

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

**JANUAR 2026**



# 1 GENERELT OM KRAVENE

---

## 1.1 GENERELT

Leverandøren kan søge godkendelse til følgende ydelser:

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

Aktuelt kan der oplyses følgende om produktionen i Norddjurs Kommune:

- Pr. ultimo september 2025 er der i Norddjurs Kommune visiteret **XXX** personer til ordningen.
- Godkendte leverandører af madservice fremgår af kommunens hjemmeside <https://norddjurs.dk/borger-og-selvbetjening/sundhed-pleje-og-aeldre/madservice>

Alle godkendte leverandører skal forestå den løbende, praktiske information om madleverancen til borgerne ved udsendelse af menuplan og bestillingsseddel. Kommunen er ansvarlig for og forestår via servicedeklarationer 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 selv, der 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 skal stå til rådighed for kommunernes kostpaneler. Kostpanelet består af repræsentanter fra ældrerådet.

## 1.2 GENERELLE KRAV

Der skal ved enhver opgaveløsning for Norddjurs 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 har i lighed med kommunalt ansat personale tavshedspligt. (Borgerlig Straffelov § 152/152 a-f). 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 Kommunen, logning af brugere mv. Ved samarbejdets ophør skal alt skriftligt materiale makuleres forskriftsmæssigt eller afleveres til Norddjurs Kommune.

- De personlige oplysninger, herunder oplysninger om modtagerens navn og adresse, som leverandøren modtager fra Kommunen, må ikke bruges i forbindelse med en målrettet markedsføring af leverandørvirksomheden.
- Leverandøren skal oplyse om ejer- og ledelsesforhold.
- Leverandøren skal dokumentere relevant erhvervsansvarsforsikring og produktansvarsforsikring. Leverandøren skal på anmodning dokumentere, at forsikringerne er i kraft.
- Leverandøren skal fremvise serviceattest fra Erhvervsstyrelsen.
- Leverandøren skal være i stand til at stille økonomisk sikkerhed på 50.000 kr. for opfyldelsen af sine forpligtigelser.
- 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 Kommunen en fælles forpligtigelse til at udvikle området – herunder indgå i efteruddannelse, udviklingsprojekter mv.
- Leverandøren skal i samarbejde med Kommunen 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. Har leverandøren eksisteret i mindre end 3 år, skal omsætningen oplyses for samtlige af leverandørens tilgængelige regnskabsår.
- Leverandøren skal fremvise referencer af tidligere gennemførte opgaver af samme størrelse og sværhedsgrad.

### **1.3 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.

### **1.4 OPFØLGNING VED LEVERANDØR**

For at sikre kvalitet, udvikling samt koordinering skal der én gang årligt, eller når Norddjurs Kommune ønsker det, afholdes møde mellem leverandøren og kommunen.

### **1.5 BETALING OG FAKTURAKONTROL**

Der henvises til kontrakten mellem leverandøren og Kommunen.

### **1.6 OPSIGELSE**

Aftalen kan – medmindre andet aftales – i kontraktperioden opsiges med 3 måneders skriftligt varsel til udgangen af en måned.

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

### **1.7 KVALITETSKONTROL (MÅLING AF KVALITET)**

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

### **1.8 TELEFONTID**

Leverandøren skal af borgeren som minimum kunne træffes telefonisk i tidsrummet fra kl. 09:00 til 13:00 på hverdage samt telefonisk af kommunen i tidsrummet 06:00 til 13:00 på hverdage.

## 1.9 VEJLEDNING

For at forbedre den enkelte borgers behov omkring ernæringsrigtig kost skal personalet hos leverandøren kunne yde den enkelte borger vejledning omkring ernæringsrigtig kost. Leverandøren skal derfor have en medarbejder med en kostfaglig uddannelse, der som minimum skal kunne træffes pr. telefon på hverdage.

## 1.10 TILSYN OG KVALITETSOPFØLGNING

Leverandørerne skal gennemføre ledelsestilsyn med det formål at sikre:

- At medarbejdernes kompetencer og faglige niveau svarer til de opgaver, der skal løses.
- At der skabes kontinuerlig læring og udvikling.
- At borgerne får den hjælp de er visiterede til, og at medarbejdere melder tilbage til visitator, hvis borgerens behov for støtte og hjælp ændrer sig
- At der opretholdes den lovgivningsmæssige notat- og journalføringspligt.

