



## *Bilag 2: LEVERANDØRKRAV*

*Til leverandører af  
"Spisetilbud"*

Københavns Kommune  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
September 2010

1. Lovgrundlag	1
2. Ydelsesbeskrivelse.	2

2.1 Spisemiljø	2
2.2. Madtilbudet.	3
2.2.1 Kulinarisk kvalitet.	3
2.2.2 Næringsværdi	3
2.2.3 Hygiejne	3
2.2.4 Økologi	4
<b>3. Personaleforhold</b>	<b>4</b>
3.1. Personalepolitik	4
3.2. Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler	5
3.3. Skader/forsikringer	5
3.4. Kompetence	6
<b>4. Økonomisk sikkerhedsstillelse og leverandørplysninger</b>	<b>6</b>
4.1. Økonomisk sikkerhedsstillelse	6
4.2. Leverandørplysninger	6
<b>5. Information</b>	<b>7</b>
5.1. Informationsfolder	7
5.2. Information om menu og madens ingredienser.	8
<b>6. Beredskab</b>	<b>8</b>
<b>7. Underleverandører</b>	<b>9</b>
<b>8. Leveringsbetingelser</b>	<b>9</b>
8.1. Opstart og ophør	9
8.2. Leverandørskift	10
8.3. Ændringer	10
8.3.1. Aftaler mellem borger og leverandør samt, ændringer og aflysninger.	10
8.3.2. Observations - og indberetningspligt.	11
<b>9. Samarbejde</b>	<b>11</b>
<b>10. Dokumentation og tilsyn</b>	<b>11</b>
10.1. Antal leverede ydelser og økonomi	13
10.2. Brugertilfredshed og kulinarisk kvalitet	13
10.3. Klager	13
10.4. Næringsværdi, økologi og hygiejne	13
<b>11. Betaling</b>	<b>14</b>
<b>12. Kontraktforhold</b>	<b>15</b>

## 1. Lovgrundlag

I henhold til § 83 i lov om social service LBK nr. 1096 af 21/09/2010, har kommunen pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp herunder madservice til borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer.

Det fremgår endvidere af Lov om social service at kommunen har en myndighedsfunktion. Myndighedsfunktionen indebærer, at det er kommunen, der som offentlig forvaltning træffer afgørelse om tildeling og udmåling af madservice. Denne visitation sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp inden for rammerne af det serviceniveau, som kommunen har fastlagt. Som myndighed er kommunen forpligtet til at føre tilsyn med, at opgaverne til stadighed udføres forsvarligt. Herunder at der sker en revisitation i tilfælde af ændringer i borgerens behov for hjælp. Desuden er kommunen forpligtet til at sikre, at opgavevaretagelsen sker i overensstemmelse med den kvalitet og de målsætninger, som er politisk besluttet.

Leverandøren er endvidere underlagt lovgivning og særlige regelsæt der er gældende for fødevareproducerende virksomheder herunder Fødevareforordningen 178/2002 og Lov om fødevarer nr. 526 af 24/06/2005 med senere ændringer.

Det forventes at leverandøren er autoriseret som fødevareproducent og overholder gældende regler om hygiejne Jf. Bekendtgørelse nr. 788 af 24. juli 2008 og Bekendtgørelse nr. 123 af 15. februar 2008 om uddannelse i fødevarehygiejne. Leverandøren skal underlægge sig hygiejnekontrol jf. Kontrolforordningen 852/2004 og i øvrigt følge fødevarestyrelsens retningslinier for ernæring og måltidsproduktion jf. Anbefalinger for Institutionskost, 4. udgave Fødevarestyrelsen september 2009. Den producerede mad mærkes jf. BEK nr. 1308 af 14/12/2005 om mærkning m.v. af fødevarer.

Leverandøren er endvidere underlagt lov om retssikkerhed og administration på det sociale område LBK nr 1054 af 07/09/2010 med senere ændringer, som fastslår, at private udførere er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres med hjemmel i lov om social service. Leverandøren skal sikre, at også de ansatte, der kommer i berøring med emner omfattet af de forvaltningsretlige regler, er bekendt med disse.

Leverandørerne er omfattet af arbejdsmiljøloven LBK nr 1072 af 07/09/2010 med senere ændringer, hvor arbejdsgiveren skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen under hensyntagen til arbejdets art, de arbejdsmetoder og arbejdsprocesser, der anvendes, samt virksomhedens størrelse og organisering.

