



15-08-2013

Handlingsplan vedr. udeståender i Indkøbsordningen

Borgmester Nina Thomsen har bedt om en tilbagemelding på hvornår udeståender problemer med den eksisterende indkøbsordning har nået et acceptabelt niveau.

Forvaltningen har neden for defineret, hvad der af forvaltningen betragtes som et tilfredsstillende niveau.

Sagsnr.
2013-6034

Dokumentnr.
2013-6034-69

Sagsbehandler
Anders Lundsager

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 skal i uge 39 foretage en systematisk registrering af ventetider, der dokumenterer en gennemsnitlig ventetid på under 3. min.

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 foretager i uge 39 en systematisk registrering af hvorvidt bestillinger og leveringer foretages rettidigt og melder tilbage i uge 40.

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.

Center for Omsorg

Sjællandsgade 40 H, 3.
sal, lokale H427
2200 København N

Telefon
3530 3760

E-mail
WW39@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009290403

www.kk.dk

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 vare 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 foretager uanmeldt stikprøvekontrol hos de to leverandør en dag i 44. uge og sammenholder fakturaspecifikation, der indeholder angivelse af udsolgte varer og erstatningsvarer, med de varer der faktisk er i kasserne til borgerne. Der ud over tjekkes at holdbarheden på varerne i ordren.

I stikprøvekontrollen vil alene indgå indkøb til borgere der acceptere erstatningsvarer, fordi borgere der frasiger sig erstatningsvarer er medvirkende til at de mangler varer der kunne have dækket deres indkøbsbehov. Dette er borgerne også oplyst om i borgerbrevet af 7. juli 2013

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.

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.

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 igangsættes der 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.

6. Borgernes tilfredshed med den nye ordning

Det gennemføres en generel brugertilfredshedsundersøgelse for praktisk og personlig hjælp i september/oktober 2013, hvor der også vil blive fulgt op på brugernes tilfredshed med indkøbsordning.