

**Krav til leverandører af madservice  
i Syddjurs Kommune**

**JANUAR 2017**

## 1 GENERELT OM KRAVENE

---

### 1.1 GENERELT OM MADPRODUKTIONEN I SYDDJURS KOMMUNE

Leverandøren kan søge godkendelse til følgende ydelser:

- Måltider leveret i hjemmet
- Måltider uden levering i hjemmet.

Aktuelt kan der oplyses følgende om produktionen i Syddjurs Kommune:

- I Syddjurs Kommune er der tale om køle/vakuumpakket mad, som primært leveres af det fælleskommunale produktionskøkken Djurs Mad I/S.
- Medio september 2016 er der 331 personer der er visiteret til ordningen.

Leverandøren skal forestå den løbende, praktiske information om madleverancen til borgerne ved udsendelse af menuplan og bestillingsseddel. Kommunen er ansvarlig for og forestår via servicedeclarationer m.v. den mere generelle information om madordningen til brugerne.

Det er op til leverandøren at bestemme, om der skal udarbejdes et markedsføringsmateriale om firmaet, hvordan det skal udformes, og hvilke oplysninger materialet skal indeholde. Markedsføringsmaterialet skal dog holdes inden for markedsføringslovens regler mv. Det er leverandøren der selv afholder udgifterne til materialet.

Leverandøren må ikke rette personlig eller telefonisk henvendelse til borgere på deres bopæl eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på at indgå en aftale om madservice.

Leverandøren er forpligtet til at indgå i et kostudvalg med repræsentation fra såvel brugere som kommune. Kostudvalget består af repræsentanter fra ældrerådet, brugerne, kommunen og leverandøren. Kostudvalget skal bestå af minimum 8 personer. Der skal minimum være 1 møde årligt eller når en af parterne ønsker det. Kostudvalget skal følge op på brugerundersøgelser, menuplaner, kvalitetskontrol, retningslinjer mv.

### 1.2 GENERELLE KRAV

Der skal ved enhver opgaveløsning for Syddjurs Kommune tages hensyn til nedenstående væsentlige principper:

- Alle medarbejdere med direkte brugerkontakt, herunder madchauffør, har altid en observations- og meddelelsespligt i forhold til kommunen. Det betyder, at medarbejderen **straks** skal meddele kommunen forhold af betydning for visitationen m.v. - f.eks. en ændret situation hos brugeren.

- Medarbejderen skal opfylde kommunens generelle krav til etik, hvad angår optræden og påklædning.
- Medarbejderne skal altid ved første gangs besøg – og på opfordring – kunne vise legitimation med billede til borgeren eller dennes familie.
- Medarbejdere med brugerkontakt skal kunne gøre sig forståelig på dansk (både i skrift og tale) - eller udføre opgaverne sammen med en person, som kan det.
- Medarbejderne skal i lighed med kommunalt ansat personale have tavshedspligt. (Borgerlig Straffelov § 152/152b). Når der skal udveksles personlige oplysninger mellem kommunen og den eksterne leverandør, kan det kun ske med borgerens klare samtykke.
- Brugere skal have mulighed for at få indsigt i alle oplysninger, der er registreret (på papir eller elektronisk) vedrørende brugeren selv. Der henvises i øvrigt til Retssikkerhedslovens § 43, stk. 2, hvoraf fremgår, at ”når en myndighed overlader opgaver efter Aktivloven eller Serviceloven til andre offentlige myndigheder, er disse omfattet af reglerne i Forvaltningsloven og Offentlighedsloven i henhold til den opgave, der udføres”.
- Leverandøren skal overholde den gældende persondatalovgivning i forbindelse med opbevaring af personoplysninger, elektronisk kommunikation mellem leverandøren og Syddjurs Kommune, logning af brugere mv.
- De personlige oplysninger, herunder oplysninger om modtagerens navn og adresse, som leverandøren modtager fra Syddjurs Kommune må ikke bruges i forbindelse med en målrettet markedsføring af leverandørvirksomheden.
- Leverandøren skal oplyse om ejer- og ledelsesforhold.
- Leverandøren skal oplyse, hvor stor en del af kontrakten, som eventuelt vil blive givet til en underleverandør.
- Leverandøren skal dokumentere relevant erhvervsansvarsforsikring og produktansvarsforsikring. Leverandøren skal på anmodning dokumentere, at forsikringerne er i kraft.
- Leverandøren skal fremvise tro og love erklæring om, at denne ikke har ubetalt forfalden gæld til det offentlige som overstiger 100.000 kr.
- Leverandøren skal være i stand til at stille økonomisk sikkerhed for opfyldelsen af sine forpligtigelser overfor Syddjurs Kommune.
- Leverandøren skal dokumentere, hvordan beredskabet i forhold til overholdelse af service- og kvalitetskrav tænkes opretholdt ved f.eks. sygdom, strejke o. lign.
- Leverandøren har i samarbejde med Syddjurs Kommune en fælles forpligtigelse til at udvikle området - herunder indgå i efteruddannelse, udviklingsprojekter mv.
- Leverandøren skal i samarbejde med Syddjurs Kommune være parat til at tage et socialt ansvar med henblik på at skabe et rummeligt arbejdsmarked.
- Leverandøren skal fremlægge virksomhedens balance for de seneste 3 regnskabsår inkl. revisionsprotokol, hvis denne forefindes.

