



KØBENHAVNS KOMMUNE

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Center for Omsorg

09-12-2013

Sagsnr.
2013-0254417

Dokumentnr.
2013-0254417-1

Til Socialudvalget og Sundheds- og Omsorgsudvalget

Notat om opfølgning på handleplan

Dette notat indeholder en samlet opfølgning på målene i handleplanen fra august 2013 vedr. Københavns Kommunes indkøbsordning, herunder opfølgning på bestillings- og leveringstidspunkter og telefonkø i uge 39, og tilbagemelding fra en stikprøveanalyse vedr. kvalitet i vareleveringen gennemført i uge 44. Ved stikprøveanalysen blev indholdet af 302 vareleveringer kontrolleret, svarende til over 10 % af de ugentlige leveringer. Der redegøres for stikprøveanalysen nedenfor, pkt. 3.

Sagsbehandler
Anders Lundsager

Konklusion

Københavns kommune vurderer, at leverandørerne generelt efterlever handleplanen og de krav der fremgår af kontraktgrundlaget til leverandørerne, men at der i forhold til kvalitet i vareleveringen fortsat er områder, der skal arbejdes videre med.

Det gælder særligt omfanget af manglende varer og restholdbarheden på de leverede produkter.

Der er behov for en konkretisering af kravspecifikationens krav 2.1.3 om holdbarhed i forhold til de varegrupper, hvor der konkret kan konstateres problemer med lav restholdbarhed og dialog med leverandørerne om hvorledes holdbarheden kan øges.

Opfølgning på handleplan vedr. indkøbsordning

Handleplanen indeholdt mål vedr.

- Kø i telefonservice
- Bestillings- og leveringstidspunkter
- Kvalitet i varelevering
 - Erstatningsvarer
 - Manglende varer udsolgte varer
 - Andre kvalitetsaspekter vedr. varerne
- Fejl i fakturering
- Implementering af onlinebestillinger

Hjemmepleje og aktivitet

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon
3530 3760

E-mail
WW39@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009290403

www.kk.dk

1) Telefonkø til kundesupport

Baggrund for målsætning:

Københavns Kommune modtog i sommeren 2013 mange henvendelser om, at det var vanskeligt at komme i telefonisk kontakt med leverandørerne.

Mål:

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

Resultat:

IPosen: Den gennemsnitlige telefonventetid for borgere der kontakter leverandøren telefonisk udgjorde i uge 39 gennemsnitlig 82 sekunder.

Multi Indkøb: Den gennemsnitlige telefonventetid for borgere, der kontakter leverandøren telefonisk udgjorde i uge 39 gennemsnitlig 24 sekunder.

2) Bestillings og leveringstidspunkter

Baggrund for målsætningen:

Københavns Kommune modtog i sommeren 2013 mange henvendelser om, at borgerne blev kontaktet og varerne leveret på andre tidspunkter end aftalt med borgeren.

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.

I henhold til kravspecifikationen skal leverandøren aftale tidspunkt for bestilling og levering med borgerne forud for opstart indkøbsordning.

Resultat:

iPosen: 98 % af bestillingerne og 96 % af leveringerne finder sted på det aftalte tidspunkt plus/minus en time

Multi Indkøb: 94 % af bestillingerne og 96 % af leveringerne finder sted på det aftalte tidspunkt plus/minus en time.

3) Kvalitet i vareleveringen

Baggrund for målsætningen:

Københavns Kommune har løbende modtaget henvendelser fra borgere om kvaliteten i vareleveringen. Det drejer sig bl.a. om manglende varer,

forkerte erstatningsvarer, og om dårlig kvalitet eller holdbarhed af de leverede varer.

Mål – vedr. helt manglende varer

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

Mål – vedr. erstattede varer

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 til et andet varemærke inden for samme kategori af varer, hvor produktet stort set er uændret.

Mål vedr. kvalitet i øvrigt

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.

Resultat:

Kvaliteten af vareleveringen blev kontrolleret ved en stikprøvekontrol i uge 44. Medarbejdere fra Københavns Kommune undersøgte indholdet af leverancerne umiddelbart efter, at varerne blev leveret i borgernes hjem

Manglende varer og erstatningsvarer

Tabel 1 - Oversigt over antal ordrer, herunder ordrer med manglende varer og erstatningsvarer

	Multi indkøb	iposen
Antal ordrer i stikprøven*	172	130
Antal ordrer med erstatningsvarer	68	22
Antal ordrer med erstatningsvarer (fraregnet generiske produkter mv.)	19	12
Antal ordrer, hvor varer helt mangler	18	24

Kilde: Stikprøve - Frit valg sekretariatet, november 2013

Ovenstående tabel viser, at der er mange ordrer, hvor det bestilte er erstattet med en anden vare. Imidlertid er en stor del af disse manglende varer erstattet med en stort set identisk vare, bare af et andet fabrikat. (Letmælk fra ét mejeri er for eksempel erstattet med letmælk fra et andet mejeri). Sådanne varer kaldes generiske, og når der ses bort fra disse varer viser undersøgelsen, at kun 19 af ordrerne hos Multi Indkøb og kun 12 af ordrerne hos Iposen indeholdt erstatningsvarer.

