



## **Bilag til status til SOU om indkøbsordningen**

13-11-2013

Sagsnr.  
2013-6034

Dokumentnr.  
2013-6034-93

Sagsbehandler  
Merete Balslev

I august 2013 blev der opstillet en handlingsplan for indkøbsordningen, som de 2 leverandører blev bedt om at forholde sig til.

Nedenfor er handlingsplanen gengivet med kommentarer med rød skrift til, hvordan leverandørerne lever op til handlingsplanen.

### **1) Telefonkø til kundesupport**

Mål:

Den gennemsnitlige ventetid i telefon er under 3 minutter pr. samtale i uge 39.

Opfyldelse af målsætning:

Leverandørerne er ansvarlige for at nedbringe ventetiden til under 3 min. i gennemsnit og foretog i uge 39 en systematisk registrering af ventetider, der dokumenterer en gennemsnitlig ventetid på under 3. min.

Begge leverandører lever op til dette krav.

### **2) Bestillings og leveringstidspunkt**

Mål:

Bestillinger og leveringer foretages på de med borger aftalte tidspunkter. Maksimalt 5 % af bestillinger og leveringer finder sted senere end plus/minus en time, fra det aftalte tidspunkt.

Opfyldelse af målsætning:

Leverandørerne er ansvarlige for at sikre at mindst 95 % af bestillingerne og leveringer finder sted rettidigt. Dvs. det med borger aftalte tidspunkt plus/minus en time.

Leverandørerne foretog i uge 39 en systematisk registrering af hvorvidt bestillinger og leveringer foretages rettidigt

Begge leverandører lever op til kravet til leveringstidspunkter. Den ene leverandør opfylder kun kravet til bestillingstidspunkterne 93 %, den anden lever op til kravet.

Sjællandsgade 40 I, 2  
2200 København N

Telefon  
3530 3866

Mobil  
2612 0881

E-mail  
TU80@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009290403

www.kk.dk

### **3. Kvalitet i vareleveringen.**

#### **3.1 Manglende varer**

Mål:

Maksimalt i 10 % af ordrerne (de af borger bestilte varer) meldes varer udsolgt eller kan af andre årsager ikke leveres.

På basisproduktgrupper såsom mælk, brød, smør, ris, pasta og kartofler, må der ikke mangle varer.

Opfyldelse af målsætning:

Se afsnit 3.4

#### **3.2 Erstattede varer.**

Mål:

Maksimalt 20 % af ordrerne indeholder erstatningsvarer, der afviger fra de af borger bestilte varer. Erstatningsvarer hvor der er tale om mindre ændringer i pakningers størrelse mv. tæller i den forbindelse ikke med. Det samme gælder skift af mærke inden for samme kategori af varer, hvor produktet er stort set uændret.

Opfyldelse af målsætning:

Se afsnit 3.4

#### **3.3 Kvalitet af leverede varer.**

Mål:

De leverede varer skal have en acceptabel holdbarhed og kvalitet, der minimum svarer til de friskeste varer i en typisk dagligvarebutik. J. f. kravspecifikationens krav 2.1.3.

Opfyldelse af målsætning. Se afsnit 3.4

#### **3.4 Opfølgning på krav til manglende varer, erstatningsvarer og kvalitet.**

Købehavns Kommune foretog uanmeldt stikprøvekontrol hos de to leverandører en dag i 44. uge med det formål at sammenholde fakturaspecifikation, der indeholder angivelse af udsolgte varer og erstatningsvarer, med de varer der faktisk var i kasserne til borgerne. Der udover sås på holdbarheden på varerne i ordren.

Forskellen mellem originale varer og erstatningsvarer kan være helt marginal eksempelvis at pålæg skifter pakning fra 100 gram til 150 gram, et udsolgt mærke af rugbrød erstattes af en lignende type fra en anden leverandør eller en økologisk version af et produkt udskiftes med en konventionel version. Borgere der siger ja til erstatningsvarer

behøver i øvrigt ikke at være bekymret få erstatningsvarer der ikke dækker deres behov, da varerne altid kan afvises ved levering og pengene refunderes.

Stikprøveanalysen er ved at blive dokumenteret. Resultaterne vil foreligge til udvalgmødet den 18. december.

#### **4. Fakturaspecifikation**

Mål:

Der må maksimalt være en fejlrate på faktura på 10 %, målt som andel af faktura der efterfølgende må krediteres.

Opfyldelse af målsætning:

Leverandørerne sender en statistisk oversigt over andelen af fakturaer, der efterfølgende må krediteres. Oversigten skal dække oktober 2013 og leveres i første uge af november. Den høje procentsats på 10 % er sat således at der tages højde for borgere der siger nej til erstatningsvarer. Københavns kommune betragter det som en vigtig service at borgerne kan sige nej til erstatningsvarer ved levering og få varerne krediteret.

Den ene leverandør leverer op til kravet, den anden har ikke svaret. Der er sendt rykkerskrivelse med frist den 20. november.

#### **5. Hjælpernes brug af online bestillinger.**

Mål:

Alle hjælpere fra Sundheds og Omsorgforvaltningen benytter i videst muligt omfang den gratis onlinebestilling via PDA/Smarphone, når de skal bestille varer til en borger

Opfyldelse af målsætning:

I september 2013 igangsattes et projekt om onlinebestillinger i lokalområderne. Implementeringsplan afklares endelig på møde i driftsforum.

Målet er at alle hjælpere benytter gratis onlinebestillinger via PDA/Smarphone, når de skal bestille varer til en borger.

Opfyldelse af målsætningen kræver et omfattende samarbejde mellem hjemmepleje og leverandører, og kræver at både hjemmepleje og leverandører afsætter ressourcer hertil.

Antallet af onlinebestillinger er stigende, men der skal fortsat gøres en stor indsats fra den kommunale hjemmepleje og de private leverandører af hjemmepleje for at nå i mål. Der afholdes workshop d. 20. no-

vember, hvor forbedret funktionalitet testes, inden fornyet kampagne for at få alle til at anvende online løsningen.

## **6. Borgernes tilfredshed med den nye ordning**

Der blev gennemført en generel brugertilfredshedsundersøgelse for praktisk og personlig hjælp i september/oktober 2013, hvor der også blev fulgt op på brugernes tilfredshed med indkøbsordning.

Resultaterne af BRUS vil blive forelagt på et senere udvalgs møde.