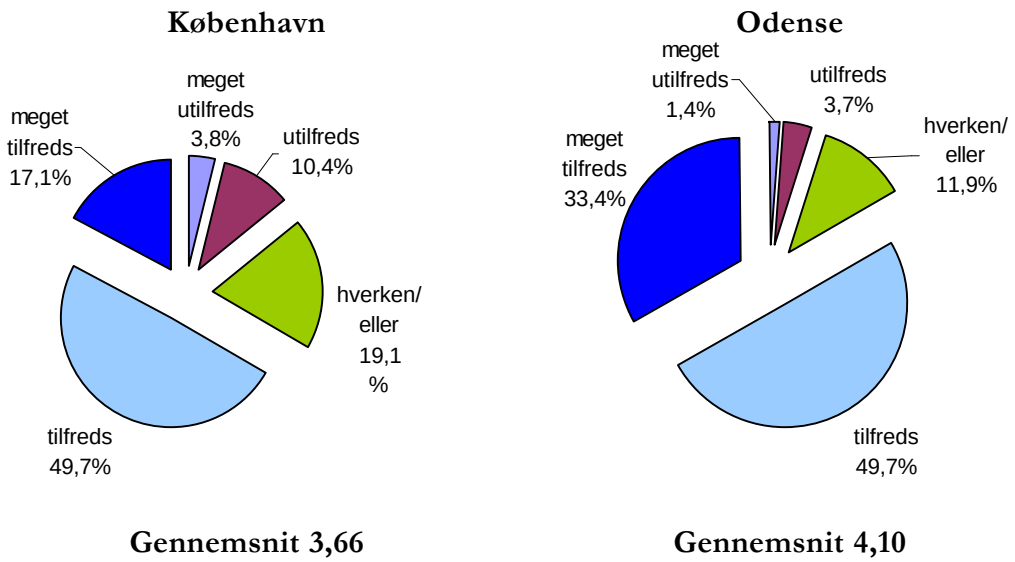
Undersøgelsen dækker hjemmehjælp i eget hjem. Analytisk skelnes der mellem den konkrete ydelse som hjemmehjælperen leverer og de generelle forhold som hjemmehjælperen ikke direkte har indflydelse på.

7.1. Overordnet tilfredshed med hjemmehjælp

For alle seks kommuner gælder, at et stort flertal af de ældre, der modtager hjemmehjælp er tilfredse med ydelsen.

I København angiver to tredjedele, at de er "tilfredse" eller "meget tilfredse", men alligevel har København de mest kritiske brugere, da 14% har svaret "utilfreds" eller "meget utilfreds". Næsten hver femte bruger – et stor andel sammenlignet med de øvrige kommuner – svarer "hverken/eller", hvilket er medvirkende til, at København samlet set opnår den laveste gennemsnitsscore blandt 6-kommunerne. Mere positive tilbagemeldinger gør sig gældende for Odense, hvor fire ud af fem er positivt indstille, mens hver tyvende har en negativ vurdering af hjemmehjælpen.

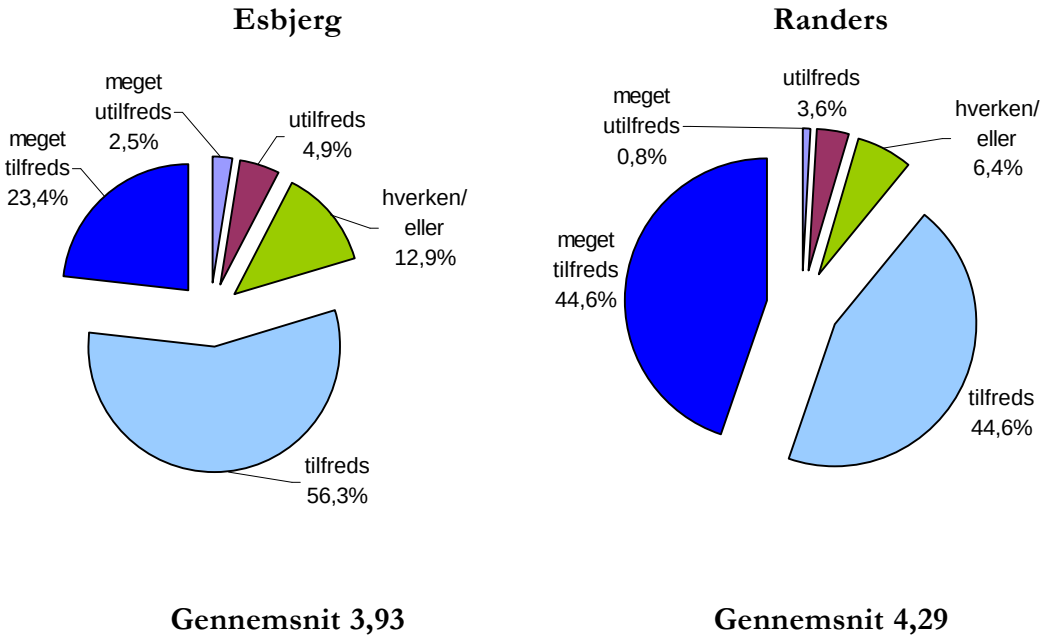
Figur 7.1. Alt i alt tilfredshed med hjemmehjælpen?



