



2022 Draaiboek Groene Communicatie

voor intramurale zorginstellingen

**Voorlichting
en bewustwording voor
duurzame zorg**





MPZ milieu platform zorgsector

Colofon

Draaiboek Groene Communicatie in de Zorg, versie september 2022

Milieu Platform Zorgsector (MPZ) is een vereniging voor en door de zorg. MPZ werkt aan kennisontwikkeling en -verspreiding op het gebied van duurzaam beleid, milieuzorg, milieuaudits, monitoren van milieuprestaties en -kosten, verslaglegging en praktische thema's als veilig werken met gevaarlijke stoffen, preventie van water, energie, afval, afvalwater, vervoer, duurzaam inkopen, voorkomen voedselresten, circulaire grondstoffen, enzovoort.

De MPZ werkgroepen voorlichting en bewustwording en cliënten en duurzaamheid hebben zich gebundeld tot de werkgroep Groene Communicatie in de Zorg en namen in 2022 het initiatief voor het opstellen van het draaiboek Groene Communicatie in de Zorg. Speciale dank gaan uit naar Sumeyye Kabadayi die veel werk voor de werkgroep voor deze eerste versie verricht heeft.

MPZ Werkgroep Groene Communicatie in de Zorg streeft er naar dit draaiboek jaarlijks te actualiseren. Heb je een verbetering, aanvulling of voorbeeld? Geef het door aan info@milieuplatformzorg.nl.

Met dank aan de leden van de werkgroep MPZ - Groene Communicatie in de Zorg

Daphne Bosch, Mariska Jansen, Renske Teunissen, Laura Jansen, Maurice Roovers, Jan-Peter Niezink, Annie Dijkshoorn, Ingrid van Heerde-Vorenkamp, Brenda Veltink, Monique Rietveld, Therese van den Heuvel, Léon Schoonhoven, Anita Donkers, Wendy Faassen, Elles Arxhoek, Bertina Spelt en Franca Kerstens.

Opstellers

Sumeyye Kabadayi	MPZ
Adriaan van Engelen	MPZ
Ingrid van Heerde- Vorenkamp	ASVZ, MPZ werkgroep groene communicatie

Milieu Platform Zorgsector
Botersloot 177
3011 HE Rotterdam
010 - 238 28 28
info@milieuplatformzorg.nl
www.milieuplatformzorg.nl

Aan het samenstellen van de inhoud van dit draaiboek is met zorg gewerkt. MPZ sluit echter iedere aansprakelijkheid uit voor onjuistheden, onvolledigheden en eventuele gevolgen van het handelen op basis van informatie die in dit draaiboek beschikbaar is. Aan de informatie die in of via dit draaiboek wordt getoond, kan op geen enkele wijze rechten of aanspraken ontleend worden.



Inhoud

1	INTRODUCTIE	4
2	LEESWIJZER	4
3	ALGEMEEN	5
3.1	Algemene tips communicatie	5
3.2	Algemene voorbeelden communicatie	5
3.3	Stimuleer goed gedrag	6
3.4	Milieu- of Duurzaamheidsjaarverslag	7
3.5	Campagnes	7
3.6	Motiverende gespreksvoering	8
4	BELANG VAN DUURZAAMHEID	9
4.1	Medewerkers	10
4.2	Leidinggevenden	12
4.3	Bestuurders	15
5	BELANG VAN DUURZAAMHEID: CLIËNTEN EN PATIËNTEN	17
5.1	Cliënten	17
5.2	Patiënten	20
6	TOOLS EN VOORBEELDEN	21



1 I N T R O D U C T I E

Dit draaiboek is geschreven voor iedereen die zich bezig houdt met duurzaamheid in:

- Ziekenhuizen
- Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg (hierna genoemd: VVT)
- Gehandicaptenzorg (hierna genoemd: GHZ)
- Geestelijke gezondheidszorg (hierna genoemd: GGZ)

Alles staat of valt bij goede communicatie. Dit geldt zeker voor duurzaamheid. Communicatie kan een cruciale rol spelen in de transitie naar een duurzame organisatie door het vergroten van de bekendheid van de duurzame missie en visie en het inspireren van medewerkers en cliënten tot duurzaam gedrag. Hoe communiceert u over duurzaamheid? En hoe gaat u om met de verschillende meningen op de werkvloer?

Bij communicatie is altijd sprake van een zender en een ontvanger. Als betrokkene is het essentieel dat u goed kunt communiceren. Een groot deel van de dag zult u informatie doorgeven aan en ontvangen van cliënten en medewerkers. En dan nog is er altijd sprake van enige mate van ruis. Dit kan interne oorzaak hebben (“Duurzaamheid? Daar geloof ik niet in. Klets maar een eind weg.”) of een externe oorzaak (niet iedereen leest intranet, posters worden weggehaald of gemist etc.).

Middels dit draaiboek wil MPZ een handvat bieden hoe u communicatie kunt gebruiken om duurzaamheid binnen uw instelling te stimuleren.

De MPZ Werkgroep Groene Communicatie in de Zorg streeft er naar dit draaiboek continu te actualiseren. Heb je een verbetering, aanvulling of voorbeeld? Geef het door aan info@milieuplatformzorg.nl

2 L E E S W I J Z E R

MPZ heeft met de werkgroep voorbeelden van communicatiemiddelen verzameld en in de MPZ-kennisbank opgenomen, zodat u niet opnieuw het wiel hoeft uit te vinden. Het is belangrijk om de vorm van uw communicatiemiddel af te stemmen op de boodschap en doelgroep.

In dit draaiboek vindt u in **hoofdstuk 3** algemene tips en tools die u kunt gebruiken om duurzaamheid binnen uw organisatie te stimuleren. **Hoofdstuk 4** kunt u raadplegen indien u hulpmiddelen zoekt om het belang van duurzaamheid te benadrukken bij medewerkers, leidinggevenden en bestuurders. Om meer informatie te lezen over manieren van en tips over communicatie bij patiënten en cliënten, kunt u terecht bij **hoofdstuk 5**. Ten slotte zijn in **hoofdstuk 6** alle voorbeelden gebundeld die u kunt gebruiken om een groene zorginstelling te stimuleren. Hierbij kunt u ook gebruikmaken van de issuekalender die is gecreëerd.