## **2. Ydelsesbeskrivelse.**

Københavns Kommunes, Sundheds- og Omsorgsforvaltningens koncept for Madservice uden udbringning benævnes "Spisetilbud".

Det er kommunen som offentlig forvaltning der visiterer borgere til Spisetilbud, ud fra en vurdering af borgernes individuelle behov. Kriterierne herfor er nærmere beskrevet i Katalog over visitationskriterier og ydelser, 2011.

Leverandører af Spisetilbud skal tilbyde de ældre varm mad serveret på spisestedet alle dage i året, i mindst 2 timer inden for tidsrummet 11.00 – 14.00. Derudover kan leverandøren anmode om godkendelse til at servere om aftenen i tidsrummet 17.00-19:30.

Ved borgers sygdom eller ved vejrlig (sne – eller isglatte veje) leveres maden til borgeren af godkendte leverandører af Madservice med udbringning.

### **2.1 Spisemiljø**

Spisestedet skal være indbydende og udgøre en velegnet ramme for at der kan opstå måltidsfællesskaber mellem borgere der er visiteret til Spisetilbud.

Spisestedet skal være let tilgængeligt og indrettet så det er velegnet til borgere med funktionsevnetab fx lettere gangbesværede eller kørestolsbrugere, og spisestedets adgangs og toiletforhold skal også være tilpasset, så de imødekommer denne gruppe borgeres behov.

Leverandøren skal have personale der kan yde den fornødne hjælp og rådgivning til borgere der anvender tilbudet, herunder kunne besvare spørgsmål om madens ingredienser og yde praktisk hjælp i måltidssituationen.

---

## **2.2. Madtilbudet.**

Madtilbudet skal overholde kommunens krav til kulinarisk kvalitet, ernæring, og hygiejne, som uddybet i kommunens kvalitetskrav til madservice og i nedenstående afsnit.

### **2.2.1 Kulinarisk kvalitet.**

Maden skal fremstå indbydende og have en høj kulinarisk kvalitet. Kommunen vil løbende kontrollere den kulinariske kvalitet og leverandøren er forpligtiget til at indgå i brugerundersøgelser herom som beskrevet i afsnit 9.2

### **2.2.2 Næringsværdi**

Leverandøren skal overholde kommunens krav til ernæring som beskrevet i Kvalitetskrav for madservice og Anbefalinger for den danske institutionskost, 4. udgave, 1. oplag, Fødevarestyrelsen september 2009. Leverandører af Spisetilbud skal løbende foretage og kunne dokumentere kostberegninger. Endvidere skal leverandøren overholde gældende regler om mærkning af fødevarer. Det indbefatter, at i det omfang maden, der serveres ikke er mærket, skal borgerne, der ønsker det, kunne få mundtligt information om ingredienser og næringssammensætning af maden.

### **2.2.3 Hygiejne**

Inden for hygiejneområdet skal leverandøren følge gældende lovgivning, forordninger, bekendtgørelse og vejledninger for fødevarermyndighederne, og er underlagt kontrol fra fødevarermyndighederne. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skal uden ophold informeres, hvis leverandøren ikke lever op til gældende lovgivning.

Leverandøren skal på forlangende og uden omkostninger for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fremskaffe fyldestgørende dokumentation til brug for forvaltningens vurdering af, om leverandøren opfylder den til enhver tid gældende hygiejnelovgivning.

Efterlever leverandøren ikke ovennævnte forpligtigelser, betragtes det som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

---

#### **2.2.4 Økologi**

Leverandøren skal følge kommunens politik og retningslinier i forhold til anvendelse af økologiske fødevarer i offentlig madservice.

### **3. *Personaleforhold***

#### **3.1. Personalepolitik**

Leverandøren skal have en skriftlig personalepolitik der lever op til kommunens krav vedr. personaleforhold.