Esbjerg har 80 procent tilfredse og 7 procent direkte negative hjemmehjælpsmodtage. I forhold til Odense er der det samme antal positive, men til gengæld er der ikke helt så mange af dem, der tildeler hjemmehjælpen topkarakteren "meget tilfreds". Randers har de mest tilfredse brugere blandt 6-kommunerne,

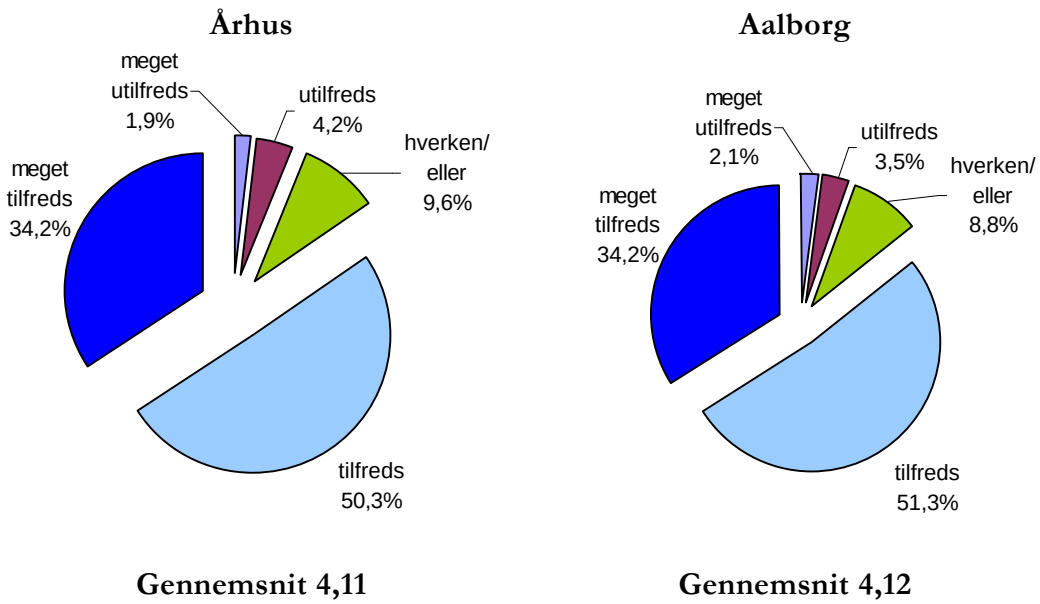
hvilket giver sig til udtryk ved, at ni ud af ti har en positiv oplevelse med hjemmehjælpen – og heraf er halvdelen "meget tilfredse".

Figur 7.2. Alt i alt tilfredshed med hjemmehjælpen?



Århus og Aalborg har en svarfordeling, der ligner hinanden. Begge har således halvdelen af brugerne som er tilfredse og ydermere en tredjedel, der giver top-karakter "meget tilfreds". Ligeledes ligger andelen af negative tilbagemeldinger på omkring 5 procent.

