

# REFERAT Skoleudvalget d. 10-06-2025

**Mødedato**           Tirsdag d. 10. juni 2025 kl. 15:55

**Mødested**           Rådhuset, lokale D

**Mødedeltagere**   Pia Nyring, Katja Johansen, Stig Wall, Malene Brandt (Fravær), Anton  
Brüniche-Olsen, Anne Hjorth, Marie Brixtofte (via Teams)

## **Indholdsfortegnelse**

Brugertilfredshedsundersøgelse maj 2025.....	3
Præsentation af resultater fra undersøgelse om børnefællesskaber.....	7
Meddelelser og eventuelt 10.06.25.....	10
Underskrifter 100625.....	12

# **Punkt 1: Brugertilfredshedsundersøgelse maj 2025**

EMN-2025-03792

## **Bilag**

Revideret rapport for Borgertilfredshedsundersøgelse for Gentofte Kommune d. 04.06.2025

# 1 (Åben) Brugertilfredshedsundersøgelse maj 2025

**Sags ID:** EMN-2025-03792

## Resumé

Skoleudvalget og Børneudvalget orienteres om, at Børn, Skole, Kultur, Unge og Fritid har gennemført en borgertilfredshedsundersøgelse målrettet til forældre og unge over 15 år, som har haft eller fortsat har en sag på det specialiserede børneområde (herefter Børn og Familie) eller i Skolevisitationen.

Borgertilfredshedsundersøgelsen er gennemført i samarbejde med Rambøll i perioden marts til juni. Rambøll præsenterer undersøgelsen på fællesmøde for Børneudvalget og Skoleudvalget den 10. juni.

## Baggrund

Gentofte Kommune har som politisk mål at øge den borgeroplevede kvalitet i sagsbehandlingen. Derfor er der udarbejdet og gennemført en borgertilfredshedsundersøgelse for Børn & Familie og i Skolevisitationen i samarbejde med Rambøll i foråret 2025. Borgertilfredshedsundersøgelsen skal give Gentofte Kommune grundlag for at målrette sit løbende kvalitetsudviklingsarbejde med at sikre borgere i Gentofte Kommune den bedst mulige kvalitet i sagsbehandlingen og i samarbejdet.

Formålet med undersøgelsen er at:

- At skabe en dybere forståelse af, hvordan borgerne oplever samarbejdet med kommunen – herunder procesretfærdighed.
- At belyse borgernes tilfredshed med deres sagsforløb hos Børn & Familie og/eller Skolevisitationen.
- At identificere konkrete forhold, der kan forbedres for at styrke både den oplevede kvalitet og procesretfærdighed i sagsbehandlingen.

Gentofte Kommune ønsker at forbedre den borgeroplevede kvalitet på myndighedsområdet i Børn og Familie samt i Skolevisitationen. Borgertilfredshedsundersøgelsen består af et kort spørgeskema, der har haft til formål at afdække borgernes oplevelser af samarbejdet med hhv. myndighed på det specialiserede børneområde samt Skolevisitationen inden for tre overordnede temaer, der tilsammen berører hjørneflagene i procesretfærdighed:

- Kommunikation, information og opfølgning
- Tillid og samarbejde
- Samlet tilfredshed

## Metodisk tilgang

Målgruppen for brugertilfredshedsundersøgelsen har været alle borgere, der har haft en åben sag i Børn & Familie eller Skolevisitationen i perioden fra juli 2023 og frem til undersøgelsens opstart i januar 2025. Besvarelser kan derfor også være præget af oplevelser, der ligger op til tre år tilbage. Undersøgelsens resultater er opdelt mellem de to områder; hhv. myndighed på det specialiserede børneområde samt skolevisitationen. Spørgeskemaet blev distribueret til 1.306 borgere i Børn & Familie, og 391 borgere i Skolevisitationen. Henholdsvis 238 og 100 har gennemført spørgeskemaet svarende til en svarprocent på 18,2% for Børn & Familie, og 25,6% for Skolevisitationen. Resultaterne kan ikke generaliseres til hele

målgruppen, men udtrykker alene den enkelte borgers oplevelser. Trods dette identificeres områder med mulighed for forbedringer.