Kommunen kræver at:

- Personalet er bekendt med Københavns Kommunes værdigrundlag og er i stand til at efterleve det.
- Personalet er velsoigneret samt bekendt med og overholder hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen.
- At personale der har kontakten til borgerne er dansktalende. Konkret skal personalet kunne:
  - tale dansk - så de ældre borgere kan forstå det
  - skrive dansk - så opgaven løftes fagligt forsvarligt
  - læse dansk - så opgaven løftes fagligt forsvarligt.
- Personale med borgerkontakt har relevant erfaring fra ældreområdet eller har modtaget en grundig introduktion til opgaverne – herunder observations- og tilbagemeldingspligt til kommunens visitation, hvis det vurderes, at borgerne har behov for, at behovet for hjælp revisiteres.

Af hensyn til borgerens tryghed stilles krav om, at leverandøren i videst muligt omfang tilstræber, at det er de samme medarbejdere, der har kontakten med borgerne og at det ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere er de samme.

Leverandøren skal sikre, at de ansatte er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver –

---

herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem ansat og borger.

Leverandøren skal have en politik for at fastholde medarbejdere, der på grund af nedsat arbejdsevne risikerer at miste deres job samt at integrere nye medarbejdere, der af samme årsag ikke kan ansættes på normale vilkår.

Der påhviler de ansatte tavshedspligt, jf. § 152 og 152a i straffeloven, LBK nr. 1034 af 29/10/2009 med senere ændringer, omkring fortrolige forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved kontraktforholdets ophør.

### **3.2. Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler**

Leverandøren skal overholde arbejdsmiljøloven LBK nr 1072 af 07/09/2010 med senere ændringer. Dette indebærer bl.a. gennemførelse af arbejdspladsvurderinger i overensstemmelse med de i lovgivningen fastsatte krav. Leverandøren indestår, for at dennes underleverandører også overholder arbejdsmiljøloven.

Leverandøren skal på forlangende og uden omkostninger for Københavns Kommune, fremskaffe fyldestgørende dokumentation til brug for Københavns Kommunes vurdering af, om leverandøren opfylder den for enhver tid gældende arbejdsmiljølovgivning.

### **3.3. Skader/forsikringer**

Såfremt leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af sine forpligtelser i henhold til kontrakten forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlig for sådanne skader.

Leverandørens erhvervsansvarsforsikring skal således omfatte leverandøren og dennes medarbejdere. Forsikringspolicyen bedes vedlagt i kopi i forbindelse med anmodning om godkendelse.

Såfremt skadelidte rejser krav mod kommunen i anledning af skader af enhver art, der relaterer sig til leverandøren, skal leverandøren friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift,

---

herunder tillige sagsomkostninger, renter, advokatudgifter mv., som et sådant krav måtte medføre.

### **3.4.           Kompetence**

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at personalet har kvalifikationer, der gør det muligt at levere ydelsen i overensstemmelse med gældende lovgivning, Københavns kommunes kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav samt Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kostpolitik for ældre.

Københavns Kommune forudsætter følgende uddannelsesniveau for det kostfaglige personale:

- At der i ledelsen, produktionen og menuplanlægningen altid indgår en person, der har en kostfaglig uddannelse svarende til minimum ernæringsassistent.
- At eventuel produktion/tilberedning af specialdiæter varetages af faguddannet personale: Økonoma, ernæringsassistent eller andre med mindst samme kostfaglige uddannelsesniveau.
- At alt personale, der behandler fødevarer skal have gennemført en uddannelse med certifikat i fødevarehygiejne.

## **4.           Økonomisk sikkerhedsstillelse og leverandøroplysninger**

### **4.1.           Økonomisk sikkerhedsstillelse**

Leverandører af Spisetilbud skal foretage en økonomisk sikkerhedsstillelse på kr. 50.000 pr. lokalområde – i form af en anfordringsgaranti i et anerkendt pengeinstitut, der skal gælde indtil 6 måneder efter aftalens udløb. Garantien skal stilles inden underskrivelse af kontrakten.

Anfordringsgarantien tjener til fyldestgørelse af alle krav, som kommunen har i anledning af aftaleforholdet, herunder også krav vedrørende eventuelle ekstraarbejder og tilbagebetalinger.

Leverandøren kan i intet tilfælde uden kommunens forudgående skriftlige samtykke opsige eller ophæve anfordringsgarantien i kontraktperioden.

