
FRIT LEVERANDØRVALG

INDKØB/VAREUDBRINGNING



VEJLEDNING

GODKENDELSESMATERIALE

1. INDLEDNING.....	1
2. GODKENDELSESPROCEDURE	2
2.1 HVAD KAN DER SØGES GODKENDELSE TIL	2
2.2 GODKENDELSESFORM	3
2.3 AFTALEPERIODE.....	4
3. KRAV.....	4
3.1 KRAV TIL VIRKSOMHEDENS FORHOLD.....	4
3.2 GENERELT.....	4
3.3 ØKONOMISK BÆREDYGTIGHED	5
3.4 GÆLD TIL DET OFFENTLIGE	5
3.5 UDDANNELSESMÆSSIGE KRAV	5
3.6 LEVERINGSSIKKERHED OG TELEFONTID	5
3.7 REKLAMATION OG KLAGESAGSBEHANDLING	6
3.8 TILFREDSHEDSUNDERSØGELSER OG STATISTIK	6
3.9 INFORMATIONSMATERIALE	6
4. PRISER.....	6
BILAG.....	6

1. Indledning

I henhold til Lov om Social Service § 83 skal Rebild Kommune tilbyde personlig og/eller praktisk hjælp i hjemmet til

borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer.



Borgeren har i henhold til den gældende Servicelov Frit Valg og aftalen skal derfor betragtes som et tilbud til den enkelte borger, der er visiteret til ordningen.

Rebild Kommune vil indenfor området 'indkøb og vareudbringning' benytte godkendelsesmodellen for at sikre det frie valg. Godkendelsesmodellen betyder, at der indgås aftale med en hovedleverandør. Hovedleverandøren er kontraktligt forpligtet til at acceptere, at andre leverandører efterfølgende kan blive godkendt som underleverandører af denne service i Rebild Kommune efter "godkendelsesmodellen".

Andre leverandører kan således godkendes som leverandør af servicen 'indkøb/vareudbringning' i Rebild Kommune, såfremt de lever op til kravene i dette materiale og kan levere ydelsen til den pris, som er aftalt med hovedleverandøren.

Det forventes, at Rebild Kommune indgår aftale med et antal dagligvarebutikker. Der arbejdes ud fra en områdeinddeling, hvor kommunen inddeles i tre områder. For den enkelte dagligvarebutik vil det være muligt at anmode om godkendelse til

- Indkøb **ekskl.** Vareudbringning. Det vil sige modtagelse af bestilling af dagligvarer fra borgere, som er visiteret til ordningen, indsamling og pakning af bestilte dagligvarer, afregning for bestilte dagligvarer hos borgeren, evt. aftaler om returvarer. Rebild Kommune vil i et samarbejde her sikre vareudbringningen
- Indkøb **inkl.** vareudbringning. Det vil sige modtagelse af bestilling af dagligvarer fra borgere, som er visiteret til ordningen, indsamling og pakning af bestilte dagligvarer, afregning for bestilte dagligvarer hos borgeren, evt. aftaler om returvarer.

Rebild Kommune bevilger hjælp til indkøb og udbringning maksimalt én gang ugentligt.

Rebild Kommune betaler således for indsamling og pakning samt udbringning af dagligvarer én gang ugentligt pr. borger.

Eventuel udbringning derudover betales af borgeren selv.

Ved levering af bestilte dagligvarer skal betaling for varerne ske i et samarbejde mellem borger og dagligvarebutikken, eventuelt via PBS betaling. Betaling for de bestilte varer er således udelukkende et anliggende mellem leverandøren og borgeren. Manglende betaling af leverede varer er Rebild Kommune uvedkommende.

Relevant betaling for indsamling, pakning og eventuelt udbringning af dagligvarer sker via Rebild kommunes Myndighedsafdeling.

I de tilfælde, hvor Rebild Kommune skal betale for indsamling, pakning og udbringning, skal regningen til borgeren kun omhandle bestilte varer og må IKKE indeholde udgifter til indsamling, pakning og udbringning.

Leverandørerne er forpligtiget til at udføre opgaverne jf. de til enhver tid gældende bestemmelser om arbejdsmetoder, arbejdsprocesser og arbejds gange i arbejdsmiljølovgivningen.

Rebild Kommune kan ikke garantere, at alle visiterede borgere vil gøre brug af ordningen hver uge. Omfanget bestemmes alene af den enkelte borgers behov.

