



Tilfredshedsrapport Frederiksberg Kommune

Leverandør af Indkøbsordning - Intervare

Tilfredshedstilsyn 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger.....	4
1.1 Generelle oplysninger om tilfredshedstilsyn	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	7
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 Vurderingsskema	10
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	11
Om BDO.....	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

1.1 Generelle oplysninger om tilfredshedstilsyn

Oplysninger om leverandør og tilsynet

Navn på leverandør af indkøbsordning: Intervare

Antal borgere, der er tilmeldt leverandøren: 361 i indkøbsordning (antal af borgere er baseret på udtræk fra omsorgssystem for uge 33 2024)

Dato for tilsynet: Den 27. august 2024

Antal telefoninterviews med borgere: 8

Generelt om kontaktede borgere:

BDO har udpeget borgerne tilfældigt, dog er det sikret, at der er udpeget både mænd og kvinder.

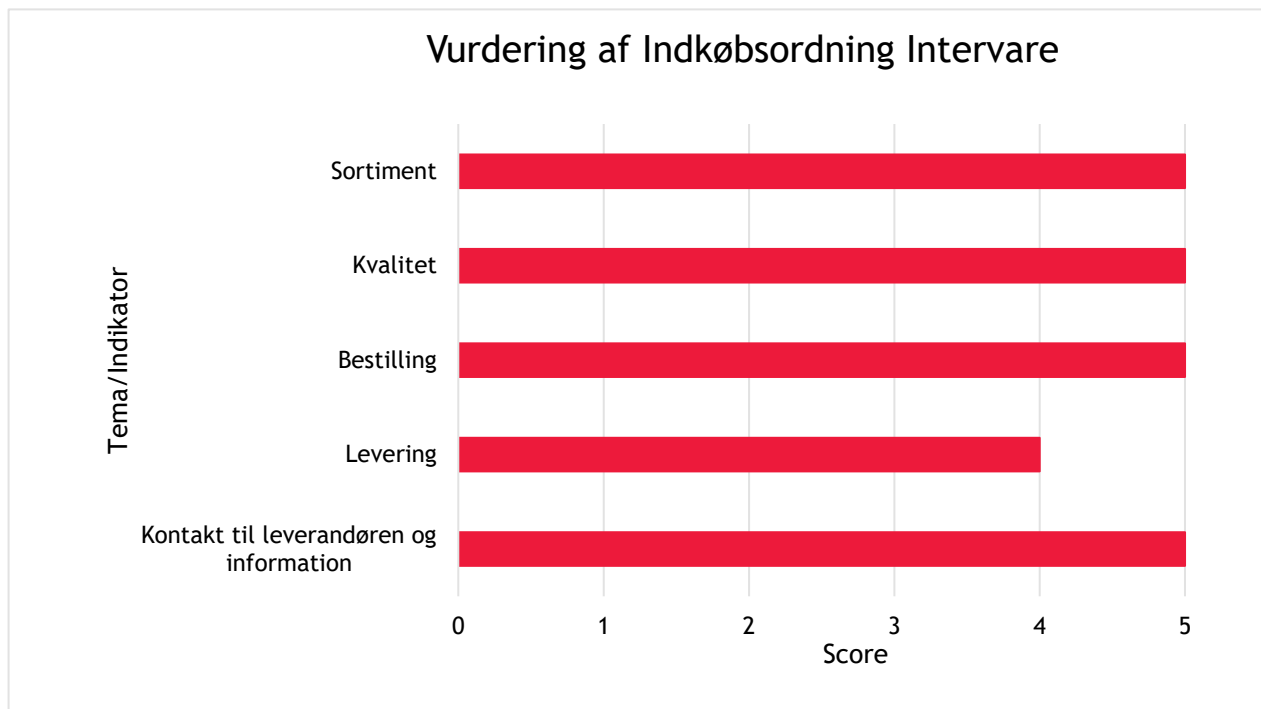
Tilsynsførende:

Pia Elsner, Senior manager, DP i ledelse

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Sortiment

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med selve sortimentet og med variationen i sortimentet.

Tilsynet vurderer, at borgerne bliver tilbudt erstatningsvare, såfremt den ønskede vare er udsolgt, hvilket borgerne er tilfredse med.

Kvalitet

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet er tilfredse med kvalitet og holdbarhed. Dette til trods for, at der er borgere, der oplever manglende "friskhed" ved bestemte produkttyper.

Bestilling

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at være velinformerede om deres bestillingsmuligheder, herunder vareudbud og sortiment.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med bestillingsmetoderne, samt at borgerne oplever, at de kan få den hjælp, der eventuelt er behov for ved bestillingerne.

