

Til Børne- og Ungeudvalget Københavns Kommune

Vi, forældre til børn i Det Særlige Dagtilbud Wagnersvej i Københavns Kommune, ser os nødsaget til at skrive dette brev, da vi er frustrerede og uforstående overfor den måde, hvorpå Handicap Befordring udfører deres kørselsopgave med vores børn.

Børnene på Wagnersvej har større eller mindre handicaps, men fælles for dem alle er, at de er en meget sårbar gruppe, der har brug for tryghed. Der er tale om børn, der har brug for en meget fast struktur, faste chauffører, faste ruter, faste pladser osv. Flere af vores børn er non-verbale, har ingen sprogforståelse og dermed ingen form for kommunikationsevne, og kan derfor ikke sige til eller fra selv.

Efter en længere periode med store frustrationer fra både børn og forældre har Forældrerådet på Wagnersvej, i samarbejde med den øvrige forældregruppe i Specialklyngen, gennemført en undersøgelse/evaluering af den kørsel, som Handicap Befordring på nuværende tidspunkt bestrider. Evalueringen er ikke positiv, og vi ser flere steder eksempler på, at Handicap Befordring ikke overholder de krav, der ifølge Kravspecifikationen for EU-udbud af specialkørsel for Københavns Kommune, er krævet af Handicap Befordring.

Forældre og børn på Wagnersvej oplever stor variation i afhentningstidspunkter om morgenen. Eksempelvis er der på samme rute oplevet afhentning i tidsrummet mellem kl. 7.00- 8.50 inden for samme uge. Endvidere opleves der i forhold til forsinkelser manglende kommunikation. Der gives i mange tilfælde slet ikke besked om forsinkelser, hvilket er et stort problem i forhold til vores børn, da deres tålmodighed ikke er specielt stor, de kan ikke behovsudsætte og deres tidsperspektiv er ikke eksisterende. Ligeledes bryder det deres vante rutiner, hvis de skal sidde klar i op til 1 time, eller hvis de pludselig bliver hentet 30 min. tidligere. Vi har som forældre også oplevet, at busser med nye chauffører ankommer op til 25 min. før aftalt ankomst i institutionen, hvor personalet ikke er klar til at modtage børnene, og børnene skal derfor sidde med en ukendt chauffør i en bus, der holder stille på p-pladsen i 25 min. indtil institutionen åbner. Det kan virke meget frustrerende for nogle af vores børn og kan give en rigtig dårlig start på dagen.

Sat i forhold til kravspecifikationen leverer Handicap Befordring ikke det, der er lovet.

Ifølge kravspecifikationen side 6. 2.3 "Kørlens udførelse, driftsstop, erstatningskørsler", må der max. være et spænd på +/- 5 min. fra det aftalte tidspunkt, før der skal gives besked.

Endvidere kræves der i kravspecifikationen punktlighed for opsamling og returkørsel på side 12.

5.2 ”Chaufførens arbejdsopgaver og ansvar”.

Punktlighed er ikke just det, vi som forældre oplever i forbindelse med Handicap Befordring.

De forsinkelser der opstår om morgenen skaber store problemer for vores familieliv. Både for os forældre, da vi har et arbejde, vi også skal passe, men også for vores børn. Vores børn er i forvejen forsinket i deres udvikling og har derfor brug for at komme i børnehaven til tiden og være en del af et fast program. Hvis børnene kommer for sent, går de glip af vigtig læring.

Ved hjemkørsel opleves der, som ved afhentning, stor variation i ankomsttid på hjemadressen. Der bliver igen ikke givet besked, og som forældre står man i uvished, indtil man selv kontakter Handicap Befordring for at høre, hvor ens barn er på ruten. Og ikke engang her, kan man altid få besked om, hvor barnet er, eller hvornår barnet kommer hjem. Enkelte forældre har oplevet forsinkelser på op til halvanden time uden information om, hvor ens barn befinder sig. Ofte betyder disse forsinkelser, at nogle børn sidder i mere end 1 time i bussen for at køre 2 km til hjemmet, hvilket er helt urimeligt.

Særligt den bus, der afhenter kl.16 på Wagnersvej har store forsinkelser og meget skiftende chauffører. Flere forældre svarer i undersøgelsen, at de ikke kan kende chaufførerne, og at de slet ikke har ”faste chauffører” på deres barns rute.

De skiftende chauffører både morgen og eftermiddag har stor betydning for vores børns dag.

