

Anderstalige werknemers

Begrijpelijke werk- en veiligheidsinstructies

Auteur: Corrien Blom and Inge Leenders

Arbo Informatie 59

Uitgave: SDU - 2011



[Hoe als opdrachtgever] werken met anderstaligen?

Auteur: Marc De Locht

Presentatie uit: "Werken met anderstaligen

Award preventieadviseur 2016" 8 juni 2016

Toepassing van de welzijnsreglementering op buitenlandse arbeidskrachten

NAV B Dossier 123 - Constructiv - 2009

Handreiking Taal en veiligheidsrisico's

Auteur: Viola van Guldener and Heleen den Besten

Dossier Stichting van de Arbeid - 2014

Miscommunicatie door taal wordt steeds meer erkend als een belangrijk veiligheidsrisico. Bedrijven zoeken naar de juiste maatregelen om dit probleem te beheersen. Het probleem is in de praktijk echter niet simpel op te lossen. Het is complexer dan wordt gedacht. Maatregelen als Engels met elkaar spreken, foto's of plaatjes gebruiken om veilige en onveilige situaties te duiden, blijken in de praktijk niet of onvoldoende te werken. Onderzoek geeft aan dat het verkeerd omgaan met procedures en instructies de afgelopen jaren één van de oorzaken is van zware ongevallen. De Stichting van de Arbeid heeft deze handreiking laten ontwikkelen om dit risico de nodige aandacht te geven.

De handreiking is bedoeld als ondersteuning voor werkgevers- en werknemers-vertegenwoordigers van sectoren en branches die een arbocatalogus willen maken of uitbreiden. Er worden handvatten geboden om dit veiligheidsrisico helder te krijgen zodat op maat gemaakte maatregelen getroffen kunnen worden in de verschillende arbocatalogi. Werkgevers en werknemers kunnen hier dan in de eigen bedrijfssituatie mee aan de slag.

Bij het lezen van deze handreiking en bij het vaststellen van de maatregelen geldt het uitgangspunt dat op branche- of sectorniveau een beslissing moet worden genomen of:

- in de eigen catalogus aandacht geschonken moet worden aan het thema van deze handreiking;
- men daarbij gebruik wil maken van het materiaal dat hier voorligt.

Dossier Veiligheid, sensibilisering, opleiding voor mensen met taalproblemen

Artikel uit: Codenaam Preventie - 2014

Een nieuw werkveld: taal en veiligheid

Auteur: Paul Lindthout

Artikel uit: Veiligheidsnieuws - 2018

Meertalige werkvloer rukt op: veiligheidscommunicatie ligt onder vuur

Auteur: Jeannette Adriana Paul

Artikel uit: Safety - 2014

Leidraad anderstalige werknemers

Auteur: Arnold van Sluijs, Ernest van Sluijs, André Theune and Jan Bek

Artikel uit: Veiligheidsnieuws - 2011

Leidraad anderstalige werknemers: een methode voor verantwoorde inzet bij communicatiebeperkingen

Auteur: Jan Bek, Arnold van Sluijs, Ernest van Sluijs and André Theune

Groepswerk veiligheidskunde niveau 1 - Antwerp Management School - 2011

Werken met buitenlandse - anderstalige arbeidskrachten : hoe communiceren?

Auteur: Imke Breedveld, Patrick Clauwers, Dominique Cnaepkens, Stefan D'Hooge and Marc Smolders

Groepswerk overgangscursus veiligheidskunde niveau 1- Universiteit Antwerpen Management School - 2007

