



## Folketingets Social- og Indenrigsudvalg

Holmens Kanal 22  
1060 København K  
Telefon 72 28 24 00

**Sagsnr.**  
2020 - 1498

**Doknr.**  
202346

**Dato**  
02-03-2020

Folketingets Social- og Indenrigsudvalg har d. 3. februar 2020 stillet følgende spørgsmål nr. 306 (alm. del) til social- og indenrigsministeren, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Eva Kjer Hansen (V) og Christoffer Aagaard Melson (V).

### **Spørgsmål nr. 306:**

”Vil ministeren redegøre for status på arbejdet med at få udviklet de sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser, der ifølge aftalen om kommunernes økonomi for 2018 skulle understøtte det lokale kvalitetsudviklingsarbejde og bidrage til at synliggøre og sammenligne den brugeroplevede kvalitet på ældre-, folkeskole- og dagtilbudsområdet?”

### **Svar:**

I februar 2019 indgik den daværende VLAK-regering *Aftale om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* med KL og Danske Regioner, hvori der indgår et initiativ om at anvende nationale brugertilfredshedsundersøgelser bredt i den offentlige sektor.

Med aftalen er der mellem parterne enighed om, at nationale brugertilfredshedsundersøgelser er et godt redskab for politikere og ledere til at inddrage brugernes vurderinger i tilrettelæggelsen af den offentlige service.

Den nuværende regering har besluttet at fortsætte arbejdet med gennemførelse af nationale brugertilfredshedsundersøgelser.

De nationale brugertilfredshedsundersøgelser erstatter Social- og Indenrigsministeriets tidligere koncept om sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser, som kommunerne frivilligt kunne benytte.

I perioden 2019-2022 udvikler og gennemfører Social- og Indenrigsministeriet landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser på institutionsniveau på flere af de store velfærdsområder i alle kommuner. Den første brugertilfredshedsundersøgelse gennemføres for folkeskole og SFO. Resultaterne af undersøgelsen forventes at ligge klar ultimo september 2020.

Social- og Indenrigsministeriet stiller resultaterne af undersøgelserne til rådighed for kommunerne. Således vil kommunerne få mulighed for at foretage analyser og sammenligninger af brugertilfredshed på tværs af kommuner, institutioner og baggrundskarakteristik til brug for det lokale kvalitetsudviklingsarbejde. Resultaterne skal ligeledes stilles til rådighed for borgerne.



Udvikling af brugertilfredshedsundersøgelse i ældreplejen ligger under Sundheds- og Ældreministeriets ressort, hvorfor jeg har indhentet bidrag fra sundheds- og ældreministeren, som kan oplyse følgende:

”Regeringen og KL er med økonomiaftalen for 2020 enige om, at der i forlængelse af anbefalingerne fra arbejdsgruppen for udvikling af kvalitetsindikatorer i ældreplejen, skal etableres én samlet årlig national brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmehjælp og på plejecentre. Den nærmere tilrettelæggelse af brugertilfredshedsundersøgelsen skal drøftes med KL.

Arbejdet med udvikling af brugertilfredshedsundersøgelsen på ældreområdet vil, så vidt muligt, tænkes sammen med Social- og Indenrigsministeriets arbejde med udvikling af nationale brugertilfredshedsundersøgelser.”

Med venlig hilsen

**Astrid Krag**