

Grossistbarometern **2015**



En rapport från:

Kost & Näring

Innehåll

Inledning	3
Undersökningsområden	3
Ny i Grossistbarometern	3
Grossistbarometern 2015	4
Gunnar Dafgård och Svensk Cater – fåtal inkomna svar	4
1. Överprövningar	5
2. Problemområden i samarbetet	6
3. Utbytesvaror och avtalslängd	7
4. Upphandlande myndigheter – uppföljning	10
5. Totalomdöme	11

Inledning

Detta är en kommenterad och jämförande sammanställning av de mest intressanta och relevanta resultaten av Kost & Närings enkätundersökning Grossistbarometern, åren 2014-2015.

Grossistbarometern är den första undersökningen av kundupplevelse i de offentliga måltidsverksamheterna där grossisterna på ett transparent och överskådligt sätt jämförs med varandra.

Barometern skickas till de kommuner och landsting i landet som har en huvudkontaktperson för måltidsverksamheten, och genomförs årligen sedan 2014.

2014-2015 ingick följande grossister i barometern:

- Gunnar Dafgård
- Martin & Servera
- Menigo
- Svensk Cater (ny 2015)

Grossistbarometern är utformad i samråd med ovan nämnda grossister, som också ställer sig bakom initiativet.

Undersökningsområden

Följande områden behandlas i Grossistbarometern 2014-2015. Det kompletta underlaget av frågor, svar och kommentarer från de kost- och måltidschefer som besvarat enkäten, från båda åren, finns fritt tillgängliga för nedladdning via www.grossistbarometern.se.

- Avtal och överprövningar
- Problemområden
- Fel och avvikelser per varukategori
- Utbytesvaror
- Upphandlande myndighet: uppföljning, kunskaper om avtalet
- Totalomdöme

Ny i Grossistbarometern

Från och med 2015 ingår också Svensk Cater i Grossistbarometern. Då underlag saknas för 2014 är grossisten undantagen i kommande jämförelser av resultaten 2014-2015. I diagram och tabeller avseende 2014 anges Svensk Caters "resultat" som 0.

Grossistbarometern 2015

Följande basfakta utgör grunden för resultaten av 2015 års
Grossistbarometer:

- **Tid för genomförande:** 5 maj – 2 juni 2015
- **Barometern skickad till:** 298 kommuner och landsting
- **Svarsfrekvens:** 50 % (148 inkomna svar, varav 10 från landsting och övriga från kommuner)
- **Inkomna svar – bakomliggande antal måltider en genomsnittlig vardag:** cirka 950 000 st

Gunnar Dafgård och Svensk Cater – fåtal inkomna svar

Marknaden för livsmedelsleveranser till de offentliga måltidsverksamheterna domineras av grossisterna Martin & Servera och Menigo, något som också visar sig i det sammanlagda antalet inkomna svar på Grossistbarometern.

Medan nämnda grossister utvärderas av sammanlagt 90 respektive 75 respondenter i undersökningen, är motsvarande siffror för Gunnar Dafgård och Svensk Cater 21 respektive 17 respondenter. Med ett så begränsat antal respondenter som i de två senare fallen, får varje enskilt svar jämförelsevis stor inverkan på det sammanlagda resultatet.

Väl medvetna om att ett högre antal respondenter varit önskvärt i dessa båda fall, väljer vi ändå att presentera resultat och jämförelser för alla fyra grossisterna, sida vid sida. Dock med uppmaningen att tolka resultaten för Gunnar Dafgård och Svensk Cater med relativ försiktighet.

1. Överprövningar

Den trend mot allt färre överprövningar inom livsmedelsupphandlingen som tidigare påtalats inte minst från grossisthåll (exempelvis under Almedalsveckan 2015) visar sig tydligt i 2015 års resultat.

I endast två fall (fig. 1) anger respondenterna en pågående överprövning som anledning till att inköpen från någon av grossisterna för närvarande inte regleras i ett ordinarie avtal. Motsvarande siffra 2014 var 14 st (fig. 2). En lika kraftig som välkommen nedgång.

