

# Nieuwsbrief Phliss

Hetzelfde anders zien

*Eten en drinken voor wonen,  
welzijn, zorg en onderwijs*

Juni 2015



## Inhoud:

De Luwte Amstelland 2

Elisabeth Ziekenhuis  
Voedselverspilling 3

De Ruwaard BZ 4

Thebe Maaltijdservice  
Andere zorginstellingen 5

We zijn er nog niet.....  
Partners 6



# Lekker! Betrokken!

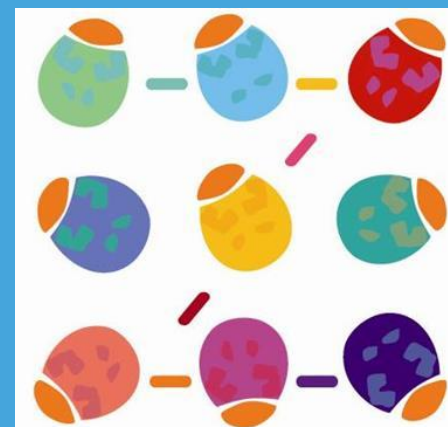
## Resultaten project 'Lekker Betrokken!'

**Project 'Lekker Betrokken!' afgesloten!  
In deze nieuwsbrief enkele voorbeelden van de  
goede resultaten.**

Ruim 20 zorgorganisaties, die meer dan 100 locaties vertegenwoordigen, zijn de afgelopen drie jaar actief aan de slag gegaan met het verduurzamen van hun processen en producten vanuit het brede gebied van eten en drinken. Zij werden hierin ondersteunt vanuit het project 'Lekker Betrokken!'

Hieronder een aantal succesvolle voorbeelden in hoe dit aangepakt kan worden van o.a. het Elisabeth Ziekenhuis, Amstelland De Luwte, Thebe en BrabantZorg de Ruwaard. Onderwerpen daarbij zijn: inzet regionale c.q. duurzame producten, het maken van een duurzaamheidsbeleid, communicatie over duurzaamheid, voedselverspilling en het betrekken van cliënten bij het proces rondom eten en drinken.

## Locatie de Luwte Zonnehuisgroep Amstelland



Natasja Wakker – hoofd facilitaire dienst De Luwte:

Ik vind duurzaamheid een belangrijk onderwerp waar je ook als zorginstelling (ouderenzorg), aandacht aan moet besteden en moet integreren in je bedrijfsvoering. Zonnehuisgroep Amstelland heeft daarom ook een duurzaamheidsbeleid geformuleerd, echter omdat dit voor de gehele organisatie is, is dit nogal algemeen en abstract. Door middel van dit project kreeg ik ondersteuning in het verder concreet en structureel vertalen van dit algemene beleid naar een concreet passend duurzaamheidsbeleid voor deze locatie.

Belangrijkste doel daarbij was locatie-breed een duurzaamheidsbeleid te maken, startend vanuit eten en drinken. Daarnaast was de communicatie daarover een belangrijk aandachtspunt. We hebben daarom eerst onze aandachtspunten op het gebied van duurzaamheid geformuleerd. Daarna hebben we die omgezet in concrete acties. Dit heeft de volgende resultaten gegeven:

- Door een andere manier van maaltijdbereiding is de voedselverspilling in de keuken met 50% verminderd. Verder is er ook veel aandacht voor hergebruik van restanten, waardoor de verspilling nog verder afneemt.
- We hebben een groente / kruidentuin gemaakt, waar bewoners en vrijwilligers voor zorgen. De producten uit deze tuin worden gebruikt in de keuken.
- De werkvloer is nadrukkelijk betrokken bij het duurzamer maken van de processen en heeft hier ook verantwoordelijkheid in. Hierdoor wordt de aandacht ervoor door iedereen gedragen.
- We hebben een aparte nieuwsbrief gemaakt over duurzaamheid waarin een aantal mensen binnen de organisatie aan het woord zijn geweest over dit onderwerp en wat daarmee gebeurt. Daarnaast zijn we Facebook gaan gebruiken waar ook nieuwtjes en informatie over duurzaamheid worden vermeld.
- Er is aandacht geweest voor gebruik van schoonmaakmiddelen (dosering). Hierdoor is het gebruik er van de hoeveelheid schoonmaakmiddel met de helft verminderd.
- Door middel van een lichtplan wordt er efficiënter met het lichtgebruik omgegaan, de financiële resultaten worden pas komend jaar zichtbaar omdat het pas kort geleden is ingevoerd.
- De locatie vormt een sociale ontmoetingsplaats voor allerlei mensen en activiteiten uit de omgeving.
- Voor de toekomst is het plan om verspilling breed aan te gaan pakken o.a. door de kosten hiervan beter inzichtelijk te maken. De aanpak van voedselverspilling zal locatie breed worden uitgerold (dus ook naar de zorgafdelingen).