3 ALGEMEEN

3.1 ALGEMENE TIPS COMMUNICATIE

Het is allereerst belangrijk dat u goed kunt uitleggen waar duurzaamheid over gaat en wat u wilt bereiken. Door te communiceren over wat uw inspanningen zijn op het gebied van duurzaamheid, informeert en inspireert u cliënten, medewerkers en bestuurders.

Zes tips die u kunnen helpen in communicatie over duurzaamheid:

Breng de mensen bij elkaar die een bijdrage willen leveren. Plaats een oproep via intranet. Vaak is de animo groter dan gedacht. Zie [3.3. Stimuleer goed gedrag](#) voor informatie.

Maak bestuurlijk draagvlak zichtbaar. Het is makkelijker uw collega's iets te vragen n.a.v. een gedragen milieubeleid. Zie [3.4. Milieu- of Duurzaamheidsjaarverslag](#) voor informatie.

Stem vorm van de boodschap af op de doelgroep.

Maak gebruik van campagnes en rolmodellen. Zie [3.5. Campagne](#) voor informatie.

Vier de successen. Niets werkt zo goed als laten zien dat u als collectief iets voor elkaar hebt gekregen..

U bereikt meer met een simpele poster dan een dik geschreven rapport. Houd voor ogen: less is more.

3.2 ALGEMENE VOORBEELDEN COMMUNICATIE

Er zijn verschillende manieren om over duurzaamheid te communiceren.

Voorbeelden zijn:

In het jaarverslag een hoofdstuk over duurzaamheid in de eigen bedrijfsvoering. Neem hierin enkele grafieken op ter illustratie. U kunt bijvoorbeeld de grafieken en kengetallen uit de Milieubarometer of energiemonitoringsgrafieken laten zien.

Op uw website een pagina over duurzaamheid in de eigen bedrijfsvoering.

In offertes benoemen wat u aan duurzaamheid doet.

In de bedrijfsfolder benoemen wat u aan duurzaamheid doet.

Bespreken tijdens cursussen, presentaties of interviews (bijvoorbeeld in de introductie).

Een artikel in de media over uitgevoerde maatregelen.

Een mededeling of statement op (de deur van uw) pand.

Een slogan op bedrijfswagen of dienstfiets.

Een voetnoot op het briefpapier.

De boodschap op uw kerstkaart.

Groene relatiegeschenken.

Zie voor meer voorbeelden [hoofdstuk 6.1](#).



3.3 STIMULEER GOED GEDRAG

Gedragsverandering kan tot stand komen door verschillende medewerkers in een zorginstelling. Zo zijn er in sommige ziekenhuizen Green Teams en in de Care sector cliëntenraden die duurzame initiatieven kunnen initiëren. Ook kunt u zelf een initiatief voorstellen binnen een zorginstelling. Om gedragsverandering te bereiken adviseert MPZ de volgende stappen.

1. Doelstelling
 - Leg de betrokkenen “het doel” voor.
2. Verbeteractie
 - Laat hen zelf verbeteringen bedenken.
 - Kies waar gedragsverandering effectief een besparing oplevert en waar technische maatregelen geschikter zijn om besparingen te realiseren.
3. Gedragsmaatregel uitwerken
 - Zoek voor de gedragsmaatregelen met de betrokkenen uit wat nodig is om het gedrag goed uit te voeren. Voorbeelden van belemmeringen:
 - praktische belemmeringen: bijvoorbeeld de deur gaat zwaar open en dicht en staat daarom de hele dag open.
 - organisatorische belemmeringen zoals:
 - deze taak is niet benoemd en niet toebedeeld aan personen
 - niemand wordt erop aangesproken
 - het was nog geen afspraak om het zo te doen
 - Maak de gedragsveranderingen mogelijk, neem de belemmeringen weg.
 - Communiceer de ‘norm’. Bijvoorbeeld “Doe het licht uit” in plaats van “Laat het licht niet aan staan”. Of “Dat doet iedere medewerker”.
 - Creëer gelijk bewustwording bij nieuw aangenomen medewerkers.
4. Geheugensteuntjes
 - Zorg voor fysieke geheugensteuntjes aan het gewenste gedrag. Bespreek met de betrokkenen hoe zij het best herinnerd kunnen worden. Denk aan: stickers, terugkomend onderwerp op werkoverleg, placemats in de kantine.
5. Feedback
 - Spreek de betrokkenen aan op ongewenst gedrag; complimenteer hen bij goed gedrag.
 - Koppel de resultaten terug.
 - Beloon de betrokkenen als het resultaat behaald is.



Bron afbeelding: confriends.nl

3.4 MILIEU- OF DUURZAAMHEIDSJAARVERSLAG

In een milieu- of duurzaamheidsjaarverslag legt een zorginstelling “verantwoording” af over het gevoerde milieubeleid aan de overheid, de eigen werknemers en andere belanghebbenden. Het is bedoeld om belanghebbenden op een toegankelijke manier te informeren over de milieubelasting van de instelling en over de inspanningen van het bedrijf om de milieubelasting te verminderen. Belanghebbenden zijn onder andere de werknemers, patiënten, en cliënten, maar ook de leveranciers, banken en verzekeraars.

In het verslag is onder andere te vinden wat de uitstoot van schadelijke stoffen naar lucht en water is, hoeveel afvalstoffen er zijn afgevoerd en wat er gebeurt met klachten van omwonenden over bijvoorbeeld stank en geluid.

Het milieu- of duurzaamheidsjaarverslag is mooi te koppelen aan het milieubeleid, opdat er transparant gecommuniceerd wordt over de voortgang op de gestelde doelen.