Tabel 2 – Oversigt over andel af ordrer, hvor der mangler varer eller der er leveret erstatningsvarer.

	Multi indkøb	iposen	KK – mål*
Andel af ordrer med erstatningsvarer	40 %	17 %	
Andel af ordrer med erstatningsvarer (fraregnet generiske produkter mv.)	11 %	9 %	20 %
Andel af ordrer hvor varer helt mangler	10 %	18 %	10 %

Kilde: Stikprøve - Frit valg sekretariatet, november 2013

Tabel 2 viser, at 40 % af ordrerne hos Multi indkøb og 17 % af ordrerne hos iPosen indeholder erstatningsvarer, men fraregnes de generiske varer er tallene henholdsvis 11 % og 9 % og både Multi indkøb og iPosen overholder således København Kommunes opstillede mål for erstatningsvarer på 20 %.

Multi indkøb lever op til kravet om, at max. 10 % af ordrerne må mangle varer, mens iPosen ikke opfylder målet.

Andre kvalitetsmæssige aspekter af de leverede ordrer.

I forbindelse med stikprøvekontrollen blev andre kvalitetsmæssige aspekter af varerne også kontrolleret, og der blev ved stikprøveanalysen fundet varer, der ikke levede op til de forventninger, man berettiget kunne have i henhold til kontaktgrundlaget.

Den mest hyppige form problem vedr. kvalitetsmæssigt forringende produkter er kort restholdbarhed på varerne. Særligt mælk og brød udgjorde centrale problemområder.

I kravspecifikationen til udbuddet blev der stillet krav om, at holdbarheden skal svare til de nyeste varer i supermarkedet, når man tager hensyn til den tid pakning og udbringning tager. Der er ikke opstillet konkrete måltal for området.

Københavns Kommune har foreholdt leverandørerne oplysningerne om fundene i stikprøveanalysen og har bedt om en redegørelse for, hvilke holdbarhedsfrister, der vil kunne forventes for forskellige varegrupper, jfr. kontrakten, og om en redegørelse for, hvilke initiativer, leverandørerne vil tage for at undgå, at der leveres varer, der ikke overholder de forventede holdbarhedsfrister. Der afholdes møder med leverandørerne om dette den 17. december 2013, hvorefter udvalgene orienteres om redegørelsen, når den foreligger fra leverandørerne.

Øvrige observationer

Tilbagemeldingerne fra de medarbejdere, der var med i stikprøveanalysen, var at en del borgere uopfordret havde tilkendegivet, at det gik bedre med indkøbsordningen (men at der også var og især havde været mange problemer). Der blev endvidere talt om, at der var stor tilfredshed med de chauffører, der bragte varerne ud.

4) Faktura

Baggrund:

Københavns Kommune har modtaget mange henvendelser om, at der har været fejl i de fakturaer, som borgerne har fået. Rettelser i en faktura kan dog også skyldes, at borger har sagt nej til en konkret erstatningsvare, og at der derfor skal ske en kreditering, så borger kan få pengene tilbage.

Mål:

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

Resultat

Multi Indkøb krediterede i oktober måned 8 % af de fremsendte faktura.

iPosen krediterede i oktober måned 6 % af de fremsendte faktura.

5) Online løsning

Baggrund:

Udbud af indkøbsordning er gennemført for at opnå en besparelse på 2.0 mio. kr. I Sundheds og Omsorgsforvaltningen forventes en væsentlig del af besparelsen indhentet ved øget brug af digital bestilling af varer. Det forventes således, at alle de bestillinger, som foretages af hjemmeplejen på vegne af borgeren sker digitalt.

Socialforvaltningen har ikke ønsket at anvende online løsninger i hjemmeplejen.

Mål:

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

Resultat:

Onlinebestillinger er fortsat under implementering. Der har senest været afholdt møde mellem leverandører og hjemmepleje den 20. november 2013 for at finde løsninger på de tekniske og organisatoriske problemer, der gør, at løsningen endnu ikke er fuldt ud implementeret.

6) Borgernes tilfredshed med den nye ordning

Baggrund:

Foranlediget af de opstartsproblemer, der har været med indkøbsordningen er antallet af spørgsmål til indkøbsordningen udvidet i Sundheds- og Omsorgsudvalgets brugertilfredshedsundersøgelse.

Socialforvaltningen har gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse i perioden maj-juni 2013.

Mål:

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.

Videre forløb/resultat

Der er redegjort for brugertilfredshedsundersøgelserne i indstillinger til udvalgene.