**FORMAT PLAN EN EVALUATIE OVER DUURZAME COMMUNICATIE**

***Uitwerking van Thema communicatie MTZ7***

Auteur:

Datum:

Versie:

Status: concept

*Dit plan dient jaarlijks aantoonbaar te worden geëvalueerd en, indien noodzakelijk, te worden bijgesteld.*

**TOELICHTING OP HET FORMAT**

Dit format is opgesteld door Stimular en eigendom van milieu platform zorg (MPZ). MPZ is de branchevereniging van intramurale zorgorganisaties voor kennisuitwisselingen en kennisopbouw voor een duurzame bedrijfsvoering.

Gele teksten zijn bedoeld om te vervangen. In opmerkingen recht in de kantlijn van het scherm staan aanvullend instructies en suggesties. Opmerkingen kunnen verwijderd worden met rechtermuisknop, kies “Opmerkingen verwijderen”.

Milieu platform zorg (MPZ)

e info@milieuplatformzorg.nl

i www.milieuplatformzorg.nl

**INHOUD**

1 INLEIDING 3

2 Communicatie-DOELSTELLINGEN 4

3 Communnicatie-doelgroepen 4

4 Communicatie-actieplan 5

5 Bijlage: Communicatie-Middelen 6

5.1 Achtergronden 6

5.2 Algemene tips 6

5.3 Tips voor Communicatie naar Medewerkers 6

5.3.1 Medewerkers 6

5.3.2 Leidinggevenden 7

5.3.3 Bestuur 8

5.4 Tips voor Communicatie naar cliënten en familie 8

# INLEIDING

Dit plan en evaluatie over duurzame communicatie is een praktische uitwerking van het duurzaamheidsbeleid van zorgorganisatie x.

Het communicatieplan is een middel om duurzaamheid binnen Zorgorganisatie x verder te laten landen, zodat de duurzame keuze de normale werkwijze wordt voor alle betrokkenen binnen zorgorganisatie x.

|  |
| --- |
| Zorgorganisatie x volgt de Milieuthermometer Zorg. Onderdeel hiervan is dat de organisatie een communicatieplan heeft en uitvoert. Zie onderstaande beschrijving.  De organisatie heeft een actueel communicatieplan duurzaamheid. Het plan omvat minimaal doelstellingen voor:   * Het bereiken van de volgende doelgroepen:   + bij medewerkers;   + bij patiënten/cliënten;   + bij bezoekers/familie. * Het communiceren van de volgende onderwerpen:   + Organisatieniveau: Het gevoerde duurzaamheidsbeleid en maatregelen van de organisatie;   + Landelijk niveau: Ontwikkelingen duurzame zorg, bijvoorbeeld volgens de thema's van de Green Deal Duurzame Zorg 3.0   Voor goud:   * + Internationaal: De impact van zorg op het klimaat en planetaire gezondheid. De organisatie heeft daarnaast een bijpassend actieplan.   Het actieplan bevat maatregelen, prioriteiten, planning en verantwoordelijken en dient jaarlijks aantoonbaar te worden geëvalueerd en, indien noodzakelijk, te worden bijgesteld.  In het plan komen minimaal de volgende aspecten naar voren:   * Gebruik van diverse communicatiemedia; * Contentkalender, inclusief zorgbrede en/of organisatiebrede campagnes.     Het plan wordt benoemd in of is onderdeel van het overkoepelende duurzaamheidsbeleid (eis 1.3) en is afgestemd met de communicatieafdeling. Afhankelijk van de ontvankelijkheid van patiënten/cliënten kunnen deze als doelgroep buiten beschouwing worden gelaten. |

In dit communicatieplan wordt bovenstaande verder uitgewerkt. Hiervoor is het [Draaiboek groene communicatie van MPZ](https://milieuplatformzorg.nl/documents/2023-06_MPZ-Draaiboek_Groene_Communicatie_.pdf) versie 2023, als leidraad gebruikt.

# Communicatie-DOELSTELLINGEN

Het doel is dat de duurzame keuze de normale keuze wordt binnen zorgorganisatie x. Het middel communicatie wordt ingezet om het gedrag van de verschillende doelgroepen te beïnvloeden. Daarnaast wordt ook onbewuste gedragsbeïnvloeding ingezet door de duurzame keuze de makkelijkste/aantrekkelijkste keuze te maken.

Medewerkers:

* Jaarlijks informeren over voortgang op de duurzaamheidsdoelen via jaarverslag
* Betrekken bij jaarlijkse campagnes, zoals afval- en energiecampagnes
* Gelegenheid geven tot participatie
* Informeren over specifieke onderwerpen met als doel gedragsverandering, zoals vervoer, voeding, afval, energiegebruik.

