

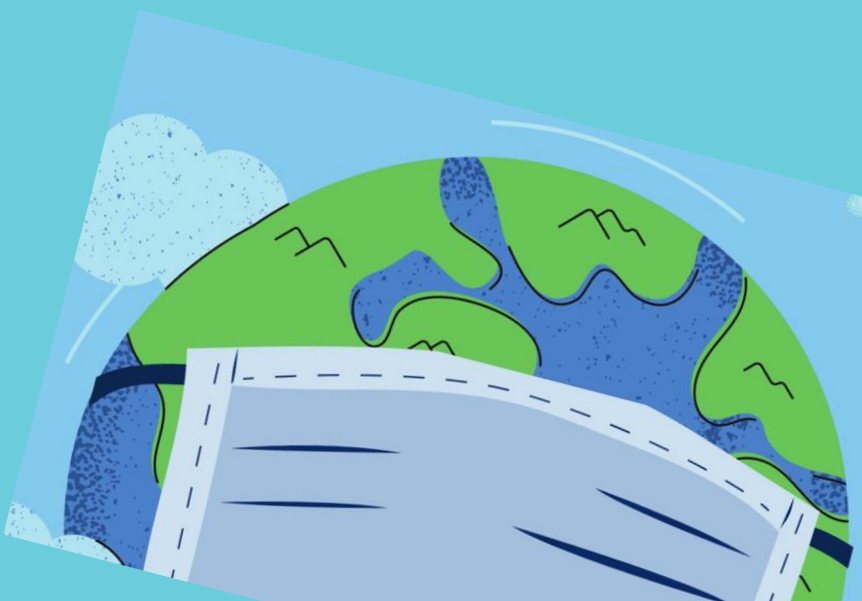


MPZ milieu platform zorgsector

Draaiboek Groene Communicatie

voor intramurale zorginstellingen
juni 2023

**Voorlichting
en bewustwording voor
duurzame zorg**





MPZ milieu platform zorgsector

Colofon

Draaiboek Groene Communicatie in de Zorg, versie 2, juni 2023.

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 -opbrengsten, verslaglegging en praktische thema's als veilig werken met gevaarlijke stoffen, voorkomen van verspilling (van water, energie, voedsel, materialen en grondstoffen), afvalpreventie en -scheiding, duurzaam vervoer, duurzaam inkopen, enzovoort.

De MPZ werkgroepen 'voorlichting en bewustwording' en 'cliënten en duurzaamheid' hebben zich gebundeld tot de werkgroep 'Groene Communicatie' die in 2022 het initiatief nam voor het opstellen van het draaiboek 'Groene Communicatie' voor intramurale instellingen in de zorg. Deze werkgroep streeft ernaar het draaiboek en bijlagen jaarlijks te actualiseren. Heb je een suggestie voor verbetering, een aanvulling of een nieuw voorbeelddocument? Geef het door aan info@milieuplatformzorg.nl.

Met dank aan de leden van de werkgroep MPZ - Groene Communicatie (A-Z)

Angelique Koningswoud, Anita Donkers, Annie Dijkshoorn, Babet Wolferink, Bertina Spelt, Brenda Veltink, Daphne Bosch, Elles Arxhoek, Franca Kerstens, Inez Hamelink, Julia Bakker, Lars Nicolaes, Léon Schoonhoven, Mariska Jansen, Monique Rietveld, Renske Teunissen, Steven Kentalis, Therese van den Heuvel, Wendy Faassen. Speciale dank gaan uit naar Sumeyye Kabadayi die veel werk heeft verricht bij het opstellen van de eerste versie.

Regie en redactie

Adriaan van Engelen (MPZ) en Ingrid van Heerde (ASVZ)

Ondersteuning

Judith de Bree (MPZ), Désiré Mureau (MPZ), Ellen Snaathorst (Stimular).

Milieu Platform Zorgsector

Botersloot 177

3011 HE Rotterdam

010 - 238 28 28

info@milieuplatformzorg.nl

www.milieuplatformzorg.nl

Bij het samenstellen van de inhoud van het draaiboek en de bijlagen 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 op of via dit draaiboek wordt getoond, kunnen 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	COMMUNICEREN OVER HET BELANG VAN DUURZAAMHEID	9
4.1	Medewerkers	10
4.2	Leidinggevenden	13
4.3	Bestuurders	16
5	BELANG VAN DUURZAAMHEID: CLIËNTEN EN PATIËNTEN	18
5.1	Cliënten	18
5.2	Patiënten	21
6	TOOLS EN VOORBEELDEN	22



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)

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. Er is een breed spectrum van ontvangers, van cliënten, medewerkers tot en met raad van bestuur en externe stakeholders. En daarnaast is de invloedssfeer nog groter door alle netwerken waarin deze personen zich begeven.