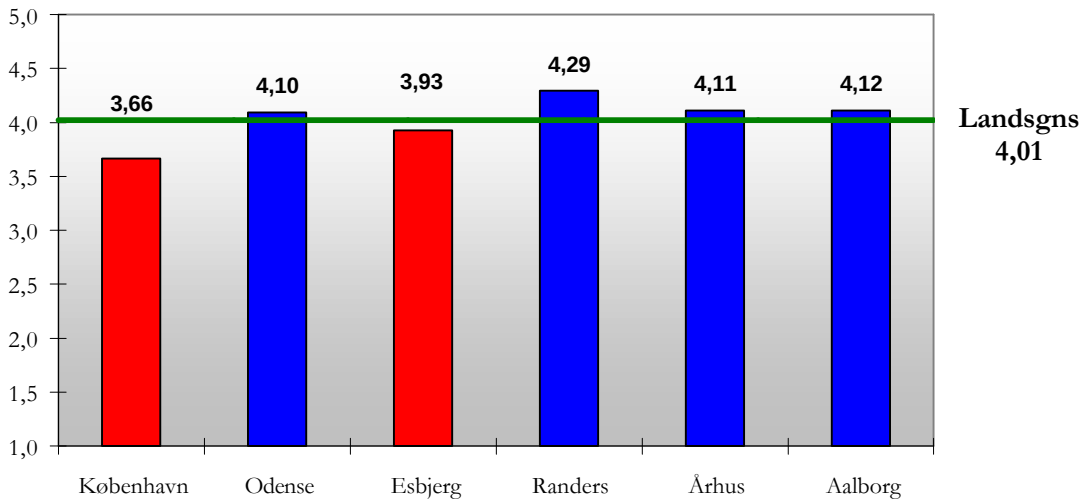
Figur 7.3. Alt i alt tilfredshed med hjemmehjælpen?



De mange meget tilfredse ældre i Randers bevirker, at kommunen har en gennemsnitsscore betydeligt over 4, hvilket er signifikant højere sammenlignet med de øvrige fem kommuner under ét.

Modsat klarer København og Esbjerg hver for sig dårligere end de øvrige fem kommuner samlet set. En score på 3,66 hhv. 3,93 er dog ikke i sig selv problematisk, men må mere tolkes som, at de seks kommuner under ét har meget tilfredse brugere.

Figur 7.4. Alt i alt tilfredshed med hjemmehjælpen?

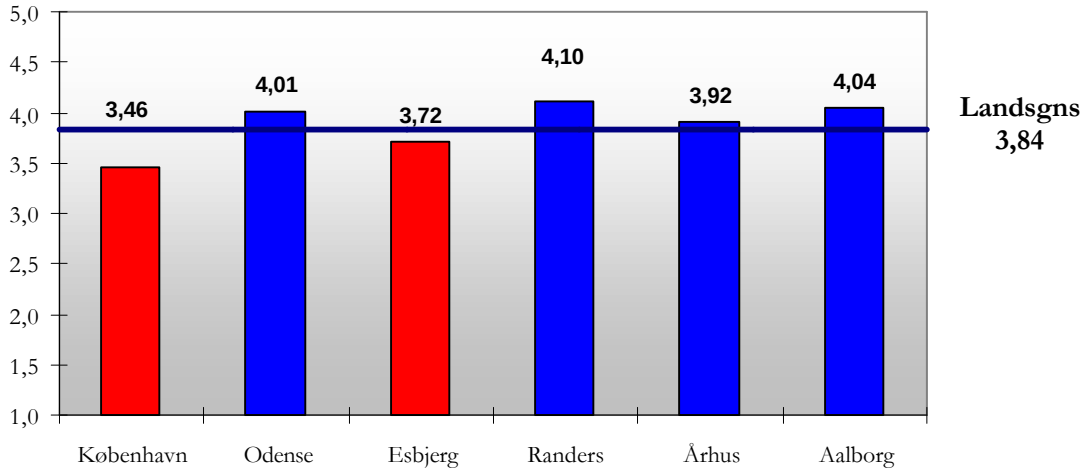


Både Odense, Aalborg og Århus ligger med score lidt over landsgennemsnittet på 4,01, og fremstår hver for sig med signifikant mere tilfredse brugere end de øvrige kommuner under ét.

7.2. Praktisk hjælp

Da langt hovedparten af hjemmehjælpsmodtagerne modtager praktisk hjælp til rengøring, tøjvask mv., er det i mange henseender hjemmehjælpens kerneydelse. En af hovedforklaringerne på de generelt meget tilfredse brugere er, at der med en gennemsnitsscore på 3,84 på landsplan er stor tilfredshed med den praktiske hjælp. Det er også tilfældet i 6-kommunerne, hvor de alle på nær København og i mindre grad Esbjerg har gennemsnitsscore svarende til mindst landsniveauet.

Figur 7.5. Den praktiske hjælp?



En af forklaringerne på, at hjemmehjælpsmodtagere i København og Esbjerg samlet set ikke er helt så tilfredse som i de øvrige kommuner, skal findes i en mindre tilfredshed med den konkrete praktiske hjælp de modtager.

