

Tilsynsrapport



Ringsted
Kommune

Intervare

Tilsynsrapport

Indhold

Tilsynsrapport	2
Indledning	3
Lovgrundlag og metode	3
Opfølgning på brugerundersøgelsen	4
Kan du få de dagligvarer du gerne vil have	4
Er du tilfreds med kvaliteten og holdbarheden af de varer som du modtager?	5
Får du varerne til det aftalte tidspunkt?	5
Får du de rigtige varer du har bestilt?	6
Er du tilfreds med måden bestillingen foregår på	6
Opfølgning på fødevarerapport og prissammenligning	8
Fødevarerapport:	8
Prissammenligning:	8
Konklusion	9

Indledning

Denne rapport omhandler tilsyn med Intervare foretaget i perioden november 2019 til december 2019. Tilsynet med levering af dagligvarer føres som kommunale tilsyn efter Serviceloven. 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 147 borgere hjælp til levering af dagligvarer. Kommunen har indgået kontrakt med to leverandører:

- Egebjerg Købmandsgaard A/S med 100 modtagere
- Intervare med 47 modtagere.

Lovgrundlag og metode

Kommunens tilsynsforpligtelse fastsættes i Retssikkerhedsloven 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 omhandler 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 "Opfølgning på brugerundersøgelsen".

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

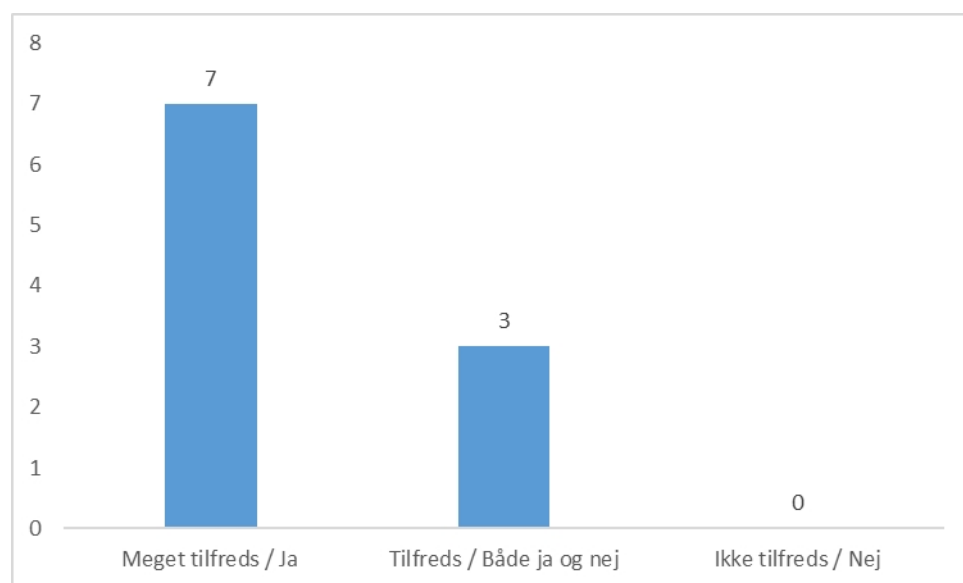
Opfølgning på brugerundersøgelsen

Der er gennemført en tilsvarende tilfredshedsundersøgelse i henholdsvis 2017 og 2018. Både i 2017, 2018 og i 2019 har 10 borgere deltaget i undersøgelsen. Undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews.

I det følgende er besvarelserne 2019 sat ind i tabeller. Over tabellerne er undersøgelsens resultater kommenteret.