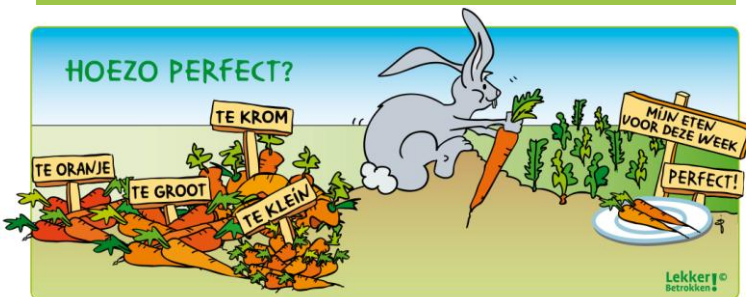
Heb je nog tips voor andere zorginstellingen?

Natasja: “Wissel ervaringen uit met andere zorginstellingen op dit terrein; ik heb dit ervaren vanuit het project en het heeft mij goed geholpen om duurzaamheid bij ons verder vorm te geven. Ga daarnaast niet te snel, doe het stap voor stap en doe niet teveel tegelijk: op die manier bereik je meer. En maak het concreet, dat maakt voor anderen duidelijk wat je met duurzaamheid bedoelt. Tevens is duurzaamheid een mooie manier om naar de efficiëntie van je processen te kijken zonder dat het de negatieve bijmaak van ‘bezuinigingen’ heeft!”

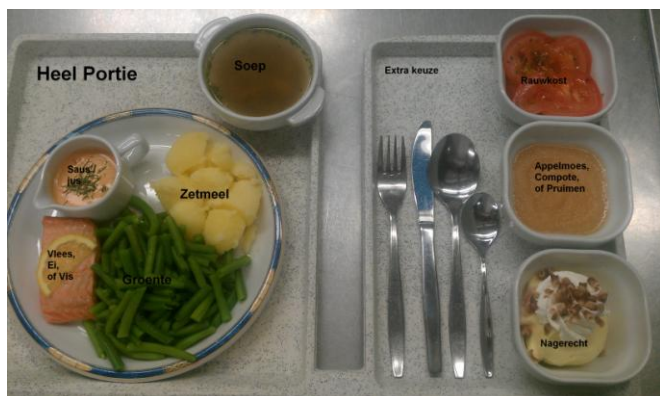


Kok Robert-Jan in de kruiden / groentetuin

## Elisabeth Ziekenhuis



Het Elisabeth Ziekenhuis heeft aan het project 'Lekker Betrokken!' meegedaan vanuit het onderwerp voedselverspilling. Zij wilden daarbij het gehele proces bekijken: vanaf de centrale keuken waar nog zelf gekookt wordt tot aan het bed bij de patiënt en de afdelingskeukens. Het betrof daarbij zowel de warme maaltijden als de broodmaaltijden. Om beter inzicht te krijgen in de aandachtspunten om verspilling te voorkomen is hiervoor bij drie afdelingen een pilot uitgevoerd, gekoppeld aan verbeteracties. Eén van de resultaten na uitvoer van deze pilot was dat de verspilling bij de warme maaltijd met ruim 20% verminderd was. De in de pilot ingezette acties worden nu over alle afdelingen van het ziekenhuis uitgerold. Je kunt daarbij denken aan: aanpassing van bestelhoeveelheden, flexibelere inzet van warme maaltijden bij ad hoc situaties, inzet van een extra kleine portie en het visueel maken van alle maaltijdonderdelen zodat door de patiënt goed de hoeveelheden kunnen worden ingeschat. Daarnaast wordt voor de helpenden, die de taken rondom de maaltijden uitvoeren, gekeken welke extra kennis hen hierbij nog verder kan helpen.