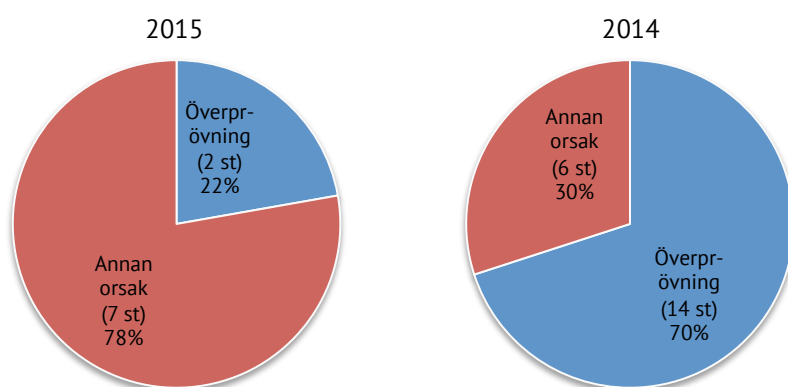


Fig. 1 – 2015 respektive fig. 2 – 2014: "Vad är anledningen till att inköpen från [Grossisten] för närvarande inte regleras i ett ordinarie avtal?"

Den nedåtgående trenden ifråga om överprövningar gör också avtryck i den samlade avtalsstocken, det vill säga det totala antalet befintliga, nu löpande avtal om livsmedelsinköp som respondenterna uppgivit i sina svar (fig. 3). Här hade 2015 vart femte avtal varit föremål för överprövning under upphandlingsprocessen – en minskning med nära en tredjedel jämfört med året innan (29 %).

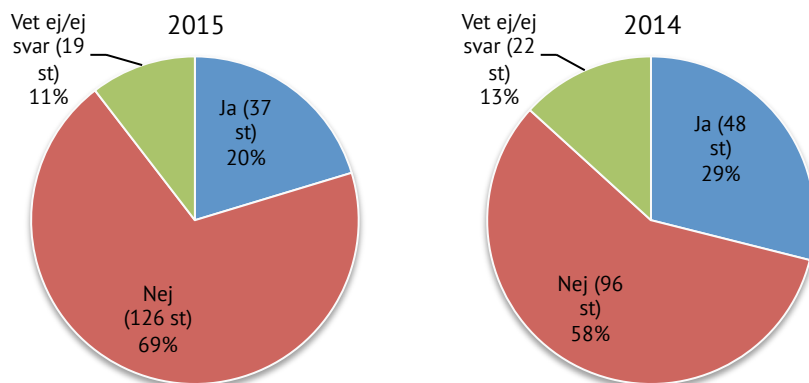


Fig. 3 – 2015 respektive fig. 4 – 2014: "Blev det aktuella avtalet med [Grossisten] föremål för överprövning under upphandlingsprocessen?"

Överlägset flest begäranden om överprövningar i 2015 års avtalsstock kom från Menigo med dryga 60 %, följt av Martin & Servera med dryga 30 % (fig. 5).

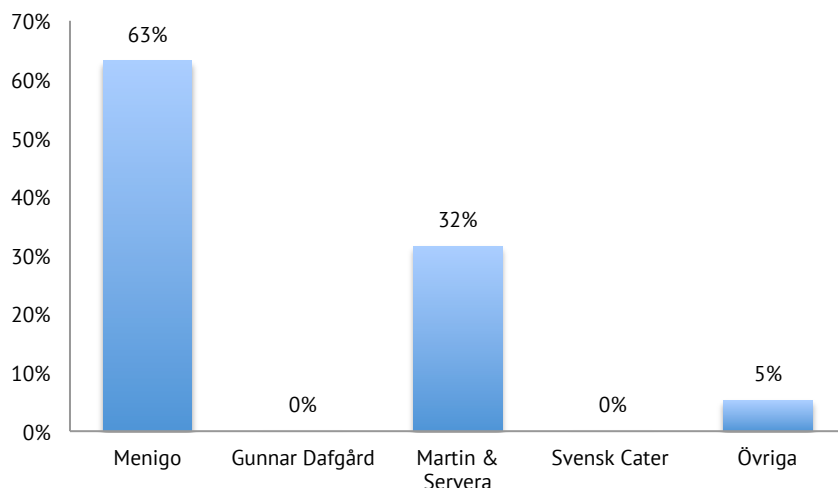


Fig. 5: "Vilken eller vilka aktörer begärde överprövning?" Resultaten avser den totala avtalsstocken vid tiden för undersökningen.

2. Problemområden i samarbetet

Den samlade bilden av de problem som de offentliga måltidscheferna upplever i samarbetet med grossisterna är i stort sett likartad jämfört med 2014, med små förändringar både ifråga om rangordning och bedömning av graden av problem.

