



BØRNE- OG  
UNDERVISNINGSMINISTERIET



social og  
indenrigsministeriet

Holmens Kanal 22  
1060 København K  
Telefon 72 28 24 00  
sim@sim.dk

Til alle kommuner

Dato  
29-10-2020

### Landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse af folkeskolen og SFO

Landets kommunale politikere, ledere og medarbejdere har på forskellig vis afgørende betydning for kvaliteten af vores fælles velfærd. For både regeringen og KL er det derfor vigtigt, at kommunale politikere, ledere og medarbejdere har gode værktøjer og pålidelig information, som kan danne et solidt grundlag for den løbende udvikling af kvaliteten. Initiativet om landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser er tænkt som et redskab til kommunernes og velfærdsinstitutionernes ledelse og medarbejdere, der giver indblik i en vigtig del af kvaliteten af indsatsen, nemlig brugernes tilfredshed med den kommunale velfærd.

De nationale brugertilfredshedsundersøgelser udspringer af *Aftalen om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* fra februar 2019. Nu foreligger resultaterne af den første nationale brugertilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen omfatter folkeskolen og SFO og indeholder repræsentative data om brugertilfredshed på landets skoler og SFO'er. Undersøgelsen giver et bredt billede af forældrenes tilfredshed. Spørgsmålene er inddelt i temaerne undervisning, trivsel, skole-hjem-samarbejde, mobning, ledelse og overgang til ungdomsuddannelse. Der er også medtaget baggrundsspørgsmål om bl.a. klassetrin, sprog i hjemmet, og om barnet modtager specialundervisning eller særlig støtte.

Undersøgelsen skal ses som et led i kvalitetsudviklingen af den offentlige sektor. Det er ambitionen med undersøgelsen at få et samlet billede af tilfredsheden hos forældre med børn i skole og SFO/fritidshjem – som et vigtigt supplement til de tilkendegivelser, der kommer fra forældre, der deltager i forældrebestyrelser mv. Det er formålet at understøtte anvendelsen af viden om brugernes oplevelse af den offentlige service med henblik på en god lokal dialog om udviklingen af kvalitet og service. Kendskabet til brugertilfredshed både i egen og andre kommuner er vigtig viden, når der skal træffes beslutninger af betydning for kommunens velfærdsservice.

Overordnet ligger tilfredsheden højt. De fleste forældre er glade for deres børns skole og SFO. På en skala fra 1 til 5 er landsgennemsnittet for den samlede tilfredshed 4,0 med både skolen og SFO. I 2017 viste en landsdækkende stikprøveundersøgelse en samlet tilfredshed med skolerne på 3,8. Forventeligt er der også forskelle kommunerne imellem og mellem skoler i den enkelte kommune. Men netop i forskellene ligger der et potentiale for at lære af hinanden og udvikle kvaliteten.



Alle kommuner får adgang til undersøgelsen gennem et dashboard. Samtidig modtager kommunerne en landsrapport og en kommunerapport, som til sammen giver rig mulighed for at dykke ned i resultaterne. Ud over at være ledelsesinformation, bliver resultaterne af undersøgelseerne også tilgængelige for borgerne. Dashboardet vil dermed være at finde på Social- og Indenrigsministeriets hjemmeside.

Vi vil gerne opfordre til, at man nu lokalt – lige fra kommunalbestyrelsen, forvaltningen og den enkelte skole – tager en dialog om, hvad undersøgelsens resultater kan give anledning til. Hvad gør vi godt? Hvad kan vi gøre bedre?

Så vi i fællesskab kan gøre en god folkeskole endnu bedre.

Med venlig hilsen

**Jacob Bundsgaard, Pernille Rosenkrantz-Theil og Astrid Krag**