

Til Pia Allerslev

København 02-06-2017

Vi, forældre til børn i Specialinstitutionen Hvalen i Københavns Kommune, ser os nødsaget til at skrive dette brev, da vi er frustrerede og uforstående overfor den måde hvorpå Handicap-Befordringen udfører deres kørselsopgave med vores handicappede børn.

Børnene i Hvalen 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. Nogle børn er non-verbale, ingen sprogforståelse og dermed ingen form for kommunikations evne.

Efter en længere periode med store frustrationer fra både børn og forældre har forældrerådet i Hvalen, i samarbejde med den øvrige forældregruppe, gennemført en undersøgelse/evaluering af den kørsel, som Handicap- Befordringen på nuværende tidspunkt bestrider.

Evalueringen er mildest talt foruroligende og giver, som vi ser det, grund til overvejelse om Handicap-Befordringen overholder de krav, der ifølge Kravspecifikationen for EU-udbud af specialkørsel for Københavns Kommune, er krævet af Handicap Befordringen.

Forældre og børn i Hvalen oplever stor variation i afhentningstidspunkter om morgenen.

Eksempelvis er der på en samme rute oplevet afhentning i tidsrummet mellem fra 7.20- 9.10 og i et andet hjem er der et spænd fra 6.20-7.00. Dette er bare 2 eksempler! Endvidere opleves der i forhold til forsinkelser manglende kommunikation. Der gives i mange tilfælde 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.

Sat i forhold til kravspecifikationen levere Handicap- Befordringen ikke det der er lovet.

Ifølge kravspecifikationen side 6. 2.3 "Kørslens 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 i Hvalen oplever i forbindelse med Handicap-Befordringen.

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 uvidenhed indtil man selv ringer til HB for at høre nærmere om hvor ens barn er henne. Der opleves chauffører der kommer for sent fordi deres gps ikke virker. Nogle af disse forsinkelser resulterer i at nogle børn sidder i mere end 1 time i bussen, hvilket er helt urimeligt.

Vi må konstatere at der igen er flere punkter på side 6 2.3 "kørsels udførelse, driftstop, erstatningskørsler", der efter vores overbevisning ikke er overholdt. Endvidere skal alle chaufførerne ifølge kravspecifikationen side 11 5.1 "Chaufførens fremtoning og adfærd" være bekendt med kørselsruten.

De forsinkelser der opstår om morgenen skaber store problemer for os forældre, da vi har et arbejde vi også skal passe og være der til tiden, 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 deres program. Hvis børnene kommer for sent går de glip af vigtig læring.

I forhold til lige netop chaufførens kendskab til ruten kan det undre at der opleves stor udskiftning af chauffører på den samme rute. Eksempelvis er der på en af morgenruterne til Hvalen skiftet chauffør – en chauffør der var punktlig, positiv, tålmodig, og frem for alt omsorgsfuld overfor børnene og kendte børnenes vanskeligheder. Siden skiftet er der oplevet skiftende chauffører og max. den samme chauffør to dage i træk, hvilket nu har stået på i ca. 1.5 måned og dette er bare et eksempel.

De skiftende chauffører kan have stor betydning for vores børns dag. For nogle børn vil en dårlig start være lig med en dårlig dag. Hvis ikke alt er som det plejer bliver nogle af børnene usikre/frustrerede/kede af det osv. Yderligere kan den enkelte chauffør ikke tage højde for de enkelte børns vanskeligheder, da de jo umuligt kan få et kendskab til dette, når de kun engang imellem er på de enkelte ruter. Så hvad ved de enkelte chauffører egentlig om de enkelte børn?

Vi mener igen ikke at Handicapbefordringen 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 muligt, når der ofte skiftes chauffører. Endvidere kræves der at det i videst muligt omfang er samme chauffør – en fast chauffør og en fast vikar. Dette bliver på ingen måde overholdt.

Forældre i Hvalen har flere gange oplevet børn ankomme uden sikkerhedssele til hjemadressen. En chauffør havde som undskyldning af han troede pædagogen havde spændt barnet fast. Der er

chauffører der ikke spørger/ er opmærksomme på eksempelvis afdækning til seletås, hvilket er et tydeligt bevis på at de ikke kender de enkelte børn. Vi bliver som forældre i nogle tilfælde bedt om selv at sætte vores børn i sæderne og spænde dem fast.

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 Befordringen ikke lever op til kravspecifikationen.

Generelt er vores opfattelse at Handicap Befordringen ikke lever op til det de har lovet og ikke overholder essentielle punkter i Kravspecifikationen.

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

Hvornår er der sidst lavet en sådan undersøgelse?

I Hvalen er det et faktum at der er mange og utilfreds forældre, frustrerede pædagoger der gang på gang sender klager til HB og en leder, der skriver logbog til kommunen, men uden resultat og mærkbare ændringer.

Hvornår kan vi regne med at Handicap Befordringen lever op til kravspecifikationen og den indgåede kontrakt med kommunen?

På vegne af

Forældrerådet fra specialinstitutionen Hvalen



Førældrerådet i specialinstitutionen Hvalen

13-06-2017

v/Janni Zeberg og Stine Lorentzen

Sagsnr.  
2017-0230143

Kære forældreråd

Dokumentnr.  
2017-0230143-4

Tak for jeres henvendelse, som jeg modtog d. 2. juni 2017 om kørsel til og fra Hvalen.

Først og fremmest er jeg er 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.

Jeres interne evaluering peger på, at der er et mønster, der viser, at kørslen ikke opleves som velfungerende, hvilket også genkendes i den øvrige forældregruppe. Det er selvfølgelig ikke tilfredsstillende.

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 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. På mødet 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.

Med venlig hilsen

Pia Allerslev

**Rådhuset**  
1599 København V

Telefon  
3366 2000

Telefax  
3366 7038

E-mail  
borgmester@buf.kk.dk

EAN nummer  
5798009386182

www.kk.dk