Vi mener igen ikke, at Handicap Befordring overholder det, der står i kravspecifikationen side 11 5.1. Kravet er, at chaufførerne hurtigt skal etablere et tillidsforhold og give børnene tryghed, hvilket vi ikke anser for muligt, når der for nogle børns vedkommende skiftes chauffør dagligt. Endvidere kræves der specifikt, at det i videst muligt omfang er samme chauffør – en fast chauffør og en fast vikar. Dette bliver på ingen måde overholdt. Derudover har flere forældre oplevet chauffører uden empati og forståelse for børnenes handicap og evner. I flere omgange har forældre både oplevet uforskammede chauffører, og chauffører der ikke formår at forholde sig til de børn, de kører med.

Forældre på Wagnersvej har oplevet børn ankomme uden sikkerhedssele til hjemadressen. En chauffør havde som undskyldning, at selen nok var gået op af sig selv. Flere af forældrene har også gentagne gange oplevet, at forskellige chauffører ikke ved, hvordan man fastspænder autostolen til sædet i bussen. Der findes forskellige typer af autostole, men da alle autostolene er udlånt af Handicap Befordring, må man

som forældre kunne forvente, at chaufførerne har forstand på korrekt brug af de forskellige typer af autostole. Flere forældre har oplevet, at chaufføren beder forældrene om selv at spænde barnet og stolen korrekt, eller blot trækker sikkerhedsselen henover barn og stol, på trods af, at det tydeligt fremgår, at stolen skal spændes fast i et sæde, inden barnet spændes i stolen.

I kravspecifikationen side 11 5.1 står der tydeligt, at det er chaufførens ansvar, at børnene er fastspændt under hele kørslen. Derfor er det igen vores overbevisning, at Handicap Befordring ikke lever op til kravspecifikationen.

Vi oplever, at enkelte forældre helt fravælger at gøre brug af kørselsordning til og fra Wagnersvej netop på grund af de ovenstående kritikpunkter, selvom det er et tilbud, vi har krav på, hvilket igen har konsekvenser for vores arbejds- og familieliv.

Generelt er det vores opfattelse, at Handicap Befordring slet ikke leverer den krævede service og ikke overholder essentielle punkter i Kravspecifikationen, når de kører med vores børn.

I kontrakten, der er indgået mellem Københavns Kommune og Handicap Befordring, står der i § 11 stk. 1 og 2, at Kommunen fører kontrol med leverandørens udførelse af opgaven, og at de på eget initiativ kan afholde en brugerundersøgelse for at sikre, at kontrakten efterleves.

Hvornår er der sidst lavet en sådan undersøgelse?

På Wagnersvej er det et faktum, at både forældre og ledelse har gjort Handicap Befordring opmærksom på misligholdelse gentagne gange og over flere år, men desværre uden mærkbare ændringer.

Hvornår kan vi regne med, at Handicap Befordring lever op til kravspecifikationen og den indgåede kontrakt med kommunen, således at vi trygt kan overlade vores børn i deres varetægt?

På vegne af

Forældrerådet fra Det Særlige Dagtilbud Wagnersvej.

## Jurgita Versiackaite-Pedersen

---

**Fra:** Borgmesteren for BUF  
**Sendt:** 19. juni 2017 14:37  
**Til:** Carina Brinch  
**Emne:** Svar fra børne- og ungdomsborgmesteren til forældrerådet i Det Særlige Dagtilbud Wagnersvej

Kære forældreråd

Tak for jeres henvendelse, som jeg modtog d. 8. juni 2017 om kørsel til og fra Det Særlige Dagtilbud Wagnersvej.

Først og fremmest er jeg ked af at læse, at kørslen ikke fungerer tilfredsstillende. Det er fuldt forståeligt, at I prioriterer, at kørslerne så vidt muligt er med faste chauffører, faste ruter og faste pladser i bussen, i og med at jeres børn reagerer på for meget forstyrrelse. Derudover skal sikkerheden naturligvis leve op til de gældende retningslinjer.

Jeg kan godt forstå, at det er til stor gene, at afhentnings- og afleveringstidspunkterne varierer, både i forhold til jeres børns trivsel og læring samt jeres udfordringer med at passe jeres arbejde.

På baggrund af blandt andre jeres henvendelse har jeg bedt de relevante afdelinger i forvaltningen om at indkalde Handicapbefordring til et møde vedrørende kvalitetsmanglerne, hvor jeres oplevelser bliver taget op. Mødet afholdes d. 21. juni, og her vil man blandt andet gennemgå krav til kørselskontrakten og logbogen.

Det er min forventning, at mødet vil føre til betydelige forbedringer i den fremtidige kørsel for jer og jeres børn.

Tak, fordi I tog jer tid til at skrive til mig.

Venlig hilsen

Pia Allerslev  
Børne- og ungdomsborgmester

---

**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Børne- og Ungdomsforvaltningen

Københavns Rådhus  
1599 København V  
Telefon +45 33 66 20 00  
E-mail: [borgmester@buf.kk.dk](mailto:borgmester@buf.kk.dk)  
[www.kk.dk](http://www.kk.dk)