Norddjurs Kommune skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83 som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91. *stk. 2*. Tilsynspolitikken indeholder kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning på tilsynet. Dette betyder, at leverandøren én gang årligt vil modtage tilsyns besøg af Sundheds- og Omsorgsområdets myndighedsafdeling.

Leverandørerne skal derfor være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol bl.a. ved registrering af klagesager, brugerundersøgelser, gennemgang af journaloplysninger, afvigelsesregistreringer, stikprøvekontrol og revurderinger m.v. I de tilfælde hvor der udarbejdes en rapport i forlængelse af et tilsyn eller en brugertilfredshedsundersøgelse, er leverandøren forpligtet til at offentliggøre denne på sin hjemmeside, senest 14 dage efter denne har modtaget tilsynsrapporten. Kommunen forbeholder sig ret til at offentliggøre alle brugerundersøgelser og tilsynsrapporter, der udarbejdes om leverandørerne af ydelser efter nærværende leverandørkrav.

Offentliggørelse af tilsynsrapporter og brugerundersøgelser kan bl.a. ske på kommunens hjemmeside og i forbindelse med udvalgs møder

Tilsyn af madservice, herunder resultaterne af egenkontroller, varetages af Fødevarestyrelsen.

### 1.11 ADGANG TIL NORDDJURS KOMMUNES IT-SYSTEMER

For at få adgang til Norddjurs Kommunes IT-systemer skal Leverandøren udfylde en tro og love-erklæring gældende for leverandører. Det er Norddjurs Kommunes ansvar at erklæringen underskrives af Leverandøren. Erklæringen skal udfyldes elektronisk, og herefter printes ud og underskrives af begge parter. Erklæringen scannes derefter ind og sendes til Helpdesk i Norddjurs Kommune på følgende mailadresse: [helpdesk@norddjurs.dk](mailto:helpdesk@norddjurs.dk)

Tro og love-erklæringen er gyldig i 6 måneder. Herefter skal den forlænges.

Hvis Leverandøren oplever, at autorisationen bliver fjernet, skal dette straks meddeles til Visitation og Hjælpemidler på følgende mailadresse: [sundhed@norddjurs.dk](mailto:sundhed@norddjurs.dk)

### 1.12 HENVENDELSE TIL NORDDJURS KOMMUNE

Henvendelse til Norddjurs Kommune foregår via følgende kontakt:

Visitation og Hjælpemidler, [sundhed@norddjurs.dk](mailto:sundhed@norddjurs.dk)

Telefon 8959 1029

Åbningstider:

Mandag, tirsdag, torsdag, fredag fra kl. 08:00-12:00

Onsdag lukket.

### 1.13 GODKENDELSE SOM PRAKTIKPLADS

Efter Lov om erhvervsuddannelser påhviler det Kommunen at ansætte elever efter behovet for uddannet personale. For de leverandører, der ønsker godkendelse til levering af madservice, gælder, at de medmindre andet aftales, skal påtage sig en uddannelsesforpligtelse svarende til leverandørens andel af den samlede opgavemængde. Det er Viden Djurs i Grenaa, der foretager godkendelse af en arbejdsplads som praktikplads, hvilket sker efter nærmere retningslinjer herfor.



## 1.14 ANDRE KRAV

Leverandøren er forpligtet til at følge Kommunens visitation og kvalitetskrav. Ydelserne skal udføres i henhold til den konkrete afgørelse og ud fra det til enhver tid gældende serviceniveau i Norddjurs Kommune.

Leverandørens rettigheder og forpligtigelser i henhold til nærværende betingelser kan ikke – helt eller delvist – overdrages til et andet firma uden Kommunens 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 til alle ugens 7 dage.

Leverandøren er forpligtet til at påbegynde leverancen af madservice dagen efter, at leverandøren har modtaget besked fra Kommunen om visitationen (Anholt: Iværksættes snarest muligt og senest indenfor 1 uge). Beskeden fra Kommunen fremsendes udelukkende elektronisk. Leverandøren skal derfor kunne modtage sikre mailforsendelser via MitID.