---



## 4.2. Leverandøroplysninger

Leverandøren skal dokumentere følgende økonomiske forhold:

- Oplysninger om leverandørens økonomiske og tekniske formåen
  - En erklæring om virksomhedens samlede omsætning og dens omsætning i forbindelse med de opgaver, som tilbudet omhandler.
  - Uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer samt relevante autorisationer hos virksomheden og de af dens medarbejdere, der indgår i opgaveløsningen.
  - Oplysninger om virksomhedens kapacitet til at løse opgaverne, herunder lokaler samt en beskrivelse af antallet og uddannelsesniveau hos medarbejderne.
  - En liste over de betydeligste opgaver gennem de seneste 3 år af den art, som tilbudet vedrører, samt referencelister for de pågældende opgaver.\*
  - En beskrivelse af de foranstaltninger, som virksomheden har truffet til sikring af kvaliteten.
- Tro- og love erklæring om, at tilbudsgiveren ikke har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige (jf. lovbekendtgørelse nr. 336 af 13. maj 1997, § 1, stk.3).
- Kopi af virksomhedens seneste årsregnskab Såfremt der er tale om en nystartet virksomhed, kan der efter nærmere aftale i stedet indleveres erklæring fra bank og revisor.
- Serviceattest udstedt af Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, der er udstedt inden for de seneste 6 måneder.

## 5. Information

### 5.1. Informationsfolder

I forbindelse med, at visitator aflægger besøg i en borgers hjem og vurderer, at borgeren er berettiget til ydelser, gives borgeren en mundtlig, objektiv information om valgmuligheden mellem kommunale og private leverandører. Derudover udleverer visitator informationsmateriale om valgmulighederne samt en beskrivelse af hver enkelt leverandør i lokalområdet. Materialet vil ligeledes være tilgængeligt på kommunens hjemmeside.

Målet med informationsmaterialet er at kvalificere borgernes valg mellem de godkendte leverandører. Leverandøren er ansvarlig for at udarbejde en leverandørbeskrivelse og videregiver

---

det færdige materiale til lokalområdekantorets visitation.

Informationsmaterialet skal udfærdiges i overensstemmelse med gældende lovgivning på området herunder markedsføringsloven.

Private leverandører af spisetilbud har mulighed for ud over standard måltidet der afregnes til den politisk fastsatte borgertakst at tilbyde andre måltider eller måltidssammensætninger til borgere med særlige ønsker. For disse måltider vil det kommunale tilskud være uændret, mens egenbetalingen kan variere. Leverandøren kan ligeledes tilbyde tilkøbsydelse til borgerne eksempelvis måltider til pårørende og venner.

Udgiften til informationsmateriale omkring den enkelte leverandør og dennes ydelser afholdes af den pågældende leverandør.

Alle direkte eller afledte udgifter til udarbejdelse, fremstilling og distribution af informationsmateriale afholdes af leverandøren.

Hvis iværksættelse af Spisetilbudet er uopsættelig – og såfremt borgeren ikke umiddelbart har ønske om en bestemt leverandør - vil hjælpen blive iværksat af den leverandør visitationen vurderer bedst tilgodeser borgerens behov, og præsentation af valgmulighederne udskydes til det tidspunkt, hvor visitator aflægger et nyt besøg i hjemmet. Borgeren har til enhver tid ret til at vælge en anden leverandør.

## **5.2. Information om menu og madens ingredienser.**

I forhold til den løbende kontakt med borgerne skal leverandørerne udarbejde borgerrettet informationsmateriale med oplysninger om menuerne og madens indhold

Forvaltningen anbefaler, at der laves en ugentlig menuplan hvorfra de ældre kan vælge de retter, de ønsker at spise.

Derudover skal borgeren løbende kunne komme i kontakt med leverandøren på en på forhånd fastlagt kontortid jf. afsnit 6

---

## **6.       *Beredskab***

Leverandøren af Spisetilbud skal have et beredskab, der gør leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom mv.) samt løbende til - og afmeldinger.

Leverandøren af Spisetilbud skal kunne kontaktes på hverdage i tidsrummet 10.00-14.00 i tilfælde af aflysninger og ændringer mv. Derudover skal det i spisestedets øvrige åbningstider være muligt at komme i kontakt med leverandøren. Leverandøren skal kunne kontaktes personligt, pr. telefon, fax og mail. Såfremt leverandøren tilsluttes Københavns kommunens omsorgssystem er leverandøren også forpligtiget til at anvende dette til kommunikation med kommunen.