- Leverandøren skal fremlægge en erklæring om virksomhedens omsætning i forbindelse med sådanne ydelser, som leverancen vedrører, for de seneste 3 regnskabsår.
- Leverandøren skal fremvise referencer af tidligere gennemførte opgaver af samme størrelse og sværhedsgrad.

### 1.3 ARBEJDSKLAUSUL

Leverandøren og dennes eventuelle underleverandører skal sikre, at medarbejderne arbejder under løn- og arbejdsvilkår som mindst svarer til, hvad der er aftalt i gældende dansk overenskomst på området.

Overholder leverandøren ikke dette krav og medfører dette et berettiget krav på yderligere løn fra arbejdstagerne, kan Syddjurs Kommune tilbageholde vederlag til leverandøren med henblik på at sikre arbejdstagerne løn- og ansættelsesvilkår, som mindst svarer til hvad der er aftalt i gældende dansk overenskomst på området. Syddjurs Kommune kan til enhver tid udbede sig relevant dokumentation for, at løn- og arbejdsvilkår for arbejdstagerne lever op til denne forpligtigelse. Leverandøren skal, efter skriftligt påkrav, fremskaffe relevant dokumentation fra såvel egne som underleverandørers arbejdstagere. Dokumentation skal være Syddjurs Kommune i hænde senest to arbejdsdage efter påkravets modtagelse. Relevant dokumentation kan f.eks. være lønsedler, lønregnskab, opholdstilladelser og ansættelseskontrakter eller ansættelsesbeviser.

### 1.4 LEDELSE

Der skal ved den daglige opgaveløsning etableres samarbejder og retningslinjer for informationsudveksling m.v., der tilgodeser en effektiv drift. Der skal også indlægges tid til samarbejde på det daglige ledelsesniveau mellem kommune og leverandør.

Der skal som **minimum** afholdes et årligt møde mellem den kommunale ledelse og den overordnede ledelse fra den eksterne leverandør med henblik på drøftelse af generelle spørgsmål f.eks. evaluering af ordningen, fastlæggelse af strategiske mål m.v. Antallet af møder bestemmes af Syddjurs Kommune.

### 1.5 BETALING

Faktura fremsendes senest den 5. hverdag i den følgende måned, med forfald 30 dage netto. Regningen skal være opdelt således at kommunen kan se leverancen til den enkelte bruger via navn og cpr-nummer. Regningerne skal udelukkende fremsendes elektronisk. Leverandøren skal derfor kunne sende sikre mailforsendelser til Syddjurs Kommune via NemID.

### 1.6 DOKUMENTATION/FAKTURAKONTROL

Leverandøren skal oplyse forslag til dokumentation af de leverede ydelser, herunder fakturakontrol - f.eks. anvendelse af stregcodesystem eller lign.

### 1.7 OPSIGELSE

Aftalen kan - medmindre andet aftales - i kontraktperioden opsiges med 3 måneders varsel.

Borgerne har mulighed for at skifte fra en leverandør til en anden senest 14 dage efter, at Syddjurs Kommune har modtaget anmodningen om leverandørskifte.

### 1.8 KVALITETSKONTROL (MÅLING AF KVALITET)

Brugerundersøgelser offentliggøres med henblik på at give brugeren bedre mulighed for valg. Der henvises til afsnit 2.

### 1.9 TELEFONTID

Leverandøren skal af borgeren som minimum kunne træffes telefonisk i tidsrummet fra kl. 08:00 til 09:00 på hverdage samt telefonisk af kommunen i tidsrummet 08:00 til 16:00 på hverdage.

### 1.10 VEJLEDNING

For at forbedre den enkelte borgers behov omkring ernæringsrigtig kost skal personale hos leverandøren kunne yde den enkelte borger vejledning og støtte omkring ernæringsrigtig kost. Det personale der vejleder borgerne skal have en kostfaglig uddannelse.

### 1.11 ANDRE KRAV

Leverandøren er forpligtet til at følge Syddjurs Kommunes visitation og kvalitetskrav. Afvigelser i indhold og frekvens kan kun ske i forbindelse med omvisitering.

Leverandørens rettigheder og forpligtigelser i henhold til nærværende betingelser kan ikke – helt eller delvist – overdrages til et andet firma uden Syddjurs Kommunes skriftlige samtykke.