Instructiefilm op: <https://goo.gl/kw30wY>

Algehele veiligheidsinstructie chauffeurs

Auteur: Kim de Ridder

Scriptie integrale veiligheidskunde

Onderscheiding: Genomineerde NVVK-prijs 2017 - Avans Hogeschool - 2015

In opdracht van Verbrugge Terminals B.V. moet er een plan geschreven worden voor een nieuwe veiligheidsinstructie ten behoeve van de chauffeurs die komen laden en lossen op de terminals van Verbrugge. Deze nieuwe veiligheidsinstructie moet ontwikkeld worden vanwege de hoge kans op overtredingen door chauffeurs. De meest voor de hand liggende overtredingen zijn: uitstappen op de terminal, roken op de terminal en het meenemen van bijrijders. Een groot deel van de chauffeurs die bij Verbrugge komt laden of lossen is van buitenlandse afkomst. Met name de taalbarrière is hierbij een groot probleem, omdat communicatie met de buitenlandse chauffeurs problematisch kan zijn. Ook het verleden van Verbrugge toont de noodzaak van het veranderen aan. Dodelijke incidenten en een aantal incidenten waarbij ernstig lichamelijk letsel is opgetreden hebben ertoe geleid dat Verbrugge veranderingen in de veiligheidsvoorzorg overweegt. Uit het theoretisch kader komt naar voren dat handelingen grotendeels afhankelijk zijn van onbewust gedrag. In de veiligheidsinstructie moet dan ook rekening gehouden worden met het feit dat mensen niet continu bewust bezig zijn en dat sturing op het onbewust gedrag hierdoor belangrijk is. Methoden om onbewust te sturen op gedrag moeten integraal verwerkt worden om zo tot een goede mix te komen waarin de veiligheidsinstructie duidelijk en aantrekkelijk is voor de chauffeurs. De komst van de (goedkopere) buitenlandse chauffeurs in Nederland heeft ertoe geleid dat er problemen zijn ontstaan vanwege taalbarrières. Bij Verbrugge zijn er iedere week 10-15 gesignaleerde overtredingen, waarvan een groot deel gepleegd wordt door buitenlandse chauffeurs. Tijdens een overtreding zijn er twee grote risico's voor de chauffeurs, namelijk

1) het aanrijdgevaar en

2) het beknellingsgevaar. Circa 71% van de chauffeurs die bij Verbrugge komt is buitenlands en kan alleen communiceren in hun moedertaal. Daarnaast komt een groot deel van de chauffeurs voor de eerste keer bij Verbrugge en is laag geschoold. Er is een aantal mogelijkheden om een veiligheidsinstructie duidelijk te maken (zonder gebruik te maken van geschreven of gesproken taal). Dit kan aan de hand van afbeeldingen waarin elementen worden verwerkt die voor iedereen duidelijk zijn. Zo zijn basisemoties cultuuronafhankelijk te begrijpen (de basisemoties zijn: woede, afgunst, angst, verdriet, verbazing en vreugde). Daarnaast kan cijfermateriaal gebruikt worden om telefoonnummers, stappen of handelingen duidelijk te maken. Wachttijden of een bepaald tijdstip kan universeel aangegeven worden door middel van een klok. Bepaalde kleuren worden instinctief geassocieerd met gevaar (rood) en veiligheid (groen) en kunnen hierdoor ook toegepast worden in

de veiligheidsinstructie. Pijlen, pictogrammen of verkeersborden zijn tot slot ook mogelijke middelen om zonder tekst iets duidelijk te maken. Het probleem in de huidige situatie is dat de veiligheidsinstructie ineffectief blijkt te zijn, ondanks dat de veiligheidsinstructie op drie manieren wordt aangeboden:

