



Tilfredshedsrapport Frederiksberg Kommune

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet
Leverandør af indkøbsordning - Intervare

Tilfredshedstilsyn 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM TILFREDSHEDSTILSYNET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	SORTIMENT	7
3.2	KVALITET	7
3.3	BESTILLING	8
3.4	LEVERING	8
3.5	KONTAKT TIL LEVERANDØREN OG INFORMATION	9
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	10
4.1	FORMÅL	10
4.2	METODE	10
4.3	VURDERINGSSKALA.....	10
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	11
5.	HØRINGSSVAR	12

Forord

Dette er afrapporteringen af tilsyn af borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes leverandør af indkøbsordning, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af borgernes tilfredshed med leverandøren af indkøbsordning, tilsynets anbefalinger og en graf over tilsynets vurdering af de enkelte temaer. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilfredshedstilsyn.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved telefoninterviews. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt fremgår indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med Frederiksberg Kommune.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Aaltonen

Director

Mobil: 24 29 50 75

Mail: mao@bdo.dk

Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



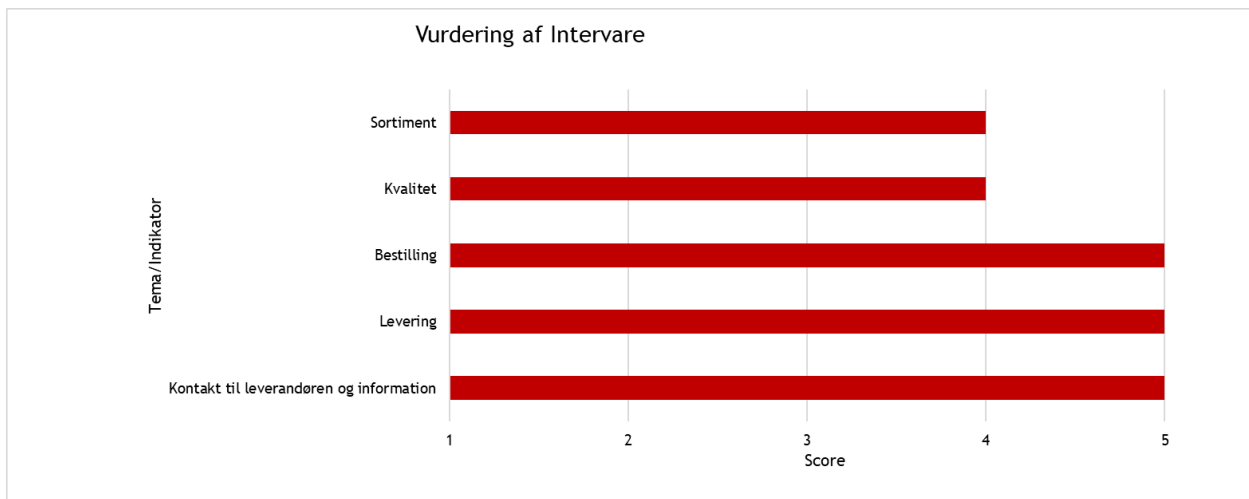
1. OPLYSNINGER OM TILFREDSHEDSTILSYNET

Oplysninger om tilsynet
Navn på leverandør af indkøbsordning: Intervare
Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 355 i indkøbsordning (antal borgere er baseret på udtræk fra omsorgssystemet for uge 43 2022)
Antal interviews med borgere: Otte
Dato for tilsynet: Den 15. november 2022
Generelt om kontaktede borgere: BDO har udpeget borgerne tilfældigt, dog er det sikret, at der er udpeget både mænd og kvinder.
Tilsynsførende: Mette Aaltonen, Director og økonoma / HD

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Sortiment

Tilsynet vurderer, at sortimentet og variationen i sortimentet lever op til borgerens forventninger, og at borgerne er tilfredse.

Tilsynet vurderer, at prisen for varerne har nogle borgeres fokus, og at ikke alle borgere er tilfredse med prisniveauet.

Kvalitet

Tilsynet vurderer, at der generelt er tilfredshed med kvaliteten af de leverede varer.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med holdbarheden på de leverede varer. Dog er der enkelte borgere, der ikke er tilfredse med holdbarheden på frugt.

Bestilling

Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene i forbindelse med bestilling af varer fungerer således, at de adspurgte borgere oplever stor tilfredshed med ordningen.

Tilsynet vurderer, at borgerne understøttes med god hjælp fra hjemmeplejen og leverandøren, der hvor der er behov. Borgerne er meget tilfredse med dette.

Levering

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med leveringen af varer.

Tilsynet vurderer, at leveringerne foregår meget stabilt, hvilket borgerne udtrykker stor tilfredshed med.

Tilsynet vurderer, at chaufførerne udviser forståelse og omsorg for borgerne, som også giver sig til udtryk i meget stor tilfredshed med chaufførerne.