Fig. 6: I vilken utsträckning upplever du följande problem i samarbetet med [Grossisten]?			
Rank	Skala 1 – 6 (Inga problem alls – Mycket stora problem)	2015	2014
1 (1)	Sen avisering vid utebliven vara eller ersättningsvara	3,02	3,06
2 (2)	Avtalade varor utgår ur sortimentet och byts ut mot andra varor, utan överenskommelse	2,73	2,99
3 (5)	Bristfälligt packade varor	2,71	2,62
4 (4)	Uteblivna varor	2,69	2,68
5 (3)	Leverans av andra varor än de beställda, utan att detta aviseras	2,65	2,72
6 (6)	Otillräcklig respons i samband med att brister påtalas	2,58	2,57
7 (7)	Varuleveranser tidigare eller senare än överenskommet	2,36	2,37
8 (8)	Varor skadade vid leverans	2,35	2,37
9 (9)	Svårt att få kontakt med support-/servicepersonal hos grossisten	2,19	2,13

En förbättring kan noteras ifråga om utbytet av varor (plats 2), där snittbetyget förbättrats till 2,73 (2,99), det vill säga något under betyget 3, "vissa problem".

En jämförelse grossisterna emellan av de tre områden där respondenterna sammantaget upplever störst problem pekar på betydande skillnader i omdömen (fig. 7). I samarbetena med Menigo upplevs en relativt högre grad av problem inom samtliga tre områden. Också Martin & Servera ligger överlag högre än framför allt Svensk Cater men också Gunnar Dafgård.

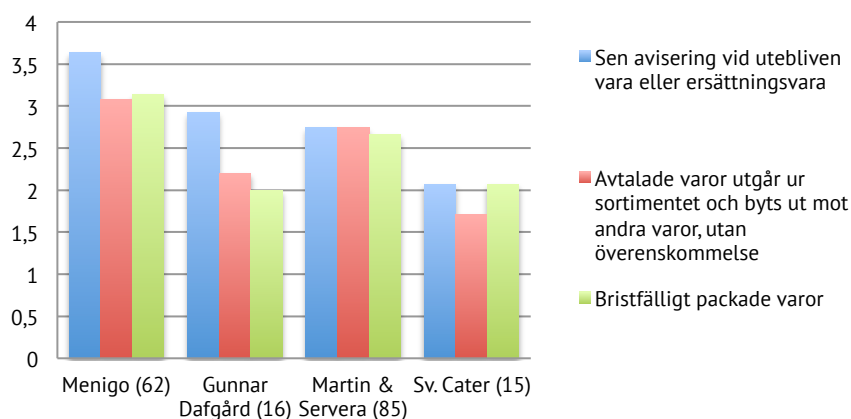


Fig. 7: Utdrag topp-3, problemområden 2015 – "I vilken utsträckning upplever du följande problem i samarbetet med [Grossisten]? Skala 1 – 6 (Inga problem alls – Mycket stora problem).

Den totala problemupplevelsen per grossist (fig. 8) följer samma mönster som i problemkategoriernas topp-3. Skillnaderna mellan 2014 och 2015 är små, med marginella försämringar för Menigo och Gunnar Dafgård medan Martin & Servera ligger i princip stilla.

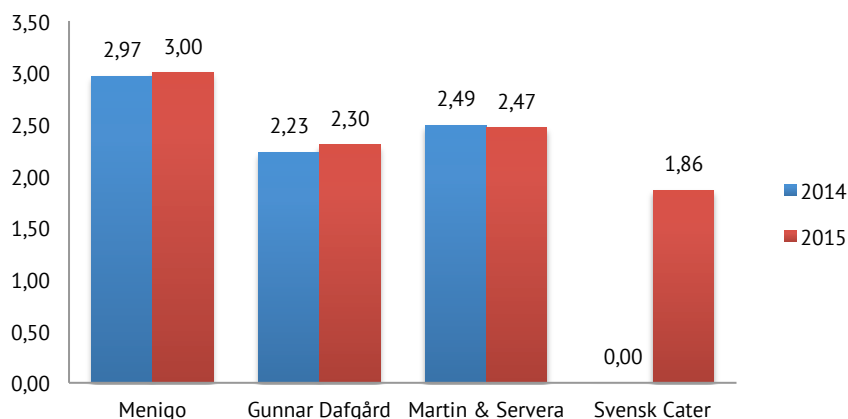


Fig. 8: Genomsnittlig problemupplevelse, total per grossist. Skala 1 – 6 (Inga problem alls – Mycket stora problem).

