



## **Bijlage 15 Gunningscriterium C Vitaal en Veilig werken**

Binnen de opdracht Hulp bij het huishouden hecht de Gemeente veel waarde aan vitaal en veilig werken. Het creëren van een vitale en veilige werkomgeving zorgt o.a. voor een hogere productiviteit, lagere verzuimcijfers en minder fouten en incidenten en is essentieel voor het welzijn van de thuisondersteuner.

**Om te komen tot Vitaal en Veilig werken kunt u onder andere denken aan de volgende onderwerpen:**

### **1. Vitaal werken**

**Gezondheidschecks:** Het regelmatig uitvoeren van een periodiek preventief medisch onderzoek (PMO) draagt bij aan het bevorderen van het welzijn van thuisondersteuners. Dit onderzoek richt zich op diverse aspecten van lichamelijke gezondheid en leefstijl, waaronder voeding en beweging, sociale omgeving, zingeving, mentaal welzijn en zelfbewustzijn. De bijbehorende programma's en interventies zijn gericht op het welzijn van thuisondersteuners. De resultaten uit het PMO worden ook in de organisatie gedeeld. Thuisondersteuners ontvangen een individuele rapportage. Op basis van de resultaten wordt een Plan van Aanpak opgesteld waarin thuisondersteuners en de organisatie kunnen werken aan eventuele verbeterpunten. In een eventuele vervolgmeting worden enige tijd later de (meetbare) resultaten zichtbaar.

**Mentale gezondheid:** Thuisondersteuners kunnen te maken krijgen met werkdruk en werkstress, deze kan invloed hebben op de mentale gezondheid. Ervaringen rondom werkdruk en werkstress worden vaak bepaald door meerdere factoren. Daarom is het belangrijk om het gesprek aan te gaan om te onderzoeken hoe zij dat ervaren. Daarvoor dienen thuisondersteuners toegang te krijgen tot (online) begeleiding van mentale programma's en/of workshops aan de kant waar medewerkers mogelijk al ziek zijn maar ook de kant op het voorkomen van uitval. Alleen zo kunnen passende maatregelen worden genomen om hen goed te ondersteunen.

### **2. Veiligheidsmaatregelen Implementeren**

Regelmatige training en herhaling voor de hieronder omschreven veiligheidsprotocollen, ergonomie, noodprocedures en cybersecurity zijn essentieel. Ook dienen deze opgenomen te worden in het onboardingsprogramma voor nieuwe medewerkers. Veiligheidsmaatregelen zijn ook onderdeel van het Arbobeleid en staan opgenomen in de Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E). Onderdeel van de RI&E is een Plan van Aanpak met daarin de maatregelen die aanvullend genomen zullen worden om de risico's te ondervangen. Een preventiemedewerker kan ondersteunen bij het maken van een RI&E.

**Veiligheidsprotocollen:** Stel duidelijke veiligheidsrichtlijnen op voor thuisondersteuners, zoals het veilig omgaan met schoonmaakmiddelen en apparatuur.

**Ergonomische werkhouding en werkplekken:** Deze dienen gericht te zijn om het werk comfortabel en veilig uit te kunnen voeren. Hoewel thuisondersteuners vaak in verschillende omgevingen werken, kunnen aanbieders advies geven over ergonomische werkhoudingen, lichamelijke inspanningen en het gebruik van bescherming en hulpmiddelen zoals knie- en rugbeschermers. Dit om lichter, handiger en gemakkelijker te kunnen werken.

**Noodprocedures:** Zorg voor goed uitgewerkte noodplannen en regelmatige oefeningen. Bijvoorbeeld met instructies voor wat te doen bij een ongeluk, onveiligheid of noodsituatie in een huishouden.

**Technologische Veiligheid:** Zorg voor voldoende cybersecurity om gegevens van medewerkers te beschermen. Denk hierbij aan het implementeren van sterke wachtwoorden, regelmatige software-updates en beveiligingsprotocollen. Zorg ervoor dat de apparatuur regelmatig wordt gecontroleerd en onderhouden. Bijvoorbeeld door het sturen van fictieve phishing mails aan thuisondersteuners en e-learning voor het creëren van bewustwording van risico's.



### 3. Positieve Werkcultuur bevorderen

**Open communicatie:** Stimuleer open en eerlijke communicatie tussen thuisondersteuners en management Bijvoorbeeld met een Ambassadeursteam waarin medewerkers, waaronder een preventiemedewerker, op vrijwillige basis meedenken over het thema Vitaal en Veilig werken. Ook onderwerpen zoals trainingen en opleidingen en de signalerende rol van thuisondersteuners komen hierbij aan bod, waarin ook de ontwikkeling van bewoners centraal staan. Dit kan ook met feedbacksessies waarin de wensen en behoeften van thuisondersteuners worden opgehaald. Centraal staat het creëren van draagvlak en betrokkenheid zodat thuisondersteuners zich gehoord en gewaardeerd voelen. En men zaken naar elkaar durft uit te spreken in een veilige omgeving.