Både i Odense, Randers og Aalborg er kerneydelsen i orden. Alle tre har en gennemsnitsscore over fire, hvilket er højere end på landsplan og i forhold til de øvrige kommuner under ét.

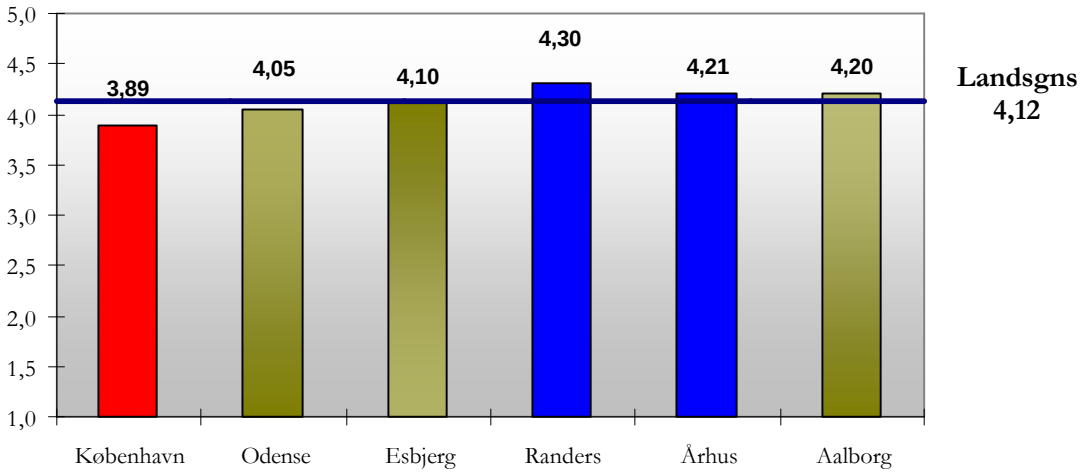
Århus ligger også over landsgennemsnittet, men dog lidt under de tre højest scorende kommuner. Estimatet for Århus er dog så statistisk sikkert, at også Århus kan siges at have signifikant mere tilfredse brugere end de fem øvrige kommuner under ét.

7.3. Personlig pleje

Den anden kerneydelse, som ikke benyttes af helt så mange ældre, er hjælp til personlig pleje som eksempelvis bad og påklædning. I betragtning af, at det i mange tilfælde kan være en ydelse, hvor der er risiko for at overtræde de personlige grænser, er det bemærkelsesværdigt, at det på landsplan er den kvalitetsindikator, som brugerne er mest tilfredse med (gennemsnit på 4,12).

Det er i høj grad også tilfældet i 6-kommunerne. I alle kommunerne er under hver tiende således utilfreds med den personlige pleje de modtager.

Figur 7.6. Den personlige pleje?



Når det gælder den personlige pleje, ligger København under niveauet for de øvrige kommuner, men afstanden er dog mindre end for den praktiske hjælp.

I den modsatte ende af skalaen skiller Randers sig ud med en gennemsnitsscore på 4,30, der bl.a. skyldes at næsten halvdelen af modtagerne af personlig pleje er "meget tilfredse".

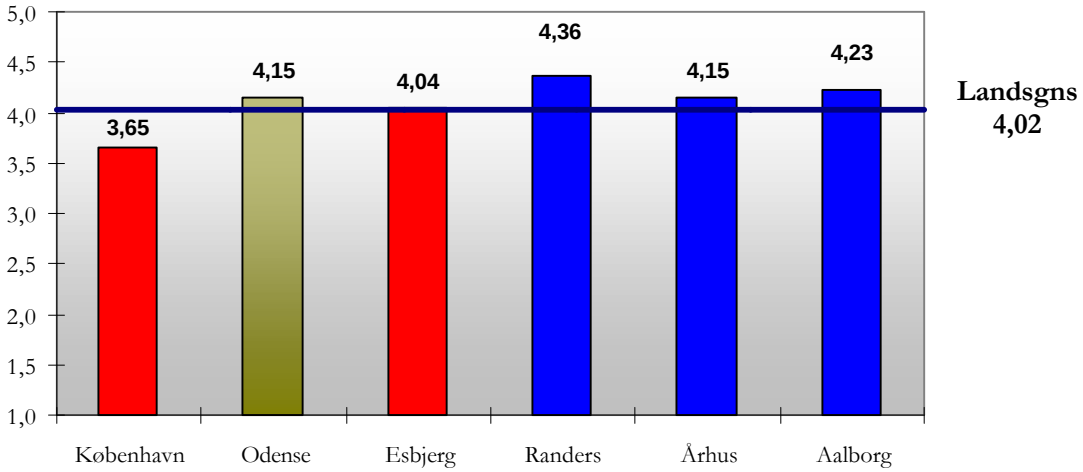
Også Århus og Aalborg har særdeles flotte resultater. For Aalborgs vedkommende er der dog så stor statistisk usikkerhed, at de ikke fremstår som signifikant bedre end de øvrige kommuner under ét.