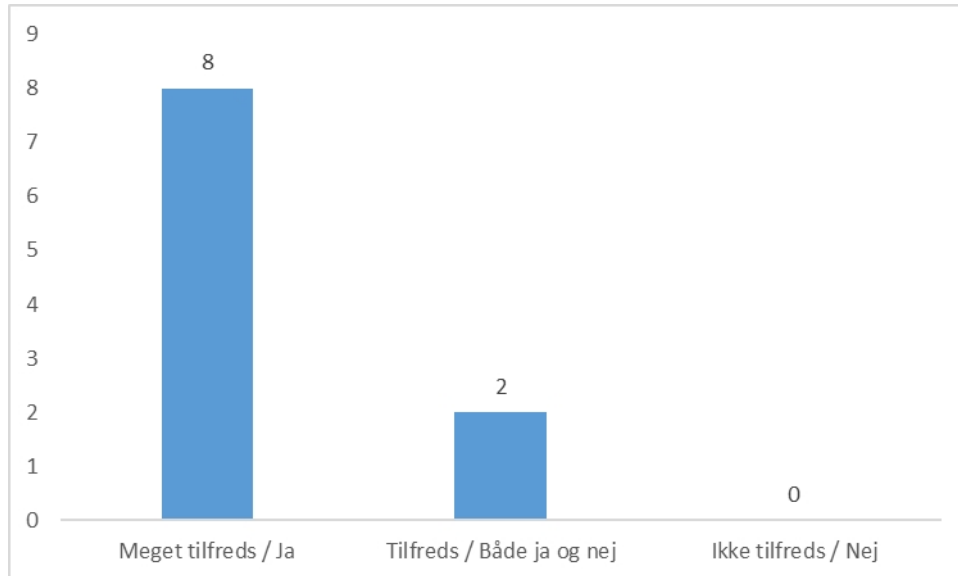
Kan du få de dagligvarer du gerne vil have

7 ud af 10 borgere svarer ja, til at de kan få de varer de gerne vil have. 3 borgere svarer både ja og nej. 4 borgere har valgt at uddybe deres besvarelse med en kommentar, heraf udtrykker en borger utilfredshed med selve leveringen samt at Intervare er dyr at handle hos.

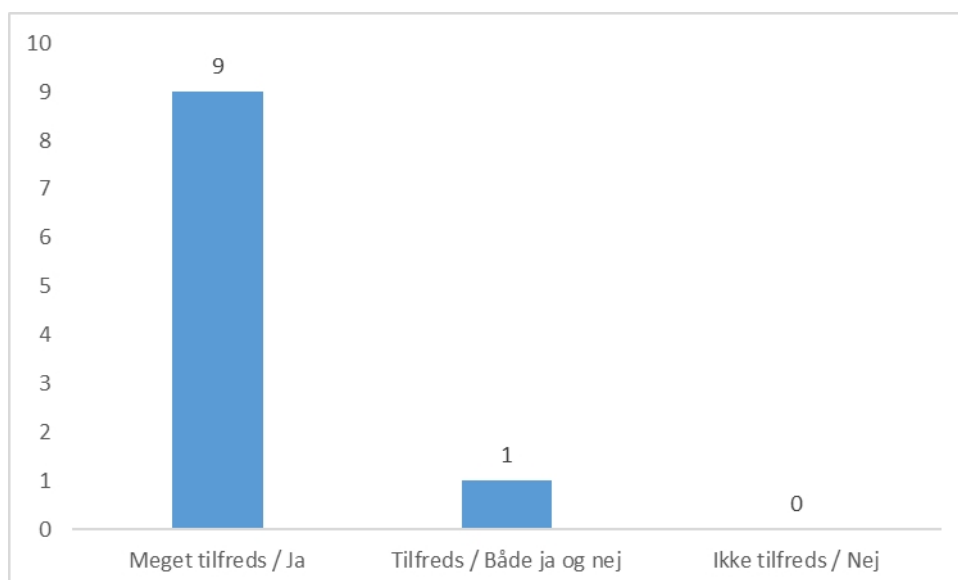


Er du tilfreds med kvaliteten og holdbarheden af de varer som du modtager?