3. Utbytesvaror och avtalslängd

Ifråga om utbytesvaror i den samlade avtalsstocken (samtliga nu löpande avtal) finns ett samband mellan förfluten avtalstid och andel utbytesvaror: ju längre genomsnittlig avtalstid, desto större genomsnittlig andel utbytesvaror (fig. 9, 10).

Detta samband föga förvånande, då andelen utbytesvaror under en avtalsperiod "byggs upp" för att vara som högst när avtalet i fråga löper ut.

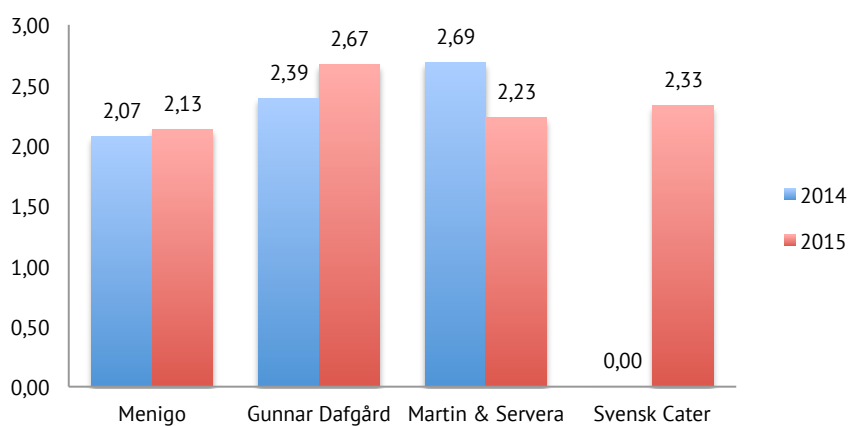


Fig. 9: "Vilket avtalsår är avtalet med [Grossisten] inne på i nuläget?" Skala 1 – 5 (Första året – Femte året).

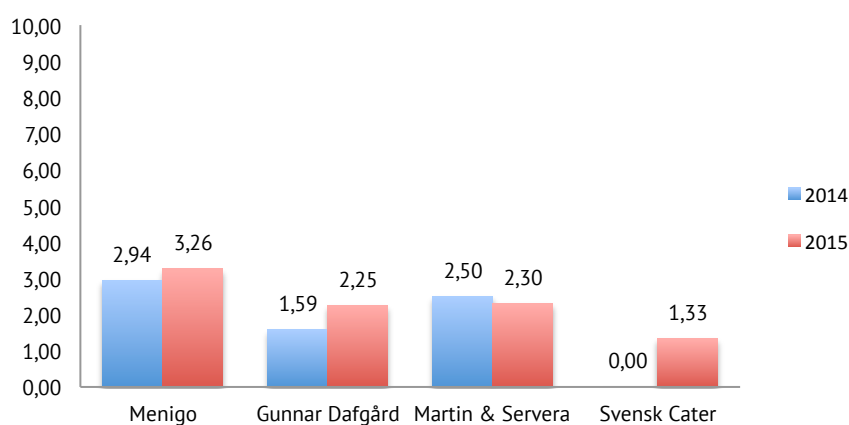


Fig. 10: "Hittills under avtalsperioden, hur stor andel av varorna i avtalet med [Grossisten] uppskattar du har utgått ur sortimentet och bytts ut mot andra, liknande varor?" Skala 1 – 10: ju högre tal, desto större andel utbytesvaror.

Sambandet längre förfluten avtalstid-högre andel utbytesvaror (och tvärt om) går igen hos de tre grossister där en jämförelse 2014–2015 är möjlig. Det mest slående i jämförelsen mellan grossisterna är emellertid inte förändringarna över tid, utan istället nivåerna i sig, där Menigo ligger i särklass högst, med en markant större andel utbytesvaror än både huvudkonkurrenten Martin & Servera och Svensk Cater, som uppvisar lägst andel utbytesvaror.

Värd att notera är också den betydande uppgång i andelen utbytesvaror hos Gunnar Dafgård 2014–2015, som är större än vad som torde kunna förklaras enbart av grossistens relativt blygsamma ökning i förfluten avtalstid jämfört med fjolåret.

