

Tilsynsrapport



Ringsted
Kommune

Intervare A/S

Tilsynsrapport

Indhold

Tilsynsrapport	2
Indledning	3
Lovgrundlag og metode	3
Opfølgning på brugerundersøgelsen:	4
Får du varerne til det aftalte tidspunkt:	4
Får du de rigtige varer, du har bestilt:	5
Kan du få de dagligvarer, du gerne vil have:	5
Er du tilfreds med kvaliteten og holdbarheden af de varer, du modtager:	6
Er du tilfreds med måden, bestillingen foregår på:	6
Opfølgning på fødevarerapport og prissammenligning:	7
Fødevarerapport:	7
Prissammenligning:	7
Konklusion:	8

Indledning

Denne rapport omhandler tilsyn med Intervare A/S foretaget i perioden oktober 2018 til april 2019. Tilsynet med levering af dagligvarer føres af kommunens Myndighedsenhed i samarbejde med administrationen i Social- og Sundhedscenteret. Formålet med tilsynet er at følge op på, om leverandøren af dagligvarer lever op til de gældende regler for dagligvareopbevaring, samt om der er generel tilfredshed blandt borgerne.

På tidspunktet for brugerundersøgelsen modtog 135 borgere hjælp til levering af dagligvarer. Kommunen har indgået kontrakt med to leverandører:

- Egebjerg Købmandsgaard A/S med 94 modtagere
- Intervare A/S med 41 modtagere.

Lovgrundlag og metode

Kommunens tilsynsforpligtelse fastsættes i Retsikkerhedsloven og i Serviceloven. Den kommunale tilsynsforpligtelse indebærer to former for tilsyn:

- Det personrettede tilsyn (SEL § 148)
- Det driftsorienterede tilsyn (SEL § 148 a)¹.

Denne rapport handler om det driftsorienterede tilsyn og indebærer tilsyn med følgende forhold:

- Om leverandøren lever op til fødevarestyrelsens kriterier. Dette undersøges ved at læse fødevarestyrelsens kontrolrapporter.
- Prissammenligning ud fra kriterier fastsat i kontrakten.
- Generel brugertilfredshed via spørgeskemaundersøgelse. Der udtrækkes borgere svarende til 10 % af alle modtagerne, dog minimum 10 modtagere.
Undersøgelsens spørgsmål uddybes under afsnittet om "Opfølgning på brugerundersøgelsen".

¹ jf. Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven skal det driftsorienterede tilsyn omhandle personalemæssige, bygningsmæssige og økonomiske forhold

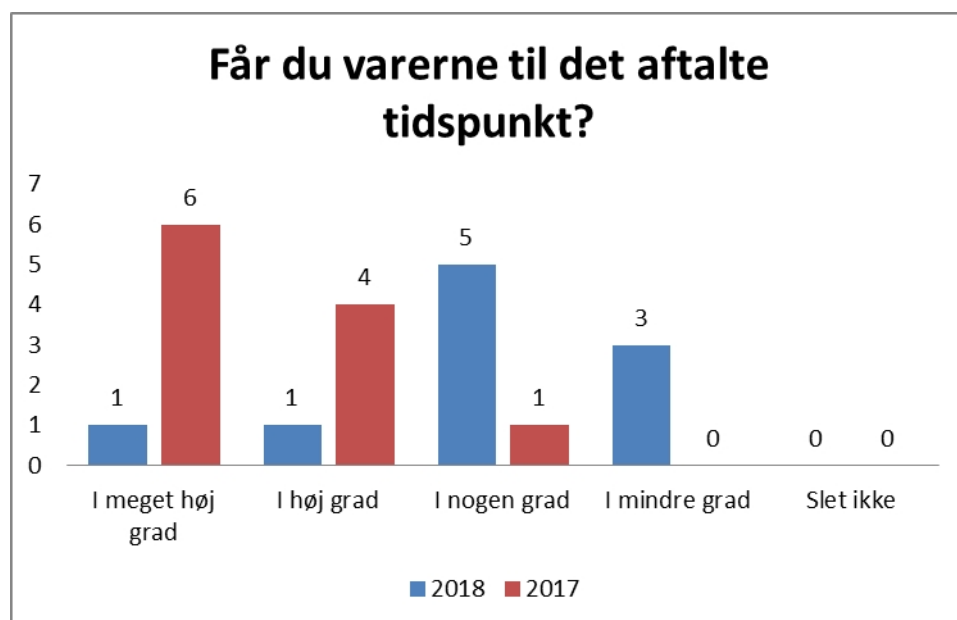
Opfølgning på brugerundersøgelsen:

Myndighedsenheden har gennemført en tilfredshedsundersøgelse i henholdsvis 2017 og 2018. Undersøgelsen fra 2017 har været politisk behandlet i december 2017, men er medtaget i denne rapport for at vise udviklingen. I 2017 deltog 11 borgere i undersøgelsen, og i 2018 deltog 10 borgere. Undersøgelsen indeholdte i 2017 seks spørgsmål. I 2018 er to af spørgsmålene samlet til et spørgsmål, hvorfor den samlede spørgeramme tæller fem spørgsmål. Undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews.