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

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 als 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 de verduurzaming van uw zorgorganisatie te stimuleren. Hierbij kunt u ook gebruikmaken van de issuekalender en externe bronnen die zijn opgenomen.



3 ALGEMEEN

3.1 ALGEMENE TIPS COMMUNICATIE

Het is allereerst belangrijk dat u goed kunt uitleggen waar duurzaamheid over gaat en wat u binnen uw organisatie wilt bereiken. Door te communiceren over wat de organisatie allemaal al doet / al heeft bereikt 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 de 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. Geef ook tips op basis van de opgedane ervaringen en eventuele verbeteringsuggesties (wat ging goed en wat zou je de volgende keer beter doen).

U bereikt meer met een simpele poster dan met 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.

Social media, zoals LinkedIn, Facebook, Tiktok, Twitter, etc.

In offertes benoemen wat u aan duurzaamheid doet.

In de organisatiefolders 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 of onderaan e-mails.

De boodschap op uw kerstkaart.

Groene relatiegeschenken.

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

3.3 STIMULEER GOED GEDRAG

Gedragsverandering kan op verschillende manieren tot stand komen. Zo zijn er voorbeelden waarbij het initiatief komt van medewerkers en/of cliënten in Green Teams, werkgroepen en cliëntenraden, maar u kunt ook zelf een initiatief starten binnen uw zorgorganisatie. Om daarbij gedragsverandering te bereiken adviseert MPZ hierbij 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.
 - Maak de gedragsveranderingen mogelijk.
 - Maak nieuw gedrag makkelijk en leuk.
 - Maak nieuw gedrag concreet.
 - Maak gebruik van geheugensteuntjes en nudges.
 - Vermeld in hoeverre het een wettelijke verplichting is of een streven.
 - Neem de belemmeringen weg. Bijvoorbeeld:
 - praktische belemmeringen: een deur gaat zwaar open en dicht en staat daarom de hele dag open.
 - organisatorische belemmeringen: deze taak is niet benoemd en niet toebedeeld aan personen. Niemand wordt erop aangesproken. Het was nog geen afspraak om het zo te doen.
 - 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 en benadruk het belang ervan en waarom.
- 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, die een praktische invulling voor de CSRD nastreeft.

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 een afgebakende periode betreft. Juist die blootstelling (exposure) is een goed mechanisme om meningen en gedrag te veranderen.



Het is belangrijk dat u in beeld brengt wat het resultaat is van de campagne. 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 beker 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. Suggesties voor acties waarmee u duurzaamheid op de agenda zet:

- 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.



Bron afbeelding: Meander Medisch Centrum

Zie voor meer campagnes de **issuekalender in hoofdstuk 6.2.**

3.6 MOTIVERENDE GESPREKSVOERING

Het motiveren van patiënten/cliënten en medewerkers is ook van groot belang om duurzaam gedrag te stimuleren. Pas als iemand begrijpt wat het oplevert en wat zijn/haar rol en bijdrage kan zijn, kan verandering op gang komen.

Motiverende gespreksvoering is gebaseerd op de volgende principes:



- **Empathie:** 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 betrokkene kan in een situatie terechtkomen waarin deze lijdt onder conflict in keuzes. Hierbij zal een advies of het overtuigen van de betrokkene leiden tot het verdedigen van de andere keuze ("Ja maar..."). Het is belangrijk dat de betrokkene de ruimte krijgt om eigen keuzes te maken zonder onder druk te staan van externe beloningen, dreigementen en deadlines.
- **Zelfredzaamheid ondersteunen:** het is ook belangrijk dat de betrokkene ziet dat hij de competenties heeft om te veranderen (zelfredzaamheid). Als u vertrouwen uitspreekt 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
VVT/Ziekenhuizen	Motiverende gespreksvoering
VVT/Ziekenhuizen	Motiverende gespreksvoering
Ouderenzorg	Motiverende gespreksvoering (Klik op: Download PDF)

4 COMMUNICEREN OVER HET BELANG VAN DUURZAAMHEID

Voor het uitleggen van het belang van duurzaamheid en welke doelen uw organisatie nastreeft, doet u er goed aan om uw boodschap aan te laten sluiten bij de verschillende doelgroepen binnen uw organisatie; van (zorg)medewerkers, teamleiders, patiënten/cliënten tot en met toezichthouders. Iedereen beweegt zich op een andere manier door de dag en neemt informatie op verschillende manieren en momenten tot zich. Voor iedere doelgroep heeft MPZ communicatietips verzameld.