7.4. Individuelle ønsker

En ting er, hvordan den meget konkrete visiterede ydelse i form af praktisk hjælp eller personlig pleje isoleret set fungerer. En væsentlig del af brugerens reelle oplevelse relaterer sig imidlertid til hjemmehjælperens væremåde og fremtræden. De personlige egenskaber i forhold til at udvise fleksibilitet og situationsfornemmelse kan bl.a. komme til udtryk ved hjemmehjælperens imødekommenhed over for individuelle ønsker.

Også på den kvalitetsindikator, er der på landsplan stor tilfredshed, idet gennemsnitsscoren er 4,02.

Figur 7.7. Hj.hjælperens imødekommenhed over for individuelle ønsker?



I 6-kommunerne udviser hjemmehjælperne i stor udstrækning fleksibilitet. Det gælder i særlig grad i Randers og Aalborg, der hver især opnår resultater, der ligger over landsgennemsnittet og de øvrige fem kommuner under ét.

Også Odense og Århus har en højere score end på landsplan. P.g.a. større statistisk usikkerhed på Odenses resultater, er det imidlertid kun Århus som skiller sig positivt ud fra 6-kommunerne.

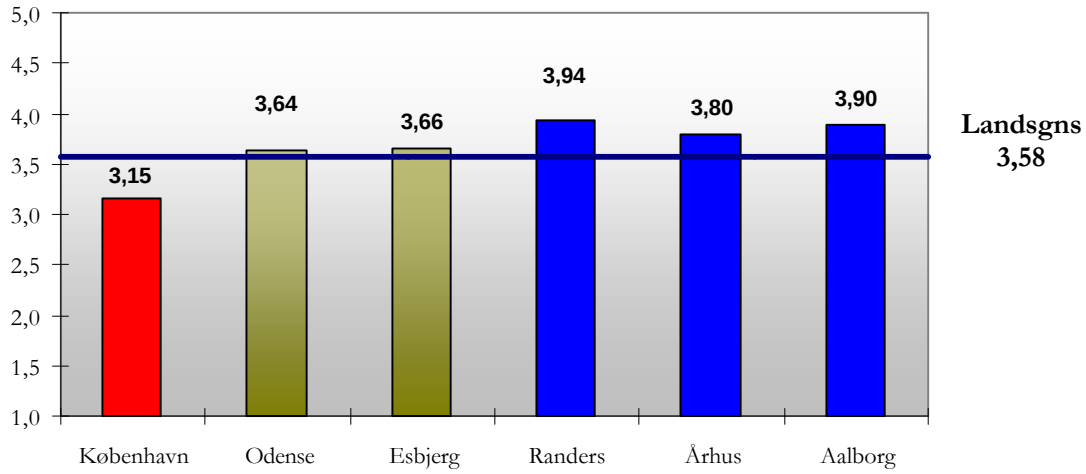
Det generelt høje niveau i 6-kommunerne illustreres af, at Esbjerg på trods af et gennemsnit over 4, alligevel ligger under niveauet for de fem øvrige kommuner under ét.

Uden at en score på 3,65 kan siges at være decideret problematisk, ligger København lavest i sammenligningen med de øvrige kommuner.

7.5. Personlig kontakt

Et andet aspekt af den reelle - men ikke visiterede ydelse – er den personlige kontakt mellem hjemmehjælper og bruger. På det punkt er brugerne knap så tilfredse med hjemmehjælperen, som når det gælder imødekommenhed overfor individuelle ønsker. Gennemsnitsscoren for personlig kontakt på landsplan er således kun 3,58.

Figur 7.8 Hj.hjælperens tid til personlig kontakt?



I forhold til landsresultatet er brugerne i 6-kommunerne generelt positive over for den personlige kontakt med hjemmehjælperen. Med undtagelse af København ligger alle kommunerne, da også på niveau med eller over landsgennemsnittet.

For Randers, Aalborg og Århus er de positive bedømmelse så mange, at de tre kommuner ligger højere end 6-kommunerne under ét.

