



## Til Socialudvalget

02-10-2013

Sagsnr.  
2013-0194482

### **Notat vedr. status på indkøbsordningen**

Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fik 1. maj 2013 nye leverandører af indkøb til hjemmeboende borgere. Der har været nogle udfordringer vedrørende indkøbsordningen og de nye leverandører, som bl.a. har ført til drøftelser i Sundheds- og Omsorgsudvalget. Sundheds- og Omsorgsudvalget har behandlet en status på indkøbsordningen den 19. september 2013. Socialudvalget forelægges derfor ligeledes en status på indkøbsordningen til orientering. Desuden forventes det, at Ekstra Bladet vil bringe en artikelserie vedrørende indkøbsordningen.

Dokumentnr.  
2013-0194482-1

### **Baggrund**

Den 19. september 2012 besluttede Socialudvalget at sende indkøbsordningen i fælles udbud med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

På baggrund af udbuddet indgik Københavns Kommune i foråret 2013 aftale med to leverandører af indkøbsordning; Multi Indkøb og Iposen. Fra 1. maj 2013 overtog de to leverandører den samlede levering af indkøbsordning til borgere fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Der har imidlertid været betydelige udfordringer i opstarten med den nye indkøbsordning. Mange borgere har haft dårlige oplevelser med indkøbsordningen, således at de fx har modtaget forkerte varer eller har modtaget varer på forkerte tidspunkter. Forvaltningerne har derfor set sig nødsaget til at følge implementeringen tæt. Leverandørerne har i de seneste måneder reduceret problemernes omfang, men der er fortsat store udfordringer, der skal løses. Der har endvidere været rejst spørgsmål vedrørende de to nye leverandørers prisniveau, hvorfor der er foretaget en prisanalyse.

#### **Faktaboks:**

Det er ca. 2.400 borgere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og 700 borgere i Socialforvaltningen, der er omfattet af indkøbsordningen (juli 2013). Hver uge leveres i alt ca. 2.100 indkøb ud til borgerne.

#### **Udfordringer ved levering af indkøb**

Særligt i de to første måneder efter de nye leverandørers opstart oplevede borgerne omfattende problemer med:

- Lange ventetider på telefonen hos leverandørerne.

**MR Voksne - personale**

Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Telefon  
5170 5861

Mobil  
5170 5861

E-mail  
VX 63@sof.kk.dk

www.kk.dk

- Levering af varer udenfor det aftalte tidsinterval (aftalt tid +/- en time), herunder uheldige tilfælde, hvor varerne blev leveret langt ud på aftenen.
- Varer, der blev stillet uden for borgers dør, uden forudgående aftale.
- Manglende opkald fra leverandørerne i forbindelse med bestilling af varer og ændring i leveringstidspunkt.
- Manglende hjælp til at sætte varer på plads.

Der opleves stadig væsentlige udfordringer med:

- Manglende varer/udsolgte varer.
- Utilfredsstillende erstatningsvarer.
- Fejl i faktureringer.
- Hjemmeplejens bestillinger på vegne af borgerne.  
Bestillingerne sendt pr. fax modtages ikke og leverandørerne har svært ved at håndterer bestillinger pr. e-mail.

### **Forvaltningernes tiltag i forhold til at afhjælpe udfordringerne**

Problemerne med indkøbsordningen har siden de nye leverandørers opstart været af et sådant omfang, at der er behov for særlige tiltag fra forvaltningernes side.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens direktion har på vegne af kommunen i et brev til leverandørerne af 29. august 2013 meddelt leverandørerne, at kommunen ikke længere kan affinde sig med, at der er så store problemer med kvaliteten af indkøbsordningen, og at det er kommunens forventning, at leverandørerne vil lægge sig i selen for at leve op til de kvalitetsmål, der aftales. Brevene er vedlagt som bilag 1 og 2.

De borgere, der er visiteret til indkøbsordningen, hører til kommunens svageste borgere, og det er derfor af afgørende betydning, at indkøbsordningen fungerer, og at borgerne kan føle sig trygge ved, at de rette varer leveres som aftalt. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen har derfor i samarbejde med leverandørerne opstillet en række konkrete mål for kvaliteten, som leverandørerne som minimum skal leve op til. Målene, som der vil blive fulgt op på i uge 39 og 44, vedrører leveringstidspunkter, telefonkø, udsolgte varer, erstatningsvarer, fakturering og online bestillinger af varer. For så vidt angår udsolgte varer er der dog fortsat drøftelse af, hvilket måltal der skal anvendes.

Nedenfor fremgår de konkrete tiltag, som forvaltningerne har foretaget eller initieret for at afhjælpe de udfordringer, borgerne oplever med indkøbsordningen. Derudover har Sundheds- og Omsorgsforvaltningens direktion været i dialog med de nye leverandører for at sikre sig, at de rette og tilstrækkelige midler

anvendes for at afhjælpe udfordringerne effektivt.