**Erkenning en Waardering:** Wanneer zowel de organisatie als de thuisondersteuners elkaars successen erkennen en vieren, draagt dit bij aan het opbouwen van een positieve en stimulerende werkomgeving. Het erkennen van prestaties vermindert stress, verhoogt het zelfvertrouwen en draagt bij aan een positieve werkcultuur. Dit kan door middel van beloningen, certificaten, en publieke erkenning tijdens de bijeenkomsten. Een waarderingssysteem wordt opgetuigd en kan worden gebruikt door de thuisondersteuners zelf maar ook door het management/leidinggevenden.

**Diversiteit en Inclusiviteit:** Zorg voor een werkomgeving waarin de diversiteit en verscheidenheid van medewerkers volledig tot hun recht komen. Een inclusieve organisatiecultuur betekent dat iedereen zichzelf kan zijn, zich gezien, welkom en gewaardeerd voelt. Zorg dat medewerkers hier ook een stem in hebben, bijvoorbeeld d.m.v. een Ambassadeursteam. Het omvat het actief bevorderen van respect en gelijkheid, zowel binnen de organisatiecultuur als in specifieke beleidsmaatregelen. Denk hierbij aan een inclusief aannamebeleid maar ook richtlijnen voor omgangsvormen en gedrag.

**Sociale Veiligheid:** Stel in samenspraak met medewerkers een duidelijk beleid en gedragsregels op. Deze passen binnen de Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) als onderdeel van de Arboret (Agressie en geweld, Discriminatie, Pesten op het werk, Seksuele intimidatie en werkdruk en burn-out klachten). Thuisondersteuners weten waar ze zich (anoniem) kunnen melden als zij problemen ervaren. Het beleid is niet alleen gericht op het afhandelen van meldingen, maar vooral op het voorkomen ervan, door een veilige en open werkomgeving te stimuleren. Iedere thuisondersteuner heeft de mogelijkheid zelf te kunnen bepalen wanneer, hoe, waar en met wie een melding wordt besproken en weet waar alle informatie over sociale veiligheid te vinden is (intranet of app). Binnen de organisatie zijn zowel een interne- als een externe vertrouwenspersoon beschikbaar. Deze personen zijn zichtbaar en vervullen hun rol ook preventief. Ze geven actief invulling aan hun taken, zoals het bieden van een luisterend oor, het signaleren van risico's en het ondersteunen van vervolgstappen.

#### Toelichting Begrippen:

- Onder Vitaal werken verstaan wij het behouden van een goede gezondheid, het bevorderen van welzijn op het gebied van mentaal, fysiek, sociaal, zingeving en zelfbewustzijn. Maar ook de verdeling van tijd en energie tussen werk en privé zorgen ervoor dat thuisondersteuners langer en met plezier kunnen werken.
- Onder mentale gezondheid verstaan we de manier waarop medewerkers naar henzelf en anderen kijken en hoe thuisondersteuners omgaan met de uitdagingen in het dagelijks leven. Ook hoe men omgaat met stress en werkdruk, of men zijn, haar of hen capaciteiten benut en wat je bijdraagt aan de maatschappij.
- Onder Veilig werken verstaan wij dat er voor iedere thuisondersteuner een gezonde arbeidsomgeving wordt gecreëerd en dat er gewerkt wordt aan training en richtlijnen en het daarbij behorende gedrag van thuisondersteuners. Dit om de kans op ongevallen te minimaliseren.
- Onder Positieve werkcultuur verstaan wij een werkomgeving waarin thuisondersteuners op een prettige wijze en in goede sfeer met elkaar mogen en kunnen samenwerken. Een omgeving waarin men zich gemotiveerd, betrokken en gewaardeerd voelt en waar ruimte is voor groei en ontwikkeling.
- Onder veiligheidsmaatregelen verstaan wij organisatorische maatregelen gericht op werkinstructies, Arbo technische maatregelen zoals de Risico- inventarisatie & evaluatie (RI&E), training en ergonomie.



Daarnaast de fysieke veiligheidsmaatregelen die beschermen tegen letsel of gevaar. Tot slot omvatten veiligheidsmaatregelen ook de Psychosociale maatregelen gericht op het voorkomen van mentale belasting en ongewenst gedrag.

### **Wetgeving**

Gezondheidschecks of Preventief Medisch Onderzoek (PMO) of Periodiek Geneeskundig Onderzoek (PAGO)

Deze zijn niet verplicht voor thuisondersteuners. De werkgever is wel verplicht deze aan medewerkers aan te bieden (artikel 18 in de Arbowet) maar deelname is vrijwillig. De werkgever kan dit aanbieden om gezondheidsrisico's die het werk van thuisondersteuners met zich meebrengt te voorkomen of te beperken.