Voor milieuverslaglegging verwijzen wij naar producten van de werkgroep verslaglegging [milieu- of duurzaamheidsjaarverslag](#) . [De werkgroep zoekt een praktische invulling voor de CSRD](#)

3.5 CAMPAGNES

Een campagne of actie is een goede manier om op een speelse manier bewustwording te creëren voor een bepaald onderwerp. Blootstelling aan een nieuw gedachtegoed is beter te overzien als het afgebakende periode betreft. En juist die blootstelling (exposure) is een goed mechanisme om meningen en gedrag te veranderen.

Het is belangrijk dat u in beeld brengt wat deelname opgeleverd heeft. Bijvoorbeeld: Laat na een warme-truien-dag aan het personeel weten hoeveel stookkosten en CO2-reductie ze met hun deelname bespaard hebben. Of reken uit hoeveel bekertjes bespaard zijn met de ‘bring-your-own-cup’ dag. Dit geeft medewerkers het gevoel dat ze iets goeds gedaan



hebben en hopelijk het idee dat dat minder moeite kostte dan dat ze van te voren hadden gedacht.

Mensen zijn daarnaast ook bereidwilliger te luisteren naar een rolmodel dan een doorsnee persoon. Vraag de voorzitter van de Raad van Bestuur ook om zijn eigen kop mee te nemen, een boom te planten of een keertje fietsend naar werk te komen. Of maak bijvoorbeeld gebruik van bekende figuren uit de medische wereld met een boodschap voor duurzaamheid.

- Dag/week/maand van de duurzaamheid
- Warme-truien-dag (kies zelf een dag/week of doe met landelijk initiatief mee)
- Energie bespaarweek (beeldschermen, computers, printers, televisies uit na werk)
- Energie- of afvalstrijd (welke locatie/afdeling/woongroep kan het verbruik of afval het meest verminderen in een bepaalde periode)
- Bring you own Cup
- Kraanwater(mid)dag
- Geen vlees of vis dag/week/maand
- Meatless monday
- Fiets naar je werk dag/week/maand (low car diet)
- Carpool week
- Open training 'Het nieuwe rijden'
- Gratis banden op spanning
- Gratis fietsbeurt
- Gratis E-bike cursus
- Kleding ruil-dag (evt. i.c.m. oude kleding inzameling)
- Collectief ledlampen inkopen
- E-learning op verschillende topics.



Zie voor meer campagnes de [issuekalender in hoofdstuk 6.2](#).

Bron afbeelding: Meander Medisch Centrum

3.6 MOTIVERENDE GESPREKSVOERING

Naast communiceren, is het belangrijk om patiënten/cliënten, medewerkers en het bestuur te motiveren om duurzaamheid te stimuleren. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van motiverende gespreksvoering waarbij u de motivatie om te veranderen bij de betrokkenen kan versterken. Bij motiverende gespreksvoering gaat het er om dat coördinator en betrokkenen samenwerken, waarbij ieder zijn eigen inbreng heeft.

Motiverende gespreksvoering is gebaseerd op de volgende principes: empathie uitdrukken, ontwikkelen van discrepantie, vermijden van discussie, omgaan met weerstand en self-efficiency ondersteunen. Hieronder staan deze principes verder uitgelegd.



- **Empathie:** interpersoonlijke interactie tussen u en betrokkene. Hierbij is uw houding acceptierend en empathisch. Vanuit deze houding kunt u de betrokkene helpen om zijn ambivalentie ten aanzien van de gewenste verandering te overwinnen.
- **Ontwikkelen van discrepantie:** om gedrag te veranderen is het belangrijk dat de betrokkene gaat zien dat er een verschil is tussen de huidige situatie en de gewenste situatie. Het is effectiever als de betrokkene zelf tot de conclusie komt dat verandering nodig is.
- **Vermijden van discussie en omgaan met weerstand:** vermijd discussie of argumentatie. Ga mee met de weerstand en zie dit als een kans. De betrokkende kan in een situatie terechtkomen waarin deze lijdt onder conflict in keuzes. Hierbij zal een advies of het overtuigen van de betrokkende leiden tot het verdedigen van de andere keuze ("Ja maar..."). Het is belangrijk dat de betrokkende de ruimte krijgt om eigen keuzes te maken zonder onder druk te staan van externe beloningen, dreigementen en deadlines.
- **Self-efficiency ondersteunen:** het is ook belangrijk dat de betrokkene ziet dat hij de competenties heeft om te veranderen (self-efficiency). Als u vertrouwen uitsprekt in de betrokkene en zijn capaciteiten, dan is de kans groter dat de betrokkene zelf ook gaat geloven dat hij in staat is om te veranderen.

Voor meer informatie, zie: [Achtergrond informatie motiverende gespreksvoering](#)

Aanvullende artikelen over motiverende gespreksvoering:

GHZ/GGZ	Motiverende gespreksvoering
GHZ	Motiverende gespreksvoering
GHZ	Motiverende gespreksvoering
GGZ	Motiverende gespreksvoering
VVT/Ziekenhuizen	Motiverende gespreksvoering
VVT/Ziekenhuizen	Motiverende gespreksvoering
Ouderenzorg	Motiverende gespreksvoering (Klik op: Download PDF)

4 BELANG VAN DUURZAAMHEID

Waarom is duurzaamheid zo belangrijk? Deze vraag klinkt waarschijnlijk niet geheel onbekend. Het goed kunnen uitleggen waar duurzaamheid over gaat en wat u wilt bereiken is belangrijk om de boodschap helder over te brengen. Binnen diverse zorginstellingen heeft u te maken met verschillende soorten medewerkers: van logistieke medewerkers tot aan teamleiders en zorgprofessionals. Iedereen beweegt zich op een andere manier door de dag en neemt informatie op verschillende manieren en momenten tot zich. Hierdoor is



communicatie afgestemd op een doelgroep belangrijk om uw boodschap helder over te brengen. Voor ieder van deze groep heeft MPZ communicatietips verzameld.