1. De veiligheidsinstructie wordt in geschreven vorm aangeboden (in verschillende talen). Deze tekst wordt vaak niet gelezen en is ook niet in iedere taal beschikbaar.
2. De veiligheidsvoorschriften worden middels een aantal afbeeldingen getoond, maar aan deze afbeeldingen wordt nauwelijks aandacht besteed.
3. De veiligheidsvoorschriften worden via een veiligheidsfilm getoond aan (nieuwe) chauffeurs. Deze film wordt vaak niet of onvolledig bekeken. Het hebben van een begrijpelijke en allesomvattende veiligheidsinstructie biedt geen garantie dat de chauffeurs zich ook daadwerkelijk aan de regels zullen houden. Hiervoor zijn ook andere aspecten van belang: Wanneer een chauffeur een aantal uur op het terrein moet wachten (en de chauffeur onwetend is over de resterende wachttijd), zal de chauffeur sneller geneigd zijn om uit te stappen en navraag te doen, zelfs wanneer de chauffeur weet dat uitstappen verboden is. Hetzelfde geldt voor een onduidelijke routing. Door een onduidelijke routing stappen chauffeurs ook sneller uit om navraag te doen over de juiste route. In de huidige situatie kunnen de wachttijden soms oplopen tot meerdere uren, waarbij de chauffeur onwetend moet wachten. De borden kloppen niet altijd, zijn soms onduidelijk en onoverzichtelijk of ontbreken. De reden dat de borden soms niet kloppen is omdat er dagelijks wegafzettingen op het terrein zijn en er geen omleidingen worden aangegeven. Daarnaast hoort iedere chauffeur een plattegrond mee te krijgen, maar dit gebeurt vaak niet en ook houdt de route op de plattegrond geen rekening met de dagelijks veranderende wegafzettingen. Gastvrijheid is van invloed op de houding van de chauffeurs. In de huidige situatie worden de chauffeurs regelmatig klantvriendelijk behandeld. Ook is het gebruikersgemak laag. Met name het papierwerk is erg gebruiksonvriendelijk. Doordat er voor de buitenlandse chauffeurs veel onduidelijkheid is, ontstaan er irritaties (met name tijdens de wachttijden, bij het invullen van papieren en bij het vinden van de route). Deze irritaties worden vervolgens versterkt vanwege de taalbarrière tussen het Verbrugge personeel en de chauffeurs. In de huidige situatie is er nauwelijks toegangscontrole op de chauffeurs. Zo wordt de veiligheidsinstructie niet getoetst maar hoeft de chauffeur alleen zijn handtekening te zetten op een veiligheidsinstructiepapier. Hiermee verklaart de chauffeur dat de instructie ontvangen en begrepen is. Omdat er geen toets is, komen veel chauffeurs onwetend het terrein op, dit terwijl de chauffeurs de grootste risicogroep zijn. Daarnaast hanteert Verbrugge een zwarte lijst. Op deze zwarte lijst staan chauffeurs die vanwege overtredingen het terrein niet meer op mogen. De handhaving op deze lijst ontbreekt, waardoor de chauffeurs alsnog het terrein kunnen betreden. Controle op de persoonlijke beschermingsmiddelen vindt niet plaats op basis van een verplichte checklist, waardoor deze controle soms vergeten wordt. Daarnaast is er weinig zicht en controle op eventuele bijrijders. Uniformiteit is van belang voor de duidelijkheid. In de huidige situatie hangen er veel losse voorschriften, die niet in één compleet overzicht te zien zijn. Ook worden er verschillende afbeeldingen gebruikt voor hetzelfde voorschrift. Veel afbeeldingen geven daarnaast aan dat de chauffeur niet uit zijn vrachtauto mag stappen. Deze afbeeldingen zorgen voor verwarring aangezien de chauffeurs op het terrein wel één keer moeten uitstappen, namelijk om de zeilen te openen. Naast de praktische aspecten voor een veiligheidsinstructie, zijn er ook wettelijke verplichtingen. De wetgever heeft eisen opgesteld met betrekking tot het veilig werken. De eisen voor "derden" (waar de vrachtwagenchauffeurs onder vallen) zijn echter op een zodanige wijze beschreven dat de invulling ervan vrij ligt. Wat wel geëist wordt, is dat er doeltreffende maatregelen genomen moeten worden ter voorkoming van gevaar. Dit is een onhaalbare eis, want het 100% voorkomen van gevaar is onmogelijk. Wel kan er in de huidige situatie meer actie ondernomen worden om extra maatregelen ter voorkoming van gevaar te nemen. Vooral omdat er in de huidige situatie nog dagelijks gevaarlijke situaties voorkomen. Hieruit blijkt dat deze maatregelen onvoldoende werken of dat niet alle mogelijke maatregelen ter voorkoming van gevaar getroffen worden. Op basis van de wetgeving en aspecten die belangrijk zijn bij Verbrugge, moeten er in de veiligheidsinstructie minimaal de volgende punten naar voren komen:

- 1) De noodprocedures,
- 2) De verboden,
- 3) De verplichtingen,
- 4) De handelingen en uit te voeren stappen,
- 5) De gevaren en
- 6) De consequenties bij het niet naleven van de voorschriften. Om de veiligheid daadwerkelijk te kunnen verhogen moet er, naast een nieuwe veiligheidsinstructie, ook een oplossing komen voor de wachttijden, de routing, de gastvrijheid, de toegangscontrole en de uniformiteit. De aanbevelingen zijn gericht op deze zes punten en komen in essentie op het volgende neer:
 - De veiligheidsinstructie wordt getoond aan de hand van afbeeldingen;
 - De plaats waar gewacht moet worden, wordt verplaatst naar een locatie buiten het terrein;
 - De routing wordt duidelijker gemaakt en de omleiding wordt vooraf op de plattegrond al aangegeven;
 - De veiligheidsvoorschriften worden uniform en compleet weergegeven;
 - De chauffeur wordt, op basis van een paspoortscan, gecontroleerd op

1) De zwarte lijst,

2) Of de chauffeur voor de eerste keer aankomt bij Verbrugge en
3) Of de chauffeur al in het bezit is van een veiligheidsinstructie en zo ja, of deze nog geldig is;
- Tot slot moet het gehele proces dat de chauffeur doorloopt duidelijker worden door de bovenstaande punten.
Hierdoor wordt de gastvrijheid verhoogd en gaat het irritatieniveau omlaag.
Promotor: Pim van der Made