#### *Konkret opfølgning i forhold til berørte borgere*

Hvis borgerne ikke får den service, de forventer af indkøbsleverandøren, kan de i første omgang rette henvendelse til leverandøren, der skal rette op på de skete fejl. Hvis dette ikke giver en tilfredsstillende løsning, kan borgeren rette henvendelse til Den Sociale Hjemmepleje eller Hjemmeplejevisitationen, der så går i dialog med leverandøren om en løsning.

For at sikre, at ingen borgere har været uden basale fødevarer som følge af overgang til nye indkøbsleverandører, har hjemmeplejen fungeret som beredskab, idet de har ydet indkøb med hjælper, både i dag-, aftentimer og i weekenderne. Det forventes, at behovet for hjælp fra hjemmeplejen i denne sammenhæng vil aftage væsentligt inden årets udgang.

En af de udfordringer, forvaltningen er stødt på i bestræbelserne på at forbedre borgernes tilfredshed med indkøbsordningen, er, at en række borgere har frabedt sig at modtage erstatningsvarer, når en vare er udsolgt. Det er et led i kontrakten, at leverandørerne skal levere erstatningsvarer, når der er udsolgte varer. Ved at frabede sig erstatningsvarer risikerer borgerne at stå uden væsentlige fødevarer, hvis en vare er udsolgt. Forvaltningerne har derfor opfordret brugerne af indkøbsordningen til ikke at frabede sig erstatningsvarer.

Forvaltningerne har udsendt et brev til borgerne om de udfordringer, der har været i opstartsfasen. Heri kan borgerne bl.a. læse om risikoen ved at frabede sig erstatningsvarer. Brevet indeholder desuden information om, hvor borgerne kan henvende sig med spørgsmål og klager.

#### *Opfølgning på køleforhold*

Fra borgere og hjemmepleje har der været rejst tvivl om, hvorvidt den ene af leverandørerne kunne overholde kølekæden ved udbringning af varer. Fødevareregion Øst, der har myndighedsansvaret på dette område aflagde i juli måned uanmeldt kontrol hos denne leverandør, hvor der ikke var bemærkninger til køleforholdene. De tilfælde, hvor frosne varer har været tøet op, skyldes således formentlig, at der har været misforståelser mellem hjemmeplejen og leverandøren om, hvorvidt borgeren skulle have hjælp til at sætte varerne på plads. Arbejdsgangene i disse sager er afklaret overfor såvel leverandører som hjemmepleje.

#### *Prisanalyse*

Der har været rejst spørgsmål vedrørende de to leverandørers prisniveau, hvorfor der er gennemført en prisanalyse for at se om

leverandørerne kan leve op til kontraktgrundlaget. Prisanalysen fremgår af bilag 3.

Af kontraktgrundlaget med leverandører af indkøbsordning fremgår det, at leverandørerne er forpligtiget til at sikre, at *"Priserne på varer, der sælges, skal modsvare prisniveauet for lignende varer i typiske dagligvarebutikker inden for pågældende varesortiment. Leverandøren er forpligtiget til at lave prissammenligninger"*

Analysen er gennemført ved, at priserne på de mest solgte varer i indkøbsordningen er sammenlignet med priserne på varer indkøbt i tre fysiske butikker en bestemt dag i juni. Priserne er dels sammenlignet simpelt - vare for vare - og dels sammenlignet ud fra en vægtning af, hvor meget af hver enkelt vare, den enkelte borger i gennemsnit køber.

Forvaltningernes overordnede konklusion på prisanalysen er, at leverandørernes priser ikke afviger væsentligt fra typiske dagligvarebutikker indenfor pågældende varesortiment, og at leverandørerne tilbyder henholdsvis et supermarkeds- og dagligvaresortiment, som beskrevet i kravspecifikationen. Prisanalysen giver derfor ikke grundlag for at tage særlige initiativer.

Næste prisanalyse forventes gennemført medio 2014.

### **Økonomiske konsekvenser**

Udbuddet er gennemført for at opnå en besparelse. Besparelsen skal bl.a. opnås gennem øget anvendelse af digitale løsninger til bestilling af varer. De elektroniske bestillinger anvendes dog endnu ikke i det forventede omfang, men der vil i september blive taget initiativer, der skal hjælpe til opfyldelse af denne målsætning.

Udgifterne til leverandørerne pr. indkøb er faldet, men der har været øgede udgifter i hjemmeplejen til erstatningsindkøb på grund af de mange opstartsvanskeligheder. Da de elektroniske bestillinger endnu ikke anvendes i det omfang, det har været forudsat, er besparelsen ikke til fulde hentet hjem i 2013. Den vil formentlig kunne realiseres i 2014 og fremefter.