I det følgende er besvarelserne fra 2017 og 2018 sat ind tabeller. Over tabellerne er undersøgelsens resultater for 2018 kommenteret, sammen med leverandørens tilbagemelding på punktet.

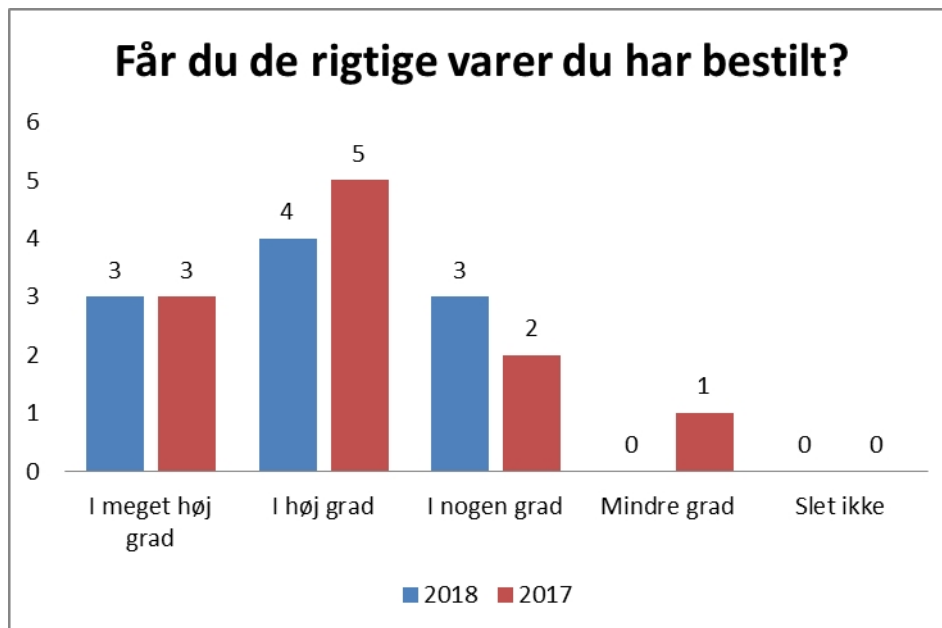
Får du varerne til det aftalte tidspunkt:

Overordnet set oplever færre borgere at modtage varerne på det aftalte tidspunkt. Flere borgere oplever, at varerne leveres på forskellige tidspunkter fra gang til gang, og at stabiliteten er blevet dårligere end tidligere. Intervare A/S er opmærksom på, at leveringstidspunkterne skal være stabile og har fortsat fokus på dette. Intervare A/S oplyser, at de ved egne undersøgelser efterfølgende har kunnet konstatere, at leveringstidspunkterne er blevet mere stabile efter en indsats fra deres side. Der vil være fokus på dette i den næste brugerundersøgelse, som foretages af Myndighedsenheden.



Får du de rigtige varer, du har bestilt:

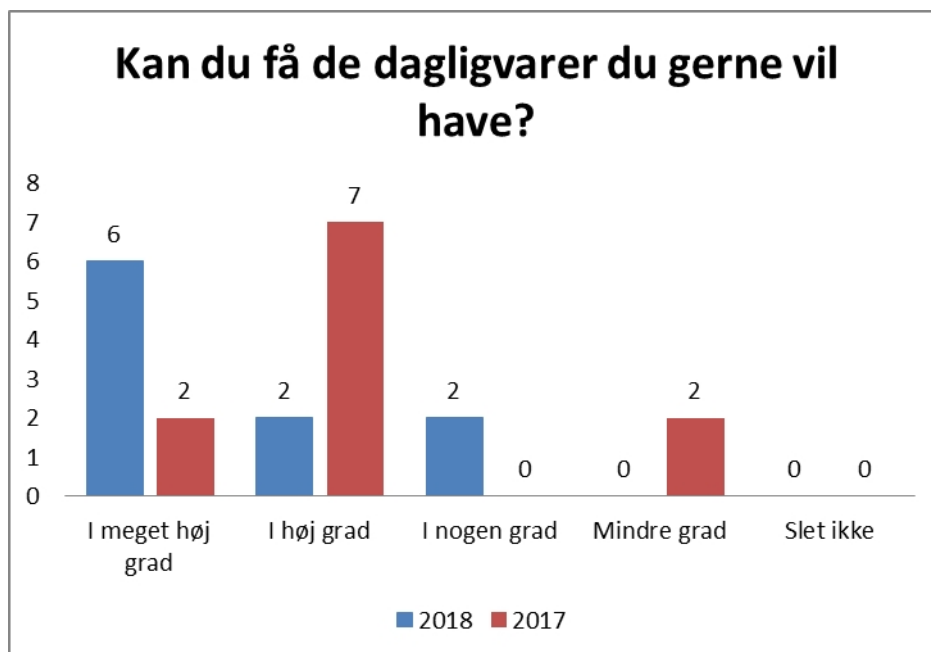
Syv ud af 10 respondenter modtager i høj grad eller i meget høj grad de varer, som de har bestilt. Enkelte har oplevet at modtage forkerte varer, eller varer som er gået i stykker. Dette er dog ikke det generelle billede i brugerundersøgelsen, og Intervare A/S supplerer med, at borgerne skal ringe til Intervare A/Ss kundeservice, hvis de modtager forkerte varer, varer der er gået i stykker eller andre fejl i leverancen.