Taalproblematiek van anderstalige medewerkers bij veiligheidsaangelegenheden in de Bouwsector

Auteur: Ilse Houben

Eindwerk preventieadviseur niveau II - Syntra Limburg - 2017

Augustus 2014, na meer dan 10 jaar het aanspreekpunt te zijn van de klantendienst bij "Altez nv" (tot maart 2008 gekend als "Lambert Geerkens nv") in Meeuwen-Gruitrode (intussen Oudsbergen) ga ik als Veiligheid Gezondheid & Milieu-verantwoordelijke aan de slag bij "Group Suerickx nv" in Herentals. De overstap lijkt in eerste instantie misschien onlogisch, uitgezonderd het feit dat ik binnen de bouwsector blijf. Toch zijn er meer raakpunten dan je zou denken. Beide functies omvatten veel contact met diverse partijen en de "zorg dragen voor"-factor blijft pertinent aanwezig. Ik voel me bijgevolg al snel op m'n plek en word meteen ingeschreven voor een opleiding "VCA voor Operationeel Leidinggevenden" op de hielen gevolgd door de opleiding "Preventieadviseur niveau 3". Al snel blijkt niet enkel mijn werkervaring bij die vorige werkgever maar ook mijn opleiding "Secretariaatsbeheer" uit het hoger onderwijs van groter belang dan dat ik initieel dacht. Want wanneer ik op 22 augustus 2014 al m'n allereerste grote start-werk-toolbox-meeting organiseer voor een publiek dat voornamelijk bestaat uit externe werkkrachten die afkomstig zijn uit diverse landen en waarvan geen 2% het Nederlands als moedertaal heeft, dient er één en ander vertaald en verduidelijkt te worden. Mijn talenkennis komt meteen goed van pas en zorgt voor een correcte overdracht van de informatie die naast een omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden ook en vooral de veiligheidsissues en -aandachtspunten van de opdrachtgever bevat. Maar hebben alle aanwezigen ook alles begrepen? Die vraag en het onderwerp "taalproblematiek" blijken ook later in mijn loopbaan nog frequent op te duiken in diverse facetten. Zo vormen ze regelmatig een uitdaging waar ik zelf vaak creatief mee moet omgaan. Dit vereist een goede aanpak en volharding. Dat blijkt niet alleen uit mijn praktijkervaring maar ook uit de interviews die ik van enkele collega's afnam.

Taalproblemen bij BRZO- en ARIE-bedrijven, een onderschat gevaar? een verkennend onderzoek naar het raakvlak tussen taalproblemen en zware ongevallen

Auteur: Paul Lindhout

Onderscheiding: Eervolle Vermelding NVVK-Publieksprijs Categorie postdoctorale veiligheidskundige opleidingen 2010 - TU Delft - 2009

In de jaren 2002 en 2003 waren er relatief veel zware ongevallen. Het Ministerie van SZW heeft daar een onderzoek naar laten doen. Het onderwerp was de invloed van trends op de veiligheid in de procesindustrie. Het onderzoek is gedaan door het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement en door DHV Milieu en Infrastructuur. In oktober 2004 publiceerde COT/DHV het rapport getiteld "Trend of incident". De onderzoekers vonden dat bij incidenten vaak een afwezige, foute of niet gevolgde procedure de oorzaak was. Ze hebben hierbij vooral gelet op buitenlandse werknemers. Ze stelden voor om onderzoek te doen naar het verband tussen taal en cultuur en zware incidenten.¹

In 2006 is door de Arbeidsinspectie onderzocht of cultuur en zware ongevallen een verband hebben.

Taalproblemen blijken bij het meten aan cultuur in bedrijven niet te worden meegenomen.²

Tot voor kort waren taalproblemen alleen bij allochtonen in beeld. HKH Prinses Laurentien heeft dat veranderd met de campagne tegen laaggeletterdheid. Daardoor is nu ook de aandacht gevestigd op het grote probleem van Nederlanders die niet goed kunnen lezen en schrijven.³

De economie groeide de afgelopen jaren hard. Er zijn te weinig mensen om in de bedrijven te werken. Dit maakt het nodig om de grenzen open te stellen voor arbeidskrachten uit andere landen. Er komen zo meer verschillende mensen op de werkvloer. Dat vereist een nieuwe visie, beleid en aanpak.⁴

Dit onderzoek kijkt of taalproblemen met zware ongevallen te maken hebben. De vraag is: "Zijn taalproblemen bij BRZO- en ARIE bedrijven een onderschat gevaar?"

Er blijken veel soorten taalproblemen te zijn. In dit onderzoek is voor het woord 'taalproblemen' dan ook een nieuwe definitie gegeven.