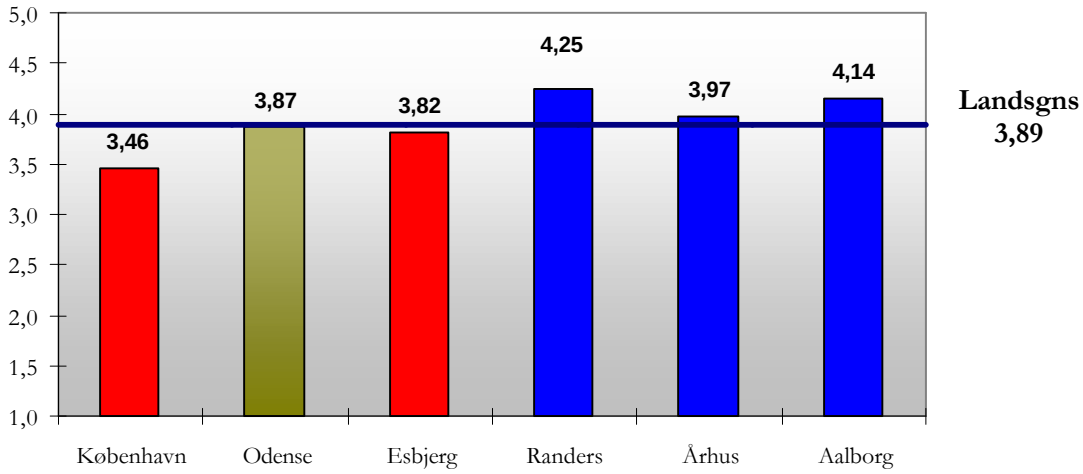
Odense og Esbjerg ligger omkring landsgennemsnittet og har tilfredse brugere på niveau med de øvrige 6-kommuner samlet set.

7.6. Overholdelse af aftaler

Hjemmehjælpere der ikke dukker op eller kommer for sent, har været fremført i medierne. Generelt er det imidlertid ikke noget større problem, hverken på landsplan eller i 6-kommunerne. På landsplan er det således kun hver tiende som anser det for problematisk, hvilket udmønter sig i en score på 3,89.

Det er en score som alle kommunerne med undtagelse af København kan matche. Særligt i Randers og Aalborg er tilfredsheden så udbredt, at problemet kan karakteriseres som ikke eksisterende i de to kommuner. De ligger da også begge over både landsgennemsnittet og de øvrige 6-kommuner.

Figur 7.9. Overholdelse af de aftalte tidspunkter?



Også Århus skiller sig positivt ud i forhold til de øvrige kommuner, mens antallet af utilfredse brugere i København omfatter hver femte, der således mener, at hjemmehjælpen ikke i tilstrækkeligt omfang overholder de indgåede aftaler.

Både Odense og Esbjerg ligger tæt på landsniveauet. Esbjerg dog en anelse lavere, hvilket er tilstrækkeligt til, at de statistisk set fremstår med signifikant mindre tilfredse brugere end de øvrige 6-kommuner under ét.