Kan du få de dagligvarer, du gerne vil have:

Otte ud af 10 respondenter oplever i høj grad eller i meget høj grad, at de kan få de dagligvarer, de gerne vil have. Enkelte har en oplevelse af, at nogle varegrupper er dyrere end i butikkerne. Intervare A/S laver prisanalyser, hvor de sammenligner varepriserne med priserne i fysiske supermarkeder.

Administrationen har i samarbejde med Myndighedsenheden foretaget en prissammenligning mellem de to leverandører af dagligvarer samt to discountsupermarkeder beliggende i Ringsted. Resultatet kan læses under afsnittet "Prissammenligning".

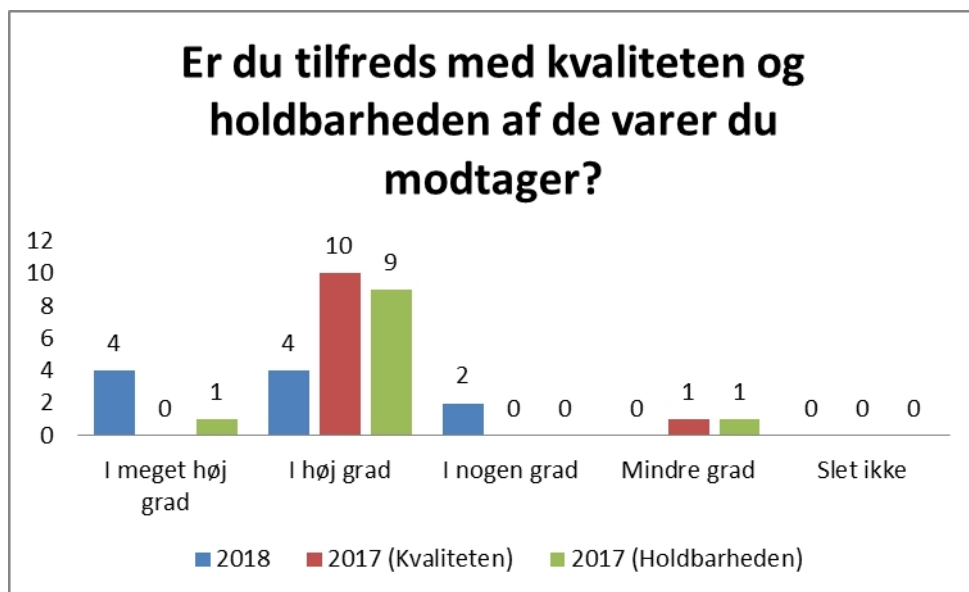


Er du tilfreds med kvaliteten og holdbarheden af de varer, du modtager:

I 2017 var dette spørgsmål delt op i to spørgsmål. Et spørgsmål var målrettet tilfredsheden med kvaliteten, og et spørgsmål var målrettet tilfredsheden med holdbarheden på varerne. På baggrund af borgernes tilbagemeldinger efter brugerundersøgelsen i 2017 er spørgsmålene slået sammen i 2018.