4.1 MEDEWERKERS



Bron afbeelding: Sint Maartenskliniek

In dit hoofdstuk treft u tips en voorbeelden om over duurzaamheid te communiceren met diverse medewerkers in het primaire zorgproces binnen de Care en Cure sector. De Care sector omvat de VVT, GHZ en GGZ instellingen en de Cure sector het ziekenhuis.

Binnen zorginstellingen zijn er verschillende groepen (zorg)medewerkers. Zo heb je verpleegkundigen en verzorgenden die naast het bed staan van een patiënt en zo veel patiëntcontact hebben. Daarnaast zijn er artsen, paramedici, activiteitenbegeleiders, voedingsassistenten etc. die betrokken zijn gedurende de behandeling van de patiënt/cliënt.

Zorgverleners zijn verantwoordelijk voor de patiënten- en cliëntenzorg. Een van de CanMEDS rollen van een zorgverlener is het maatschappelijk handelen. Hierbij wordt verondersteld om de gezondheid te bevorderen van de mens in de maatschappij. Dit houdt ook in dat effecten op de gezondheid van de mens door de klimaatcrisis dienen te worden voorkomen. Per vakgebied bestaan er al enkele commissies die zich inzetten om een groene zorg binnen hun vakgebied te stimuleren. Voor bijvoorbeeld verpleegkundigen is er een commissie "[Duurzame Verpleegkundige](#)" waarbij de rol van de verpleegkundige als volgt wordt beschreven: "Het is volgens de International Council of Nurses onze taak als verpleegkundigen, ons uit te spreken over klimaatverandering, onze manier van werken aan te passen om zo min mogelijk schade toe te brengen aan de planeet, kennis te hebben over de impact van de mens op het milieu (Planetary health), en deze kennis over te dragen aan de maatschappij." De Groene Zorg Alliantie is hierbij het overkoepelende netwerk om zorgprofessionals met een groen hart te verbinden en te verenigen. Voor meer informatie over specifieke commissies, zie [De Groene Zorg Alliantie](#)



Enkele communicatie tips: achtergrond

De gezondheid wordt al beïnvloed en de effecten zullen naar verwachting toenemen naarmate de klimaatverandering zich voortzetten. De Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) voorspelt dat de klimaatverandering tussen 2030 en 2050 zal leiden tot ongeveer 250.000 extra sterfgevallen per jaar door ondervoeding, malaria, diarree en hittestress ([Bron](#)).

De gezondheidszorg levert zowel positieve als negatieve bijdragen aan de klimaatverandering. Het is een verplichting van het beroep van zorgverlener om bij te dragen aan het voorkomen van klimaatverandering door het verminderen van de kwetsbaarheid van de schadelijke effecten en vermindering of voorkomen van de uitstoot van broeikasgassen (BKG).

The international council of nurses zegt: "de gevolgen van klimaatverandering hebben ingrijpende gevolgen voor de menselijke gezondheid en het welzijn omdat klimaatverandering de meest fundamentele onderdelen van de gezondheid beïnvloedt als: voedsel, water, lucht en een veilige omgeving die bescherming biedt tegen extreme weersomstandigheden ([Bron](#)).

De Nederlandse zorgsector is als geheel verantwoordelijk voor 7 procent van de Nederlandse voetafdruk.

Het reduceren van de CO₂-uitstoot, maken van afspraken om beter om te gaan met grondstoffen, voorkomen van medicijnresten in afvalwater zorgen voor schoner water en een gezonde leefomgeving ([Bron](#)).

Enkele communicatie tips: motiveren en activeren

Geef duidelijk en helder aan wat de rol van de (zorg)medewerker is met betrekking tot het stimuleren van duurzaamheid. Focus hierbij op onderdelen als het beschermen van de gezondheid en welzijn van de patiënt/cliënt en mens, en het bevorderen van sociale rechtvaardigheid.

Maak het bestuurlijk draagvlak zichtbaar. Het is altijd makkelijker uw collega's iets te vragen naar aanleiding van de doelstellingen uit een gedragen milieubeleid.

Benadruk dat verpleegkundigen en verzorgenden, of persoonlijke begeleiders, het meest 1 op 1 contact hebben met patiënten/cliënten. Zij vormen een belangrijke schakel bij het realiseren van duurzaamheid en het stimuleren ervan.

Benadruk dat artsen, paramedici, activiteiten begeleiders, voedingsassistenten etc. ook direct contact hebben met cliënten/patiënten en deze hierdoor ook een belangrijke schakel vormen bij het realiseren van duurzaamheid en het stimuleren ervan.

Benadruk dat een goede samenwerking tussen (zorg)medewerkers essentieel is om duurzaamheid binnen de instelling te implementeren.

De meeste zorginstellingen hebben een bepaald keurmerk en eisen waaraan ze moeten voldoen. Verdiep uzelf hierin en maak gebruik van deze om duurzaamheid te stimuleren.

Enkele communicatie tips: informatie overdracht

Ga na wat de doelgroep is en wat voor achtergrond kennis zij heeft. Stem uw informatie daarop af.



Schakel de marketing- en communicatieafdeling in voor hulp. Ga samen brainstormen naar ideeën wat voor jullie organisatie het beste is.

Gebruik het intranet. Probeer hierbij pakkende kopjes te maken zodat medewerkers het sneller lezen. Stel intranet ook in zodat het opent bij het opstarten van de computer en de medewerkers het gelijk kunnen lezen.

Maak gebruik van afdelingsnieuwsbrieven. Medewerkers van de afdeling lezen deze frequent en halen hun informatie voornamelijk daar uit.

Gebruik video's in plaats van tekst waar mogelijk. Uit een onderzoek van Beintema blijkt dat verpleegkundigen video's pakkender en een snellere manier van informatieoverdracht vinden dan tekst. Video's met echte mensen werken beter dan animatie met getekende personen. Grotere herkenbaarheid en minder ruis over bijvoorbeeld een vierkante boom, ontbreken van een neus, etc.

