



Besvarelse af 10-dages forespørgsel fra Venstre vedr. kørselsordningen.

13. oktober 2017
Side 1 af 8

- 1) *Hvem varetager de elever der er på Bostedernes interesse og gøre opmærksom på de gener/forsinkelser/skift af chauffører mm der er?*

Det normale reaktionsmønster er at Bostederne kontakter Kørselskontoret

BORGMESTERENS AFDELING

Fælles Service
Aarhus Kommune

- 2) *Er der konkret lavet opfølgning overfor Bostederne for at få belyst evt. problemer? Såfremt første gang hvornår?*

Ja der er lavet opfølgning. Første møde har været afholdt d. 14.10.16.

Kørselskontor
Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Telefon: 89 40 60 10

- 3) *Hvem (medarbejder eller andre – ikke navne) og hvor mange henvendelser har der været fra bostederne til Kommunen/Kørselskontoret?*

Kørselskontoret har siden august 2016 registreret 36 skriftlige henvendelser fra alle bosteder. Antallet af telefoniske henvendelser er ikke registreret.

Direkte e-mail:
stnb@aarhus.dk

Sagsbehandler:
Steen Nilsson Bligaard

- 4) *Er det korrekt at systemet tager hensyn til kørselssystemet og ikke til børn/forældre/medarbejder?*

Nej det er ikke Kørselskontorets opfattelse. Systemet tager udgangspunkt i de gældende serviceregler og de udstedte bevillinger på det enkelte barn.

- 5) *Når der inviteres til møder med forældre og bestyrelses repr. Indkaldes de med 25 timers varsel? Hvor ofte er dette sket? De sidste 10 møder der har været afholdt med forældre og bestyrelses repr. for specialskolerne, hvornår er der inviteret og hvornår er mødet afholdt?*

Kørselskontoret kan ikke genkende billedet af, at møder med specialskolerne indkaldes med 25 timers varsel. Det er muligt at enkelte møder har være afholdt med kort varsel pga. akutte problemstillinger.

Kørselskontoret har primært afholdt statusmøder med de større skoler. For Stensagerskolen og Langagerskolen har der på nogle



møder været repræsentation af deres bestyrelse eller repræsentanter fra bestyrelsen, samt en eller flere medarbejdere fra administrationen i MBU. De seneste møder har været afholdt og indkaldt som følger:

13. oktober 2017
Side 2 af 8

- Stensagerskolen afholdt d. 10.10.17, indkaldt d. 01.10.17
- Stensagerskolen afholdt d. 12.09.17, indkaldt d. 31.08.17
- Langagerskolen afholdt d. 09.08.17, indkaldt 27.06.17
- Stensagerskolen afholdt d. 08.08.17, indkaldt d. 03.07.17
- Stensagerskolen afholdt d. 30.06.17, formentlig indkaldt d. 29.06.17
- Langagerskolen afholdt d. 13.06.17, indkaldt d. 02.06.17
- Langagerskolen afholdt d. 02.05.17, indkaldt d. 23.03.17
- Stensagerskolen afholdt d. 23.01.17, formentlig indkaldt d. 18.01.17
- Stensagerskolen afholdt d. 17.01.17,, formentlig indkaldt d. 12.01.17
- Langagerskolen afholdt d. 21.11.16, indkaldt d. 15.11.16

6) *Er det korrekt at der i servicemål tages udgangspunkt i forsinkelser på +/- 20 min. At der i spørgeskema undersøgelsen/evalueringen stilles spørgsmål om 5-10 min forsinkelser ud over dette 20 +/- udsving? Er et korrekt at det der dermed svares på er en reel forsinkelse på f.eks. 25-30 min og ikke 20 min.?*

I Brugerundersøgelsen er der udformet følgende spørgsmål der relaterer sig til forsinkelser:

1. Har du/l måtte kontakte Kørselskontoret på grund af...:

- *Forsinkelser ved bil/bus ved afhentning?*
- *Udeblivelse af bil/bus ved afhentning?*
- *Forsinkelse ved aflevering til hjemmeadressen?*
- *Misforståelser i forbindelse med aftalte ændringer?*
- *Andet? hvad og hvor ofte (udfyldelse af kommentarfelt)*