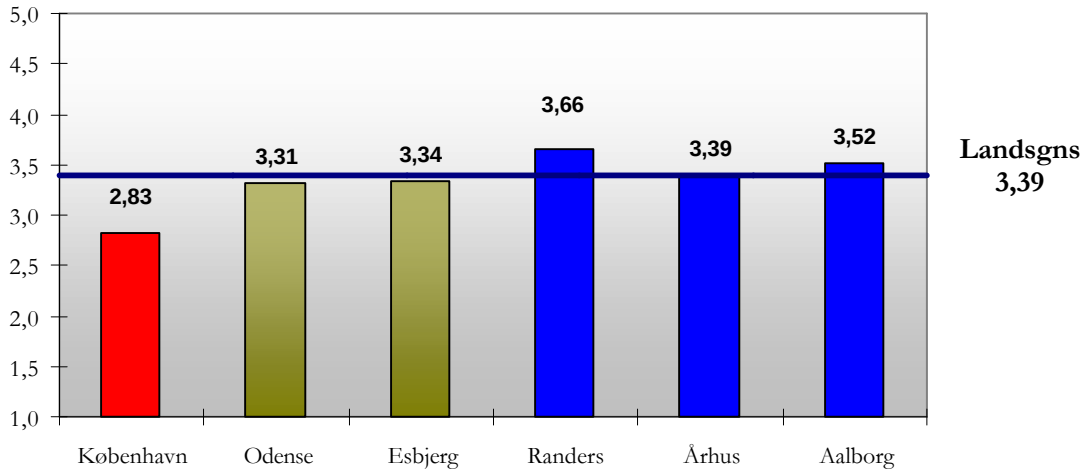
7.7. Antal hjemmehjælpere

Mediebilledet af hjemmehjælpsmodtagere, der konstant konfronteres med nye hjemmehjælpere, kan delvist bekræftes af landsundersøgelsen. Antallet af forskellige hjemmehjælpere er således det forhold, som får den mindst positive bedømmelse. Det indebærer, at omkring hver fjerde hjemmehjælpsmodtager finder antallet utilfredsstillende.

Også i 6-kommunerne er det en af de kvalitetsindikatorer, der scorer relativt lavt. Det gælder i særlig grad København, hvor der er flere utilfredse end tilfredse brugere. Odense og Esbjerg har en bedømmelse i underkanten af landsresultatet.

Århus holder landsniveauet, men p.g.a. et lidt lavt 6-kommuneniveau og stor statistisk sikkerhed på estimatet for Århus, fremstår kommunen med signifikant mere tilfredse brugere end de øvrige fem kommuner under ét. Aalborg og Randers ligger med en score over både landsgennemsnittet og sammenlignet med de øvrige kommuner.

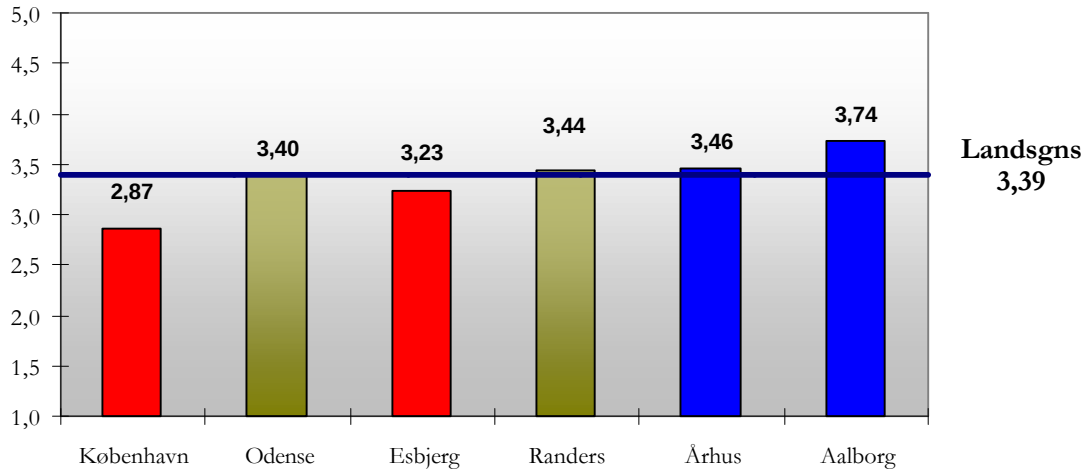
Figur 7.10 Antal forskellige hj.hjælpere i hjemmet?



7.8. Tildelte antal timer

Antallet af visiterede timer, er et af de punkter, hvor brugerne er forholdsvis kritiske, idet gennemsnitsscoren på landsplan kun er 3,39. Den tendens finder man også i en vis udstrækning i de seks kommuner.

Figur 7.11 Tildelte antal timers hj.hjælp?



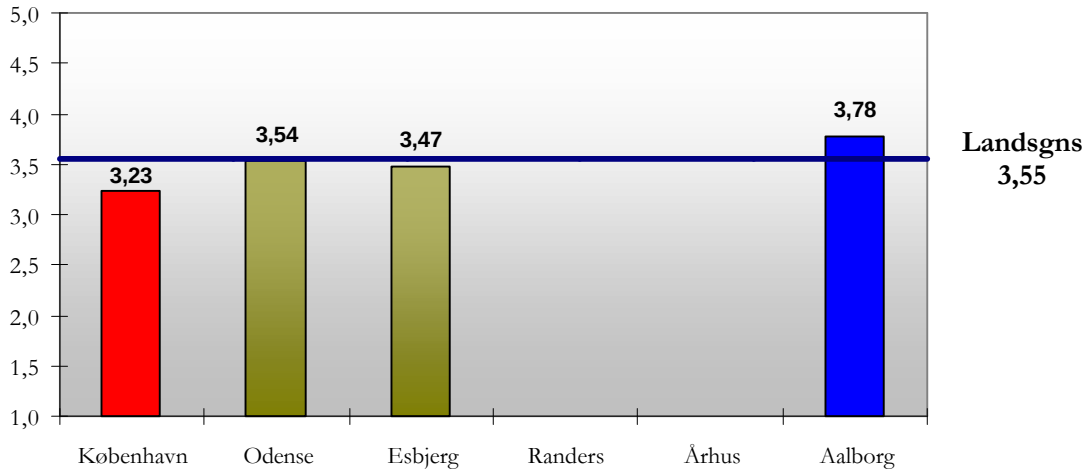
Det gælder i særlig grad København, hvor man med en gennemsnitsscore på 2,87 har flere negative end positive tilbagemeldinger på hjemmehjælpens omfang. Også Esbjerg ligger under gennemsnittet for de øvrige 6-kommuner, men dog kun med en mindre niveauforskel.

