



Do you speak.



English



German



Japanese



Spanish



Italian



Chinese



French



Dutch



Russian



STICHTING  
VAN DE ARBEID

# HANDREIKING TAAL EN VEILIGHEIDSRISICO'S



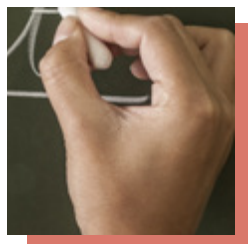


# **TAAL EN VEILIGHEIDSRISICO'S**

## **EEN PRAKTISCHE HANDREIKING**

Uitgave: Stichting van de Arbeid

April 2014



## Colofon

De in 1945 opgerichte Stichting van de Arbeid is een (privaatrechtelijk) landelijk overlegorgaan van de centrale organisaties van werkgevers en werknemers in Nederland. Thans zijn in de Stichting vertegenwoordigd de Vereniging VNO-NCW (VNO-NCW), de Koninklijke Vereniging MKB-Nederland (MKB), de Federatie Land- en Tuinbouw-organisatie Nederland (LTO), de Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV), het Christelijk Nationaal Vakverbond (CNV), de Vakcentrale voor Professionals (VCP).

### **Uitgave:**

Stichting van de Arbeid  
Bezuidenhoutseweg 60  
Postbus 90405  
2509 LK DEN HAAG  
tel.: 070 - 3 499 577  
e-mail: info@stvda.nl  
<http://www.stvda.nl>

**Tekst:** Viola van Guldener en Heleen den Besten (TNO)

**Foto's:** Shutterstock

**Ontwerp en druk:** Huisdrukkerij SER

© 2014, Stichting van de Arbeid

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de Stichting van de Arbeid.

## INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>Introductie</b>	<b>7</b>
<b>1. Hoe werkt deze handreiking?</b>	<b>9</b>
<b>2. Wist u dat?</b>	<b>11</b>
<b>3. Waarom deze handreiking?</b>	<b>13</b>
3.1 Slechte taalbeheersing en taalverschillen: (mede) oorzaak van ongevallen	13
3.2 Waar gaat de handreiking over?	15
3.3 Voor wie is de handreiking bedoeld?	15
<b>4. Uw rol als werkgever en uw rol als werknemer</b>	<b>17</b>
<b>Module - De Taal-RI&amp;E</b>	<b>19</b>
Inleiding	21
A.1 Tips voor de Taal-RI&E	22
A.2 De Taal-RI&E PLUS	23
<b>Module B - Keuzewijzer voor aanpak</b>	<b>29</b>
Inleiding	33
B1 Keuzewijzer anderstaligen	35
B2 Keuzewijzer laaggeletterden	37
B3 Keuzewijzer onduidelijke taal	38
<b>Module C - Oplossingenboek</b>	<b>39</b>
<b>Module D - Verder lezen</b>	<b>57</b>
D1 Hoe vormt taal een veiligheidsrisico?	59

CAUTION

ACHTUNG!

CUIDADO

UWAGA!

POZOR!

VIGYÁZAT!

注意

ВНИМАНИЕ!

FORSIGTIG

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 werknemersvertegenwoordigers 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.

Dat geeft ook de status van de handreiking aan: het is niet meer en niet minder dan een advies. Sociale partners op decentraal niveau zijn en blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de invulling van de arbocatalogus, ook wat betreft het onderwerp in deze handreiking.

De handreiking is ontwikkeld in samenspraak met diverse branches. De Stichting van de Arbeid is ervan overtuigd dat branches en sectoren de nodige tijd kunnen besparen als zij gebruik maken van deze adviezen.

De Stichting van de Arbeid spreekt de hoop uit dat deze handreiking zal bijdragen aan het tot stand komen of uitbreiden van de arbocatalogus in uw branche. Zij wenst u daarbij veel succes.

Mario van Mierlo  
Voorzitter Werkgroep Arbo en Vitaliteit

## INTRODUCTIE



Handreiking Taal en veiligheidsrisico's					
Introductie	1. Hoe werkt deze handreiking?	2. Wist u dat?	3. Waarom deze handreiking?	4. Uw rol als werkgever en als werknemer	
	Module A Taal-RI&E				
	A1. Tips voor de Taal-RI&E	A2. De Taal-RI&E plus			
	Module B Keuzewijzer voor aanpak				
Module C Oplossingenboek	B1. Keuzewijzer laaggeletterden	B2. Keuzewijzer anderstaligen	B3. Keuzewijzer onduidelijke taal		
	1. Taalvaardigheid werknemers meten	2. Voertaal afspraak	3. Herkennen laaggeletterdheid		
	4. Training leidinggevenden	5. Taalscholing	6. Begeleiding en ploegindeling		
	7. Heldere veiligheidsdocumenten	8. Kernachtige informatie	9. Mondelinge instructie of mime-video		
	10. Beeldtaal	11. Vertalen en tolken	12. Woordenboek		
	13. Toets of iets begrepen is	14. Toezicht			
	Module D Verder lezen				
	D1. Hoe vormt taal een veiligheidsrisico?				

