

2018

Frederiksberg Kommune

Sundheds – og
Omsorgsafdelingen

ANMELDT KOMMUNALT TILSYN HOS LEVERANDØR AF INDKØB INTERVARE A/S

[Tilsynet er udført d. 23. - 25. oktober 2018 af tilsynsassistent Kirsten Bech, Sundheds – og Omsorgsafdelingen.]

Formål

Formålet med det anmeldte kommunale tilsyn er at afdække og kontrollere, hvor vidt leverandøren af indkøb lever op til

- Den indgåede kontrakt med Frederiksberg Kommune
- "Kravspecifikationen vedr. udbud af indkøb til borgere i eget hjem"
- Kvalitetsstandard for indkøb 2018

Tilsynet skal endvidere afdække borgernes oplevelse af den leverede ydelse, herunder om der er fokus på individuelle hensyn og tryghed i leveringen.

Tilsynet har ikke som formål at kontrollere om leverandøren lever op til lovgivning på området, da det forventes at være en forudsætning for samarbejdet. Ifølge lovgivningen skal leverandører, der er autoriseret eller registreret til at håndtere fødevarer dels udføre egenkontrol i henhold til hygiejneforordningens artikel 5 dels have egenkontrolprocedurer, der sikrer og dokumenterer, at fødevarerne, materialerne og genstande bestemt med kontakt til fødevarer, opfylder fødevarelovgivningen i øvrigt.

Hvis tilsynet får information om forhold, der kan så tvivl om at gældende lovgivning overholdes, vil der blive anmodet om uddybende redegørelse fra leverandørens side.

Tilsynet skal medvirke til at skabe mulighed for læring og udvikling af indkøbsordningen.

Metode

- 8 borgere udvælges tilfældigt, men der tages hensyn til, at der i tilsynet indgår både mænd og kvinder, at borgerne er visiteret ud fra forskellige behov for støtte og hjælp, at der er en vis aldersspredning og at de bor spredt fordelt på Frederiksberg.
- Forudsætningen for, at borgerne kan deltage i tilsynet, er, at de kan indgå i en telefonsamtale og at de ikke har væsentlige hukommelsesproblematikker.
- Såfremt tilbagemeldinger giver anledning til særlig undren hos tilsynet, kan disse efterfølgende drøftes med leverandørledelsen.
- Som opfølgning på seneste kommunale tilsyn indhentes en opgørelse over klager og henvendelser.
- Tilsynet følger op på udviklingspotentialer fra det seneste kommunale tilsyn.
- Tilsynet kan i særlige tilfælde vælge at aflægge leverandøren eller borgeren besøg.

I tilsynet er indgået 1 mand og 7 kvinder med en aldersspredning fra 72-94 år.

7 borgere benytter indkøbsordningen hver uge, mens en benytter den hver 2. uge. Ingen borgere får hjælp hertil af deres hjemmehjælp.

Bedømmelsen

Tilsynet har i forhold til borgerinterviewene tilstræbt at afdække følgende områder/ målepunkter

- Kvalitet
- Kommunikation / kontakt mellem borger og leverandør
- Levering
- Service/ kompetencer/ tilbagemelding

Målepunkterne skal beskrive forskellige dele af leverandørens opfyldelse af indgåede aftaler med Frederiksberg Kommune samt afdække overholdelse af øvrig lovgivning på området.

Målepunkterne er søgt afdækket ved at stille spørgsmål, som kan besvares med enten **ja** eller **nej**. Dog har dette for enkelte borgere ikke været muligt, da de fx har ment "både – og" eller hvor spørgsmålet ikke har været relevant. Ved nogle af spørgsmålene vil der være behov for en uddybning, som også vil blive afdækket under telefoninterviewet.

Borgerne er anmodet om at give en overordnet bedømmelse af målepunktet, som kan være:

1. Meget tilfreds
2. Tilfreds
3. Mindre tilfreds
4. Ikke tilfreds.

Præsentation af leverandør

Intervare A/S har leveret indkøbsservice til borgere i Frederiksberg Kommune siden 2011.

Frederiksberg Kommune har i maj 2017 i alt ca. 360 visiterede borgere til indkøbsservice hos Intervare A/S.

Intervare A/S har i 2017 i gennemsnit leveret 268 indkøb pr. uge.

Leverandørens præsentation

Intervare A/S har mere end 18 års erfaring med levering af dagligvarer til visiterede borgere. Vi samarbejder pt. med mere end 41 kommuner landet over og servicerer ca. 8.000 borgere hver uge. Fra etableringen i 2000 har vi fokuseret på dette ene forretningsområde.

Vi kan tilbyde et unikt fuldservicekoncept tilpasset borgernes og kommunernes behov, hvor vi selv styrer alle processer fra bestilling, varemodtagelse til pakning, samt leverer dem direkte til køkkenbordet.

Tilsynets overordnede konklusioner og udviklingspotentialer

Tilsynet vurderer, at

- De interviewede borgere er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af indkøbsordningen, kommunikation / kontakt mellem borger og leverandør, levering og service.
- Intervare A/S generelt lever op til den indgåede kontrakt og dertilhørende kravsspecifikation.

Tilsynet vurderer, at der er følgende udviklingspotentialer:

1. Om fødevarers holdbarhed

2 borgere oplever, at fx mælkeprodukter, som skal kunne holde i 8-10 dage, leveres med en holdbarhed på 3-5 dage. En af borgerne oplever, at brød kan være tørt ved leveringen.

Jf. "Kravspecifikationen" stk. 1, så skal "Fødevarer med en begrænset holdbarhed ved leveringstidspunktet have en holdbarhedstid på minimum 7 dage."