2. Godkendelsesprocedure

Nærværende dokument samt tilhørende bilag indeholder en beskrivelse af de minimumskrav og vilkår, som leverandørerne skal leve op til for at blive godkendt leverandør af servicen 'indkøb/vareudbringning' til borgere i Rebild Kommune.

Materialet er derfor rettet mod potentielle underleverandører.

2.1 Hvad kan der søges godkendelse til

Rebild Kommune kan indgå aftale med underleverandører af 'indkøb/vareudbringning', som omfatter følgende:



1. Modtagelse af bestilling af dagligvarer fra borgere, som er visiteret til ordningen, indsamling og pakning af bestilte dagligvarer samt afregning for bestilte dagligvarer hos borgeren
2. Udbringning af de bestilte dagligvarer til borgere, som er visiteret til ordningen. (Udbringning kan aftales varetaget af Rebild Kommune, Sundhedsforvaltningens Serviceteam i et samarbejde med dagligvareleverandøren.

I henhold til Servicelovens § 83 er Rebild Kommune forpligtet til, at sikre borgerne hjælp og mulighed for at foretage dagligvareindkøb, hvis det vurderes, at borgeren af forskellige årsager ikke selv er i stand til at varetage indkøbet.

Aflevering af bestilte varer må kun ske, når borgeren selv er til stede i hjemmet. Hvis borgeren ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt, er det vigtigt, at der gives besked til relevant hjemmeplejegruppe.

Har borgeren ikke meddelt, at han/hun ikke er hjemme på leveringstidspunktet, vil personalet - af hensyn til borgerens sikkerhed - kontakte pårørende. Hvis dette ikke er muligt, vil personalet rekvirere en låsesmed. Borgeren skal selv betale udgiften til låsesmeden.

Visitation til ordningen sker via Rebild Kommunes Myndighedsafdeling i Sundhed. I forbindelse med visitation til ordningen vil der blive udformet en bevillingsskrivelse til borgeren, der fremsendes i kopi som bestilling til den valgte leverandør.

Borgeren har i henhold til den gældende Servicelov Frit Valg, og aftalen skal derfor betragtes som et tilbud til den enkelte borger, der er visiteret til ordningen. Bestilling af varer fra den enkelte borger kan ske pr. telefon, fax eller e-mail. Bestilling kan foretages af borgeren selv, familie, bekendte eller af hjælpere fra den kommunale hjemmepleje eller privat firma, som Rebild Kommune har godkendt, hvis borgeren har valgt privat leverandør af personlig- og/eller praktisk hjælp.

Den primære kontakt vil således være mellem borger og dagligvarebutik. Rebild Kommunes rolle vil ved nogle borgere være at hjælpe med bestilling af varerne via leverandør af personlig og praktisk bistand, og herudover vil Rebild Kommune kunne varetage udbringning af varerne til borgeren fra dagligvarebutikken, hvis dette aftales.

Al øvrig kontakt, aftaler og betaling foregår mellem borgeren og dagligvarebutikken. Det forventes, at tilbudsgiver kan levere et bredt varesortiment af dagligvarer herunder mejeriprodukter, frisk frugt og grønt, kolonialvarer m.m. i forskellige prisklasser. Det skal altså være muligt både at vælge discountvarer og kvalitetsvarer.

Leverandøren skal udvise omhu, ansvarlighed samt optræde fagligt, etisk, juridisk og økonomisk forsvarligt. Herudover skal leverandøren overholde hygiejniske principper og være i stand til at legitimere sig. Leverandøren skal ligeledes registrere observationer, der har betydning for borgerens sundhed og velvære. Ved vigtige/akutte observationer, der vurderes at have betydning for modtagerens sundhed og velvære videregives, dette straks til Rebild Kommune, Myndighedsafdelingen, som efterfølgende kontakter relevante personer.

Varebiler der benyttes til levering må ikke stå i tomgang/have motoren kørende, mens der foretages levering. Der henvises til transportregulativet fra Miljøministeriet.

Leverandør garanterer, at alt hvad der bliver leveret under nærværende kontrakt opfylder den/de til en hver tid gældende miljøregler, -love, -bekendtgørelser, EU-direktiver m.m.

Tilbudsgiver bedes sammen med tilbuddet sikre en beskrivelse af varesortimentet (se bilag 1).

2.2 Godkendelsesform

Rebild Kommune vil indgå kontrakter med nye leverandører to gange årligt. Nye leverandører må derfor forvente en vis sagsbehandlingstid fra det tidspunkt, hvor kommunen modtager en anmodning om



godkendelse. Deadlines fremgår af www.rebild.dk.