8 ud af 10 borgere er meget tilfredse med kvaliteten og holdbarheden af de varer som de modtager, de resterende 2 borgere er tilfredse. 4 borgere har valgt at uddybe deres besvarelse med en kommentar. 2 kommentarer underbygger borgernes tilfredshed, en kommentar handler om, at borger er tilfreds, men at leverandøren er dyr. Den sidste kommentar er om, at borger får hjælp af hjemmeplejen til at sætte varerne på plads, og at borger derfor ikke ved om kvaliteten og holdbarheden er tilfredsstillende.

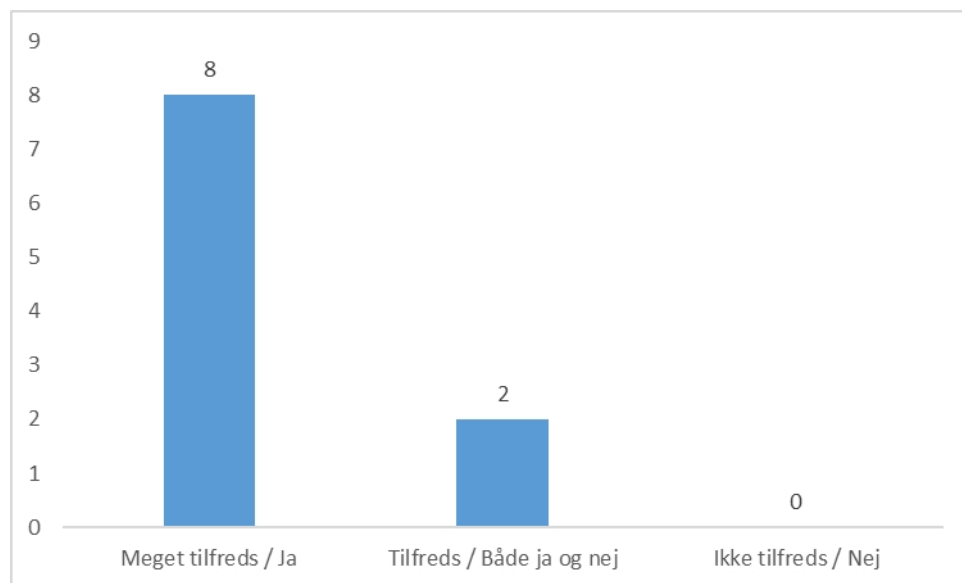
**Får du varerne til det aftalte tidspunkt?**

9 ud af 10 borgere oplever at de får varerne på det aftalte tidspunkt, 1 borger svarer både ja og nej. 4 borgere har valgt at uddybe deres svar med en kommentar, heraf handler en kommentar om, at borger føler sig nødsaget til at være hjemme hele formiddagen på leveringsdagen. De resterende 3 kommentarer underbygger borgernes tilfredshed.



Får du de rigtige varer du har bestilt?

8 ud af 10 borgere oplever at få de varer de har bestilt, de resterende 2 borgere svarer både ja og nej. 5 borgere har uddybet deres besvarelse med en kommentar. Alle kommentarer underbygger tilfredsheden hos borgerne, som nævner at der sker fejl en gang imellem, men at dette rettes op hurtigt.