Kontakt til leverandøren og information

Tilsynet vurderer, at borgerne har et godt kendskab til, hvordan leverandøren kan kontaktes.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med det niveau, der informeres på, og at de er meget trygge ved det personale, der er omkring dem i forhold til at hjælpe med kontakten til leverandøren.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem telefoninterviews. Data vurderes i relation til lovgivningen, faglige anbefalinger på området, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at prisniveauet gennemgås med henblik på at sikre, at priserne efterlever kravene i kravspecifikationen.
2. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at sikre, at frugten er frisk ved levering, så frugten har så lang en holdbarhed hos borgeren som muligt.
3. Tilsynet anbefaler, at muligheden for, at borgerne kan bestille i mindre enheder, undersøges/overvejes.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 SORTIMENT

Sortiment	<p>Blandt de adspurgte borgere er tilfredsheden generelt meget høj i forhold til sortiment og bredden af muligheder. Borgerne har et godt kendskab til, at der både kan bestilles food og nonfood varer.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med, at en vare findes i forskellige varianter og med mulighed for at vælge mellem flere producenter.</p> <p>To borgere ønsker, at det er muligt at bestille varer i mindre enheder. Dette ønske er ikke et udtryk for utilfredshed, men bare et ønske for at undgå madspild.</p> <p>Borgerne har ikke fokus på økologi og bæredygtige produkter, hvorfor borgerne oplyser, at de ikke har kendskab til, om varerne kan fås i en økologisk variation. To borgere fortæller, at den højere pris for økologiske varer er årsagen til den manglende interesse for økologi.</p> <p>Borgerne oplyser, at de for nuværende ikke har behov for specialprodukter i form af f.eks. gluten- eller laktosefrie varer.</p> <p>Øvrigt opmærksomhedspunkt fra borgerne:</p> <p>Tre af de adspurgte borgere er mindre tilfredse med priserne fra Intervare, og de oplever, at varerne fra Intervare prismæssigt ligger i den høje ende i forhold til, hvad en sammenlignelig vare i andre butikker kan købes for. Oplevelsen af prisniveauet er ikke hæftet til en speciel varekategori, men to af borgerne fremhæver, at prisen på eks. toiletpapir, juice, kød og frisk grønt opleves højere hos Intervare. De tre borgere pointerer, at de godt er klar over, at priserne på det sidste er steget hos alle leverandører.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at sortimentet og variationen i sortimentet lever op til borgerens forventninger, og at borgerne er tilfredse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at prisen for varerne har nogle borgeres fokus, og at ikke alle borgerne er tilfredse med prisniveauet.</p>	

3.2 KVALITET

Kvalitet	<p>Borgerne oplever, at de i høj grad er tilfredse i forhold til kvaliteten af de leverede varer. Én borger er mindre tilfredshed i forhold til kødudskæringerne på nogle udvalgte varer, såsom kalvelever, som borgeren oplever kun kan bestilles i papirtynde skraver, stegerflæsk i skiver oplever borgeren kun består af meget svær og lidt kød, samt at koteletter er meget tyndt skåret. Borgeren oplyser at have prøvet flere gange at købe nævnte produkter, men er blev meget skuffet hver gang.</p> <p>Én borger oplyser, at bagerbrødet ofte har en hård skorpe, så det er meget vanskeligt at skære ud.</p>
Holdbarhed	<p>To borgere oplever, at frugten ikke lever op til deres forventninger. Borgerne oplever, at frugten ikke kan holde sig i en spiselig kvalitet ind til næste levering, hvilket medfører madspild.</p> <p>De øvrige borgere udtrykker tilfredshed med holdbarheden på de leverede varer.</p>

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der generelt er tilfredshed med kvaliteten af de leverede varer.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med holdbarheden på de leverede varer. Dog er der enkelte borgere, der ikke er tilfredse med holdbarheden på frugt.

3.3 BESTILLING

Bestilling	<p>Borgerne er generelt meget tilfredse med arbejdsgangen i forbindelse med bestilling af varer. Størstedelen af borgerne tager selv stilling til, hvad de ønsker at bestille. De fleste borgere får hjælp med selve ordreafgivelsen hos leverandøren. Leverandøren ringer borgerne op. Borgerne oplyser at medarbejderen hos Intervare er meget hjælpsom og rådgivende, uden at borgerne føler, at de bliver presset til at købe ekstra.</p> <p>Én af de borgere, der får fuld hjælp til bestillingen, oplever, at nogle hjemmehjælpere ofte bestiller større mængder, end der er behov for, hvilket ofte resulterer i, at datomærkningen overskrides, så fødevaren må smides ud.</p> <p>Borgerne oplever stor hjælpsomhed af både hjemmeplejen og leverandøren i forhold til at hjælpe med at bestille varer.</p> <p>Alle borgere, med undtagelse af én, har fuldt overblik over arbejdsgangene i forhold til bestillingen og leveringstidspunkter. Den ene borger oplyser, at på trods af manglende overblik, er borgeren fuld tilfreds.</p>
Katalog og tilbudsavis	<p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kataloget. Borgerne oplyser, at kataloget er meget læse- og brugervenligt</p> <p>Én borger ønsker dog, at kataloget bliver delt i 2 for at lette på den fysiske håndtering, da borgeren oplever, at kataloget er meget tungt og vanskeligt at håndtere.</p> <p>De fleste borgere er meget tilfredse med tilbudsavisen, og de benytter sig af tilbuddene.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene i forbindelse med bestilling af varer fungerer, så de adspurgte borgere oplever stor tilfredshed med ordningen.</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne understøttes med god hjælp fra hjemmeplejen og leverandøren, hvor der er behov. Borgerne er meget tilfredse med dette.</p>	

