



## Til Line Ervolder, MB

### Besvarelse af politikerspørgsmål om indkøbsordning for visiterede borgere hos Egebjerg Købmandsgaard

8. juli 2022

Medlem af Borgerrepræsentationen Line Ervolder (C) har den 4. juli 2022 stillet spørgsmål vedr. indkøbsordningen hos Egebjerg Købmandsgaard.

#### Spørgsmål:

- Hvad er forvaltningens billede af situationen?
- Hvad har forvaltningen gjort for at få Egebjerg Købmandsgård til at rette op på de mange udfordringer?
- Har det kostet ekstra penge at få leveret varer til borgerne efter at Egebjerg Købmandsgård har overtaget opgaven?

#### Motivation:

Jeg har erfaret, at supermarkedet Egebjerg Købmandsgård har store problemer med at leve op til kontrakten med Københavns Kommune vedr. levering af dagligvarer til visiterede borgere. De store problemer giver både mange dårlige oplevelser hos kommunens borgere samt meget ekstraarbejde i hjemmeplejen. Om få uger starter den lange sommerferieperiode, hvor bemanningen i hjemmeplejen er nedsat og der vil derfor ikke være den samme mulighed for at kunne rette op på de mange fejl og mangler hos Egebjerg Købmandsgård.

Egebjergs Købmandsgårds udfordringer er bl.a. indenfor følgende områder:

Kølevarerne er ofte for varme ved modtagelse hjemme hos borgerne, hvilket resulterer i at f.eks. mælken og hakkekød er surt efter få dage

Der er mange pakkefejl i de bestilte ordrer

Rigtig mange varer er udsolgte i de bestilte ordrer

Ordrer leveres slet ikke

Hvis en borger med fast leveringsdag om f.eks. onsdagen ikke får bestilt inden deadline tirsdag til levering onsdag, kan borgerne først få ugen efter, da Egebjerg Købmandsgård kun kører på den samme vej én gang om ugen. Dvs. i dette tilfælde vil der gå 14 dage mellem leverancerne fra Egebjerg Købmandsgård

Egebjerg Købmandsgård leverer ikke varer om mandagen, selvom det står i kontrakten at der skal leveres alle ugens 5 hverdage

Center for Administration  
Afdeling for Frit Valg og Indkøb  
Sjællandsgade 40, 1. sal  
2200 København N

EAN-nummer  
5798009291004

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Der har været og er fortsat mange problemer med at oprette betalingsaftaler, hvilket gør mange borgere utrygge da de dermed ikke har et overblik over deres økonomi og rådighedsbeløb. Derudover har de fået et pålæg fra Fødevarestyrelsen om manglende mærkning af varer.

**Svar:**

- **Hvad er forvaltningens billede af situationen?**

Fødevarestyrelsens kontrolrapport fra marts måned er håndteret med en tilpasning af Egebjergs IT-system i maj måned, så lovpligtige informationer om fødevarerne nu fremgår af bestillingshjemmesiden.

Siden Egebjergs overtagelse af ca. 2100 Intervare-borgere i begyndelsen af marts måned er der modtaget ca. 26 klager til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen. Klagerne, der primært er rettet til visitationer og borgmestersekretariater, går overvejende på fejllieferinger, udsolgte varer, mangelfulde leveringer, varer med for kort holdbarhed, forkert pris for erstatningsvarer, forsinket kreditering og dårlig kundeservice i forbindelse med klagehåndteringen hos Egebjerg.

Også meldinger fra hjemmeplejen i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen samt fra de private hjemmeplejeleverandører i slutningen af juni måned tyder på, at problemernes omfang sandsynligvis er betydelige, men vanskelige at fastslå et mere nøjagtigt omfang af. Det er bl.a. tilbagemeldingen fra Hjemmeplejen, at de har løst en del ekstraopgaver i forbindelse med fejl i leveringerne og oprettelse af betalingsaftaler. Opgaven med oprettelse af betalingsaftaler skal dog ses som en konsekvens af, at borgerne har skiftet leverandør og er således ikke udtryk for en mangelfuld opgavehåndtering fra Egebjerg Købmandsgaards side.

Ved ibrugtagning af Egebjergs nye hjemmeside for bestillinger i maj måned, har Hjemmeplejen klaget over øget tidsforbrug til oprettelse af bestillinger. Egebjerg har på baggrund af tilbagemeldingerne tilrettet systemet for at øge brugervenligheden og fortsætter dette forbedringsarbejde i de kommende måneder.