Vær opmærksom på, at Aarhus kommunes tilbud tager forbehold for op til 20 minutter før det aftalte tidspunkt for afhentning ved hjemmet, samt op til 10 minutters forsinkelse ved afhentning ved institutioner. (Dette er en del af de nuværende serviceregler)

2. Hvor tilfreds er du med:

- *Tidspunktet for afhentning ved hjemmet i forhold til det aftalte?*



- **Tidspunktet for afhentning ved institution i forhold til det af-talte?**

13. oktober 2017
Side 3 af 8

(Hvis "Utilfreds" eller "Meget utilfreds" med "Tidspunktet for afhentning ved hjemmet)

Du har tidligere angivet, at du er utilfreds/ meget utilfreds med afhentningstidspunktet ved hjemmet, i forhold til det af-talte. Vi beder dig derfor svare på nogle uddybende spørgsmål nedenfor:

3. Hvor ofte har du oplevet følgende typer af forsinkelse ved afhentning ved hjemmet?

- **Forsinkelser på op til 10 minutter?**
- **Forsinkelser på 10-20 minutter?**
- **Forsinkelser på mere end 20 minutter?**

Det er Kørselskontorets opfattelse at der er spurgt ind til evt. forsinkelser i forhold til det planlagte afhentningstidspunkt, som bl.a. udsendes på SMS besked dagen før (i dag ca. kl. 16:15) samt om morgenen ca. 15 minutter før det i systemet planlagte afhentningstidspunkt.

Som oplyst er de 20 minutter om morgenen samt de 10 minutter om eftermiddagen jf. servicereglerne, og kan således ikke opfattes som en forsinkelse.

- 7) *Hvorfor kan kørselskontoret ikke se hvor bilerne/børnene er, og skal kontakte vognfirma for at igen vende tilbage til forældre? Hvad skal der til for at forældre kan få oplysninger første gang og ved første kontakt til kørselskontoret?*

Kørselskontoret har på nuværende tidspunkt ikke direkte adgang til GPS overvågning af samtlige tilknyttede busser og taxaer. Kørselskontoret er i gang med at teste en applikation, der kan vise hvornår chaufføren har udført en given tur og dermed bør være på vej til den næste borger. Denne løsning er dog kun mulig for nogle af leverandørerne. Det er eksempelvis ikke muligt på nuværende tidspunkt hos taxa, både fordi det rent systemteknisk ikke kan lade sig gøre, men også fordi taxa oplyser, at der foreligger uafklarede spørgsmål i forhold til persondataforordningen.



- 8) *Er det korrekt at servicemålene spænder ben for fast chauffør, faste ruter og dermed faste tider, samt at servicemålet med kørselspakkerne/vognforløbene modarbejder i praksis at børnene har fast chauffør, fast rute og faste tider?*

13. oktober 2017
Side 4 af 8

Nej det er ikke korrekt.

- 9) *Er det korrekt at vognforløbene pr barn løber løbsk på nuværende måde, hvor selv de meget faste kørende børn har 4 vognforløb pr. uge?*

Nej det er ikke korrekt. Det afhænger af det enkelte barns kørselsmønster.

- 10) *Betyder dette i praksis at børnene møder 12 forskellige chauffører på en uge, uden at det bryder med servicemålene?*

Hvis det enkelte barn har flere skiftende adresser der køres til/fra samt flere forskellige tidspunkter for kørsel, så er svaret ja. Kørselstilbuddet kan sammenlignes lidt med bybusserne, hvor en bus kører den samme strækning hver dag på samme tid, hvis man skal til andre adresser eller på andre tider, kan det være en anden bus og/eller anden chauffør.

- 11) *Er det korrekt at hvert vognforløb har 1 fast chauffør og 2 vikarer? At flere børn har 7 og op til 11 vognforløb pr. uge? Hvad giver dette i antal chauffører*

Det er korrekt, at der skal være en primær chauffør på hver rute samt to faste afløsere. Hvis den primære chauffør holder ferie, så kører der en afløser.

Barnet vil i de nævnte eksempel kunne opleve 7 og op til 11 chauffører, se i øvrigt svar på spørgsmål 10.