3.4 LEVERING

Levering	<p>Borgerne er meget tilfredse med leveringen.</p> <p>Borgerne oplyser, at leveringstidspunktet aldrig varierer mere end 20-30 min. fra det planlagte leveringstidspunkt. Der er ingen borgere, der har erfaring med store forsinkelser, og derfor heller ikke proceduren, der sker ved en forsinkelse.</p> <p>Borgerne oplever, at leveringen er meget stabil, og at leveringen sker på faste tidspunkter.</p> <p>Ingen borgere kan huske, at de har modtaget en levering, der har været fejlpakket.</p> <p>To borgere oplyser, at chaufføren tager pantflasker med retur.</p> <p>Ingen af borgerne har oplevet, at varerne har taget skade i transporten.</p>
Chauffør	<p>Borgerne er meget tilfredse med chaufførerne, som opleves at være meget imødekommende og hjælpsomme.</p>

	<p>To borgere taler ikke med chaufføren, men de føler sig meget trygge i forhold til afleveringen af varerne.</p> <p>Chaufførerne bærer et logo på tøjet. Ingen af borgerne har kendskab til, om chaufføren bærer et Id-kort, men borgerne oplyser, at det for det meste er de samme chauffører, der leverer varerne.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med leveringen af varer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at leveringerne foregår meget stabilt, hvilket borgerne udtrykker stor tilfredshed med.</p> <p>Tilsynet vurderer, at chaufførerne udviser forståelse og omsorg for borgerne, som også giver sig udtryk i, at borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med chaufførerne.</p>	

3.5 KONTAKT TIL LEVERANDØREN OG INFORMATION

Leverandør	<p>De borgere, der selv har mulighed for at kontakte og have en dialog med leverandøren, oplyser, at de er meget tilfredse med leverandørkontakten. To borgere oplyser, at de føler, at de kender kontaktpersonerne hos leverandøren på trods af, at de aldrig har mødt dem.</p> <p>Ingen af de otte adspurgte borgere kan huske opstarten med leverandøren tydeligt. Dog mener flere af dem, at de måske fik noget informationsmateriale, men borgerne oplever ikke, at de mangler information, og de er tilfredse med informationsniveauet.</p> <p>Alle borgerne vil enten selv eller få hjemmeplejen til at kontakte leverandøren, hvis der skulle opstå et behov, også hvis det handler om at klage.</p> <p>Ingen borgere har prøvet at klage, og de fortæller alle, at de heller ikke har haft anledning til dette.</p>
Information	<p>Alle borgere er tilfredse med informationsniveauet.</p> <p>Ingen borgere oplever, at der er behov for mere informationsmateriale fra leverandøren, og tre borgere oplyser, at den information, de har brug for, er i kataloget, fx om der er nogle ekstra gode tilbud, og at de får dækket dette tilfredsstillende via leverandørens katalog og tilbudsavis.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har et godt kendskab til, hvordan leverandøren kan kontaktes.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med det niveau, der informeres på, og de er meget trygge ved det personale, der er omkring dem i forhold til at hjælpe med kontakten til leverandøren.</p>	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Frederiksberg Kommunes Kvalitetsstandarder på ældreområdet 2022* og *Kravspecifikation: For offentligt udbud af rammeaftale på levering af dagligvarer til visiterede borgere*.

Tilsynene skal bidrage til at afdække borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes leverandør af indkøbsordning.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående materiale, og omfatter tilsyn af borgernes tilfredshed med vaskeriordning ud fra temaerne Sortiment, Kvalitet, Bestilling, Levering og Kontakt til leverandøren og information. Tilsynet indeholder ikke tilsyn med leverandøren af indkøbsordning, herunder om der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, vaskerileverandørens referenceramme, og den praksis der er omkring ydelsen indkøb i Frederiksberg Kommune.

4.2 METODE

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, tager udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

BDO har udført tilsynet som telefoninterviews med tilfældigt udvalgte borgere.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog og udsagn samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at forholdene på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger

SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende på det tidspunkt, hvor tilsynet foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside kan have indgået i det konkrete tilsyn.

Interview med borgerne gennemføres af en tilsynsførende, som har dybgående kendskab til området.

5. HØRINGSSVAR

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.