Godkendelsesproceduren gælder også for potentielle leverandører, som i forvejen er godkendt af en anden kommune, idet Rebild Kommune skal sikre, at de leverandører, som kommunen indgår kontrakt med, kan leve op til de krav, der gælder for Rebild Kommune.

De virksomheder, der ønsker at søge om godkendelse, skal indsende materiale, hvori det tydeligt fremgår, hvordan Rebild Kommunes krav til servicen 'indkøb/vareudbringning' vil blive efterlevet. Anmodningerne om godkendelse skal følge anvisningerne og den obligatoriske disposition i bilag 1.

I kapitel 3 beskrives det nærmere, hvilke krav Rebild Kommune stiller til leverandørerne samt hvad godkendelsesansøgningen skal indeholde. Leverandørens omkostninger i forbindelse med udarbejdelse af godkendelsesmateriale er Rebild Kommune uvedkommende. Indsendte godkendelsesansøgninger med tilhørende bilag betragtes som Rebild Kommunes ejendom og vil ikke blive returneret.

Anmodninger om godkendelse skal sendes til kommunen på følgende adresse:

Rebild Kommune
Sundhed
Sekretariat og økonomi
Hobrovej 88
9530 Støvring

Mrk. "Anmodning om godkendelse – Frit valg Indkøb/vareudbringning"

Der vil blive udsendt bekræftelse på modtagelse af anmodninger.

Godkendelsesprocessen er at betragte som en tilbudsproces, hvor den afgivne godkendelsesansøgning betragtes som et tilbud med de forpligtelser, der gælder ved en sædvanlig udbudsforretning.

De potentielle leverandørers anmodning om godkendelse skal være bindende i seks

måneder gældende fra dagen for indlevering af godkendelsesansøgningen.

2.3 Aftaleperiode

På baggrund af godkendelsen vil der blive indgået kontrakt mellem leverandøren og Rebild Kommune (jf. bilag 4). Kontrakter med godkendte leverandører vil løbe frem til og med 31.05 2012 med mulighed for forlængelse i op til 2x12 måneder.

Senest 6 måneder forud for kontraktens udløb skal leverandørerne tilkendegive, hvorvidt de ønsker at fortsætte som leverandører efter kontraktens udløb.

Aftaleparterne kan til enhver tid i løbet af aftaleperioden opsige aftalen med seks måneders skriftligt varsel til den 1. i en måned.

Såfremt en part i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan den anden part ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller – efter eget valg – opsige kontrakten med forkortet varsel. I standardkontrakten bilag 4 er forholdene vedrørende ophævelse og ekstraordinær opsigelse af kontrakten nærmere defineret.

3. Krav

3.1 Krav til virksomhedens forhold

I dette kapitel er oplyst gældende krav, som leverandører skal kunne bekræfte, at de kan leve op til i deres anmodning om godkendelse. Kapitlet fungerer ligeledes som en vejledning til, hvad godkendelsesansøgningen skal indeholde.

3.2 Generelt

Godkendelsesansøgningen skal indsendes til Sundhedsforvaltningen i skriftlig form og være affattet på dansk.

Leverandøren skal udforme godkendelsesansøgningen således, at alle relevante oplysninger fremgår af selve godkendelsesansøgningen. Oplysninger, som eksempelvis fremgår af brochurer og lignende vil ikke indgå i vurderingen.



Rebild Kommunes krav til udførelse og leverandørens forpligtelser mm. fremgår af "Kvalitetsstandard for indkøb" jf. bilag 2. Kvalitetsstandarden revideres som minimum én gang årligt.

Godkendelsesansøgningen skal indeholde en beskrivelse af leverandørens virksomhed, herunder oplysninger om tilladelse til erhvervet, virksomhedens ledelse mm.

Leverandøren skal ligeledes beskrive sin serviceorganisation og komme med eksempel på, hvorledes ordrer fra Rebild Kommune håndteres.

Derudover skal godkendelsesansøgningen indeholde en præcisering af praksis for bestillinger, afbestillinger og ændring mv. under iagttagelse af de i kvalitetsstandarden angivne frister/krav. Godkendelsesansøgningen skal desuden indeholde en beskrivelse af, hvordan borgere kan foretage deres bestillinger.

Det accepteres, at flere leverandører sammen søger om godkendelse, når en af disse er angivet som hovedleverandøren. Denne vil have det fulde ansvar for leverancens endelige tilstand. Såfremt en del af leverandørens tilbud baserer sig på underleverandører, skal dette klart fremgå af godkendelsesansøgningen.