Als je communiceert over het belang van duurzaamheid heb je te maken met verschillende doelgroepen. In dit hoofdstuk wordt doelgroepgerichte communicatie beschreven.



4.1 MEDEWERKERS

Binnen zorgorganisaties zijn er verschillende groepen (zorg)medewerkers. Zo heb je in de Cure sector 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. In de caresector hebben (persoonlijk) begeleiders nauw contact met de cliënten en staan therapeuten en ondersteunende diensten meer op afstand.



Bron afbeelding: Sint Maartenskliniek

Zorgmedewerkers zoals verpleegkundigen, verzorgenden en (persoonlijk) begeleiders zijn verantwoordelijk voor de patiënten- en/of cliëntenzorg. Een van de CanMEDS¹ rollen van een zorgverlener is het maatschappelijk handelen. Hierbij wordt verondersteld de gezondheid te bevorderen van de mens in de maatschappij, maar dat effecten van klimaatverandering op de gezondheid van mensen wordt voorkomen. En omgekeerd, dat moet worden voorkomen dat klimaatverandering ontstaat ten gevolge van menselijk handelen in de zorg.

Per vakgebied bestaan er al enkele commissies die zich inzetten om een groene zorg binnen hun vakgebied te stimuleren, zoals de commissie "[De 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."

¹ Systematiek waarin de beroepen van verpleegkundige en verzorgende worden beschreven, waarbij onderscheid wordt gemaakt in zeven competentiegebieden.



[De Groene Zorg Alliantie](#) is hierbij het overkoepelende netwerk om zorgprofessionals met een groen hart te verbinden en te verenigen.

Wat goede resultaten oplevert is om vanuit het jaarplan te werken aan duurzaamheid, bijvoorbeeld door teams zelf een challenge te laten formuleren en uitvoeren, zodat zij concreet met iets aan de slag gaan. Door in die fase bekend te maken waar ze praktische informatie en materialen kunnen vinden (bijvoorbeeld intranet) of opvragen (intern en/of extern), kunnen ze goed op weg worden geholpen. Door het bieden van een platform waarop de ervaringen kunnen worden gedeeld, kunnen teams van elkaar leren en verder bouwen op de ervaringen die er al zijn opgedaan.

Enkele communicatievoorbeelden: achtergrond

Gezondheid wordt door klimaatverandering al beïnvloed en de effecten zullen naar verwachting evenredig aan de klimaatverandering blijven toenemen. 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 een negatieve bijdrage aan de klimaatverandering. Het is een morele plicht van zorgverleners om bij te dragen aan het voorkomen van klimaatverandering door het verminderen of (bij voorkeur) voorkomen van de uitstoot van broeikasgassen.

The International Council of Nurses zegt: "De effecten van klimaatverandering hebben ingrijpende gevolgen voor de gezondheid en het welzijn van de mens. De nadelige effecten zullen voortvloeien uit de impact op ons fundament van gezondheid: 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, het maken van afspraken om beter om te gaan met grondstoffen en het 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 zoals het beschermen van de gezondheid en het welzijn van de patiënt/cliënt 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 bestuurlijk gedragen milieubeleid.



Benadruk dat verpleegkundigen, verzorgenden of (persoonlijk) 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, activiteitenbegeleiders, voedingsassistenten etc. ook direct contact hebben met cliënten/patiënten en 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 hiervan gebruik 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. Voor het bereiken van medewerkers met een laag taalniveau (A1/A2) helpt toegankelijke informatie, zoals een podcast of informatie met visuele ondersteuning.

Schakel de marketing- en communicatieafdeling in voor advies en ondersteuning. Ga samen brainstormen en bepaal de strategie voor deze doelgroep.

Gebruik het intranet. Probeer hierbij pakkende kopjes te maken en houdt het kort en bondig zodat het medewerkers prikkelt om het te ~~sneller~~ lezen. Stel intranet ook in zodat het opent bij het opstarten van de computer en medewerkers het item 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.

Vraag of u een deel van het werkoverleg kan bijwonen om uw verhaal te delen en in gesprek te gaan over (een specifiek onderdeel van) duurzaamheid.