Resultaten rörande den för verksamheterna så centrala frågan om utbytesvarornas kvalitet (fig. 11) pekar i positiv riktning. Hos samtliga tre grossister där jämförelseunderlag finns uppvisas en viss förbättring i upplevd kvalitet, där Gunnar Dafgård står för den största ökningen. Med detta sagt, fortfarande ligger marknadens båda största grossister tydligt under snittbetyget 3 – eller "likvärdig" – på den femgradiga skalan.

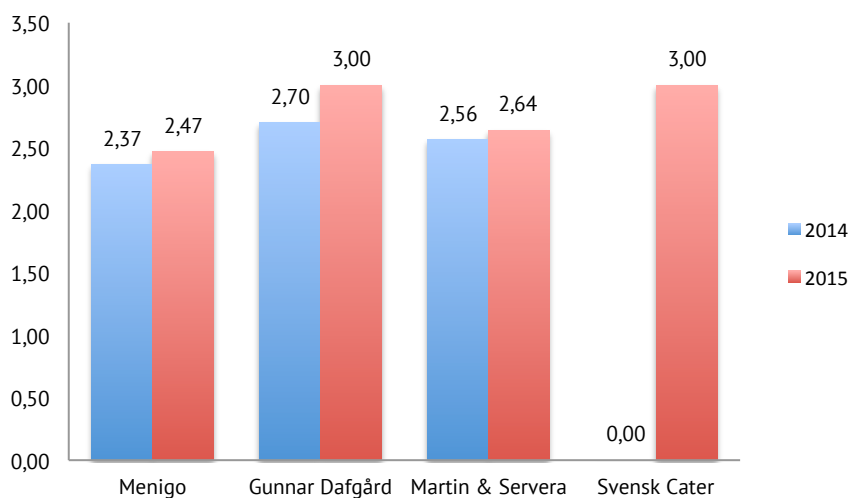


Fig. 11: "Jämfört med de ursprungligt avtalade varornas kvalitet, vilken kvalitetsnivå anser du att utbytesvarorna håller generellt?" Skala 1 – 5 (Mycket sämre – Mycket bättre).

4. Upphandlande myndigheter – uppföljning

I huvudsak kretsar frågorna i Grossistbarometern kring upphandlande myndigheters upplevelser och bedömningar av grossisterna, men barometern täcker också in respondenternas uppfattningar om de egna insatserna rörande uppföljning och kunskaperna om avtalen.

Frågan om huruvida den egna organisationen har en rutin för uppföljning av avtalen med respektive grossist besvaras i 4 av 5 fall med ett "ja" – en tydlig förbättring jämfört med 2014 (fig. 12, 13).

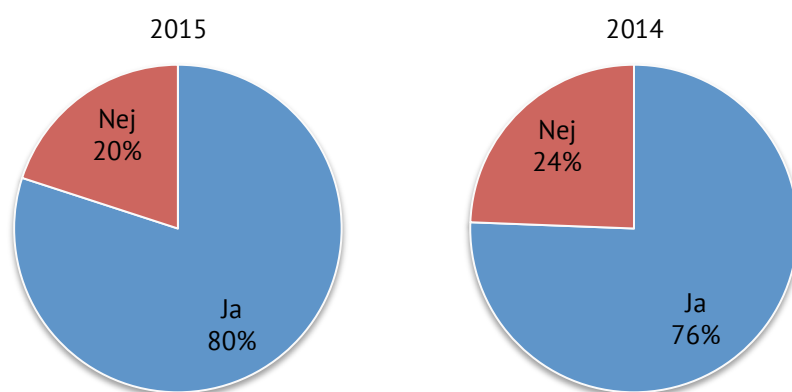


Fig. 12 – 2015 respektive **fig. 13 – 2014**: "Har din organisation en rutin för regelbunden uppföljning av avtalet med [Grossisten]?"

I positiv riktning pekar också respondenternas betyg på sig själva om hur insatta de är i avtalen och dess villkor totalt sett – strax över 4 eller "väl insatt" (fig. 14).

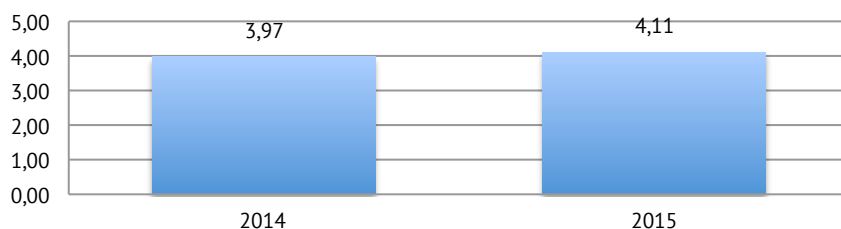


Fig. 14: "Hur väl insatt bedömer du att du är i avtalet med [Grossisten] och dess villkor totalt sett?" Skala 1 – 5 (Inte alls insatt – Mycket väl insatt).

