



Tilfredshedsrapport Frederiksberg Kommune

Leverandør af Indkøbsordning - Egebjerg Købmandsgård

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	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 Vurderingsskema	10
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	11
Om BDO.....	12

Forord

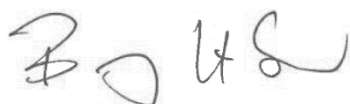
Dette er afrapporteringen af tilsyn af borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes leverandør af indkøbsordning, som BDO har foretaget.

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: Egebjerg Købmandsgård

Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 102 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: 4

Generelt om kontaktede borgere:

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

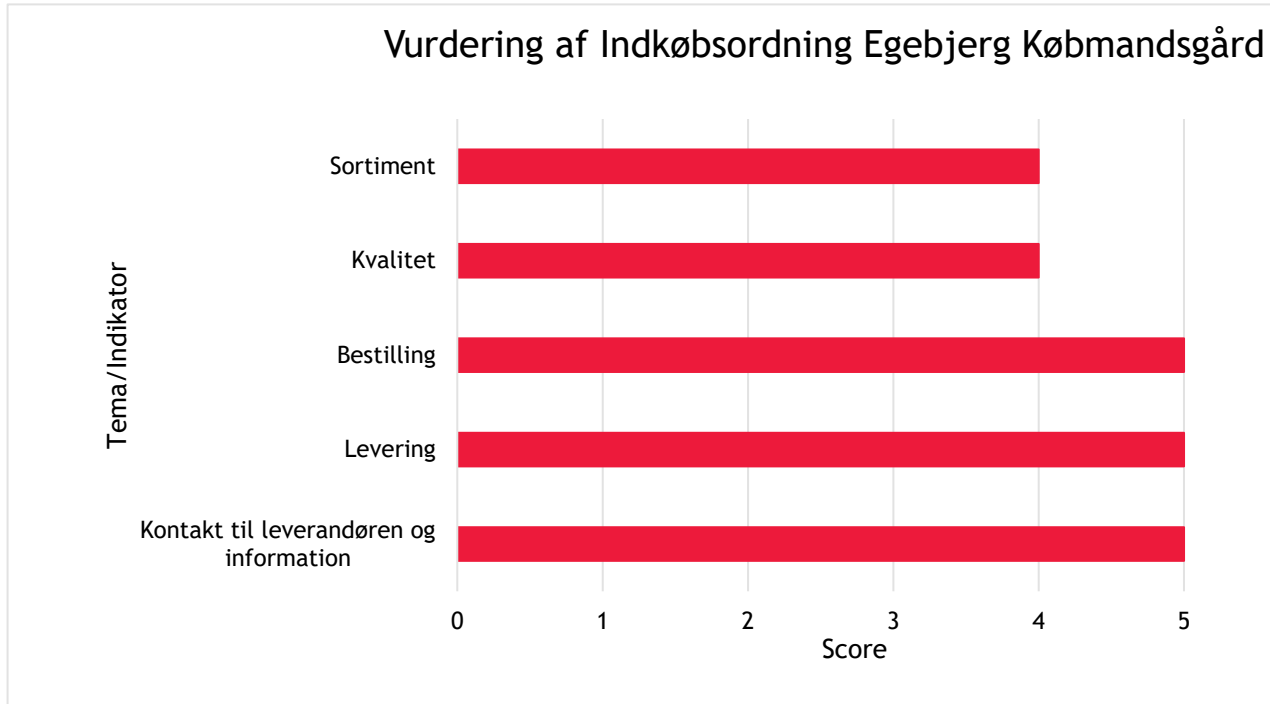
Tilsynsførende:

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 sortimentet og variationen i sortimentet som udgangspunkt lever op til borgernes forventninger. Dette gælder dog ikke inden for økologiske varer, hvor en borger er utilfreds med bredden i sortimentet.

Tilsynet vurderer, at borgerne ikke er tilfredse med, at de ved selve bestillingen, når denne sker telefonisk, ikke får oplyst, om en ønsket vare er udsolgt, og dermed ikke har mulighed for at foretage et aktivt til-/fravalg af en eventuel erstatningsvare.

Kvalitet

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet er tilfredse med kvalitet og holdbarhed. Dog er der en borger, der er utilfreds med kvaliteten på frugt og grøntsager, og en borger der er utilfreds med holdbarheden.

Bestilling

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med deres bestillingsmuligheder, og at borgerne føler sig velinformerede om vareudbud og sortiment.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne ved behov kan få den fornødne hjælp til bestilling fra leverandøren.

