



29-08-2013

Thomberg ApS (iPosen)
Klamsagervej 32
8230 Åbyhøj
Att. Anders Høy Thomsen

Sagsnr. 2013-6034

Dokumentnr.

1. maj 2013 startede Iposen op som ny leverandør af indkøbsordning for borgerne i Københavns Kommune.

Der har i hele perioden siden 1. maj været en strøm af henvendelser fra utilfredse borgere, der enten ikke har fået de bestilte varer leveret, eller som har fået forkerte varer, varer leveret udenfor det aftalte tidspunkt, varer af dårlig kvalitet osv.

Det var forventeligt, at der ville være nogle opstartsproblemer, og Københavns Kommune udviste derfor en vis forståelse overfor de problemer, som firmaet stødte på i forbindelse med overtagelsen af indkøbsordningen.

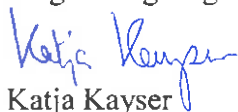
Vi har løbende haft intensive drøftelser med jer om kvaliteten i ydelserne telefonisk og pr. mail og ved månedlige møder.

Nogle af de kritisable forhold er der blevet rettet op på, men der er stadig en massiv utilfredshed med ordningen hos borgerne. Dette giver sig tydeligt udtryk i mange klager og henvendelser, både til lokalområdekantorerne og direkte til borgmesteren. Forvaltningen har bedt om ugentlige statistikker på, hvordan det er gået med at leve op til forventningerne. Der er ikke modtaget materiale fra Iposen den sidste måned.

Kommunen kan ikke længere affinde sig med, at der er så store problemer med kvaliteten af indkøbsordningen. Forvaltningen har derfor nu efter aftale med jer opstillet en række kvalitetsmål for ordningen, jfr. vedlagte bilag.

Det er kommunens forventning, at Iposen herefter vil lægge sig i selen for at leve op til de opstillede kvalitetsmål, så borgerne får den kvalitet, de kan forvente.

Vi vil i den nærmeste tid følge tæt op på henvendelser og klager fra borgerne og følge tæt op på sagen.



Katja Kayser
Administrerende Direktør

Direktionen

Sjællandsgade 40
Anneks I
2200 København N

Telefon
3530 3530

Direkte telefon
3366 2385

E-mail
kka@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009290205