Børnene kan også opleve et færre antal chauffører selvom de har et meget varieret kørselsmønster, såfremt en chauffør har delevagter og måske både kan køre en morgentur og en eftermiddagstur.

- 12) *Hvorfor planlægges vognforløbene ikke efter hvert barn og men efter hver time?*

Vognforløbene planlægges ikke efter hvert barn, da det vil kunne betyde at kommunen skal stille med en vogn pr. barn der skal køres.



13. oktober 2017
Side 5 af 8

Kørselstilbuddet er tilrettelagt som rutekørsel, med udgangspunkt i ringetider på de enkelte skoler, således at busser og taxaer udnyttes optimalt, indenfor de gældende serviceregler. Kommunens samlede kørselsopgave optager stort set hele Aarhusområdets minibusser og taxaer hver morgen. Alene på Kørselskontoret anvendes hver morgen ca. 300 vogne til opgaven, herudover ligger der kørsel i de enkelte magistratsafdelinger, som også kan have behov for kørsel i de samme tidsrum.

- 13) *Er det korrekt at servicemålet med den maksimale tid hvert barn må være undervejs i busserne, giver for lange ture for de børn der i forvejen har lang vej til og fra skole? Kan dette løses ved at kombinere det gamle og det nye servicemål, så det hedder maks dobbelt tid end den direkte vej til skole og maks 1 time pr. vej pr. barn.? Hvis ikke, hvad er forhindringen og hvorfor?*

Kørselskontoret har ikke defineret hvorvidt de aftalte servicemål giver for lange ture for de børn der har lang vej til og fra skole. Servicereglerne er noget de 3 involverede magistratsafdelinger – MSO, MSB, MBU - har lagt sig fast på og er godkendt af de 3 rådmænd.

Udgangspunktet for beregning af maksimal transporttid er ”i runde tal” en faktor to – altså den direkte køretid gange to. Tidligere har de enkelte institutioner haft aftaler med leverandørerne om maksimal transporttid på 1 time indenfor bygrænsen, og op til 1,5 time udenfor bygrænsen. Det vil være muligt at anvende denne model i stedet for den nuværende model.

Eventuelle ændringer af servicemål skal vedtages af rådmændene for de respektive magistratsafdelinger.

Specifikt for specialskolerne Stensager og Langager er der en lidt højere faktor der skal multipliceres med, end på alle øvrige områder.

- 14) *Kontakten mellem chauffør og familie. Er det korrekt at Skole og Holmsøndergård har lister over hvilke chauffører der kører hvilket barn, men forældrene har ikke denne information om eget barn*

Kørselskontoret er ikke bekendt med dette. Planlægningssystemet indeholder ikke personlige oplysninger på de valgte leverandørs chauffører. Systemet anvender udelukkende vognumre og telefonnumre til vognene.



13. oktober 2017
Side 6 af 8

Institutionerne kan vælge at få tilsendt daglige kørelister der indeholder vognnumre, barnets navn, tidspunkt og destination. Kørselskontoret opfordrer chaufførerne til at få knyttet kontakt med forældre og gerne udveksle oplysninger, således at der etableres kontakt. Det er dog vigtigt at aftale om kørsel altid runder Kørselskontoret inden udførsel, ellers bliver vognmanden ikke korrekt aflønnet.

- 15) *Er det korrekt at oplysningerne findes men forældrene får ikke informationen? Hvorfor får forældrene ikke denne information og hvad er der til hindring for at de kan få denne?*

Se venligst ovenstående svar på spørgsmål 14 som også besvarer dette spørgsmål.

- 16) *Er det korrekt at forældre ikke kan få at vide hvornår barnet er hjemme? At det kan de heller ikke ved at ringe til Kørselskontoret, fordi Kørselskontoret ikke har disse informationer, men skal hente dem ind?*

Se venligst besvarelse af spørgsmål 7. Herudover er forældrene som altid velkomne til at kontakte Kørselskontoret for at få oplysninger, men det vil kræve at Kørselskontoret retter henvendelse til pågældende leverandør/chauffør og får oplyst forventet tidspunkt for ankomst.