### **Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen**

Resultaterne for brugertilfredshedsundersøgelsen er opdelt mellem samlet tilfredshed og tilfredshed med centrale parametre inden for procesretfærdighed. Resultaterne er foldet ud i rapporten (bilag 1).

#### Samlet tilfredshed

Resultaterne indikerer, at over halvdelen af borgerne samlet set er tilfredse med afgørelser, forløb samt de tilbud og den støtte, de modtager fra Børn & Familie. Derudover indikerer resultaterne, at omkring halvdelen af borgerne er tilfredse med deres afgørelser, forløb samt de tilbud og den støtte, de modtager fra Skolevisitationen.

#### Sammenhæng mellem tilfredshed med forløb og tilfredshed med afgørelse

Rambøll har analyseret sammenhængen mellem besvarelserne vedrørende borgernes tilfredshed med deres forløb i hhv. Børn og Familie eller Skolevisitationen. For både Børn og Familie og Skolevisitationen peger resultaterne samlet set på en tydelig sammenhæng mellem tilfredsheden med afgørelsen og borgernes oplevelse af forløbet.

#### Undersøgelsens perspektiver og læring

På baggrund af resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen har Rambøll uddraget følgende udviklingspotentialer på tværs af Børn og Familie samt Skolevisitationen:

- Behov for større gennemsigtighed i beslutninger
- Ønske om tydeligere formidling af beslutningsgrundlaget
- Ønske om mere medindflydelse i sagsforløb
- Variation i oplevelsen af forståelse for barnets situation

Børn, Skole, Kultur, Unge og Fritid tager resultaterne til efterretning og anvender denne viden i videreudviklingen af de to områder og kan konstatere, at der fortsat skal være fokus på at fastholde og videreudvikle og udbrede indsatser så som Styrket Borgerkontakt, AMBIT og Tættere på Familien for at styrke blandt andet transparens og styrket kommunikation om proces og sagsbehandling.

### **Indstilling**

Børn og Skole, Kultur, Unge og Fritid indstiller

Til Skoleudvalget og Børneudvalget:

At resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen tages til efterretning.

### **Tidligere beslutninger:**

**Udvalg:** Børneudvalget

**Dato:** 10-06-2025

Taget til efterretning.

**Beslutninger:**

Taget til efterretning.

**Bilag**

1. Revideret rapport for Borgertilfredshedsundersøgelse for Gentofte Kommune d. 04.06.2025 (5848704 - EMN-2025-03792)

## **Punkt 2: Præsentation af resultater fra undersøgelse om børnefællesskaber**

EMN-2025-03832

### **Bilag**

Betydningen af fællesskaber i dagtilbud og skole

## 2 (Åben) Præsentation af resultater fra undersøgelse om børnefællesskaber

Sags ID: EMN-2025-03832

### Resumé

Skoleudvalget og børneudvalget orienteres om, at Børn og Skole, Kultur, Unge og Fritid har gennemført en spørgeskemaundersøgelse om fællesskaber for børn og unge blandt forældre, medarbejdere og ledere i dagtilbuddene og skolerne.

Undersøgelsen er gennemført i samarbejde med Epinion.

Epinion præsenterer resultaterne fra undersøgelsen på indeværende møde.

### Baggrund

Af budgetaftalen 2025/26 fremgår det, at det er et politisk ønske, at dagtilbuddene og skolerne i Gentofte Kommune karakteriseres af sunde og stærke fællesskaber for vores børn og unge og ved et frugtbart og tillidsfuldt samarbejde mellem forældre, medarbejdere og ledere. På borgmesterens foranledning har Børn og Skole, Kultur, Unge og Fritid derfor iværksat en spørgeskemaundersøgelse.

Formålet med undersøgelsen har været at afdække de forhold der har betydning for at styrke fællesskaber blandt børn i dagtilbuddene og skolerne i samarbejdet mellem forældre og medarbejdere og ledere.