2. Om tidspunkt for levering af varer

2 borgere oplever, at tidspunktet for levering af varerne varierer mere end 1 time og kan blive leveret indtil kl. 20.15 og er ikke helt tilfredse med det.

Jf. "Kravspecifikationen" stk. 2 og stk. 4, så skal leverandøren aftale med borgeren præcist, hvilket tidspunkt varerne skal leveres på med en afvigelse på max +/- ½ time i tidsrummet fra kl. 9-16.

Aftaler på baggrund af det aktuelle tilsyn

Efter dialog mellem leverandøren og tilsynet er der, som opfølgning på tilsynsbesøget, aftalt følgende handlinger og aktiviteter:

- At ledelsen i Intervare A/S fortsætter egenkontrollen af fødevarernes holdbarhed og følger op på eventuelle overskridelser.
- At ledelsen i Intervare A/S følger op på, at tidspunkter for levering af varer overholder de aftaler, der er indgået med borgerne i tidsrummet fra kl. 9-16.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Kommunalt anmeldt tilsyn

Intervare A/S havde kommunalt anmeldt tilsyn i juni 2017.

Tilsynet har som opfølgning på tilsynet i 2017 indhentet en opgørelse over klager og henvendelser til Intervare fra d. 3. september til d. 26. oktober 2018. Intervare A/S oplyser, at på de 7 uger er der leveret 46.353 varenumre til Frederiksberg Kommune, med en fejlprocent på 0,21%. Der er registreret 92 henvendelser, hvoraf halvdelen handler om, at en vare ikke er leveret eller at der er leveret forkerte varer. De bliver enten krediteret eller leveret efterfølgende. Enkelte henvendelser drejer sig fx om, at en vare kan være gået i stykker, kvaliteten har ikke været som forventet eller der har været forsinkelse. Intervare A/S har et "sagssystem" som er en integreret del af deres administrationssystem, hvorfra klager og henvendelser registreres og behandles med henblik på at undgå lignende fejl.

Der er gentagelser på udviklingspotentialerne fra tilsynet i 2017, som omhandlede varernes holdbarhed, at der ikke var præcise aftaler for, hvornår varerne bliver leveret, og at der ikke var kendskab til billedlegitimation.

Tilsynet bemærker, at der i 2018 ikke er spurgt til billedlegitimation, da det ved seneste tilsyn blev klargjort, at alle chauffører bærer id, at borgerne ikke bemærkede det, og at borgerne er trygge ved chaufføren.

Ved det kommunale anmeldte tilsyn i 2018 bemærkes, at bortset fra aftaler om præcist tidspunkt for levering af varer, så er de interviewede borgere på alle målepunkter "Meget tilfredse" eller "Tilfredse". Borgerne foreslår, at for at blive et bedre firma, så skal Intervare A/S tjekke udløbsdatoer på varerne og levere varerne til tiden.

Ledelsen i Intervare A/S har i fremsendt dokumentation registreret 2 henvendelser om overskridelse af holdbarhed. Ledelsen oplyser, at der er daglig kontrol på holdbarhedsfølsomme varer, og oplever, at der kan være tale om enkeltstående uheldigheder. Ledelsen oplever tillige, at borgere kan have haft fx mælk fra ugen før, som ikke er blevet kasseret fra eget køleskab og forvekslet disse.

Ledelsen i Intervare A/S har i den fremsendte dokumentation registreret 6 henvendelser om forsinkelser. Ledelsen har redegjort for problemstillingerne vedrørende forsinkelser for levering af varer, har handlet herpå ved skift af vognmand og følger udviklingen tæt.

Der var tilsyn fra Fødevarestyrelsen d. 12. september 2018. Der var ikke anmærkninger.

Datagrundlag

8 borgere er telefoninterviewet ud fra en fast spørgeguide. Borgerens tilfredshed er formidlet i skemaet nedenfor.

Kvalitet

Spørgsmålene omhandler Kravsspecifikationen stk. 1 og 4 fx: Hvor ofte borgeren modtager et katalog/ tilbudsavis med varesortiment og tilbud. Tilfredshed med varesortimentet, leveringen herunder evt. erstatningsvarer, holdbarhed af letfordærlige varer, tilfredshed med frost- og kølevarer, samt pris.

	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
Antal borgere ud af 8	2018/2017/2013 5/3/2	2018/2017/2013 3/5/5	2018/2017/2013 0/0/1	0

Kommunikation mellem borger og leverandør

Spørgsmålene omhandler Kravsspecifikationen stk. 2 og 3 fx, om borgerne kan komme i kontakt med Intervare, om der er klare aftaler for bestilling og levering af indkøb og tilfredsheden med aftalerne og eventuel råd og vejledning i forbindelse med bestillingen.

	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
Antal borgere ud af 8	2018/2017/2013 4/6/3	2018/2017/2013 4/2/5	0	0

Levering af indkøbet

Spørgsmålene omhandler Kravsspecifikationen stk. 4 fx om tidspunkter for levering af indkøbet er passende, om tiden overholdes, om en levering er aflyst eller glemt, betaling og chaufførens brug af billedlegitimation.

	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
Antal borgere ud af 8	2018/2017/2013 5/6/5	2018/2017/2013 3/2/3	0	0

Service/ kompetencer/ tilbagemeldingspligt

Spørgsmålene omhandler jf. Kravsspecifikationen stk. 4 og 6 om chaufførens imødekommenhed og hjælp i forbindelse med levering af indkøbet.

	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
Antal borgere ud af 8	2018/2017/2013 4/6/5	2018/2017/2013 4/2/3	0	0