Een teamleider of afdelingshoofd fungeert vaak als "doorgeefluik" van informatie naar de afdeling. Maak hier gebruik van door hen te voorzien van relevante kennis en informatie en hen te (laten) coachen/ondersteunen bij het informeren en enthousiasmeren van medewerkers voor dit thema en het bedenken en uitvoeren van acties.

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



Deel informatie op een eenvoudige en speelse manier via sociale media zoals een eigen YouTube kanaal, Facebook pagina en Instagram account. Maak hierbij ook vooral gebruik van video's.

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

Zet met behulp van de issuekalender duurzaamheid op de agenda en nodig medewerkers en cliënten vroegtijdig uit om actief te 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/zorgorganisatie. Leidinggevenden zijn (over het algemeen) ondernemende netwerkers met 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 nodig. 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 klimaatdoelen en in staat is om deze samen met het team te vertalen naar concrete acties om deze doelen te kunnen behalen.

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

Enkele communicatie tips:

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

Zorg voor een heldere overdracht van de duurzame doelen uit het Strategisch plan aan leidinggevenden/managers/teamleiders, zodat zij het belang van de doelen doorgronden en onderschrijven

Gebruik naast feiten ook verhalende argumenten om leidinggevenden mee te nemen in het belang van het werken aan duurzame doelen. 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 toehoorders het in hun hoofd kunnen verbeelden.

Geef duidelijk aan wat u verwacht van de leidinggevenden/managers/teamleiders in het stimuleren van duurzaamheid binnen het team en het werken aan en behalen van de duurzame doelen.



Denk samen met de leidinggevenden/managers/teamleiders na over bijvoorbeeld duurzame inzetbaarheid, duurzaam inkopen en het werven van ambassadeurs voor de green teams.

Bied desgewenst ondersteuning aan de leidinggevenden bij het vertalen van de doelen in concrete acties en daarmee aan het realiseren van de doelen.

Focus hierbij op

- Coachend leiderschap en een integrale aanpak, zodat werken aan duurzaamheid geen extra taak wordt, maar geïntegreerd onderdeel van de dagelijkse routine.
- Het stimuleren van medewerkers om een start te maken met datgene waar de positieve energie van medewerkers op zit.
- Ruimte bieden aan innoverend en lerend werken aan duurzaamheid.



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. Het helpt dat we een aantal hele enthousiaste collega’s hebben die hier heel actief mee zijn en echt ambassadeurs zijn. De 0-meting voor de Milieuthermometer Zorg is uitgevoerd. Hiermee is objectief vastgesteld waar we nu echt staan. Momenteel voeren we verbetermaatregelen door en gaan we voor 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 er meer omheen: duurzaamheid moet op de agenda komen in alle lagen van de organisatie.

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 wordt 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 van Bestuur legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht en onderhoudt contact met belangenvertegenwoordigers zoals cliënten-, verwanten- en ondernemingsraad.

4.3.2 Raad van Toezicht

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



Enkele communicatie tips:

Vraag het bestuur hoe zij haar rol ziet in de verduurzaming van de organisatie, geef duidelijk en helder jouw kijk hierop en onderzoek samen hoe duurzaamheid integraal onderdeel kan worden van de bedrijfsvoering.

Vraag het bestuur om in een Strategisch plan met een beschrijving van doelen voor de komende jaren, ook duurzaamheidsdoelen op te nemen, zodat deze vast staan en worden doorgevoerd in de gehele bedrijfsvoering. Lever desgewenst de betreffende tekst zelf aan of geef feedback op het concept.

Kies, om de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht te overtuigen om duurzaamheid hoger op de agenda te plaatsen, speerpunten die voor uw instelling van belang zijn en die passen bij de missie en visie van de organisatie.

Sluit aan bij de taal van de bestuurders en toezichthouders. Richt je op de strategische doelen, op het programma management van de transitie naar een duurzame organisatie. Benoem de kpi's waarop gestuurd kan worden en geef een beeld van de integraliteit van de kpi's en hoe monitoring hierop essentieel en mogelijk is.

Benadruk de urgentie van verduurzaming, met oog op de beweging die er gaande is bij zorgverzekeraars, zorgkantoren en financiers om in toenemende mate eisen te gaan stellen aan de duurzaamheid van een organisatie. Bij onvoldoende (aantoonbare) doelen en resultaten bestaat het risico dat er minder zorg ingekocht wordt, komt financiering van projecten niet meer rond en/of volgt er een korting op de tarieven.