Risico-Inventarisatie en evaluatie (RI&E)

Ieder werkgever is verplicht een veilig en gezond werkklimaat voor medewerkers te creëren. Als werkgever ben je hier verantwoordelijk voor de gezondheid en veiligheid van medewerkers. Een RI&E is verplicht voor bedrijven met medewerkers in dienst. In artikel 5 van de Arbowet staat een aantal algemene verplichtingen voor het opstellen van de RI&E. Deze vloeit voort uit de Arbowet. In een RI&E staan de risico's die samenhangen met de specifieke kenmerken van de functie ten aanzien van veiligheid en gezondheid van medewerkers.

Als medewerkers in een bedrijf minder dan 40 uur per week werken is een RI&E niet verplicht en mag men gebruik maken van een checklist Gezondheidsrisico's. Organisaties met maximaal 25 medewerkers kunnen gebruik maken van een erkend RI&E-instrument. ([www.rie.nl](http://www.rie.nl))

Veiligheidsprotocol:

Een veiligheidsprotocol is een belangrijk onderdeel van een goed Arbobeleid. Deze beschrijft de procedures en richtlijnen van veiligheidsrisico's voor het voorkomen van ongevallen en het afhandelen van incidenten.

Dit document in combinatie met de RI&E zorgt voor een overzicht om de risico's van thuisondersteuners in kaart te brengen met het doel om deze te beheersen.

Psychosociale arbeidsbelasting (PSA)

Vanuit de Arbowet is een werkgever wettelijk verplicht om PSA te voorkomen en/of te beperken. De risico's hiervan moet de werkgever in kaart brengen in een RI&E, dat staat opgenomen in art. 3.2 van het Arbobesluit. Onder de PSA vallen de volgende rubrieken: Agressie en geweld, Discriminatie, Pesten op het werk, Seksuele intimidatie en werkdruk en burn-out klachten.

### **Wat dient u te beschrijven en in te dienen bij inschrijving:**

Beschrijf en onderbouw hoe u concreet bijdraagt aan vitale medewerkers en een veilige werkomgeving in de uitvoering van de opdracht.

In de uitwerking dienen alle onderstaande genoemde punten te worden uitgewerkt:

#### Vitaal werken

1. Op welke wijze onderzoekt, bevordert en borgt u de lichamelijke gezondheid van uw medewerkers, welke programma's horen daarbij en hoe zorgt u dat eventuele verbeterpunten blijvend op de agenda staan.
2. Hoe u invulling geeft aan het bevorderen van de mentale gezondheid van uw medewerkers en welke programma's u daarvoor gaat aanbieden.

#### Veiligheidsmaatregelen implementeren

3. Op welke wijze u zorgdraagt voor de maatregelen en richtlijnen op het gebied van veiligheid voor bestaande en nieuwe medewerkers. Maar ook ergonomische werkhoudingen en gebruik van hulpmiddelen, noodprocedures en technologische veiligheid.



4. Hoe u omgaat met het opstellen en inrichting van de RI&E en het daaruit volgende Plan van Aanpak.

#### Positieve werkcultuur bevorderen

5. Hoe u denkt invulling te gaan geven aan het bevorderen van een positieve werkcultuur op het gebied van open communicatie, het ophalen van de wensen en behoeften van medewerkers, erkenning en waardering, diversiteit en inclusiviteit.
6. Hoe u invulling geeft aan de Psychosociale Arbeidsbelasting en hoe medewerkers daarin worden meegenomen. Dit als onderdeel van de Arbowet.

Inschrijver dient een uitwerking toe te voegen aan zijn inschrijving van ten hoogste 5 pagina's A4 in PDF. Tekengrootte van 10 of meer.

#### **Wijze van beoordelen**

Uw uitwerking zal getoetst worden op de mate waarin de bovenstaande 6 punten compleet, onderbouwd en bijdrage aan het gestelde in dit gunningscriterium en aansluiten bij de opdracht.

#### **Punten toekenning**

<b>Score</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>10</b>	Uitstekend: zeer concreet, innovatief, sterk onderbouwd, uitstekende bijdrage
<b>7,5</b>	Goed: concreet, goed onderbouwd, goede bijdrage
<b>5</b>	Voldoende: deels concreet, redelijk onderbouwd, redelijke bijdrage
<b>2,5</b>	Onvoldoende: vaag, zwak onderbouwd, geringe bijdrage
<b>0</b>	Geen invulling

Bij score 2,5 en lager is de inschrijving ongeldig en zal er geen verdere beoordeling plaatsvinden.