Woon werkoverleggen bij. Vraag of u een deel van het overleg kan bijwonen om uw verhaal te delen.

Een teamleider of afdelingshoofd fungeert vaak als "doorgeefluik" van informatie naar de afdeling. Maak hier gebruik van door overleggen te plannen met deze partijen.

Maak gebruik van posters en flyers in de organisatie. Hang deze op de gangen en in de teamruimtes, gebruik het scherm in het personeelsrestaurant.

Sociale media zoals een youtube kanaal, facebook en instagram zijn handige platforms waarop informatie gedeeld kan worden op een eenvoudige en speelse manier. Maak hierbij ook vooral gebruik van video's.

Gebruik bondige zinnen en houd het tekst kort. Dat is fijner lezen en blijft langer hangen.

Volg speciale dagen betreft duurzaamheid via een issuekalender, laat de medewerkers en cliënten actief participeren aan deze dagen. Zie de sectie [Issue kalender](#) voor meer informatie.

Voor meer achtergrondinformatie, zie [Interne communicatie met zorg](#)

4.2 LEIDINGGEVENDEN

Leidinggevenden vormen een belangrijke schakel in een instelling. Leidinggevenden zijn ondernemende netwerkers en hebben een groot hart voor de zorg. Ze hebben een luisterend oor voor de ideeën van collega's op de werkvloer en nemen die mee in het jaarplan en coachen daar waar het nodig is. Leidinggevenden motiveren het team om doelen te behalen en zijn betrokken bij verbeterplannen. Hierdoor is het belangrijk dat een leidinggevende op de hoogte is van de klimaatcrisis en de effecten ervan op de zorg en in staat is om samen met het team op zoek te gaan naar de kansen om dit te keren en een positieve bijdrage te gaan leveren.

Hoe kunnen leidinggevenden betrokken worden om duurzaamheid binnen de organisatie te stimuleren?



Enkele communicatie tips:

Geef duidelijk en helder aan wat de rol van de leidinggevende/managers/teamleiders is betreft het stimuleren van duurzaamheid. Focus hierbij op onderdelen als verantwoord leiden van afdelingen en medewerkers en het realiseren van de beste zorg voor de patiënt/cliënt.

Indien doelen betreft duurzaamheid zijn opgenomen in het Strategisch plan door het bestuur, kan de leidinggevende hierop aangewezen worden. U kunt de leidinggevende helpen betreft het invullen en realiseren van de doelen.

Beschrijf de impact van duurzaamheid op de organisatie, medewerkers en patiënten/cliënten. Geef aan wat duurzaamheid zou kunnen opleveren op deze niveaus.

Gebruik verhalende argumenten. Naast feiten kunnen verhalende argumenten ook handig zijn om leidinggevend te overtuigen. Vooral bij situaties die niet direct te maken hebben met prestaties van de organisatie zoals de klimaatcrisis. Onderzoek heeft aangetoond dat als we verhalende elementen in onze argumentatie gebruiken, dus bijvoorbeeld herkenbare situaties schetsen, de andere partij het in hun hoofd kunnen verbeelden [\(Bron\)](#).

U kunt samen met de leidinggevende nadenken over bijvoorbeeld: duurzaam inzetbeleid, goede mogelijkheden bespreken betreft duurzaam inkopen en green teams als ambassadeur werven.

Gezien de leidinggevende contact kan hebben met de teamleiders van een afdeling, kan in samenwerking verschillende acties worden georganiseerd.



Interview met leidinggevende

Pieter Zeilstra is Hoofd Facilitair Bedrijf bij het Bravis Ziekenhuis. Hij is verantwoordelijk voor diverse ondersteunende diensten zoals logistiek, eten & drinken en schoonmaak. Zeilstra heeft een groot hart voor Duurzaamheid. Zo zet hij zich samen met zijn team actief in om duurzame projecten en initiatieven te realiseren om het Bravis Ziekenhuis nog meer te vergroenen.



Om u te inspireren is Pieter Zeilstra geïnterviewd en gevraagd naar tips en tricks die u kunt gebruiken om als (groene) leidinggevende te communiceren over duurzaamheid.

Wat doet u aan duurzaamheid?

“Duurzaamheid speelt een grote rol in het Bravis ziekenhuis. Het is als fundament verwerkt in de missie en visie van ons ziekenhuis. Vanuit het Facilitair Bedrijf dragen we hier bijvoorbeeld aan bij vanuit onze afdeling logistiek met het reduceren van (rest)afval bezig te zijn. Het helpt dat we een aantal hele enthousiaste collega’s hebben die hier heel actief mee zijn en echt ambassadeurs zijn. Op dit moment zijn we ook bezig met een 0-meting voor de Milieuthermometer Zorg, om objectief te bepalen waar we nu echt staan en vervolgens te komen tot verdere verbetermaatregelen en een mogelijke certificering. Een ander project waar we mee gestart zijn, is het terugdringen van voedselverspilling.”

Hoe betreft u andere medewerkers bij het uitvoeren van duurzame projecten?

“Met mijn collega’s heb ik het vaak over duurzaamheid. Voor de Milieuthermometer hebben wij binnen het Facilitair Bedrijf, per thema, kartrekkers waar ik uiteraard eindverantwoordelijk voor ben. Ik ga graag in gesprek met anderen en probeer te achterhalen hoe iedereen met zijn of haar expertise kan bijdragen aan duurzame projecten.”

Wat doet u als u tegen barrières aanloopt bij het betrekken van de medewerkers?

“Focussen op mensen die wel mee willen werken. Daarmee breng ik verandering in gang. Dan volgt de rest vanzelf.”

In het Bravis ziekenhuis is Anita Donkers Adviseur Duurzaamheid. Wat zou u van haar willen horen om geïnspireerd en gemotiveerd te raken om aan duurzame projecten bij te dragen?

