

Lagt fyrir 426. fund velferðarráðs 6. apríl 2022
VEL22030029
RÁ/bm

Svar

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri

Efni: Svar við fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins um afhendingu matar

Þann 2. mars 2022 lagði fulltrúi Flokks fólksins fram í velferðarráði svohljóðandi fyrirspurn um afhendingu matar:

Það er ekki langt síðan að mikil umræða skapaðist þegar matur einstaklings var hengdur á snerilinn og dyrabjöllunni hringt. Yfir þessu var kvartað. Fulltrúi Flokks fólksins spyr hvernig þessum málum er háttað nú og hvort afhendingarfyrirkomulagið hafi breyst hjá öllum eða aðeins þeim sem kvörtuðu? Spurt er einnig um fjölda kvartana vegna fyrirkomulags á afhendingu matar árið 2021 og það sem af er 2022. Fulltrúi Flokks fólksins vill í þessu sambandi leggja áherslu á mikilvægi þess að maturinn sé afhentur viðkomandi persónulega því aldrei fólk er margt farið að heyra illa og heyrir ekki í bjöllunni, getur verið sofandi, man ekki að gá að matnum o.s.frv. Fyrir suma eru þessi samskipti, að opna og taka við matnum sínum einu mannlegu samskipti sem fólk hefur við umheiminn. Athuga skal að ekki eiga allir fjölskyldu sem líta til þeirra eldri eða hlaupa undir bagga. Eins ljúft og það er að geta búið heima hjá sér sem lengst þá býður það einnig upp á hættuna á einangrun og einmanaleika eins og fulltrúi Flokks fólksins hefur margsinnis bent á í málum sínum á kjörtímabilinu.

Svar:

Almennt er fyrirkomulag afhendingar á heimsendum mat þannig að bílstjóri kemur á staðinn á áætluðum tíma, hringir dyrabjöllu húss eða íbúðar og réttir viðskiptavinum matarbakkann í eigin persónu. Ef það hentar ekki viðskiptavininum, af einhverjum ástæðum, getur hann óskað eftir að bílstjórinn setji bakkann í poka og hengi hann á hurðarhúninn á dyr viðkomandi.

Í heimsfaraldrinum varð æ algengara að viðskiptavinir, m.a. vegna smithættu, óskuðu eftir að bílstjórar hengdu matarbakka á hurðarhún útidyra þeirra. Til þess að enginn vafi væri á vilja viðskiptavinarins í þessum efnum gerði framleiðslueldhús velferðarsviðs skriflegt samkomulag við þá viðskiptavini sem óskuðu eftir þessu fyrirkomulagi.

Árið 2021 voru að jafnaði 15% þeirra sem fengu heimsendan mat sem óskuðu eftir að matarbakkinn væri ætíð hengdur á hurðarhúnninn. Í janúar og febrúar 2022 voru sömuleiðis að jafnaði 15% sem óskuðu þess.

Viðskiptavinir geta einnig óskað eftir að maturinn sé hengdur á hurðarhúnninn í þeim tilfellum sem þeir eru að heiman þegar afhending fer fram. Um það er einnig gert skriflegt samkomulag. 66% viðskiptavina eru með skriflegt samkomulag við framleiðslueldhúsið um að bílstjórar eigi að skilja matarbakkann eftir á hurðarhúni, ef þeir eru að heiman þegar afhending fer fram.

Kvartanir eru skráðar í ábendingakerfi framleiðslueldhússins. Fjöldi kvartana vegna fyrirkomulags á afhendingu matar á árinu 2021 voru alls fjórar talsins. Í janúar 2022 var ein kvörtun skráð og í febrúar 2022 ein kvörtun.