Modsat i Aalborg, hvor det tildelte antal timer i udbredt grad anses for tilfredsstillende. Også Århus ligger over niveauet for de seks kommuner, mens Esbjerg og Odense ikke skiller sig ud.

7.9. Information

På hjemmehjælpsområdet anses informationsindsatsen blandt brugerne for at være mere tilfredsstillende end på eksempelvis skole- og dagtilbudsområdet. På landsplan er gennemsnittet således 3,55. Det svarer nogenlunde til resultatet for Odense og Esbjerg, mens København og Aalborg ligger under hhv. over gennemsnittet for de øvrige tre kommuner. Spørgsmålet indgår ikke i undersøgelserne i Randers og Århus.

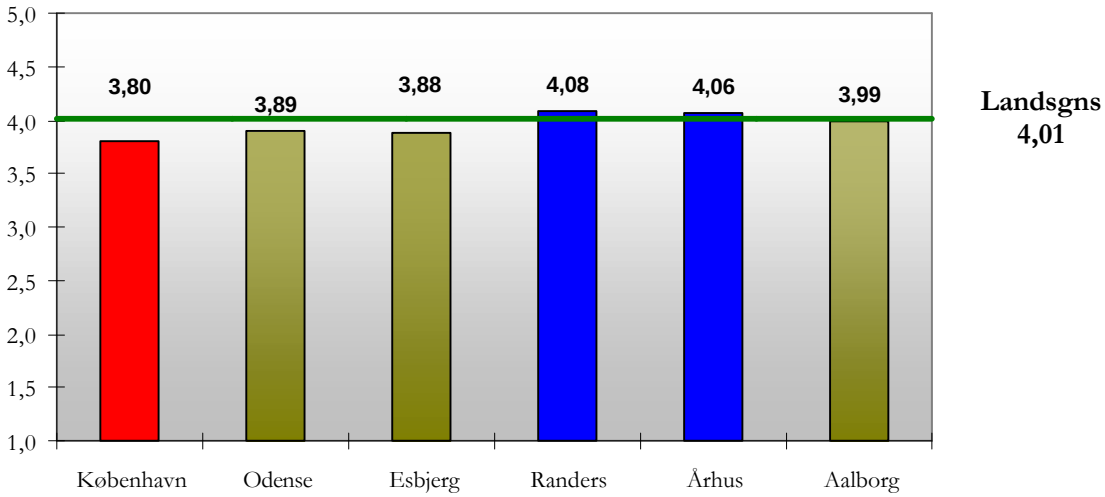
Figur 7.12. Information om hjemmehjælp?



7.10. Madordning

En supplerende serviceydelse til de ældre tilberedning og udbringning af mad. Ligesom for hjemmehjælpen er de ældre både på landsplan og i 6-kommunerne gennemgående tilfredse med den kommunale madordning. På landsplan er gennemsnitsscoren således 4,01.

Figur 7.13 "alt i alt" tilfredshed med madordning?



Internt i 6-kommunerne er der ikke de store udsving. København ligger under landsgennemsnittet og har da også mere utilfredse brugere af madordningen end de øvrige fem kommuner. En score på 3,80 kan dog ikke siges at være problematisk.

Modsat har både Randers og Århus et gennemsnit over 4, hvilket da også bevirker, at de klarer sig bedre end de øvrige kommuner under ét.

Odense, Esbjerg og Aalborg har alle tre en gennemsnitsscore i underkanten af 4, hvilket betyder, at de internt blandt 6-kommunerne, hverken skiller sig positivt eller negativt ud.