Leverandørens medarbejdere må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske midler fra borgerne. Herudover må der ikke finde handel sted mellem leverandørens medarbejdere og borgeren.

---

## 2 TEKNISKE KRAV

---

### 2.1 MAD TIL BEBOERE I EGET HJEM

For middagsmaden gælder det, at den skal være velsmagende, varieret og tilrettelagt efter borgernes ønsker og behov og skal have høj ernæringsmæssig værdi. Maden skal fremme spiselysten og der skal tages hensyn til årstidens råvarer.

**Madkategori:** Ingen krav.

**Produktionssted:** Ingen krav.

Leverandøren er forpligtet til at levere madservice alle ugens 7 dage.

Leverandøren er forpligtet til at påbegynde leverancen af madservice dagen efter, at leverandøren har modtaget besked fra Syddjurs Kommune om visitationen. Beskeden fra Syddjurs Kommune fremsendes udelukkende elektronisk. Leverandøren skal derfor kunne modtage sikre mailforsendelser fra Syddjurs Kommune via NemID.

Det er lovpligtigt for leverandøren at kunne modtage digital post fra Syddjurs Kommune. Leverandøren skal benytte den digitale postkasse udarbejdet af e-Boks, der håndterer sikker digital kommunikation mellem Syddjurs Kommune og leverandøren.

Det er et krav at leverandøren mindst én gang dagligt tjekker sin elektroniske postkasse (mails og advis).

Leverandøren skal acceptere alle de modtagere, der ønsker at vælge den pågældende leverandør til levering af madservice.

I forbindelse med varm holdt mad kan der tillades en daglig afvigelse fra det aftalte tidspunkt på +/- 15 min.

I forbindelse med køle/frysemad kan der tillades en daglig afvigelse fra det aftalte tidspunkt på +/- 60 min.

Der skal kunne leveres 2 portionsstørrelser: Lille og normal portion.

Biret (forret eller dessert) skal kunne vælges fra.

Der skal være mulighed for at ønske flere kartofler inden for pakningens muligheder.

### **2.1.1 Valgmuligheder**

Tilbuddet skal som minimum omfatte:

Hovedretter: Mindst 10 valgmuligheder pr. dag.

Biretter: Mindst 10 valgmuligheder pr. dag.

Der kan tillige være valgmuligheder for diæter og anden specialkost.

### **2.1.2 Udbringning**

Maden leveres i tidsrummet:

Varmholdig mad: hver dag mellem kl. 11.00-13.00 samt i tidsrummet mellem kl. 17.00-19.00.

Køle/fryseproduktion: 08.00 – 17.00 på en fast ugentlig hverdag, inden for samme time, uanset om de aktuelle frameldinger har indflydelse på ruteplanen.

Leverancer finder sted til den med visitator/hjemmepleje aftalte adresse. Ved levering på brugerens adresse, ydes der hjælp med at sætte kølemaden i køleskab/fryser. Leverandøren skal sikre, at

temperaturen ikke overstiger 5° ved levering. Brugeren overtager herefter leverancen. Ved tvivlsspørgsmål i forhold til holdbarhed af det leverede, kommer tvivlen altid brugeren til gode.

Kommunen betaler omkostninger til mikroovn (opvarmningsinstallation) i borgerens eget hjem. Leverandøren skal uden beregning stå for leverancen af den kommunale mikroovn til den enkelte bruger. Ved rengøring af brugte ovne modtager leverandøren 50 kr. pr. ovn.

## **2.2 I ØVRIGT**

### **2.2.1 Søn- og helligdage**

I forbindelse med søn- og helligdage tilbydes søndagsmenuer.

### **2.2.2 Højtidsmenuer**

Medmindre andet aftales med kommunen og kostudvalget, skal nedennævnte retter være en mulighed ved følgende højtider:

Mortensaften:	And
Juleaften:	And og ris a'la mande
Nytårsaften:	Torsk/hamburgerryg med kartofler og grønlangkål
Påskedag:	Lam.

### **2.2.3 Ekstrabestillinger**

Hvis brugere af madordningen ønsker at bestille mere end 7 hovedretter og 7 biretter, skal dette være muligt via bestillingssedlen.

### **2.2.4 Administrative retningslinjer**

Leverandøren er eneansvarlig for styringen af leverancerne.

Leverandøren er ansvarlig for registrering af bestillinger og afbestillinger.

Indlæggelser på sygehus eller dødsfald afmeldes som hastesag, og leverancen ophører i videst muligt udstrækning samme dag, som leverandøren får besked.

Hvis den hjemmeboende bruger ikke er hjemme på det faste leveringstidspunkt skal hjemmeplejen i Syddjurs Kommune kontaktes. Årsagen til at der ikke lukkes op undersøges nærmere af Syddjurs Kommunes hjemmepleje. Leverandøren tager maden med retur til køkkenet og brugeren kan, efter anmodning, få maden leveret på ny mod betaling af et gebyr på kr. 150,00.