Het onderzoek bestaat uit 5 delen. Het eerste deel is een literatuur onderzoek. Dat laat ten eerste zien welke soorten taalproblemen er zijn. Daarna laat het zien hoe vaak taalproblemen voor komen. Uit de literatuur gegevens is een lijst van 22 taal-gevaren ontstaan.

In het tweede deel is naar zware ongevallen die gebeurd zijn gekeken. Daaruit is een percentage ongevallen gekomen dat met taalproblemen te maken heeft. De manier waarop men ongeval onderzoek doet is ook bekeken. In de gebruikte methodes komen taalproblemen te weinig aan bod. Het derde deel bestaat uit interviews. De overheid en de bedrijven geven hier aan welke problemen en oplossingen er nu al zijn. Het vierde deel gaat over het kunnen lezen van documenten bij de bedrijven. Dat is voor documenten over veiligheid van levensbelang. Er is daarom een speciale maatlat ontwikkeld. Na een test op 43 documenten blijkt dat een derde van de mensen ze niet goed kan lezen.

Het vijfde deel is een schriftelijke enquête bij BRZO- en ARIE bedrijven. Hiermee wordt duidelijk hoeveel bedrijven problemen hebben. Ook is te zien welke oplossingen ze het vaakste kiezen. Wat er nodig is om alle 22 taal-gevaren te bestrijden is ook bekeken. Hier blijkt dat bedrijven niet alles doen om de risico's bij taal-gevaren goed te beheersen.

Het onderzoek sluit af met de risico's. De belangrijkste risico's worden op een rij gezet. Er zijn aanbevelingen voor zowel de overheid als de bedrijven. De 22 taal-gevaren zijn in een "Hand-model" gezet. Dit is verder te ontwikkelen als hulpmiddel in de BRZO- en ARIE praktijk.

¹Bron : COT, DHV, Trend of incident, Een verkennend onderzoek naar de relatie tussen organisatie, onderhoud en veiligheid in de procesindustrie, oktober 2004.

²Bron : Meems M, ten Hove J, Veiligheidscultuur en de werking van het Veiligheidsbeheerssysteem bij BRZO bedrijven, Afstudeeronderzoek MoSHE, TU Delft, Arbeidsinspectie, Groningen, juli 2006

³Zie : Stichting lezen&Schrijven, www.lezenenschrijven.nl

⁴Div, Stappenplan diversiteit, 2006, www.div-management.nl

Onderzoek naar de risico's bij de tewerkstelling van anderstaligen op bouwerven - Werken met aannemers

Auteur: Lies Mertens

Eindwerk preventieadviseur niveau 2 - Provinciaal Veiligheidsinstituut - 2017

Met dit eindwerk proberen we een beter inzicht te krijgen in cultuurverschillen en taalverschillen van de anderstaligen op onze erven. We trachten te onderzoeken wat de invloed is van een gebrek aan duidelijke communicatie op de bestaande risico's. Door de tewerkstelling van anderstaligen op onze werkvloeren, is het noodzakelijk om onze RIE deftig onder de loep te nemen. Het verschil in taal en cultuur zal ook een invloed hebben op de risico's die ontstaan bij het uitvoeren van onze job. Bepaalde maatregelen die we nemen om risico's meer aanvaardbaar te maken zullen door een gebrekkige communicatie misschien geen geschikte maatregel meer zijn. Een extra dimensie waar we rekening mee moeten houden is dat we als bouwbedrijf vaak een buitenlandse aannemer werken laten uitvoeren voor ons. We zijn dan geen werkgever meer, maar wel opdrachtgever. De wettelijke verplichtingen verschillen hier dan ook in. Om de problematiek te kunnen kaderen en te kunnen begrijpen, kijken we naar de geschiedenis en hoe er in het verleden met deze verschillen in taal en cultuur werd om gegaan. We kunnen kijken naar de mijnbouw, waar na WO II heel veel Italianen werden gerekruteerd door de Belgische regering.

Promotor: Marc Hoppenbrouwers

Bouwen van een tankterminal met diverse aannemers, voor diverse vakdisciplines met mensen van diverse nationaliteiten

Auteur: Emiel Noppe

Eindwerk overgangscursus veiligheidkunde niveau 1 - Universiteit Antwerpen Management School - 2009

Communicatie met anderstaligen in noodsituatie en bij dreigend gevaar

Auteur: Roel Palmers and Rud Pechtold

Groepswerk overgangscursus veiligheidkunde niveau 1 - Universiteit Antwerpen Management School - 2009