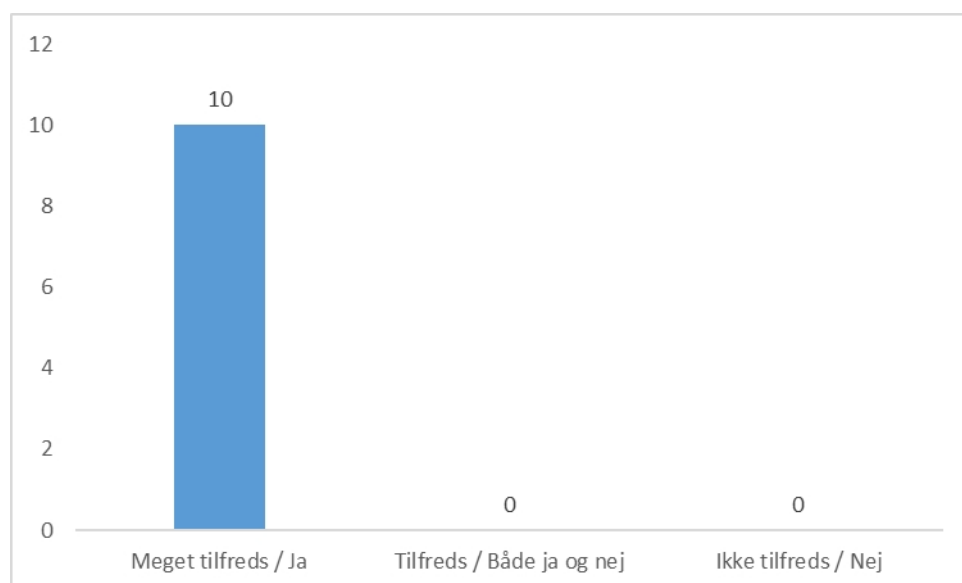


Er du tilfreds med måden bestillingen foregår på

8 ud af 10 borgere får hjælp til at bestille af leverandøren og de resterende 2 får hjælp fra hjemmeplejen. Ingen af de adspurgte borgere får hjælp af pårørende.

Hvem bestiller	
Leverandøren kontakter dig (borger)	8
Hjemmeplejen	2
Pårørende	0

Alle adspurgte borgere er meget tilfredse med måden bestillingen foregår på. 6 borgere har valgt at uddybe deres besvarelse med en kommentar, heraf underbygger 4 kommentar borgernes tilfredshed med ordningen. En borger oplyser at denne ikke bruger ordningen pt. fordi den opleves som for dyr og en borger er tilfreds med ordningen, men har svært ved at overskue reklamerne.



Opfølgning på fødevarerapport og prissammenligning

Fødevarerapport:

Den seneste kontrolrapport fra Fødevarestyrelsen er gennemgået uden anmærkninger.

Prissammenligning:

Der er som en del af tilsynet lavet en prissammenligning mellem de to leverandører af dagligvarer samt supermarkeder beliggende i Ringsted. Leverandørerne har sendt en oversigt med priser på varer som repræsenterer de varekategorier der er stillet krav om i kontrakten. Priserne er sammenlignet med tilsvarende produkter fra to forskellige supermarkeder 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, ikke har højere udgifter end de borgere, som selv handler.

Priserne er indhentet i november og december 2019.

Enkelte varer på tilbud, eller hvor det ikke har været muligt at finde en tilsvarende vare i supermarkedet, er fratrukket prissammenligningen. Intervare har sendt priser på i alt 39 varer, og prissammenligningen er lavet på henholdsvis 23 og 24 varer.

Varekurven med 23 varer havde en samlet værdi på henholdsvis 359,02 kr. og 367,61 kr. og varekurven med 24 varer havde en samlet værdi på henholdsvis 436,57 kr. og 453,10 kr.

Resultatet af prissammenligningen er at:

- Enkelte varepriser hos Intervare umiddelbart ikke overholder de kriterier, som der er fastsat i kontrakten.
- Prisforskellen på den samlede varekurv mellem Intervare og de to supermarkeder i Ringsted viser at Intervare er mellem 2 og 4 % billigere (svarende til mellem 8,59 kr. og 16,53 kr. billigere).

Konklusion

På baggrund af tilsynet vurderes det, at der er en generel tilfredshed med leverandøren, hvor ingen af de adspurgte borgere har valgt svarmuligheden "utilfreds". Borgernes kommentarer vil blive drøftet med leverandøren, bl.a. med fokus på borgernes oplevelse af de chauffører der leverer dagligvarerne.

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

Flere kommentarer omhandler leverandørens samlede prisniveau. På baggrund af prissammenligningen vurderes det, at det generelle prisniveau lever op til kontrakten. Den samlede varekurv er i prissammenligningen billigere end en tilsvarende varekurv i to udvalgte supermarkedskæder beliggende i Ringsted.

Enkelte priser på konkrete varer skal dog 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

November-December 2019

Tel.: +45 57 62 80 10

www.ringsted.dk