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

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.

## **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. Borgeren kan ændre eller afbestille indtil kl. 12.00 dagen før levering.

Hvis den hjemmeboende bruger ikke er hjemme på det faste leveringstidspunkt skal hjemmeplejen i Kommunen kontaktes. Årsagen til at der ikke lukkes op undersøges nærmere af Kommunens hjemmepleje. Leverandøren tager maden med retur til køkkenet og brugeren kan, efter anmodning, få maden leveret på ny. Kommunen kan i så fald opkræve 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 Kommunen. Retningslinjerne kan afstemmes efter produktionsform.

Der udbringes som minimum 4 hovedretter pr. borger pr. uge.

### **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.

Kommunen kan udarbejde brugerundersøgelser, der vil indgå i en vedvarende kvalitetskontrol.

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

### **2.3.2 Portionsstørrelser (minimumstørrelser/mængder)**

Hovedretter (tilberedt vægt)	Mængde	Almindelig portion	Lille portion
Cocktailpølser	Stk.	3	2
Hel kød	Gram	110	75
Karbonader/Bøf/Løg	Gram	125/125/40	75/75/40

Kogt/stegt kød	Gram	110	75
Fars, medister	Gram	120	75
Sammenkogt ret	Gram/dl	85/1,8 sovs	55/1,5 sovs
Fisk, kogt/stegt	Gram	100	75
Tarteletfyld	Dl.	4	3
Hvidkålsrouletter/revelsben	Stk.	2/2	2/1
Lasagne	Gram	450	350
Gule ærter/hvidkålssuppe	Dl.	3,5	3
Pandekager til stuvning	Stk.	3	2
Kødboller	Stk.	4	3
Kartoffelbåde	Gram	175	150
Crement pastaret	Gram	400	350
Crement pastaret sovs	Dl.	2½	2
Kartofler	Gram/stk.	175/5	150/4
Stuv.kart./flødekart./varm kart.salat	Gram	350	300
Kogte ris	Gram	175	150
Sovs	Dl.	1,5	1,2
Kartoffelmos	Gram	200	150
Kogte grøntsager/rødkål	Gram	100	50
Frikassésovs	Dl.	2,4	1,8
Stuvet blomkål	Gram/dl.	100/2,4	80/1,8
Pasta	Gram	200	150

<b>Biretter (tilberedt vægt)</b>	<b>Mængde</b>	<b>Normal portion</b>
Suppe med boller	Dl.	2,5
Kødboller	Gram	50
Melboller	Gram	50
Urter	Gram	40
Kødboller til suppe	Gram	30
Grøntsagssuppe	Dl.	3,0
Grøntsager til suppe	Gram	30
Kød i tern til suppe	Gram	30
Mælkegrød	Dl.	3,0
Risengrød	Dl.	3
Kærnemælkssuppe	Dl.	3,0
Koldskål	Dl.	2,5
Frugt henkogt	Gram	150
Flødeskum/cremesovs	Dl.	1

Fløderand/budding/ris a la' mande	Gram	150
Frugtsøvs	Dl.	1
Frugtsupper	Dl.	3,0
Frugtgrød/fromage/Mousse	Dl.	2,4
Æbleskiver	Stk.	4
Vafler	Stk.	2
Pandekager	Stk.	3
Øllebrød	Dl.	2,5
Trifli	Dl.	1,3 grød/0,75 Creme/½ makroner
Tærter	Gram	300
Æggekage	Gram	150

### **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.

Leverandøren skal fremstille 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**

Kommunen 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 Kommunens forsvarlige opfyldelse af sine forpligtelser overfor målgruppen.

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

Leverandøren skal overholde Norddjurs Kommunes Mad- Måltidspolitik

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

- LOV Nr. 8 af 06/01/2022 – Lov om fødevarer.
- BEK Nr. 1.033 af 05/07/2023 – Bekendtgørelse af lov om fødevarer
- BEK Nr. 32 af 14/01/2025 – Bekendtgørelse om autorisation og registrering af fødevarevirksomheder mv.
- BEK Nr. 535 af 28/05/2024 – Bekendtgørelse om fødevarehygiejne.
- Anbefalinger for den danske institutionskost – Sundhedsstyrelsen m.fl., 2015.