Vertel het bestuur dat met de invoering van de CSRD in 2025 (over 2024) het cruciaal is om actie te ondernemen om te (kunnen) rapporteren over de voortgang op gestelde duurzame doelen.

Betrek de maatschappelijke verantwoordelijkheid in uw verhaal. De CO₂-uitstoot van de zorg bedraagt ongeveer 7% van de totale CO₂-voetafdruk van Nederland. Ook veroorzaakt de zorgsector door verspilling van voedsel en kostbare grondstoffen en materialen erg veel afval.

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

Informeer 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. Benoem ook de andere waarden die zich niet of moeilijk in geld laten uitdrukken.

Maak duidelijk dat het benutten van de cirkel van invloed van bestuurders en toezichthouders van essentieel belang is in het verduurzamen van de zorgorganisatie als geheel. Geef aan dat mensen bereidwilliger zijn om te luisteren naar een bestuurder als rolmodel dan een doorsnee persoon. Dat om deze reden het bestuur een



verantwoordelijkheid heeft om het goede voorbeeld te geven door bijvoorbeeld een eigen kopje mee te nemen, regelmatig op de fiets naar het werk te komen, verlichting en apparatuur uit te schakelen bij vertrek, te kiezen voor gezonde voeding en leefstijl, enz.

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 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!

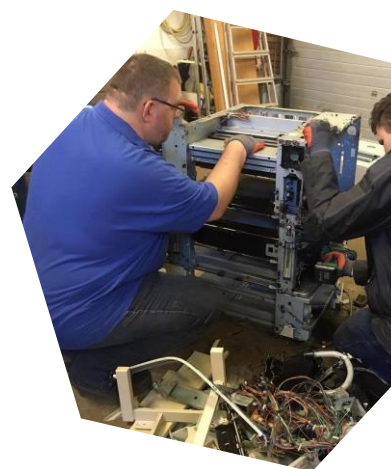
5 BELANG VAN DUURZAAMHEID: CLIËNTEN EN PATIËNTEN

Eerder is beschreven hoe communicatie over groene zorg met verschillende (zorg)medewerkers, leidinggevenden en het bestuur gerealiseerd kan worden. Aangezien cliënten en patiënten centraal staan binnen de zorginstellingen, is het belangrijk om hen ook 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, afgestemd op de diverse doelgroepen. Veel cliënten ervaren beperkingen in hun denken en in hun communicatie. In de GGZ komt u in aanraking met symptomen zoals verwardheid, verhoogde associativiteit en waanideeën waar u alert op dient te zijn. Verder kunnen cliënten in de gehandicaptenzorg erg verschillen in denkniveau, gedrag en leeftijd. Ten slotte bestaan cliënten binnen de VVT veelal uit de oudere leeftijdscategorie. Deze cliënten kunnen lijden aan louter fysieke aandoeningen, maar ook aan allerlei geestelijke aandoeningen zoals dementie. Om de boodschap helder over te brengen is communicatie aangepast op de doelgroep dus erg belangrijk. In deze paragraaf geven we een opsomming van tips, waaruit u zelf een keuze kan maken die u



Bron afbeelding: 's Heerenloo



relevant acht voor uw doelgroep. Om te verdiepen zijn er linkjes opgenomen naar de specifieke doelgroep (GGZ, GHZ en VVT).

Enkele algemene communicatietips voor cliënten:

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 voor de cliënt.

Stem af met de cliënt(en):

- Ga na wat de cliënt denkt en voelt. Hoe zit hij/zij aan tafel? Is er iets dat het gesprek in de weg kan staan? Kan dat worden weggenomen of geparkeerd?
- Wat verwacht de cliënt van het gesprek? Stem de verwachtingen van het gesprek goed af, om teleurstelling of verwarring te voorkomen.
- Wat weet cliënt over duurzaamheid en is er affiniteit met het thema?
- Vat antwoorden van de cliënt samen en vraag of dat is wat cliënt bedoelt, om misverstanden te voorkomen.

Zorg voor correcte bejegening:

- Benader de cliënt zoals u zelf benaderd zou willen worden.
- Luister aandachtig en respectvol. Ga niet beleren en bekritisieren.
- Zorg voor echtheid, empathie en onvoorwaardelijke acceptatie van de cliënt.
- Druk u eerlijk en direct uit, zeg wat u bedoelt.

Zo zorgt u dat de cliënt zich erkend, begrepen en gesteund voelt. Dit vergroot de betrokkenheid bij initiatieven en projecten.

Enkele communicatietips afgestemd op het ontwikkelingsniveau:

Spreek in korte zinnen en maak gebruik van eenvoudige woorden.