## **7.       *Underleverandører***

Den godkendte leverandør kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne. I det omfang brugere af spisestedet eller kommunen ønsker det, er leverandøren forpligtet til at oplyse om eventuelle underleverandører samt i hvilket omfang, opgaverne løses af underleverandører. Det er den leverandør, der har indgået kontrakt med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune, der har ansvaret for, at underleverandøren er bekendt med og lever op til de fastsatte leverandør- og kvalitetskrav.

## **8.       *Leveringsbetingelser***

### **8.1.       Opstart og ophør**

Det er lokalområdekantorets visitation der visiterer borgerne til Spisetilbud i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandarder og kvalitetskrav. Når borgeren har foretaget valg af leverandør bliver leverandøren kontaktet af lokalområdekantorets visitation. Såfremt Lokalområdekantorets visitation finder det nødvendigt, skal Spisetilbud kunne iværksættes samme dag som leverandøren har modtaget afgørelsen om ydelsestildelingen – f.eks. i forbindelse med udskrivning fra hospital. Ellers forventes Spisetilbud normalt opstartet senest 2 dage efter leverandøren har modtaget aftalen om ydelsesleveringen.

---

Spisetilbud kan ikke aflyses af leverandøren.

En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør.

## **8.2. Leverandørskift**

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør ved udgangen af en måned, såfremt borgeren senest 14 dage forinden har anmodet om at skifte leverandør. Borgeren skal henvende sig til Lokalområdekantorets visitation ved ønske om leverandørskift. Mundtlig anmodning er tilstrækkelig.

Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående.

## **8.3. Ændringer**

### **8.3.1. Aftaler mellem borger og leverandør samt, ændringer og aflysninger.**

Leverandør og borger aftaler med udgangspunkt i visitationsbeslutningen på ugebasis, hvilke dage borgeren ønsker at benytte tilbudet om Spisetilbud.

Hvis en borger ønsker at aflyse et måltid aftales dette mellem borger og leverandør. Hvis aflysningen skyldes sygdom eller vejrlig (sne – eller isglatte veje), kan borgeren rette henvendelse til en godkendt leverandør af Madservice med udbringning. Ved længerevarende aflysninger f.eks. på grund af ferie eller hospitalsindlæggelse, skal borgeren aftale dette med leverandøren, der er forpligtet til at informere lokalområdekantorets visitation.

Lokalkantoret underretter leverandøren om udskrivning fra hospital.

Hvis en borger gentagne gange undlader at afmelde et planlagt måltid, kan der rettes henvendelse til lokalområdekantorets visitation med henblik på en mulig revisitation af borgeren.

Leverandøren kan ikke opkræve en borger for måltider vedkommende ikke har modtaget, selv om borgeren har undladt at melde afbud.

---

Ændringer i leveringshyppighed af maden samt ændringer af kostformer fx fra Normalkost til diætkost, skal altid gå via lokalområdekontorets visitation, som herefter retter henvendelse til leverandøren.

### **8.3.2. Observations - og indberetningspligt.**

Leverandøren skal observere ændringer i borgerens funktionsevne og helbredstilstand og indberette ændringer til Lokalområdekontorets visitation. Hvis borgeren udebliver 3 gentagne gange fra et planlagt fremmøde skal leverandøren rette henvendelse til Lokalområdekontorets visitation.

## **9. Samarbejde**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af Spisetilbud for at sikre fortsat udvikling indenfor området. Dialog og samarbejde kan bl.a. foregå i form af fælles udviklingsprojekter, fælles efteruddannelse og brugerundersøgelser m.v.

Særlige punkter i leverandørkravene, f.eks. om socialt ansvar, deltagelse i fælles udviklingsprojekter, deltagelse i fælles efteruddannelse mv., kan gøres til genstand for nærmere forhandling mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og leverandøren.

Leverandøren er forpligtet til at indgå i tværfagligt samarbejde, herunder en fagligt koordineret indsats mellem hjemmepleje, leverandører af Madservice med udbringning og træningscenter mv. for at skabe en optimal livssituation for borgerne.

Lokalområdekontorets visitation aftaler med den enkelte leverandør, hvordan den daglige kontakt mellem leverandøren og lokalområdekontorets visitation skal foregå.