Levering

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med både leveringen og de chauffører, der står for opgaven, og at der kun sjældent er pakkefejl. Dog vurderes det, at borgerne generelt er utilfredse med mængden af plastikaffald som følge af pakkemetoden.

Det er tilsynets vurdering, at leveringstidspunktet opleves som stabilt, hvilket borgerne er meget tilfredse med. Dog er der en borger, der ikke har fået oplyst et fast leveringstidspunkt på leveringsdagen.

Kontakten til leverandøren og information

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med kontakten til leverandøren, og at de føler sig velinformeret om ordningen.

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

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren sikrer, at alle borgerne har fået oplyst et fast leveringstidspunkt på leveringsdagen.
2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren undersøger, om det er muligt at begrænse mængden af plastik ved leveringerne, samt om mærkningen kan ændres, så oplysninger om borgeren ikke fremgår af poserne, eller at mærkaterne bliver lettere at tage af.

3. Datagrundlag

3.1 Sortiment

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med sortimentet hos leverandøren, og de oplever alle, at sortimentet opfylder deres behov i dagligdagen for både food og nonfood varer. Ingen af de adspurgte borgere har særlige diætetiske ønsker til sortimentet eller fokus på økologiske produkter. Varesortimentet er præsenteret i et varekatalog med billeder af varerne.

En borger efterspørger mere frugt og grøntsager fra Danmark, når disse er i sæson. Borgeren oplever ikke mangler i sortimentet, men er utilfreds med, at en stor del af sortimentet er med et andet oprindelsesland end Danmark.

Flere af de adspurgte borgere har enkelte gange oplevet, at den ønskede vare er udsolgt, dog uden at de problematiserer dette, og de har alle fået tilbudt en lignende erstatningsvare i situationen. De borgere, der bestiller varer telefonisk, oplever, at de allerede ved bestillinger får oplyst, hvis en vare er udsolgt, og hvilken vare de eventuelt kan bestille som erstatning.

En borger giver udtryk for, at priserne på eksempelvis discountprodukter er lidt højere end priserne i de fysiske supermarkeder, som fx i Netto.

Tilsynets vurdering - 5

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i relation til sortiment i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med selve sortimentet og med variationen i sortimentet.

Tilsynet vurderer, at borgerne bliver tilbudt en erstatningsvare, såfremt den ønskede vare er udsolgt, hvilket borgerne er tilfredse med.

3.2 Kvalitet

Borgere oplyser, at de generelt er meget tilfredse med kvaliteten og holdbarheden på de leverede varer. Enkelte borgere har dog få gange oplevet, at grøntsagerne ikke levede op til forventningerne, og at grøntsagerne manglede "friskhed" ved leveringen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kvalitet i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet er tilfredse med kvalitet og holdbarhed. Dette til trods for, at der er borgere, der oplever manglende "friskhed" ved bestemte produkttyper.

3.3 Bestilling

Borgerne er meget tilfredse med selve bestillingen af varer, og de oplever det som nemt og hurtigt. Borgerne tager selv stilling til, hvad de ønsker at bestille. Borgerne benytter i høj grad det udleverede katalog fra leverandøren til få overblik over sortiment og priser, og de finder det nemt og overskueligt at bruge. Kataloget bliver leveret som en del af velkomstpakken, og borgere, der har været i indkøbsordningen i en årrække, oplyser, at de får et nyt katalog hvert andet år. Hver uge modtager borgerne desuden en tilbudsavis, som er gældende for den næste bestilling - tilbudsavisen leveres sammen med varerne.

Fem af de adspurgte borgere bestiller selv direkte hos leverandøren, fire af disse bliver ringet op af leverandøren på et aftalt tidspunkt hver uge, mens den ene borger selv vælger at ringe til leverandøren.

Borgerne oplever, at leverandøren er meget hjælpsomme i forhold til at afklare og hjælpe med spørgsmål, eksempelvis med at finde de ønskede varer til borgerne. De øvrige tre borgere får hjælp af deres hjemmehjælper til bestillingen.

Ingen af borgerne benytter muligheden for at bestille varer online via webshop, men de er meget tilfredse med deres nuværende ordning.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til bestilling i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever at være velinformerede om deres bestillingsmuligheder, herunder vareudbud og sortiment.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med bestillingsmetoderne, samt at borgerne oplever, at de kan få den hjælp, der eventuelt er behov for ved bestillingerne.