Cliënten en familie:

* Jaarlijks informeren over voortgang op de duurzaamheidsdoelen via jaarverslag
* Betrekken bij jaarlijkse campagnes, zoals afval- en energiecampagnes
* Gelegenheid geven tot participatie, bijv. via de cliënten-/familieraad
* Informeren over specifieke onderwerpen met als doel gedragsverandering, zoals vervoer, voeding, afval, energiegebruik.

# Communnicatie-doelgroepen

Zorgorganisatie X wil binnen en buiten de organisatie de onderstaande doelgroepen bereiken met de communicatie uitingen. In het onderstaande overzicht staat uitgelicht welke doelgroepen via welke communicatiekanalen bereikt worden.

Tabel : Communicatiekanalen en -doelgroepen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Cliënten/patiënten | Medewerkers | Familie | … |
| Intranet | X |  |  |  |
| Vergaderingen |  | X |  |  |
| Mail |  |  |  |  |
| Website |  |  |  |  |
| Social media: instagram |  |  |  |  |
| Social media: … |  |  |  |  |
| Bewonersplatform |  |  |  |  |
| Online nieuwsbrieven |  |  |  |  |
| Posters |  |  |  |  |
| Folders |  |  |  |  |
| […] |  |  |  |  |

# Communicatie-actieplan

Om voor elkaar te krijgen dat duurzaamheid de normale keuze wordt, voert Zorgorganisatie X het onderstaande actieplan uit. Dit actieplan wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld.

Tabel : Contentkalender communiceren over duurzaamheid 2025

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Wanneer? |  | Waar? Communicatiekanaal | Voor wie? Doelgroep | Wat? Uiting | Wie? Verantwoordelijk |
| januari | Week 1 | Nieuwsbrief, website, mail | Medewerkers | Maandelijkse nieuwsbrief kopje duurzaamheid. Thema: afvalprikken. |  |
|  | Week 3 |  |  |  |  |
| februari |  |  |  |  |  |
| maart |  |  |  |  |  |
| april | … | Website, intranet |  | Jaarverslag met duurzaamheidsparagraaf |  |
| mei | … | … | Medewerkers, Cliënten, bezoekers | MPZ Campagne Zorg zonder afval. Acties:   * … * … |  |
| juni |  |  |  |  |  |
| juli | Week 27 t/m 31 | Poster | Cliënten | Hoe om te gaan met de hitte? Good housekeeping. |  |
| augustus |  |  |  |  |  |
| september |  |  |  |  |  |
| oktober | … | … | Medewerkers, Cliënten, bezoekers | MPZ Energiecampagne |  |
| november | Week 46 | Website, intranet, social media etc. | Medewerkers, Cliënten, bezoekers | (Naar planning) behaald MTZ certificaat. |  |
| december |  |  |  |  |  |

# Bijlage: Communicatie-Middelen

## Achtergronden

* 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](https://duurzaammbo.nl/wat-kunnen-verpleegkundigen-doen#:~:text=De%20Wereldgezondheidsorganisatie%20(WHO)%20voorspelt%20dat,%2C%20malaria%2C%20diarree%20en%20hittestress)).
* 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 Councel 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](https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20PS%20Nurses%252c%20climate%20change%20and%20health%20FINAL%20.pdf)).
* 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)](https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/ziekenhuizen-zijn-nog-lang-niet-groen-genoeg.htm#:~:text=De%20zorgsector%20is%20een%20vervuiler,van%20de%20Nederlandse%20CO2%2Dvoetafdruk.&text=Tegelijkertijd%20zorgt%20CO2%2Duitstoot%20voor,zorg%20een%20verduurzamingstransitie%20nodig%20is)

## Algemene tips

|  |
| --- |
| **Actie** |
| Breng de mensen bij elkaar die een bijdrage willen leveren. Denk aan het opstellen van een Green Team. |
| Maak bestuurlijk draagvlak zichtbaar. Bijvoorbeeld: tekenen van de Green Deal, duurzaamheidsbeleid. |
| Stem de vorm van de boodschap af op de doelgroep |
| Maak gebruik van campagnes. |
| Vier de successen. Vier het MTZ certificaat. |
| U bereikt meer met een simpele poster dan met een dik geschreven rapport. Houd voor ogen: less is more. Houd bijvoorbeeld het jaarverslag kort. |

## Tips voor Communicatie naar Medewerkers

### Medewerkers

|  |
| --- |
| **Actie** |
| 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. |
| INFORMATIEOVERDRACHT |
| 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 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 Issuekalender voor meer informatie. |

### Leidinggevenden

|  |
| --- |
| **Actie** |
| 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 |

### Bestuur

|  |
| --- |
| **Actie** |
| 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! |

## Tips voor Communicatie naar cliënten en familie

|  |
| --- |
| **Actie** |
| 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. |