Derudover er leverandøren forpligtet til at deltage i møder med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen eller Lokalområdekontorets visitation efter behov. Formålet med møderne er at optimere samarbejdet mellem de involverede parter. Der er mulighed for at drøfte samarbejdsrelationer og mulighed for gensidig erfaringsudveksling. Der gives ikke særskilt betaling for deltagelse i disse møder.

---

## 10. *Dokumentation og tilsyn*

Københavns Kommune har forpligtelsen til at sikre, at den ydelse borgeren modtager er i overensstemmelse med de truffne myndighedsafgørelser og kommunens kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav på området.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fører tilsyn med leverandører af Spisetilbud og grundlaget for tilsynet er kommunens kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav på området.

Forvaltningen har som tilsynsmyndighed ret til at foretage stikprøvekontrol og til enhver tid på eget initiativ kontrollere ydelsesleveringen til borgere i kommunen, eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

Fødevareregion øst er kontrolmyndighed vedr. hygiejne.

Leverandøren er forpligtet til at føre kontrol med kvaliteten og omfanget af de ydelser, der leveres og overholde de til enhver tid gældende retningslinier for dokumentation og tilsyn som kommunen og øvrige myndigheder fastsætter.

Leverandøren skal føre kontrol på følgende områder

- Antal leverede ydelser og økonomi.
- Brugertilfredshed og kulinarisk kvalitet
- Klager
- Næringsværdi
- Hygiejne
- Økologiprocent

Københavns Kommune arbejder løbende på at lette kommunikation og dokumentation gennem anvendelse af IT-løsninger. Leverandører er forpligtiget til efter nærmere anvisninger fra forvaltningen at blive tilkoblet Københavns Kommunes elektroniske omsorgssystem.

---

Ved og under leverandørens tilkobling til Københavns Kommunes elektroniske omsorgssystem skal leverandøren stille en egnet pc med online adgang til rådighed.

Alle leverandørens egne udgifter til de planlagte systemer, herunder ikke udtømmende udgifter til hardware, uddannelse og support mv. afholdes af leverandøren.

### **10.1. Antal leverede ydelser og økonomi**

Leverandøren skal registrere og til enhver tid kunne dokumentere nedenstående oplysninger:

- Antal leverede måltider til den enkelte borger med angivelse af navn cpr.-nr., adresse, dato, kosttyper, ydelsestype og lokalområde.

### **10.2. Brugertilfredshed og kulinarisk kvalitet**

Leverandøren skal bidrage i forbindelse med:

- Årlige brugerundersøgelser af borgerens oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser og være indforstået med, at resultatet offentliggøres på kommunens hjemmeside.
- Ældrerådsmøder hvor brugere og leverandører drøfter kvalitet og udvikling af madtilbudet.
- Møder med Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kostsekretariat vedr. kvalitet og udvikling af madtilbudet.

Leverandøren modtager ikke særskilt betaling herfor.

### **10.3. Klager**

Leverandøren skal uden ugrundet ophold videresende enhver klage over leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver til Lokalområdekontorets visitation, når leverandøren har modtaget eller på anden måde fået kendskab til klagen. Kommunen har til enhver tid har pligt til at afklare, om der er tale om en klage over en afgørelse eller over de leverede ydelser.

Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, skal uden ugrundet ophold videregives til lokalområdekontorets visitation.

Ved behandling af klagesager er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser –

---

herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager.

#### **10.4. Næringsværdi, økologi og hygiejne**

Leverandøren er forpligtiget til at leve op til kommunens krav til næringsværdi og økologi som skitseret i kvalitetsstandarder, kvalitetskrav, leverandørkrav og kommunens politikker og retningslinier.

Leverandøren skal på forlangende af kommunen kunne dokumentere at leve op til disse krav.

Ligeledes er leverandøren underlagt gældende lovgivning og regler vedr. fødevarerhygiejne og underlagt kontrol fra fødevarermyndighederne.

## **11. *Betaling***

Betaling til leverandør af Spisetilbud sker på basis af leverende ydelser jf. kommunens fastsatte afregningspriser til privatleverandører for de enkelte ydelser.