Een foto voor de patiënten om te laten zien hoe groot de maaltijdporties zijn

## Aandachtspunten bij voedselverspilling

Meerdere zorginstellingen hebben binnen 'Lekker Betrokken!' gewerkt aan het terugdringen van voedselverspilling. Hieruit komen de volgende aandachtspunten naar voren die van invloed kunnen zijn op de mate van voedselverspilling bij de verschillende deelprocessen:

1. Het creëren van voldoende draagvlak (waarbij het daadwerkelijk meten van de aanwezige verspilling een goede start is om mensen bewust te maken van de voedselverspilling). Door de verspilling te vertalen in geld krijgt het voor iedereen ook meer betekenis.
2. Het vastleggen van goede werkinstructies en zorgen dat voldoende kennis aanwezig is bij het personeel om deze ook goed te kunnen uitvoeren. Denk daarbij aan het juist opslaan van nieuw binnengekomen producten en hoe de houdbaarheidsdata gebruikt moeten worden.
3. Een goede communicatie tussen het personeel bij de bewoner / patiënt en de productie / besteldienst. Hierdoor kan op een snelle manier geschakeld worden op b.v. te grote porties, niet-populaire producten of te grote besteleenheden.
4. Je houden aan de wijze van bereiden wat betreft hoeveelheden, en de ervaringen hierover met elkaar delen. Dit geldt zowel bij het koken in een centrale keuken als bij kleinschalig wonen; ook bij de laatste setting zie je vaak dat men onvoldoende nadenkt over de te koken hoeveelheden en ervaringen hierover niet met elkaar uitwisselt waardoor de verspilling blijft.
5. Zorg dat de bestelhoeveelheden en het aantal keer bestellen overeenkomen met het gebruik. Vaak worden te grote voorraden aangelegd die niet nodig zijn gezien het aantal levermomenten. Dit werkt het over de datum raken van producten in de hand.
6. In zijn algemeenheid kan worden gezegd dat hoe meer keuze geboden wordt, hoe meer dit verspilling in de hand werkt. Het koken in meerdere badges kan hierbij verspilling voorkomen. Daarnaast helpt het door met realistische prognoses te werken. Het blijven meten blijft daarbij noodzakelijk.



Pauline, Anneke en Wilma van het maaltijdgroepje



Voor meer informatie over het project, de gepubliceerde artikelen, de diverse onderwerpen en achtergronden kijk op: [www.phliss.nl/lb](http://www.phliss.nl/lb)

Na de zomervakantie worden vanuit 'Lekker Betrokken!' i.s.m. IntraKoop nog een aantal inspiratiefilmpjes getoond over duurzaamheid. Wil je ze ontvangen?

Follow us on  
twitter 

[@phyllisdenbrok](https://twitter.com/phyllisdenbrok)

## BrabantZorg De Ruwaard

De Ruwaard wilde graag op de afdeling Waterlelie (PG), de beleving van de maaltijden voor de cliënten verbeteren en hen daar ook meer bij betrekken. Vanuit Lekker Betrokken werden zij daarin begeleid. Vanuit het personeel was hiervoor een maaltijdgroepje geformeerd, die geheel zelfstandig hier vorm aan kon geven.

Na 2,5 jaar hard werken waren er de volgende resultaten:

- Praktische verbeteringen voor de cliënten zoals een beter herkenbare structuur / eetmoment, de tafels zien er gezelliger uit, een herkenbare zondag door tafellinnen en het meer werken vanuit schalen. Het lijken kleine dingen maar betekenen voor de bewoners heel veel, ook de familie ervaart het als positief b.v. de nieuwe werkwijze van servetten. De uitstraling in de huiskamers is veel betergeworden; gezelliger en het maakt een veel nettere indruk.

- Veranderingen bij het team: er is ook veel veranderd 'tussen de oren van collega's'. Veranderingen zijn goed geaccepteerd door het team en het project heeft veel bewustwording met zich meebracht om meer vanuit de beleving van de bewoner te denken en te handelen. Dit zie je ook terug bij andere onderwerpen.