3.4 Levering

Alle borgere er meget tilfredse med selve leveringen, og kun to af borgerne har oplevet fejl i leveringerne, og hver gang har leverandøren udbedret fejlen. Borgerne oplyser, at de bestilte varer altid bliver leveret på en fast ugedag og på nogen lunde samme tidspunkt. En borger oplyser, at der ikke er aftalt et fast leveringstidspunkt med leverandøren, blot at leveringen vil ske på den aftalte ugedag mellem kl. 8.00 og kl. 18.00. Borgeren får som regel leveret de bestilte varer på samme tidspunkt på ugedagen, men udtrykker utilfredshed med det store tidspænd. Borgeren har aftalt med leverandøren, at varerne kan sættes ved døren, såfremt borgeren ikke er hjemme.

Ingen borgere har oplevet at få aflyst deres ordre, og de har kun oplevet, at leverandøren har ændret leveringsdagen i forbindelse med helligdage. Ingen af brugerne har haft behov for at bede om en anden leveringsdag end den aftalte. Kun en af borgerne har oplevet at have behov for at afbestille en levering. Dette har fungeret upåklageligt. De borgere, der ikke har haft behov for afbestilling, har ikke kendskab til afbestillingsfristen, men de er bekendt med, at de ved et eventuelt behov kan ringe til leverandøren.

To borgere benytter sig af, at chaufføren tager pantflasker med retur. Borgerne er meget tilfredse med denne mulighed. Tre af borgerne kender til muligheden, men de benytter den ikke, og de øvrige tre borgere har ikke kendskab til ordningen.

Borgerne oplever, at det er den samme chauffør, der kommer med varerne, dog med undtagelse i ferier. Ingen af borgerne kan dog huske, om det er samme afløser i hele ferieperioden. Chaufføren opleves som meget imødekommende og hjælpsom, også i forhold til at stille varerne på det sted, borgerne anviser. De adspurgte borgere vælger hovedsageligt at få sat leverancerne på et bord i køkkenet, og ingen af borgerne har oplevet, at varerne er blevet stillet udenfor, uden at dette på forhånd var aftalt.

Pakning og transporten af varerne sker således, at borgerne ikke oplever, at varerne er beskadigede ved leveringen. Dog er der flere af borgerne, der påpeger, at der er meget plastikaffald, idet varerne pakkes i forskellige plastikposer, alt efter om det er kølevarer, frostvarer osv. En borger oplyser, at leverandøren tilbyder at tage plastikposerne retur. En borger er utilfreds med, at poserne er lukket med klistermærkater, som borgeren oplever som meget svære at tage af. Borgeren vælger at tage disse mærkater af poserne, inden de smides i renovationen, idet borgerens navn og kundenr. fremgår af mærkaterne, og borgeren ikke ønsker, at andre skal have adgang til disse oplysninger.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til levering i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med både leveringen og de chauffører, der står for opgaven, og at der kun sjældent er pakkefejl. Dog vurderes det, at borgerne generelt er utilfredse med mængden af plastikaffald som følge af pakkemetoden.

Det er tilsynets vurdering, at leveringstidspunktet opleves som stabilt, hvilket borgerne er meget tilfredse med. Dog er der en borger, der ikke har fået oplyst et fast leveringstidspunkt på leveringsdagen.

3.5 Kontakt til leverandøren og information

Borgerne husker ikke opstarten med leverandøren, men alle borgerne oplyser, at de har modtaget katalog fra leverandøren, hvor diverse praktiske oplysninger, vejledninger mm. fremgår. Ingen af borgerne oplever, at de mangler informationer om ordningen. En borger fortæller, at de får diverse information sammen med leveringerne, dette er eksempelvis ugeavisen med tilbud, meddelelse om flytning af leveringsdag ved helligdage osv.

De borgere, der har været i kontakt med leverandøren, oplever alle, at det har været nemt og hurtigt at komme i telefonisk kontakt med leverandøren, og at medarbejderne i kundeservice opleves som meget imødekommende og hjælpsomme. De få borgeren, der har haft behov for at klage, er tilfredse med leverandørens håndtering af deres klage.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kontakt til leverandøren og information i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med kontakten til leverandøren, og at de føler sig velinformeret om ordningen.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Frederiksberg Kommunes Kvalitetsstandarder for sundhed, pleje, træning og omsorg 2024* og *Kravspecifikation: For offentligt udbud af rammeaftale på levering af dagligvarer til visiterede borgere, november 2022*.

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 tilfredshedstilsynet, 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 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 elementer 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 elementer 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 beslattes 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

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 plejehjem, 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.