Det er et selvstændigt problem, at Egebjerg Købmandsgaard ikke har mulighed for at se lagerbeholdningen på de varer, som borgerne bestiller. Dermed er der en større risiko for, at varer kan være udsolgt, end borgerne har været vant til fra Intervare. Ifølge kontrakten skal der tilbydes erstatningsvarer til samme pris som den bestilte vare, hvis en vare er udsolgt, men hvis borgeren ikke har givet tilladelse til, at der må leveres erstatningsvarer, vil borgeren opleve en mangelfuld levering.

Oplysningen om, at kølevarerne skulle være for varme ved modtagelse, er ikke genkendelig, men der har været modtaget en enkel klage over, at en varelevering var blevet efterladt på borgers trappesten, hvilket er i strid med kontrakten.

Det er korrekt, at Egebjerg Købmandsgaard i videst muligt omfang undgår at levere varer om mandagen, med mindre særlige forhold taler for det. Der er ikke modtaget henvendelser om, at dette skulle være et problem for borgerne.

Det er korrekt og i overensstemmelse med kontrakten, at der som udgangspunkt ikke leveres i den pågældende uge, hvis borgeren ikke får bestilt varer inden deadline for bestilling på dagen før leveringsdagen. Dette gælder dog ikke, hvis borger har været indlagt eller af anden årsag har akut behov for indkøb. Borgere, der har vanskeligheder med selv at bestille varer, vil typisk være visiteret til hjælp til bestillingen fra enten Egebjergs kundeservice eller fra hjemmeplejen.

Som det tidligere er fremgået af orienteringsnotat til Sundheds- og Omsorgsudvalget af 1. juni 2022 (aflæggerbordet), er de generelle prisstigninger på fødevarer en udfordring. Egebjerg Købmandsgaard har i begyndelsen af juni måned udsendt brev til borgerne om, at priserne i kataloget fra februar ikke er gældende, men at de korrekte priser kan ses på Egebjergs hjemmeside, SuperBrugsens tilbudsavis og ved forespørgsel til kundeservice-personalet.

Egebjerg Købmandsgaard oplyser, at der primo juli er ca. 400 borgere, som ikke har fået oprettet betalingserviceaftale. Det skal bemærkes, at borgerne ved hver varelevering modtager en kassebon, og at der modtages månedligt giroindbetalingskort, hvis borger ikke er tilmeldt betalingservice. Borgere, der selv kan håndtere betalingskortoprettelse eller mobilepay, har desuden mulighed for at betale deres køb ugentligt.

- **Hvad har forvaltningen gjort for at få Egebjerg Købmandsgård til at rette op på de mange udfordringer?**

Forvaltningen håndhæver kontraktens bestemmelser og er i dialog med Egebjerg om opfyldelsen heraf. Forvaltningen er særligt i dialog med Egebjerg om at styrke leveringssikkerheden ved f.eks. at indlede samarbejde med flere underleverandører.

Som det korrekt påpeges, er der en særlig udfordring hen over sommerferien, hvor der vil være flere afløsere hos både Egebjerg og hjemmeplejen. Egebjerg tager højde for dette ved at øge bemanningen med

en ekstra medarbejder i kundeservice-funktionen samt en ekstra chauffør for hurtigt at kunne afhjælpe fejl.

Der er fortsat en dialog om godkendelse i gang med mulige interesse-rede leverandører. Dette understøtter en forventning om, at der vil komme en eller flere alternative valgmuligheder for borgerne i løbet af efteråret.

- **Har det kostet ekstra penge at få leveret varer til borgerne efter at Egebjerg Købmandsgård har overtaget opgaven?**

Som det fremgik af indstillingen til Borgerrepræsentationen den 3. februar 2022, udgjorde merudgifterne ved iværksættelse af beredskabsplanen ca. 890.000 kr. om måneden. I beredskabsperioden i månederne marts til og med maj har der således været en merudgift på ca. 2.670.000 kr.

Udbuddet af indkøbsordningen, som nu danner grundlag for at andre leverandører kan blive godkendt til ordningen på tilsvarende vilkår, indebærer en øget udgift i størrelsesordenen 3,9 mio.kr. årligt, fordelt med 2,9 mio. kr. til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og 1 mio. kr. til Socialforvaltningen.

Jakob Manghezi Krogh

Lars Matthiesen