- 17) *Er det korrekt at kommunen ikke vil betale det månedlige beløb for tilkøb af det modul til systemet som denne ordning kræver? Er det korrekt at modulet er installeret ved chaufførerne men er ikke i brug?*

Det er ikke korrekt i forhold til begge spørgsmål.

- 18) *Er det korrekt at modulet gør at chaufførerne ved et tryk på "App" ved hvert afleveret barn, automatisk sender besked til kørselskontor om hvor bussen er og evt til næste forældre på listen om, at barnet kommer om "ti min". hvis alle chauffører havde denne og den var i brug?*

Det er ikke helt korrekt. Applikationen vil kunne sende et tidspunkt på hvornår chaufføren har trykket på knappen, for at have udført sin opgave, dermed kan Kørselskontoret få en tid ind i planlægningssystemet, der viser at chaufføren har udført opgaven senere/tidligere end det planlagte tidspunkt.



19) *Er det korrekt at retningslinierne for udført arbejde på kørselskontoret varierer i praksis?*

Nej, det mener Kørselskontoret ikke er korrekt.

13. oktober 2017
Side 7 af 8

20) *Variere måden der tilrettelægges kørsler på i systemet, og prioriteres tjeklisterne udenfor systemet forskelligt?*

Nej, Kørselskontorets medarbejdere tilrettelægger så vidt muligt kørslerne ens.

21) *Giver låsning af ture til rød, grøn eller gule ruter variationsmuligheder/ustabilitet for det enkelte barn?*

Kørselskontoret er ubekendt med farvelagte ruter. Det er muligt der henvises til nogle af MBUs institutioner der har inddelt deres børn i forskellige grupper, der benævnes ved farver. Disse børn kan tidligere have haft forskellige sluttidspunkter. Disse tidspunkter er man i gang med at få ensrettet på institutionerne.

22) *Er det korrekt at selv de børn, som har faste tider, ikke kører med samme faste chauffør?*

Nej. Dog kan der være ferie, sygdom, punkteringer og øvrige forsinkelser der gør at det ikke altid vil være den samme chauffør.

23) *Er det korrekt at der ikke har været inddraget forældre eller medarbejdere fra institutionerne i de "Task-Force" grupper, der har udarbejdet servicemålene? Såfremt. Hvor er de ikke det?*

Servicereglene blev vedtaget i de involverede magistratsafdelinger – dvs. MBU, MSB og MSO og servicereglene er godkendt af rådmændene fra de 3 afdelinger. Kørselskontoret er bekendt med, at der generelt har været inddragelse og høring af både medarbejdere og brugere, men da det er de enkelte magistratsafdelinger, der har haft ansvar herfor, har kørselskontoret ikke fuldt overblik over hvordan.

24) *Er det korrekt at øvrige kommuner, som indførte fælles kørselskontor for alle kommunens kørsler, har kastet håndklædet i ringen for dette område, og tilbageført koordineringen til udbudstagerne? Hvilke kommuner har gjort dette?*



Nej det er det ikke. Kørselskontoret har kendskab til bl.a. Horsens og Aalborg Kommune som selv forestår planlægning af kørsel, endvidere har Horsens egne busser til at løfte opgaven. Kørselskontoret har ikke et landsdækkende billede af hvor mange af landets kommuner der selv varetager planlægning, eller hvor mange kommuner der har udliciteret hele opgaven til leverandøren. Der er tidligere udarbejdet en rapport på området og på baggrund af denne har Aarhus Kommune valgt den nuværende model.

13. oktober 2017
Side 8 af 8

25) Er det korrekt at end ikke de nye udarbejdede servicemål for kørslen på Langagerskolen, har rettet disse ting til? Er der en forventning om at det løser sig om et til tre år når der er ny budrunde? Såfremt. Hvad bygges denne forventning på?

Kørselskontoret er ikke klar over hvilke nye servicemål Venstre henviser til. I forbindelse med genudbud af kørsel for Langagerskolen og for MSOs område, har udbudsmaterialet været til høring i magistratsafdelingerne, ligeledes har styregruppen for kørselsordningen været samlet og dermed er alle magistratsafdelinger blevet hørt om der skulle ændres på det gældende serviceregler. Dette har man på nuværende tidspunkt ikke ønsket at ændre.

Jacob Bundsgaard

/

Niels Højberg