## 1. HOE WERKT DEZE HANDREIKING?

De handreiking *Taal en veiligheidsrisico's* biedt u praktische handvatten om taal als oorzaak van veiligheidsrisico's op het werk in te schatten. Ook biedt de handreiking bijpassende maatregelen en achtergrondinformatie.

De handreiking bestaat uit de volgende onderdelen:

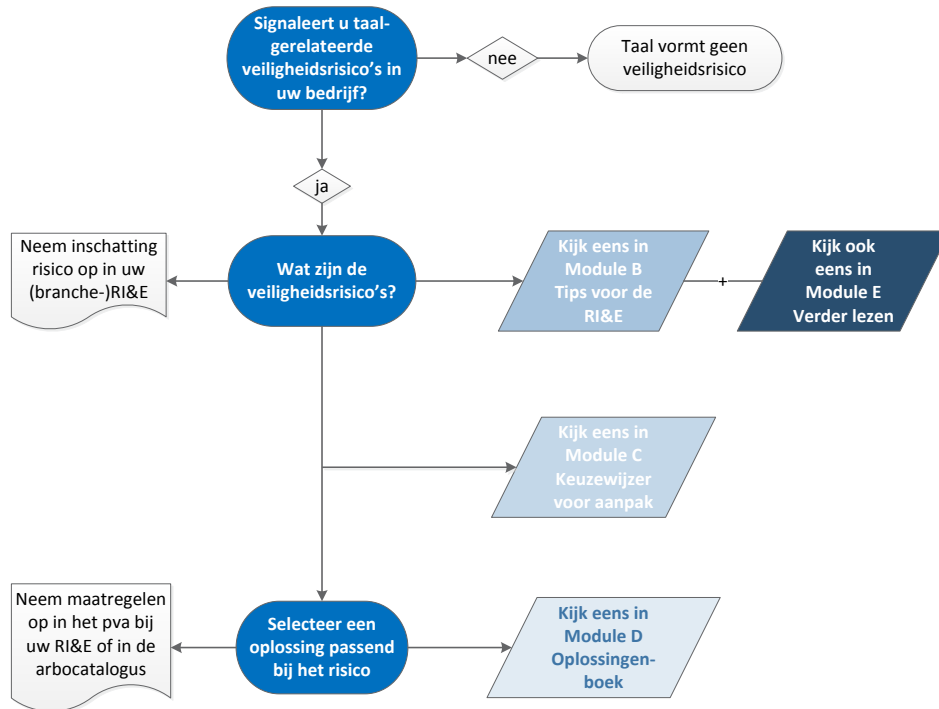
- **Introductie:** de introductie bevat een beschrijving van de opzet van de handreiking, de feiten over taal als veiligheidsrisico, het doel van deze handreiking en de rol van werkgevers en werknemers bij het beheersen van taal als veiligheidsrisico.
- **Module A Taal-RI&E:** deze module bevat tips om specifieke vragen over taalgerelateerde veiligheidsrisico's op te nemen in uw bedrijfs-RI&E of in de branche-RI&E.
- **Module B Keuzewijzer:** deze module bevat een keuzewijzer die u helpt om oplossingen te kiezen die passen bij de situatie in uw sector of bedrijf.
- **Module C Oplossingenboek:** deze module bevat praktische tips en oplossingen voor taalgerelateerde veiligheidsrisico's.
- **Module D Verder lezen:** deze module bevat achtergrondinformatie over hoe taal een veiligheidsrisico kan vormen.

Op pagina 8 staat een figuur die deze opzet illustreert. Elk deel bestaat uit verschillende hoofdstukken. De hoofdstukken zijn opvolgend genummerd.

In de pdf-weergave van dit document kunt u makkelijk navigeren door in Acrobat Reader de 'bookmarks' weer te geven. Deze bookmarks werken als inhoudsopgave. U krijgt dan de structuur van de handreiking in de linkerkolom te zien. Daar kunt u vervolgens klikken op de gewenste module of het hoofdstuk in de module.

