



13-11-2014

Sagsnr.  
2014-0189472

Dokumentnr.  
2014-0189472-12

Sagsbehandler  
Anders Lundsager

## Til Sundheds- og Omsorgsudvalget og Socialudvalget

### 1. Analyse af kvalitet i vareleveringen i Københavns Kommunes indkøbsordning til hjemmeboende borgere

Ligesom i 2013 har Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning og Socialforvaltning i 2014 foretaget en analyse af kvaliteten i vareleveringen i Københavns Kommunes indkøbsordning til hjemmeboende borgere.

### 2. Formål med analysen

Formålet med analysen er at måle kvaliteten i ydelsesleveringen på centrale områder, som har betydning for borgernes tilfredshed med ordningen.

Analysen har haft følgende fokuspunkter:

- Antallet af udsolgte/manglende varer, hvor borger ikke er blevet tilbudt en erstatningsvare
- Antallet af erstatningsvarer, herunder ikke acceptable erstatninger.
- Andre forhold af betydning for varernes kvalitet, herunder
  - Holdbarhed
  - Ødelagte varer
  - Fordærvede varer
- Tidspunkt for levering af varer

### 3. Analysedesign.

Undersøgelsen af vareleveringen blev gennemført af fem medarbejdere fra Københavns Kommune. Medarbejderne fulgte chaufførerne på deres rute og tjekkede efter aftale med borger kvaliteten af varerne, når disse blev leveret i borgers hjem.

Undersøgelsen blev foretaget uanmeldt d. 21 og 22. oktober 2014. Således blev leverandørerne af indkøbsordning først adviseret om kontrollen samme morgen, som varerne skulle leveres, dvs. efter at varerne var samlet i butikkerne og pakket i kasser til afhentning af chaufførerne. Hermed kan Københavns Kommune udelukke, at leverandørerne har haft mulighed for at justere kvaliteten forud for kontrollen.

### 4. Resultat af undersøgelsen.

I undersøgelsen blev der foretaget en vurdering af kvaliteten i vareleveringen hos 51 borgere, som får leveret indkøb hos Multi indkøb og 44 borgere, som får varer fra iPosen.

#### Afdeling for frit valg

Sjællandsgade 40,  
Bygning I, 2. sal  
2200 København N

Telefon  
3530 3760

E-mail  
WW39@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009291004

www.kk.dk

**Tabel 1**

	Multi indkøb	iPosen
<b>Antal Ordre</b>	<b>51</b>	<b>44</b>
- Heraf borgere, der siger ja til erstatningsvarer	46	19
- Heraf borgere, der siger nej til erstatningsvarer	5	25

<b>Antal varer</b>	<b>1150</b>	<b>1197</b>
- Heraf varer bestilt af borgere, der siger ja til erstatningsvarer	1007	588
- Heraf varer bestilt af borgere, der siger nej til erstatningsvarer	143	609
<b>Gennemsnitligt antal varer pr. indkøb</b>	<b>22,55</b>	<b>27,20</b>

København Kommune råder borgerne til at sige ja til at få leveret erstatningsvarer, men af ovenstående tabel fremgår det, at en del borgere stadig vælger at takke nej til erstatningsvarer. Der er således fortsat et behov for, at Københavns Kommune gør en aktiv indsats for at informere borgerne om risikoen for at komme til at mangle bestilte varer, hvis de siger nej til erstatningsvarer og om de vilkår, der gælder for erstatningsvarer, herunder, at leverandørerne ved erstatninger skal erstatte med en bedre kvalitet eller større mængde til samme pris som den oprindeligt bestilte vare. Endvidere kan borgerne ved levering sige nej til erstatningsvarer ved levering og få pengene retur.

Et af kritikpunkterne med hensyn til erstatningsvarer har været, at leverandørerne leverede erstatningsvarer, der lå meget langt fra det bestilte. Som det fremgår af nedenstående er dette problem stort set løst.

**Tabel 2**

	Multi indkøb						iPosen					
	Antal	Ordre		Varer	m. fejl	i %	Antal	Ordre		Varer	m. fejl	i %
	Ordre	m. fejl	i %	Varer	m. fejl	i %	Ordre	m. fejl	i %	Varer	m. fejl	i %
Erstatningsvarer	46	7	15%	1007	9	1%	19	4	21%	588	4	1%
- Heraf uacceptable erstatninger	46	1	2%	1007	1	0%	19	1	5%	588	1	0%
Udsolgte varer	46	10	22%	1007	19	2%	19	4	21%	588	9	2%
- Heraf varer på faktura der mangler	46	4	9%	1007	12	1%	19		0%	588	5	1%
Andre kvalitetsmæssige forringelser	46	7	15%	1007	30	3%	19		0%	588		0%
- Varer fordærvet	46	1	2%	1007	1	0%	19	1	5%	588		0%
- Pakning ødelagt	46	0	0%	1007	0	0%	19		0%	588		0%
- Dårlig restholdbarhed	46	11	24%	1007	29	3%	19	4	21%	588	6	1%

Note: Tabellen dækker kun borgere der har sagt ja til den samlede indkøbsordning inkl. Erstatningsvarer og erstatninger med generiske varer er ikke medtaget

Borgerne vil i én ud af fem ordrer opleve, at der er erstatningsvarer og/eller varer, der helt mangler. På vareniveau er det ca. 1 % af varer-

ne, der erstattes, og 2 % af varerne, der er udsolgt/ikke leveret, hvilket må betragtes som forventeligt.

Butikkerne oplyser, at der er fejl i ca. 3 % af leverancerne fra grossistledet til butikkerne. Dertil kommer, at varerne indsamles i almindelige butikker, hvor andre kunders efterspørgsel kan betyde, at der er udsolgt af en bestemt vare.

Aktuelt har 3 % af varerne fra Multi Indkøb for lav restholdbarhed, og kommunens forventninger til restholdbarheden vil blive indskærpet overfor Intervare, der som det fremgår af indstillingen til udvalget overtager leveringen af varer til de borgere, som får leveret af Multi Indkøb.

Københavns Kommune har endvidere undersøgt, om varerne bliver leveret inden for det tidsinterval, der er aftalt mellem leverandører af indkøbsordning og borgerne.

De borgere, som blev besøgt i forbindelse med analysen, gav udtryk for, at leveringen finder sted på de aftalte tidspunkter. Det underbygges af Sundheds- og Omsorgsudvalgets brugerundersøgelse, BRUS 2014, hvor 80 % af borgerne giver udtryk for at levering finder sted rettidigt.

## **5. Konklusion.**

På baggrund af denne analyse er det Københavns Kommunes vurdering, at kvaliteten af ydelsesleveringen er tilfredsstillende bortset fra problemstillingen med restholdbarheden af nogle af varerne hos Multi indkøb, som vil blive påtalt overfor leverandøren.

Ligeledes er det vigtigt at bibeholde leverandørernes opmærksomhed på, at omfanget af erstatningsvarer og udsolgte/manglende varer holdes på et lavt niveau, idet dette har en stor betydning for borgernes behovsdækning og tilfredshed med indkøbsordningen.