“Het horen van de maatschappelijke impact die wij kunnen maken als groen ziekenhuis inspireert mij. Daarnaast zou ik willen weten hoe ik medewerkers zo goed mogelijk kan meenemen in mijn verhaal, zodat het voor iedereen begrijpelijk is waarom we dit doen. Hiervoor zouden tools - waarbij wordt uitgelegd hoe je het beste een gesprek kan aangaan met verschillende medewerkers - handig zijn. Goede voorbeelden van communicatiemiddelen zou ik dus erg waarderen.”

Wat zijn gouden tips die u andere leidinggevendenden mee zou willen geven bij het stimuleren van een groene zorginstelling?

“Houd het vooral leuk. Probeer ook plezier te maken tijdens het stimuleren van duurzaamheid. Iedereen houdt ervan om op een ludieke en creatieve manier bezig te zijn met iets. Organiseer competities, bijvoorbeeld om afval terug te brengen. Zoek ambassadeurs binnen alle geledingen van de organisatie. Het project moet niet alleen iets van jou en/of het facilitair bedrijf zijn. Probeer vooral samen te werken met andere afdelingen. Vorm een coalitie met mensen die verandering willen brengen. Vergeet daarnaast niet dat verandering in kleine stapjes gaat. Streef naar kleine verbeterstappen. Ten slotte is mijn laatste tip: kies een structuur. Wij maken in het Bravis Ziekenhuis gebruik van de Milieuthermometer waar we verbeteracties aan koppelen.”

Kleine verbeterstappen, plezier tijdens het uitvoeren van het project en een gestructureerde aanpak: de drie belangrijke ingrediënten voor het succesvol vergroenen van een zorginstelling, aldus Pieter Zeilstra.



4.3 BESTUURDERS



Bron afbeelding: Start Green Deal Zorg in 2015, initiatief Milieu Platform Zorgsector en min. van EZK

De afgelopen jaren staan nieuwsberichten vol met onderwerpen als: energietransitie, klimaatakkoord van Parijs, duurzame inzetbaarheid, circulaire economie, stikstofnormen, natuurrampen etc. Ieder jaar wordt dit thema zowel nationaal als mondiaal actueler. Vandaag de dag kan daarom geen enkele bestuurder eromheen.

Al met al is het dus belangrijk om de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht te overtuigen van de urgentie om duurzaamheid binnen de organisatie te stimuleren.

Hieronder zijn in twee aparte kopjes beschreven hoe met de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht gecommuniceerd kan worden om een groene zorg te stimuleren.

4.3.1 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is het hoogste bestuursorgaan binnen een organisatie. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor de zorg en het beleid. Het geeft leiding aan een instelling en ontwikkelt het strategisch beleid, waaronder de missie en visie.

De raad dient ook verantwoording af te leggen tegenover de Raad van Toezicht.

De bestuursleden onderhouden verder ook goed contact met de cliëntenraad.

4.3.2 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt proactief toezicht en is kritisch adviseur van de Raad van Bestuur. Deze beoordeelt elk jaar een aantal belangrijke besluiten van het bestuur, waaronder bijvoorbeeld de strategische koers, begroting en de jaarrekening. Al met al houdt de Raad toezicht op de financiële gezondheid, risicobeheersing, uitvoering van de strategie en borging van de belangen van verschillende stakeholders door directe/bestuur.



Enkele communicatie tips:

Geef duidelijk en helder aan wat de rol van het bestuur is betreft het stimuleren van duurzaamheid. Focus hierbij op onderdelen als het beschermen van de gezondheid en welzijn van de patiënt en mens, het bevorderen van sociale rechtvaardigheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Bestuurders die de green deals zorg ondertekenden, hebben voortaan alleen binnen dat kader ruimte om te besturen. En voor de communicatie kan je die ruimte ook pakken.

Om de Raad van Bestuur te overtuigen om duurzaamheid hoger op de agenda te plaatsen, is het belangrijk om de speerpunten te kiezen die voor uw instelling van belang zijn en die passen bij de missie en visie van de instelling.

Informeert de bestuurders middels cijfers en een duidelijk dashboard met alle relevante informatie.

Maak een schatting van financiën bij een plan dat u presenteert aan het bestuur.

Betrek de maatschappelijke verantwoordelijkheid in uw verhaal. De CO₂-uitstoot van de zorg bedraagt ongeveer 7% van de totale CO₂-voetafdruk van Nederland.

Vermeld wat de positieve effecten zijn van het stimuleren van duurzaamheid in de organisatie. Betrek hierbij positieve effecten op zowel de werknemers in de organisatie als de maatschappij en het milieu.

Zorgverzekeraars, zorgkantoren en financiers stellen steeds meer eisen aan de duurzaamheid van een organisatie. Bij onvoldoende (aantoonbare) doelen en resultaten is er het risico dat er minder zorg ingekocht wordt en/of komt financiering van projecten niet meer rond.

In een milieu- of duurzaamheidsjaarverslag legt een zorginstelling "verantwoording" af over het gevoerde milieubeleid aan de overheid, de eigen werknemers en andere belanghebbenden. Vermeld het bestuur dat het ondernemen van actie cruciaal is gezien de voortgang op gestelde doelen wordt gerapporteerd in het verslag.

Besturen kunnen strategische doelen verwerken in een Strategisch plan waarin ze doelen voor de komende jaren beschrijven. Vermeld het bestuur dat het belangrijk is dat hier een stuk aan duurzaamheid wordt toegewijd zodat het doel vast staat.

Geef aan dat mensen bereidwilliger zijn om te luisteren naar een rolmodel dan een doorsnee persoon. Dat om deze reden het bestuur een verantwoordelijk heeft om een voorbeeld te zijn door zijn eigen kopje mee te nemen, een boom te planten of een keertje fietsend naar werk te komen.