Els Lodewijk, teammanager Waterlelie: "Ik ben zeer tevreden over werkwijze en het resultaat van het maaltijdgroepje. De gehanteerde werkwijze (aanpak dóór medewerkers door zelf met verbeterpunten te komen, uitwerken tot op detail d.m.v. het schrijven van een nieuwe werkwijze en het zelf presenteren in het team door de medewerkers), wordt als zeer positief ervaren. Daarom zal de in dit project ontwikkelde werkwijze op meerdere plekken binnen de locatie Ruwaard worden gebruikt t.a.v. de sociale innovatie. Dit in plaats van eerst van bovenaf te besluiten en het dan door de vloer te laten uitvoeren. Met allemaal als doel het verbeteren van de kwaliteit van zorg én werken, met de financiële middelen die er zijn.

We zijn er echter nog niet: eten en drinken moet op de agenda blijven terugkomen, anders gaat het verslappen! De transportstroom t.a.v. eten en drinken zal verder bekeken worden met als doel deze zo optimaal mogelijk te maken. En ook zal het onderwerp in andere overleggen meer aan bod komen zoals bij de huiskamer- en bewonersoverleggen. Daarnaast zullen volgende stappen gemaakt worden in het verbeteren van de beleving zoals het uitbreiden van het eten uit schalen, het actiever betrekken van de bewoner bij de maaltijdactiviteiten en het meer creëren van rust in de werkwijze van het personeel."

## Thebe Maaltijdservice

‘Thebe catering en maaltijdservice’ is een grote productiekeuken die per dag ruim 4000 maaltijden produceert. Ze zien zichzelf als een echte regionale keuken en zouden daar met het gebruik van regionale producten ook graag op willen aansluiten. Echter de schaalgrootte waarin zij produceren bleek hier lang een struikelblok in. Door uitwisseling van informatie o.a. binnen het project ‘Lekker Betrokken!’, is de



Chef Patrick Wolf bij een bezoek aan de Heydehoeve

inzet van regionale producten uiteindelijk toch gelukt.

In 2014 zijn ze als keuken begonnen met het inzetten van varkensvlees van de Heydehoeve (o.a. saucijs, procureurlapje en gehaktballen). Daarnaast krijgen ze via een lokale leverancier prei, wortel, witlof en spitskool aangeleverd uit de regio. In totaal beslaan deze regionale producten bijna €100.000,- per jaar.



Rudy Crabbé, manager van Thebe maaltijdservice: “Het gaat ons om de beleving en het verhaal achter de producten. Daarnaast bevalt de versheid van de producten ons erg goed evenals de smaak. Onze bewoners herkennen de producten en vragen er ook om; dit komt ook door presentaties die we hierover op de verschillende locaties hebben gegeven. Voor de toekomst hopen we de hoeveelheid regionale producten nog verder uit te breiden o.a. met zuivel. Ook willen we er nog meer over gaan communiceren, zowel intern als extern.”

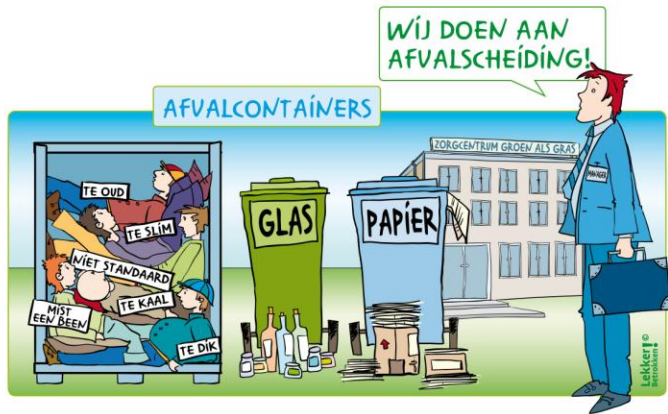
Andere aspecten van duurzaamheid waar Thebe maaltijdservice zich mee bezig houdt zijn: energiegebruik, het terugdringen van vervuiling van het afvalwater en voedselverspilling.

### Wie nog meer?



Behalve de zorginstellingen die in deze nieuwsbrief uitgebreid aan de orde komen, zijn andere deelnemende zorginstellingen aan ‘Lekker Betrokken!’:

- Amarant Puur Culinaire: o.a. met regionale producten, duurzaamheidsbeleid, inzet cliënten in de keuken en voedselverspilling
- RiethorstStromenland: met het maken van een duurzaamheidsbeleid en het vaststellen van hun eerste speerpunten hierbij
- Bronlaak: met de aanpak van voedselverspilling van keuken tot aan de woning van de cliënt
- Dimence: met de inzet van regionale producten, koken zonder ongewenste toevoegingen en het maken van een duurzaamheidsbeleid
- Deventer Ziekenhuis: met het maken van een duurzaamheidsbeleid, de inzet van duurzame producten, het tegengaan van voedselverspilling en het communiceren over duurzaamheid o.a. door het organiseren van bijeenkomsten over dit onderwerp voor management en personeel
- Emergis: Door het realiseren van een nieuw voedingsconcept is de voedselverspilling drastisch gedaald
- Waranda Bovenwegen: met de inzet van duurzame producten, liefst uit de regio en met een sociale component in zowel de Brasserie als bij de maaltijden



## We zijn er nog niet...

Ofschoon we trots kunnen zijn met de resultaten van dit project, is het belangrijk ook enkele kanttekeningen te maken:

- Een aantal deelnemende zorginstellingen zijn gedurende het traject afgehaakt of hebben hun activiteiten t.a.v. duurzaamheid on hold gezet. Redenen hiervoor waren onvoldoende ondersteuning vanuit het management of het toekennen van onvoldoende prioriteit aan dit onderwerp vanuit de

organisatie, ook al gaf de werkvloer aan dat hiermee kansen (en kostenbesparingen) bleven liggen.

Het onderzoek vanuit Hotelmanagement Foodservice Hogeschool Zuyd over de duurzaamheid binnen de zorgsector vanuit het brede gebied van eten en drinken zal hierover meer vertellen. De resultaten van dit onderzoek zullen na de zomervakantie in 2015 gepresenteerd worden.

- Ook vanuit distributeurs was de animo om wérkelijk aan te sluiten bij dit onderwerp nog minimaal. Een vooraf gegarandeerde afzet, waarbij alleen geredeneerd werd vanuit de eigen meerwaarde, maakte inzet van duurzame producten voor zorginstellingen soms erg lastig.

Duidelijk is dat het binnen veel organisaties nog ontbreekt aan een goede visie op het gebied van duurzaamheid, geïntegreerd in hun beleid en besluitvorming!

‘Lekker Betrokken!’ is een 3-jarig project dat als doel heeft het verder verduurzamen van de zorgsector op de gebieden product (zowel food als non-food), proces en mens. Zij start hierbij vanuit het brede gebied van eten en drinken. Opdrachtgever is Hospitality Management Nederland (vHMN). Het project is gestart in 2012.

Het project werkt vanuit de vraagstelling van de zorginstellingen en geeft op maat ondersteuning, zowel individueel als in groepsverband (denk hierbij aan informatiebijeenkomsten en workshops over specifieke onderwerpen. Daarnaast zijn gedurende het project ruim 30 artikelen over dit onderwerp gepubliceerd in diverse bladen.

## Partners van ‘Lekker Betrokken!’

De partners in dit project zijn:

- vHMM (opdrachtgever). Hospitality Management Nederland – [www.vhmn.nl](http://www.vhmn.nl)
- LIB / Provincie Noord-Brabant. De Stuurgroep Landbouw Innovatie Noord-Brabant is een samenwerkingsverband van de Provincie Noord-Brabant en de Zuidelijke Land- en Tuinbouw Organisatie (ZLTO) met als doel gezamenlijk te werken aan een duurzame en vitale land- en tuinbouw.
- IntraKoop. Onder het motto ‘ Samen maken we goede zorg beter betaalbaar’ ondersteunt IntraKoop, de inkoopcoöperatie van de zorg, zorginstellingen bij het terugdringen van de totale kosten van middelen en diensten.
- Sodexo. Het beursgenoteerde Sodexo is wereldwijd marktleider op het gebied van ‘Quality of Life Services’ en levert een breed pakket aan ‘Quality of Life Services’ voor haar cliënten in het bedrijfsleven, bij overheidsdiensten, ziekenhuizen, zorg- en onderwijsinstellingen.
- Phliss: Hetzelfde Anders Zien! Eten en drinken voor wonen, welzijn, zorg en onderwijs; met als extra aandachtspunten duurzaamheid en optimale participatie.

Voor meer informatie over het project kunt u contact opnemen met de projectleider:

Phyllis den Brok - 06 22 956 623 – [phyllis@phliss.nl](mailto:phyllis@phliss.nl) - [www.phliss.nl](http://www.phliss.nl) -

 [@phyllisdenbrok](https://twitter.com/phyllisdenbrok)