Grundlaget for den kommunale afregningspris til privatleverandører er en kalkulation af udgiftsniveauet for ydelserne hos de kommunale leverandører i sidste regnskabsår. Priskalkulationen er sket med udgangspunkt i Bekendtgørelse af lov om social service LBK nr. 1096 af 21/09/2010, Vejledning nr. 2 til Serviceloven af 5/12/2006 samt Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandører af personlig og praktisk hjælp BEK nr. 299 af 25/03/2010 med mulige senere ændringer.

Kommunen efterbetaler private leverandører i de tilfælde, hvor det efterfølgende viser sig at afregningstaktsten har været for lav og de fastsatte ydelsespriser er lavere end kommunes faktiske omkostninger ved levering af Spisetilbud i det pågældende år.

Leverandøren opkræver borgeren kontant for de leverende Spisetilbudsydelser ud fra de politisk fastsatte borgertakster for Spisetilbud.

Derudover finder der også en afregning sted mellem kommunen og leverandøren. Leverandøren skal som beskrevet i afsnit 10.1 kunne dokumentere, hvilke borgere der har modtaget hvilke

---



ydelse i forbindelse med fakturering af kommunen, og skal vedlægge dokumentation herfor sammen med fakturaen.

Leverandøren modtager det kommunale tilskud til Spisetilbud månedligt. Tilskuddet beregnes således

Kommunalt fastsat afregningspris til privatleverandører for ydelsen

– Kommunalt fastsatte borgertakst for ydelsen

= Kommunalt tilskud ydelsen

Det kommunalt fastsatte tilskud afregnes månedligt for leverede antal ydelser i overensstemmelse med de beregnede tilskud/afregningstakster for Spisetilbud. Der afregnes månedsvis bagud med en betalingsfrist på Netto 30 dage.

Det bemærkes at afregningsmodellen adskiller sig fra modellen for Madservice med levering i kraft af leverandøren ikke modtager den samlede afregningspris fra kommunen. Borgeren betaler borgertaksten kontant på spisestedet til leverandøren for det leverende Spisetilbud og kommunen betaler alene et tilskud således at leverandøren samlet set får den kommunale afregningstakst for ydelsen, når borgerens kontante betaling og tilskuddet lægges sammen.

Hvis leverandøren ud over standard tilbudet til borgerne, ønsker at sælge andre måltider eller måltidssammensætninger til visiterede borgere, hvor borgerne ønskes opkrævet mere end de politisk fastsatte borgertakster, øges borgernes kontantbetaling tilsvarende, mens det kommunale tilskud vil være uændret.

Hvis borgeren vælger et måltid, der er billigere end det kommunale tilskud, vil tilskuddet blive nedsat til den faktiske pris og borgerens egenbetaling falder bort.

Aftaler mellem en privat leverandør og borgeren om tilkøbsydelser eksempelvis mad til pårørende og venner vil i relation til betaling være Københavns Kommune uvedkommende.

## **12.      *Kontraktforhold***

Der udarbejdes kontrakter med de godkendte leverandører. Kontrakterne vil bl.a. indeholde

---

nærmere regler i forbindelse med kontraktændringer og misligholdelse.



Kontrakterne kan ændres i følgende tilfælde:

- Ændringer på baggrund af ny lovgivning
- Ændring i det politisk fastsatte serviceniveau
- Ændringer i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne og kvalitetskravene
- Ændring i leverandørkravene
- Ændring af kriterier for godkendelse af leverandører
- Ændringer i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens organisationsstruktur

Dansk rets almindelige regler om misligholdelse er gældende.

Det vil være at betragte som væsentlig misligholdelse, hvis leverandøren ikke leverer ydelser i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav.

Kommer leverandøren af Spisetilbud i en misligholdelsessituation, skal leverandøren straks på eget initiativ give Lokalområdekantorets visitation meddelelse herom og oplyse, hvad der vil blive gjort for omgående at rette op på en foreliggende misligholdelse.

Københavns Kommune har krav på økonomisk kompensation for merudgifter i forbindelse med misligholdelse. Væsentlig misligholdelse berettiger kommunen til ophævelse af kontrakten uden varsel.

Uoverensstemmelse vedr. kontraktindholdet eller misligholdelse, der påfører Københavns Kommune merudgifter, afgøres efter dansk rets almindelige regler og afgøres – i mangel af forligsmæssig løsning – ved Københavns Byret, der er aftalt som værneting for alle tvister, der måtte udspringe af denne kontrakt.

---