Levering

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med leveringen, og at de oplever leveringen som stabil i forhold til leveringstidspunktet.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med chaufføren og chaufførens håndtering af varerne ved leveringen.

Kontakten til leverandøren og information

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med kontakten til leverandøren, og at de føler sig velinformerede om ordningen via leverandørens katalog.

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 overvejer, om der er behov for et bredere sortiment inden for økologiske varer (Flere slags af den samme vareart).
2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren undersøger, om det er muligt, allerede ved borgernes bestilling, at oplyse om udsolgte varer, og dermed være i stand til at vejlede borgerne om lignende erstatningsvare. Borgene kan således tage et aktivt valg, om de ønsker den tilbudte erstatningsvare eller ej.
3. Tilsynet anbefaler, at leverandøren sætter fokus på kvalitet og holdbarhed af frugt og grøntsager ved leveringen.

3. Datagrundlag

3.1 Sortiment

Borgerne er som udgangspunkt tilfredse med sortimentet. Dog er der en borger, der udelukkende ønsker at købe vegetariske og økologiske varer, og som finder sortimentet begrænset, samt oplyser at det sjældent er muligt at få en lignende økologisk erstatningsvare, når den ønskede vare er udsolgt. Borgeren oplyser, at den tilbudte erstatningsvare ofte er konventionel, hvilket borgeren ikke ønsker. Borgeren bestiller derfor ofte et større antal ad gangen, så borgeren ikke kommer til at mangle, hvis leverandøren ikke kan levere den pågældende vare ved næste bestilling.

Tre af borgerne anvender katalog fra leverandøren til at finde oplysninger om sortimentet, og de giver udtryk for at være tilfreds med dette. En borger bestiller selv via leverandørens webshop, hvor hele sortimentet fremgår.

Alle fire adspurgte borgere har oplevet, at den ønskede vare var udsolgt. De borgere, der bestiller varer telefonisk, oplyser, at leverandøren ved bestillingen ikke kan oplyse, om der er varer, der er udsolgt, hvilket borgerne ikke finder helt tilfredsstillende. Leverandøren har indgået aftale med den enkelte borger om, hvorvidt leverandøren i disse situationer automatisk skal sende en lignende erstatningsvare eller ej. En borger, der har sagt ja til erstatningsvarer, har enkelte gange oplevet, at erstatningsvaren alligevel ikke er blevet leveret. Borgeren, der selv bestiller via leverandørens webshop, oplyser, at man her kan se, om den ønskede vare er udsolgt, og man kan dermed selv vælge en eventuel erstatningsvare. Denne borger har dog oplevet, at der ved leveringen alligevel har været udsolgte varer.

Ingen af de adspurgte borgere har særlige diætiske ønsker til sortimentet.

To af borgerne oplever, at priserne er højere end i andre butikker, hvilket de er mindre tilfredse med, dog uden at de problematiserer det.

Tilsynets vurdering - 4

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

Tilsynet vurderer, at sortimentet og variationen i sortimentet som udgangspunkt lever op til borgernes forventninger. Dette gælder dog ikke inden for økologiske varer, hvor en borger er utilfreds med bredden i sortimentet.

Tilsynet vurderer, at borgerne ikke er tilfredse med, at de ved selve bestillingen, når denne sker telefonisk, ikke får oplyst, om en ønsket vare er udsolgt, og dermed ikke har mulighed for at foretage et aktivt til-/fravalg af en eventuel erstatningsvare.

3.2 Kvalitet

Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten på de leverede varer, dog er en borger mindre tilfreds med kvaliteten på frugt og grøntsager. Borgeren oplever, at kvaliteten ofte er ringere end de varer, der kan købes i et supermarked. Dette er både i forhold til udseende og størrelse.

En borger har gentagende gange oplevet at få leveret varer med kort holdbarhed. Ved henvendelse til leverandøren er borgeren efterfølgende blevet krediteret for varerne. De øvrige borgere er tilfredse med holdbarheden på de leverede varer.

Tilsynets vurdering - 4

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

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet er tilfredse med kvalitet og holdbarhed. Dog er der en borger, der er utilfreds med kvaliteten på frugt og grøntsager, og en borger er utilfreds med ^{holdbarheden}.