Laat de bestuursleden kennismaken met Greenteams, milieucoördinatoren of cliënten die enthousiast zijn over duurzaamheid waarbij ze een presentatie geven over hun motivatie en ideeën om duurzaamheid te stimuleren binnen de organisatie.

Vermeld dat een groene zorg ook gerealiseerd kan worden door de medewerkers en patiënten/cliënten in groen te laten werken. Hiermee wordt bedoeld: een groene werkplek (gebouw, omgeving), groene voeding, voldoende beweging en een rookvrije omgeving. Naast een groene zorg stimuleert dit ook een duurzame inzetbaarheid. Dus een win-winsituatie voor de organisatie!



Aandachtspunten Care en Cure bij het inspireren van besturen:

Care	Cure
Opdrachtgevers zijn vaak gemeenten en zorgkantoren	Opdrachtgevers zijn vaak zorgverzekeraars

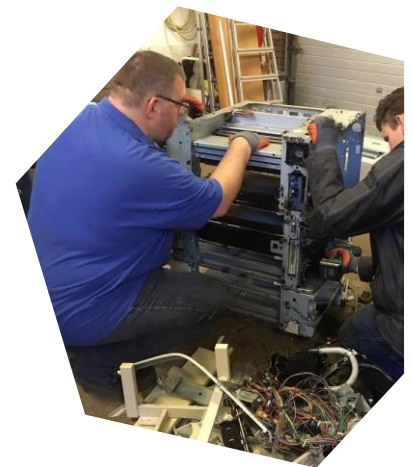
5 BELANG VAN DUURZAAMHEID: CLIËNTEN EN PATIËNTEN

Eerder is beschreven hoe communicatie over groene zorg met verschillende (zorg)medewerkers, leidinggevend en het bestuur gerealiseerd kan worden. Naast genoemde belangen, bestaat een andere onmisbare doelgroep uit cliënten en patiënten. Gezien cliënten en patiënten centraal staan binnen de zorginstellingen, is het belangrijk om deze mee te nemen in de reis om een groene zorg te realiseren.

De term “cliënten” wordt gebruikt in de GGZ, GHZ en VVT en is een andere woord voor patiënten waar zorgbehoevenden in het ziekenhuis mee worden aangeduid. In de volgende subhoofdstukken zullen communicatie tips worden besproken voor deze twee groepen.

5.1 CLIËNTEN

Het succes van ieder contact in de Care sector (GGZ, GHZ, VVT) valt of staat bij de kwaliteit van communicatie. Veel cliënten zijn namelijk in hun denken en in hun communicatie gestoord. In de GGZ komt u in aanraking met symptomen zoals verwardheid, verhoogde associativiteit en waanideeën waar u alert op dient te zijn tijdens het voeren van een gesprek. Verder kunnen GHZ cliënten erg verschillen in bijvoorbeeld de mate van verstandelijke handicap, denkniveau en leeftijd. Ten slotte bestaan cliënten binnen de VVT veelal uit de oudere leeftijdscategorie. Deze cliënten kunnen lijden aan allerlei aandoeningen zoals dementie. Hierdoor is communicatie aangepast op de doelgroep erg belangrijk om de boodschap helder over te brengen.



Bron afbeelding: 's Heerenloo

Enkele communicatie tips voor de GGZ cliënten:

Zorg dat de cliënt zich erkend, begrepen en gesteund voelt. Dit vergroot de betrokkenheid bij de projecten.
Benader de cliënt zoals u zelf benaderd zou willen worden. Denk hierbij aan: goed luisteren, respect voor de ander hebben en geen verwijten maken.
Zorg voor echtheid, empathie en onvoorwaardelijke acceptatie van de cliënt.
Druk u eerlijk en direct uit, zeg wat u bedoelt
Ga na wat de patiënt denkt en voelt. Herhaal de mening van de cliënt in uw eigen woorden en vraag of dat is wat bedoelt was.
Ga niet beleren en bekritisieren.



Maak duidelijk wat de verwachtingen zijn van het gesprek. Stel hierbij de verwachtingen niet te hoog om teleurstelling te voorkomen.

Voor meer informatie, zie [verpleegkundepsychiatrie](#)

Enkele communicatie tips voor de GHZ cliënten:

Pas de communicatie aan op het niveau van de cliënt en gebruik korte zinnen zonder moeilijke woorden.

Vermijd ontkenningen (dit is te ingewikkeld)

Wacht minimaal enkele seconden met een reactie (i.v.m. de vertraagde informatieverwerking van de cliënt)

Herhaal regelmatig wat er besproken is

Vul de verbale communicatie aan met lichaamstaal of visuele ondersteuning (gebaren, mimiek, pictogrammen)

Blijf concreet en geef voorbeelden om te verduidelijken

Bespreek in een zin maar 1 onderwerp, stel maar 1 vraag.

In het geval van een kind of jongere; laat de ander de vraag of de boodschap in eigen herhalen. Zo weet u of de ander u goed begrepen heeft.

Gebruik geen spreekwoorden of gezegden. Die kunnen letterlijk genomen worden of voor verwarring zorgen. (Dat loopt in de soep. Daar ga ik een stokje voor steken).

Benader de ander positief en laat merken dat u de ander gehoord hebt. Laat de ander ook vragen stellen.

Geef de ander tijd om te antwoorden en heb geduld.

Voor meer informatie, zie informatie op [parnassagroep](#) en [expertisepuntvb](#).

Enkele communicatie tips voor VVT cliënten zijn:

Leg contact met aandacht. Kijk de cliënt aan en maak oogcontact.

Maak uzelf goed bekend. Leg duidelijk uit wie u bent en wat u komt doen, ook al bent u een bekende.

Spreek in korte zinnen en maak gebruik van simpel taalgebruik. Praat over één onderwerp en vraag één ding tegelijk.

Controleer regelmatig of de boodschap is overgekomen en geef de cliënt de tijd om het te verwerken en te reageren.

Maak zoveel mogelijk gebruik van gesloten vragen i.p.v. open vragen.