Spørgsmålene i spørgeskemaet er blevet udarbejdet på baggrund af en workshop den 9. april 2025 med udvalgte forældre, medarbejdere og ledere fra hhv. dagtilbuds- og skoleområdet. Workshoppen havde til formål at få input til relevante emner, der kunne danne ramme for spørgsmålene i spørgeskemaundersøgelsen. Der er blevet sendt en åben invitation ud til at deltage i undersøgelsen og dermed bidrage med perspektiver. Invitationen er sendt via Aula til alle forældre, medarbejdere og ledere på hhv. dagtilbuds- og skoleområdet. Undersøgelsen har været åben fra den 13. maj til den 26. maj 2025. Der har i alt været 1.020 besvarelser med følgende fordeling i antal:

- Forældre i dagtilbud: 347
- Forældre i skolen: 437
- Medarbejdere og ledere i dagtilbud: 102
- Medarbejdere og ledere i skolen: 134

Epinion vurderer, at datagrundlaget er tilfredsstillende, og at datagrundlaget giver unikke og værdifulde indsigter i arbejdet med fællesskaber for børnene og de unge i dagtilbud og skoler i Gentofte Kommune. Epinion er endvidere opmærksomme på, hvor der bør tages forbehold for datagrundlaget i analysens konklusioner.

Børn og Skole, Kultur, Unge og Fritid har modtaget en analyserapport, som er vedlagt som bilag.

Hovedkonklusioner fra undersøgelsen viser bl.a.:

- Gode relationer mellem børn og unge og medarbejdere er afgørende for at styrke fællesskabet.
  - Der ses en uenighed mellem forældre og medarbejdere om hvorvidt indsatsen er tilstrækkelig ift. til børn, der har svært ved at finde en plads i fællesskabet.

- Der opleves stabile rammer og genkendelige strukturer i både dagtilbud og skole. Der peges dog samtidig på, at manglede retningslinjer og ressourcer kan være barrierer ift. fællesskabet.
- Der er opbakning blandt forældre til medarbejderens arbejde med fællesskaber i både dagtilbud skole.
  - Samarbejdet mellem forældre og medarbejdere i dagtilbud og skole vurderes generelt som godt.
  - Der ses en uenighed blandt forældre og medarbejdere om hvor meget forældrene reelt er medinddraget.
  - Tydelig forventningsafstemning mellem forældre og dagtilbud/skole fremhæves som vigtigt, bl.a. fordi ikke alle forældre er klar over, hvad der forventes af dem.
- Både forældre og medarbejdere i skolen vurderer, at mobiltelefoner og sociale medier har en negativ indvirkning på fællesskaber.
  - Forældre og medarbejdere mener, at børnene og de unge mangler gode digitale vaner.

På fællesmødet præsenterer Epinion undersøgelsens resultater.

Med nærværende sag præsenteres konklusionerne fra spørgeskemaundersøgelsen. På baggrund af resultaterne fra undersøgelsen vil forvaltningen arbejde videre med at udvikle arbejdet med fællesskaber i dagtilbuddene og skolerne.

## **Indstilling**

Børn og Skole, Kultur, Unge og Fritid indstiller

Til Skoleudvalget og Børneudvalget

At tage resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen til efterretning.

## **Tidligere beslutninger:**

**Udvalg:** Børneudvalget

**Dato:** 10-06-2025

Taget til efterretning.

## **Beslutninger:**

Taget til efterretning.

## **Bilag**

1. Betydningen af fællesskaber i dagtilbud og skole (5863873 - EMN-2025-03832)

## **Punkt 3: Meddelelser og eventuelt 10.06.25**

EMN-2025-02660

### **3 (Åben) Meddelelser og eventuelt 10.06.25**

**Sags ID:** EMN-2025-02660

#### **Tidligere beslutninger:**

.

#### **Beslutninger:**

Indtast beslutning her

#### **Bilag**

## **Punkt 4: Underskrifter 100625**

EMN-2025-02660

## **4 (Åben) Underskrifter 100625**

**Sags ID:** EMN-2025-02660

**Tidligere beslutninger:**

.

**Beslutninger:**

.

**Bilag**