En stor – och jämfört 2014 ökande – majoritet anser att de i tillräcklig utsträckning följer upp sina avtal med respektive grossist (fig. 15). Därmed inte sagt att förbättringspotential saknas. Exempelvis följs avtalen med

Martin & Servera i fler än tre av tio fall inte upp tillräckligt – en onödigt hög siffra, särskilt som god avtalsuppföljning är centralt för bättre samarbeten generellt sett.

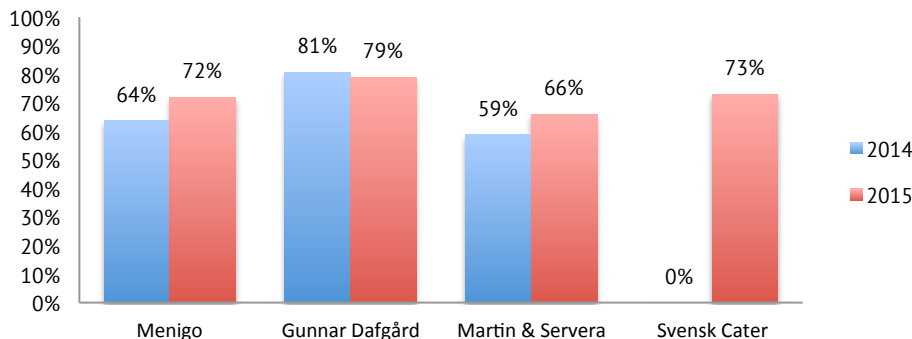


Fig. 15: "Anser du att din organisation följer upp avtalet med [Grossisten] i tillräcklig utsträckning?" Tabellen visar andelen som svarat "JA" på frågan.

5. Totalomdöme

Grossistbarometern är i första hand ses som en kartläggning av specifika områden inom samarbetet mellan grossisterna och de offentliga måltidsverksamheterna, där de samlade bedömningarna inte vägs in i en rankning eller topplista över grossisterna.

För var och en av de fyra olika grossisterna ställs emellertid avslutningsvis frågan: "Allt sammantaget, hur nöjd är du med samarbetet med [Grossisten]?"

Siffrorna här nedanför (fig. 16) ska ses mer som en komplettering till övriga resultat och mindre som det entydiga resultatet av en tävling grossisterna emellan.

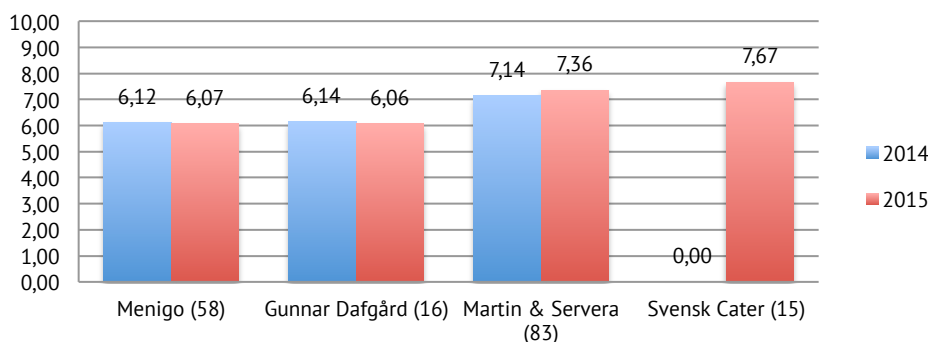


Fig. 16: "Allt sammantaget, hur nöjd är du med samarbetet med [Grossisten]?" Skala 1 – 10 (Mycket missnöjd – Mycket nöjd).

Skillnaderna i resultaten för Gunnar Dafgård, Martin & Servera och Menigo jämfört med 2014 är mycket små. Det mest iögonfallande är att nykomlingen Svensk Cater med 7,67 får det högsta betyget av samtliga grossister – om än baserat på ett litet antal respondenter.

Därmed utkristalliseras en tydlig skillnad mellan å ena sidan Gunnar Dafgård och Menigo på en nivå runt 6, å andra sidan Martin & Servera och Svensk Cater, som båda placerar sig mellan 7 och 8 på den tiogradiga skalan.