3.3 Bestilling

Borgerne er tilfredse med bestillingen af varer, og de finder det nemt og hurtigt. Tre af borgerne bliver ringet op af leverandøren på en fast ugedag og på cirka samme tidspunkt. Det er som udgangspunkt den samme medarbejder hos leverandøren, der ringer borgerne op, hvilket borgerne sætter pris på. Medarbejderen opleves om tålmodig og hjælpsom, og borgerne oplyser, at de altid kan få hjælp til at finde de ønskede varer i sortimentet. Borgerne bruger kataloget og tilbudsavisen fra leverandøren til at bestille varerne fra. De oplever, at det er nemt at få overblik over sortiment og priser.

En borger benytter leverandørens webshop, hvilket borgeren er meget tilfreds med, og borgeren finder webshoppens meget brugervenlig. Borgeren fortæller, at leverandøren kontakter borgeren telefonisk, hvis borgeren ikke har afgivet bestilling inden deadline, hvilket borgeren er meget tilfreds med.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med deres bestillingsmuligheder, og at borgerne føler sig velinformerede om vareudbud og sortiment.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne ved behov kan få den fornødne hjælp til bestillingen fra leverandøren.

3.4 Levering

Alle borgerne oplever en stabil og tryk levering af deres bestilte varer. Leveringen sker på en fast ugedag og på samme tidspunkt på dagen, og alle borgerne udtrykker tilfredshed med leveringstidspunktet. Kun en af borgerne har oplevet forsinkelse på leveringen, og borgeren blev i denne situation telefonisk kontaktet af chaufføren. Ingen af borgerne kan huske, at der har været fejl i leveringerne.

Ingen af borgerne har oplevet, at deres levering er blevet aflyst, og de har kun oplevet ændring af ugedag, når denne er faldet på en helligdag. Tre af borgerne oplyser, at de har kendskab til, hvordan de kan afmelde deres bestillinger, eller hvor de kan finde oplysning om, hvordan det gøres. Dette er dog sjældent aktuelt for borgerne, idet de først bestiller dagen før leveringen. Aflysninger i forbindelse med fx indlæggelse på hospitalet har fungeret tilfredsstillende for de borgere, der har haft behov for dette.

Borgerne har kendskab til ordningen omkring returpant, men ingen benytter sig af det. En borger oplyser, at det er fordi chaufføren kun kan betale returpant i kontanter, og at chaufføren ikke altid har dette. Borgeren oplever det dog ikke som et problem. En anden borger oplyser, at borgeren giver pantflaskerne til chaufføren som drikkepenge.

Borgerne er meget tilfredse med chaufføren og med, at det er den samme chauffør, der kommer med varerne. En borger oplyser, at når chaufføren holder ferie, kommer der i ferieperioden en afløser, der ved den første levering fortæller sit navn, og at den faste chauffør holder ferie. Kun en af borgerne kan huske, at chaufføren er iført tøj med logo, men borgerne er alligevel trygge, idet det er en fast chauffør, der kommer med varerne, og som de dermed kender. Hos alle borgerne sætter chaufføren varerne på det sted, borgeren anviser. De adspurgte borgere vælger alle at få varerne sat på køkkenbordet, og ingen af borgerne har oplevet, at varerne er blevet stillet udenfor.

Borgerne oplever, at varerne leveres i ubrudt og ren emballage, og at det er blevet opbevaret forsvarligt under transporten. En borger oplyser at have oplevet delvist optøede frostvarer ved leveringen. Chaufføren opdagede det selv, og borgeren blev krediteret for varerne efterfølgende. Dette er dog kun sket en gang.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med leveringen, og at de oplever leveringen som stabil i forhold til leveringstidspunktet.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med chaufførerne, og chaufførernes håndtering af varerne ved leveringen.

3.5 Kontakt til leverandøren og information

Kun en af de adspurgte borgere kan huske, at være blevet kontaktet af leverandøren ved opstart, men alle borgerne føler sig velinformerede, og de oplyser, at de kan finde diverse oplysninger i kataloget eller ved at ringe til leverandøren. En borger fortæller, at der er en meget udførlig vejledning i kataloget. De borgere, der har været i telefonisk kontakt til leverandøren, har alle oplevet det som nemt, og at de er blevet mødt af en stor grad af hjælpsomhed.

De borgere, der har haft behov for at klage over holdbarheden, er meget tilfredse med leverandørens håndtering af borgernes klager. De øvrige borgere oplyser, at hvis de har brug for at klage, vil de ringe til leverandøren eller sige det til chaufføren.

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 velinformerede om ordningen via leverandørens katalog.

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	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt <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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt <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 besluttet 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.