Forekommer der i en leverance fejl eller mangler, der kan tilskrives leverandøren, er denne forpligtet til omgående - og for egen regning - at levere det manglede til modtageren.

Leverandøren skal komme med nærmere forslag til retningslinjer for afbestilling. Retningslinjerne skal godkendes af Syddjurs Kommune. Retningslinjerne kan afstemmes efter produktionsform.

### 2.2.5 Merkøb/tilkøb

Leverandøren kan fremkomme med forslag til sortimentsliste for mer- og tilkøbsvarer (eksempelvis morgen- og aftensmad, salater og kage).

## 2.3 KVALITET

### 2.3.1 Oplevet subjektiv kvalitet

Der ønskes en tæt, venlig og serviceminded kontakt til brugerne.

Syddjurs Kommune udarbejder brugerundersøgelser, der skal indgå i en vedvarende kvalitetskontrol.

Der stilles et nærmere antal spørgsmål. For at opfylde succeskriteriet skal 80 pct. af de afgivne svar, være positive.

De adspurgte skal svare til minimum 25 pct. af brugerne. Det forventes, at Syddjurs Kommune forestår undersøgelsen.

Hvis der er flere end 20 pct. negative svar på 3 efter hinanden foretagne undersøgelser (der foretages jævnt fordelt over 12 måneder), **kan** kommunalbestyrelsen enten kræve en prisreduktion svarende til 5 pct. af den samlede tilbudssum eller opsige aftalen med 3 måneders varsel.

### 2.3.2 Portionsstørrelser (minimumstørrelser/mængder) i leveret stand

	Mængde	Almindelig portion	Lille portion
Hel kød	Gram	100	100
Paneret kød	Gram	125	125
Fars	Gram	120	120
Fjerkræ uden ben	Gram	110	110
Fisk	Gram	120	120
Sammenkogt ret	dl.	2,5, heraf 80 gram kød	2,0, heraf 60 gram kød
Kartofler	Gram	175	110
Kartoffelmos	Gram	200	150
Grønt	Gram	75	50
Løse ris	Gram	150	100
Stuede grøntsager	dl.	2,2	2,0
Sovs	dl.	1,5	1,0
Grøntsupper	dl.	2,5	2,5
Frugtsupper + evt. tilbehør	dl.	2,5	2,5
Frugtgrød + mælk	dl.	2,0	2,0
Mælkegrød + evt. tilbehør	dl.	2,5	2,5
Dessert	dl.	2,0	2,0

### 2.3.3 Madens næringsindhold

Madens næringsindhold skal til enhver tid følge gældende retningslinjer.

Energiindholdet skal følge de almindelige anvisninger på området.

Vedtagne grænser for energiprocentfordeling for **hovedmåltid** skal overholdes.

Anvendelse af tilsætningsstoffer skal holdes på et absolut minimum - der henvises til fortegnelse over godkendte tilsætningsstoffer (positivlisten) fra Levnedsmiddelstyrelsen.

Kommunen lægger generelt vægt på, at der fremstilles mad efter anbefalinger for den danske institutionskost.

### **2.3.4 Kvalitetskrav ved udbringning**

Ved udkørsel af maden skal de i lovgivningen anførte minimums- og maksimumstemperaturer overholdes.

Køretøjet må i øvrigt **ikke** anvendes til andre transportopgaver, der på nogen måder kan rejse tvivl ved den hygiejniske kvalitet ved udbringningen.

## **2.4 KVALITETSKONTROL**

### **2.4.1 Egenkontrol og kvalitetskontrol i øvrigt**

Syddjurs Kommune vil løbende foretage kontrol af, om maden lever op til de i afsnit 2.3.2 til afsnit 2.3.4 opstillede minimumskrav.

Leverandøren er forpligtet til at kontakte kommunen, hvis der opstår forhold af betydning for gennemførelsen af leverancer eller forhold, som på nogen måde vil kunne påvirke opfattelsen af Syddjurs Kommunes forsvarlige opfyldelse af sine forpligtelser overfor målgruppen.

Fødevederedirektoratets varemærkning (smiley-ordningen) skal kunne oplyses overfor brugeren.

Det forudsættes at tilbudsgiverne bl.a. er bekendt med følgende lovgivning m.v.:

- LOV Nr. 467 af 15/05/2014 – Lov om fødevarer.
- BEK Nr. 1356 af 27/11/2015 – Bekendtgørelse om autorisation og registrering af fødevarevirksomheder mv.
- BEK Nr. 11 af 07/01/2016 – Bekendtgørelse om fødevarehygiejne.
- Anbefalinger for den danske institutionskost – Sundhedsstyrelsen m.fl., 2015.