Praat over één onderwerp en vraag één ding tegelijk.

Blijf concreet en geef voorbeelden om te verduidelijken.

Geef de ander tijd om te antwoorden en heb geduld.

Wacht minimaal enkele seconden met een reactie (i.v.m. een mogelijk vertraagde informatieverwerking van de cliënt). Benader de ander daarbij positief en laat merken dat u de ander gehoord hebt.

Wees alert op iemands reactie en benoem wat u opmerkt en vraag hier zo nodig op door. Hierdoor voelt iemand zich erkend, dit geeft een veilig gevoel.

Laat de ander de vraag of de boodschap in eigen woorden herhalen. Zo weet u of de ander u goed begrepen heeft. Doe dat andersom zelf ook.

Laat de ander ook vragen stellen.



Herhaal regelmatig wat er besproken is.

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

Vermijd ontkenningen. Die kunnen verwarring en misverstanden veroorzaken.

Gebruik geen spreekwoorden of gezegden. Die kunnen letterlijk genomen worden of voor verwarring zorgen. Zoals: 'dat loopt in de soep' of 'daar ga ik een stokje voor steken'.

Voor meer communicatietips, zie informatie op:

- [verpleegkundepsychiatrie](#)
- [parnassiagroep](#)
- [expertisepuntvb.](#)
- [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 interne communicatiekanalen en -middelen (zoals nieuwsbrieven en magazines) 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 een QR code op posters die u op strategische plekken ophangt. Op deze manier kunnen patiënten/cliënten maar ook naasten meer te weten komen over duurzame zorg.

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

Gebruik het milieukeurmerk van de instelling om over duurzaamheid te communiceren.

Woon besprekingen van de cliëntenraad bij en vraag om ruimte in de agenda voor duurzaamheid. Op deze manier kunt u de belangenbehartigers van cliënten direct spreken. De cliëntenraad is een belangrijke schakel die duurzaamheid binnen een instelling kan stimuleren aangezien zij meepraten over het beleid van een zorginstelling.

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

Agendeer speciale dagen betreffende duurzaamheid via een issuekalender, laat de cliënten actief participeren aan deze dagen. Zie 6.2.Issue kalender voor meer informatie.



Voorbeeld: Groene GGZ

Bij de cliënten die geïnteresseerd zijn in duurzaamheid, kan in samenwerking met de behandelaars worden nagedacht om milieubewuste behandelingen in te zetten en daarmee de CO2 footprint mee te nemen. Het is daarom aan te bevelen om duurzaamheid tijdens het intake gesprek al ter sprake te brengen.

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. Hierbij is het belangrijk om na te gaan op welke manier deze verschillende patiëntengroepen kunnen bijdragen aan duurzaamheid. In hoeverre hebben patiënten invloed op hun medicatie en het beheer ervan en met welke informatie en motivatie gaan patiënten weer naar huis?

Patiënten die voor een langere periode zijn opgenomen en veel medicatie gebruiken, vormen bijvoorbeeld een mooie doelgroep om te inspireren, maar ook de grote groep poliklinische en dialyse patiënten die regelmatig het ziekenhuis bezoeken en de vele patiënten met een korte verblijfsduur. Hoe kan er optimaal gecommuniceerd worden met deze patiënten?



Bron afbeelding: Medisch Spectrum Twente

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 wacht-/behandel- en patiëntenkamers en op de gangen van de verpleegafdeling.

Plaats posters, flyers en tentoonstellingen ook in de centrale hal. Hier komen dagelijks veel (poliklinische)patiënten en naasten langs.

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

Benut televisieschermen in wacht-/behandel en patiëntenkamers voor educatieve, informerende of inspirerende communicatie over duurzaamheid.

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 betreffende (digitale) duurzaamheid.

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 vooral gebruik van foto's en video's.

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

Agendeer speciale dagen betreft duurzaamheid via een issuekalender, laat de patiënten actief participeren aan deze dagen. Zie 6.2.Issue kalender voor meer informatie.

6 TOOLS EN VOORBEELDEN

De tools en voorbeelden zijn opgenomen in de publicatie:

Bijlagen Draaiboek Groene Communicatie

Heeft u suggesties voor verbetering van dit draaiboek of heeft u nieuwe voorbeelden van uw organisatie die kunnen worden toegevoegd aan de bijlagen? Mail deze dan naar info@milieuplatformzorg.nl onder vermelding van 'Draaiboek Groene Communicatie'.