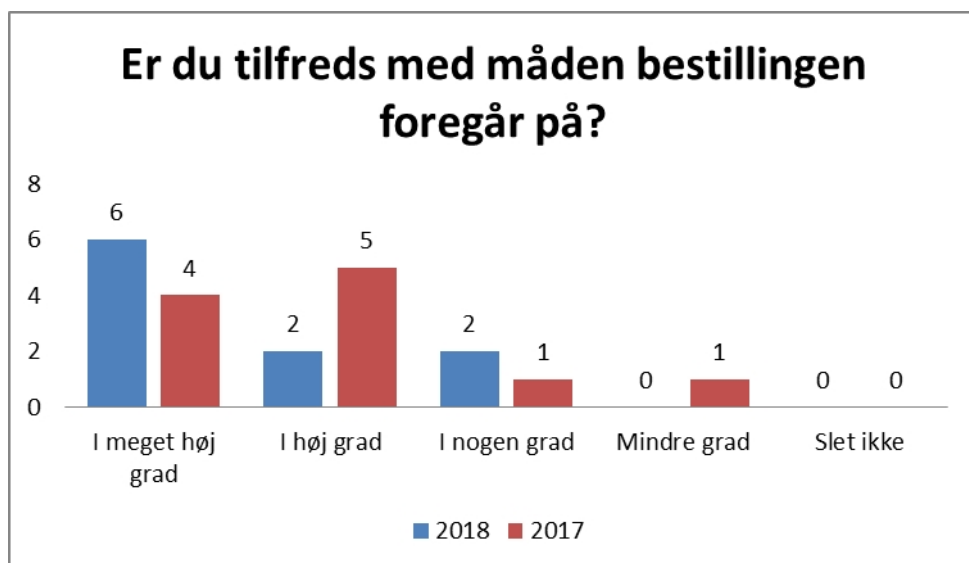
Otte ud af 10 respondenter er i høj grad eller i meget høj grad tilfredse med kvaliteten og holdbarheden på de varer, de modtager. I brugerundersøgelsen påpeges det, at holdbarheden på mælk og rugbrød ikke altid har en tilfredsstillende holdbarhed. Intervare A/S har fokus på holdbarheden, og tilføjer at økologiske varer ofte vil have kortere holdbarhed end ikke-økologiske varer.

Flere respondenter nævner, at emballagen kan være svær at åbne. Når der er tale om varernes emballage, kan Intervare A/S desværre ikke ændre på dette. Dette vil kræve, at borgerne vælger et andet produkt med anden emballage.



Er du tilfreds med måden, bestillingen foregår på:

Otte ud af 10 borgere er i høj grad eller i meget høj grad tilfredse med måden, bestillingen foregår på. Otte borgere bestiller selv dagligvarer, og to borgere får hjælp af hjemmeplejens personale til at bestille.



Opfølgning på fødevarerapport og prissammenligning:

Fødevarerapport:

Intervare A/S har sendt deres seneste fødevarerapport fra d. 12. september 2018, med resultatet: "ingen bemærkninger". Der er derfor ikke lavet yderligere opfølgning på denne.

Prissammenligning:

Administrationen har i samarbejde med Myndighedsenheden foretaget en prissammenligning mellem de to leverandører af dagligvarer samt to discountsupermarkeder beliggende i Ringsted. Leverandørerne har sendt en oversigt med priser på de 15 mest solgte varer. Priserne er sammenlignet med tilsvarende produkter fra to forskellige discountsupermarkeder i Ringsted. I kontrakten er der stillet en række kriterier, som leverandørernes priser skal leve op til, når de sammenlignes med andre supermarkeder. Kriterierne er fortrolige og kan derfor ikke uddybes i rapporten. Formålet med at sammenligne priserne er at sikre, at de borgere, som modtager dagligvarer fra Intervare A/S, ikke har højere udgifter end de borgere, som selv handler.

Priserne er indhentet d. 1. april og d. 9. april. Varer på tilbud samt en enkelt vare, hvor det ikke har været muligt at finde et tilsvarende mærkevareprodukt, er fratrukket prissammenligningen.

På den baggrund er prissammenligningen lavet på 12 varer fordelt på en varekurv for hvert supermarked. Den ene varekurv havde en samlet værdi på mellem 61,98 kr. og 67,80 kr. og den anden varekurv havde en værdi på ca. 84 kr. for både leverandøren og supermarkedet beliggende i Ringsted.

Resultatet af prissammenligningen er at:

- Enkelte varepriser hos Intervare A/S ikke overholder de kriterier, som der er fastsat i kontrakten.
- Den ene varekurv er 9 procent dyrere hos Intervare A/S, svarerende til en merudgift for borger på ca. 6 kroner.

Konklusion:

På baggrund af tilsynet vurderes det, at der er en generel tilfredshed med leverandøren. Brugerundersøgelsens resultater er drøftet med leverandøren, og der vil i næste brugerundersøgelse være særligt fokus på holdbarheden på udvalgte varer samt opfølgning på, om leveringstidspunktet opleves som stabilt.

Derudover kan det konstateres, at leverandøren af dagligvarer lever op til de generelle krav, der er til opbevaring af dagligvarer, som Fødevarestyrelsen fører tilsyn med.

På baggrund af prissammenligningen skal priserne og resultatet af den samlede varekurv drøftes med leverandøren, og i den sammenhæng, skal det vurderes, om de lever op til de vilkår, der er fastsat i kontrakten.



Ringsted
Kommune

Ringsted Kommune
Social- og Sundhedscenter

Tilsynsrapport
Intervare A/S

Tel.: +45 57 62 80 10

www.ringsted.dk