3.3 Økonomisk bæredygtighed

Potentielle leverandører skal kunne dokumentere, at de ikke er i betalingsstandsning eller på anden måde i en økonomisk situation, der vanskeliggør opfyldelse af de forpligtelser, der vil følge med en godkendelse som leverandør.

Af bilag 1 fremgår en erklæring, som den potentielle leverandørs bankforbindelse skal bekræfte ved sin underskrift heraf.

3.4 Gæld til det offentlige

Leverandøren ikke må have forfalden gæld til det offentlige på 100.000 kr. eller derover.

Af bilag 1 fremgår de nærmere retningslinier herfor samt en Tro og love

erklæring, som bedes udfyldt og vedlagt godkendelsesansøgningen.

3.5 Uddannelsesmæssige krav

For at blive godkendt som leverandør af 'Indkøb/vareudbringning' i Rebild Kommune skal leverandørens ansatte efterkomme de kompetencekrav, som er skitseret i kvalitetsstandard for 'Indkøb' (bilag 2).

I godkendelsesansøgningen skal leverandørens nuværende medarbejdere angives fordelt på uddannelseskategorier.

Udover de uddannelsesmæssige krav skal leverandørens medarbejdere for at undgå misforståelser i mødet med borgeren kunne gøre sig forståelige på dansk såvel mundtligt som skriftligt.

3.6 Leveringssikkerhed og telefontid

Leverandøren skal beskrive sin leveringssikkerhed og service, herunder komme med eksempler på løsningsforslag ved leveringssvigt eller vedlægge dokumentation for leveringssikkerhed.

Herunder gerne beskrivelse af:

- Seneste tidspunkt for bestilling af varer
- Beskrivelse af hvordan borgeren skal bestille varer f. eks. via telefon m.m.
- Er der som udgangspunkt faste dage for levering?
- Hvis den faste leveringsdag falder på en helligdag, kan leveringen sikres en anden dag i samme uge?
- Hvilken service kan leverandøren tilbyde?
- Hvis en borger ikke træffes, kontakter leverandøren relevant hjemmeplejegruppe?
- Sættes varen i køleskab/fryser hos borgeren?
- Anden service hos borgeren?

Leverandøren skal kunne træffes pr. telefon alle hverdage mellem kl. 08.00-15.00.



3.7 Reklamation og klagesagsbehandling

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for reklamationer og klagesager. Registrering af reklamationer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger således, at gentagelsestilfælde undgås.

Skriftlige klager fra borgere til leverandøren og/eller en underleverandør vedrørende forhold angående udførelsen af den aftalte opgave besvares af den godkendte leverandør.

Leverandøren skal medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager herunder i forbindelse med sager i Klagerådet.

I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende etc. Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af kommunens myndighedsafdeling. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen henvises til Rebild kommune.

3.8 Tilfredshedsundersøgelser og statistik

Rebild Kommune gennemfører tilfredshedsundersøgelse af ydelsen via Myndighed, når hjælpen revurderes.

3.9 Informationsmateriale

Kommunen skal i samarbejde med de godkendte leverandører udarbejde det informationsmateriale, som skal udleveres til borgerne i Rebild Kommune.

Anmodningen om godkendelse skal derfor også indeholde et tekstafsnit til informationsmaterialet svarende til max. 1 A-4 side.

Tekstafsnittet vil efterfølgende indgå i arbejdet med at få udarbejdet et samlet informationsmateriale til brugerne af Fritvalgsordningen i Rebild Kommune.

Leverandørens deltagelse heri vil ske uden særskilt vederlag.

4. Priser

Kommende leverandører af servicen 'Indkøb/vareudbringning' i Rebild Kommune skal kunne levere til det fastsatte prisniveau:

Indsamling og pakning af bestilte dagligvarer samt afregning. Herunder afregning for eventuel returvarer.	25 kr.
Udbringning pr. borger/ uge	40 kr.

Priserne reguleres én gang årligt pr. 1. januar (første gang 1. januar 2011) som følge af den almindelige pris- og lønudvikling i henhold til KL's anbefaling vedrørende betaling til/fra kommuner.

E-faktura fremsendes til kommunen senest den 5. hverdag i måneden efter levering af ydelserne. Forfaldsdagen er den 20. i måneden efter levering af ydelserne.

Bilag

- Bilag 1: Godkendelsesanmodning
- Bilag 2: Kvalitetsstandard for Indkøb
- Bilag 3: Kravspecifikation
- Bilag 4: Standardkontrakt

