



## 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. 307 (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. 307:**

”Med aftalen om kommunernes økonomi for 2015 var den daværende regering og KL enig om, at KL skulle arbejde for, at betydeligt flere kommuner fik uploadet data til Tilfredshedsportalen med udgangen af 2015 med henblik på en meget høj dækning i 2017. Vil ministeren redegøre for KL's initiativer for at indfri aftalen?”

### **Svar:**

Som opfølgning på aftalen om kommunernes økonomi for 2015 lavede det daværende Økonomi- og Indenrigsministerium en handleplan med KL om sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser.

Med henblik på at få så mange kommuner som muligt til at uploade data til Tilfredshedsportalen igangsatte KL en række aktiviteter herunder udarbejdelse af inspirationsmateriale om anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser, facilitering af partnerskaber blandt kommuner i forhold til specifikke sektorområder samt rådgivning af kommunerne.

I 2014 var der 31 kommuner, som havde uploadet data til Tilfredshedsportalen, mens der i 2017 var 56 kommuner.

Med aftalen om kommunernes økonomi for 2018 blev den daværende V-regering og KL enige om at videreføre de eksisterende brugertilfredshedsundersøgelser i perioden 2018-2021.

Det var vurderingen, at de sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser fortsat havde et væsentligt potentiale som redskab til lokal styring og kvalitetsudvikling. Kommunernes brug af de standardiserede spørgeskemaer til brugertilfredshedsundersøgelser og deling af resultaterne på Tilfredshedsportalen forblev imidlertid begrænset. De hidtidige indsatser – primært gennemført af KL – havde ikke bragt anvendelsen af Tilfredshedsportalen op på et tilfredsstillende niveau. Der var derfor behov for at nytænke de sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser.

På bl.a. den baggrund blev det i forbindelse med VLAK-regeringens *Aftale om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* med KL og Danske Regioner fra februar 2018 aftalt, at der skal udvikles og gennemføres nationale brugertilfredshedsundersøgelser på institutionsniveau bredt i den offentlige sektor i alle kommuner, jf. besvarelse af



SOU alm. del spm. 306. Resultaterne bliver efterfølgende gjort tilgængelige for kommunalbestyrelser, ledere, medarbejdere og borgere.

Med venlig hilsen  
**Astrid Krag**