Wees alert op iemands reactie en benoem de gevoelens. Hierdoor voelt iemand zich erkend, dit geeft een veilig gevoel.

Toon betrokkenheid. Op deze manier stimuleert u dat een cliënt zich gehoord voelt en meedoet.



Voor meer informatie, zie [praktische handleiding dementie](#)

Enkele manieren van communicatie zijn:

Maak gebruik van posters en flyers. Visuele beelden zijn effectiever dan lange stukken tekst en blijven bovendien langer hangen.

Maak gebruik van het intranet en nieuwsbrieven van de instelling. Gebruik een pakkende titel en probeer de tekst kort en bondig te houden.

Maak gebruik van video's in plaats van tekst waar mogelijk. Dit is een meer pakkende en snellere manier van informatie overdracht.

Plaats deze QR code op een poster in de gangen, WC en parkeerruimte. Op deze manier kunnen patiënten/cliënten maar ook naasten meer te weten komen over duurzame zorg tijdens het wachten.

Sociale media zoals een YouTube kanaal, facebook en Instagram zijn handige platforms waarop informatie gedeeld kan worden op een eenvoudige en speelse manier. Maak hierbij ook vooral gebruik van video's.

Maak gebruik van het keurmerk van de instelling om duurzaamheid te stimuleren.

Maak gebruik van QR codes waarbij men na het scannen informatie kan

Woon besprekingen bij de cliëntenraad bij. Op deze manier kunt u de cliënten direct spreken. Daarnaast is de cliëntenraad een belangrijke schakel die duurzaamheid binnen een instelling kan stimuleren gezien zij meepraten over het beleid van een zorginstelling.

Woon werkoverleggen bij en brainstorm met de medewerkers wat zij kunnen betekenen om duurzaamheid te kunnen stimuleren. Immers, zij zien de cliënten dagelijks.

Volg speciale dagen betreft duurzaamheid via een issuekalender, laat de cliënten actief participeren aan deze dagen. Zie [6.2.Issue kalender](#) voor meer informatie.

Voorbeeld: Groene GGZ

Er zijn verschillende soorten cliënten binnen de GGZ. Sommige cliënten zijn zich bewust van de klimaatcrisis en andere weer niet. Bij de cliënten die zich er bewust van zijn, zou in samenwerking met de behandelaars kunnen worden nagedacht om milieubewuste behandelingen in te zetten en daarmee de CO2 footprint mee te nemen. Dit zou tijdens het intake gesprek kunnen worden besproken met de cliënt.

Zie voor meer informatie: [IVN: Groene GGZ](#)



Bron afbeelding: IVN

5.2 PATIËNTEN

In het ziekenhuis bevinden zich verschillende soorten patiënten. Van jong tot oud, poliklinische patiënten en van een korte tot langdurig klinische opname: alles komt voor. Hierbij is het belangrijk om na te gaan op welke manier deze verschillende patiëntengroepen kunnen bijdragen aan duurzaamheid. Patiënten die voor een langere periode zijn opgenomen en veel medicatie gebruiken, vormen bijvoorbeeld een mooie doelgroep om te inspireren, net zoals de grote groep poliklinische patiënten die regelmatig het ziekenhuis bezoeken. (veel patiënten hebben een korte ligduur, focus op langdurig opgenomen patiënten doet een enorme groep tekort. Denk ook aan bijv. poliklinische patiënten of dialyse patiënten die niet opgenomen zijn, maar wél regelmatig het ziekenhuis bezoeken). Hoe kan er nu gecommuniceerd worden met deze patiënten?

In **Hoofdstuk 4** is beschreven hoe met verschillende medewerkers in het ziekenhuis gecommuniceerd kan worden over duurzaamheid. Artsen en verpleegkundigen hebben directe patiëntencontact waardoor zij veel invloed hebben op patiënten. Daarnaast staan ook trucjes weergegeven waarmee duurzaamheid onder de aandacht kan worden gebracht.

Enkele manieren van communicatie zijn:

Maak gebruik van posters en flyers. Visuele beelden zijn effectiever dan lange stukken tekst en blijven bovendien langer hangen. Hang deze in de patiëntenkamers en op de gangen van de verpleegafdeling.

Posters, flyers, tentoonstellingen kunnen ook opgehangen of geplaatst worden in de centrale hal. Hier komen dagelijks ook veel (poliklinische)patiënten en naasten langs.

In de patiëntenkamers hangen meestal televisies. Gebruik deze door op het beginscherm iets educatiefs of inspirerend te laten zien.



In de meeste ziekenhuizen kan je gratis gebruik maken van wifi. Hierbij dient in sommige gevallen ingelogd te worden op de portal van het ziekenhuis. Maak gebruik van deze mogelijkheid door op het beginscherm van de portal iets educatiefs of inspirerend te laten zien betreft duurzaamheid.

Maak gebruik van video's in plaats van tekst waar mogelijk. Dit is een meer pakkende en snellere manier van informatie overdracht.

Sociale media zoals een youtube kanaal, facebook en instagram zijn handige platforms waarop informatie gedeeld kan worden op een eenvoudige en speelse manier. Patiënten en familie kunnen ook de sociale media van het ziekenhuis raadplegen. Maak hierbij ook vooral gebruik van video's.

Woon werkoverleggen bij en brainstorm met de medewerkers wat zij kunnen betekenen om duurzaamheid te kunnen stimuleren. Immers, zij zien de cliënten dagelijks.

Volg speciale dagen betreft duurzaamheid via een issuekalender, laat de cliënten actief participeren aan deze dagen. Zie [6.2.Issue kalender](#) voor meer informatie.



Bron afbeelding: Medisch Spectrum Twente

6 TOOLS EN VOORBEELDEN

Zie hiervoor de publicatie:

Bijlagen Draaiboek Groene Communicatie

Zijn er voorbeelden van instellingen om toe te voegen? Mail naar info@milieuplatformzorg.nl met vermelding bij welk thema het past.