Elke module begint met een figuur die de indeling van de handreiking weergeeft. In deze figuur is de betreffende module oranje gearceerd. In de figuur hiernaast is daarom Introductie oranje gearceerd.

De opzet van de handreiking volgt de algemene logica van het beoordelen van veiligheidsrisico's tot het nemen van maatregelen. Het volgende stroomschema vat dit kort samen:



## 2. WIST U DAT?

### Wist u dat:

- veel veiligheidsdocumenten in onduidelijke taal zijn geschreven?
- bij 9 procent van de bedrijven in Nederland werknemers werken die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen?
- er zes niveaus voor taalvaardigheid zijn: A1 en A2 (beginnend taalgebruiker), B1 en B2 (onafhankelijk taalgebruiker) en C1 en C2 (vaardig taalgebruiker)<sup>1</sup>?
- in Nederland 10 procent van de bevolking op taalniveau A1 of A2 zit, 72 procent op B1 of B2 en 18 procent op C1 of C2?
- de meeste teksten in bedrijven op B2- en C1-niveau zijn geschreven?
- circa 80 procent van de bevolking teksten op C1-niveau niet begrijpt?
- circa 90 procent van de bevolking teksten op B1-niveau wel begrijpt?
- gemiddeld 1 op de 16 werknemers (6 procent) in Nederland laaggeletterd is?
- tussen de 15 en 20 procent van de Europese bevolking moeite heeft met lezen en schrijven?
- het aandeel laaggeletterden tussen de 15 en 65 jaar in Polen circa 18 procent is, in Duitsland circa 17 procent en in Spanje circa 27 procent?

<sup>1</sup> Zie Module D *Verder lezen* voor een uitleg over het referentiekader voor taalvaardigheid.

## 3. WAAROM DEZE HANDREIKING?

### 3.1 Slechte taalbeheersing en taalverschillen: (mede) oorzaak van ongevallen

Taal vormt een belangrijk aspect in de communicatie in en tussen bedrijven. In de huidige trend van digitalisering, toenemend belang van de kenniseconomie en diversiteit op de werkvloer wordt taal nog belangrijker. Dit speelt in diverse bedrijfstakken in Nederland maar ook in andere westerse landen. Gebruiksaanwijzingen van machines, trainingen, toolboxmeetings: allemaal vormen van informatieoverdracht waarvoor goede taalbeheersing een noodzaak is.

#### Taalvaardigheid, taalbeheersing en taalverschillen

In dit hoofdstuk worden de volgende begrippen gebruikt: taalvaardigheid van de werknemers, taalbeheersing op het werk en taalverschillen. De taalvaardigheid van de werknemer is de mate waarin de werknemer zichzelf verstaanbaar kan maken, een gesprek kan voeren, kan lezen en kan schrijven. Bijvoorbeeld: werknemers spreken de Nederlandse taal in voldoende mate maar beheersen het Nederlands lezen en schrijven onvoldoende.

Taalbeheersing op het werk gaat over de mate waarin de taalvaardigheid van de werknemers past bij het benodigde taalniveau op het werk. Bij taalverschillen gaat het over werknemers die een andere moedertaal spreken. Hierdoor ontstaan er taalverschillen op het werk.

Taalvaardigheid:	de mate waarin de werknemer zichzelf verstaanbaar kan maken, een gesprek kan voeren, kan lezen en kan schrijven.
Taalbeheersing:	de mate waarin de taalvaardigheid van de werknemers overeenkomt met het taalniveau van de communicatie op het werk.
Taalverschillen:	werknemers gebruiken verschillende talen op de werkvloer.





### Taalverschillen leiden tot veiligheidsincidenten

Voor de beheersing van veiligheid op de werkplek vormt taalbeheersing een belangrijk aspect. Uit recent Nederlands<sup>2</sup> en internationaal<sup>3</sup> onderzoek blijkt dat taalverschillen kunnen leiden tot miscommunicatie op de werkvloer. Deze miscommunicatie leidt tot een hogere kans op gevaarlijke situaties en ongevallen. Ongeveer 20 procent van de niet-dodelijke arbeidsongevallen in Nederland betreft niet-ingezetenen. Van de niet-dodelijke arbeidsongevallen is bekend dat ze bij allochtonen ongeveer anderhalf keer zo vaak voorkomen als bij autochtonen<sup>4</sup>. Dit ligt aan verschillende factoren, waarvan miscommunicatie door taalverschillen er één is.

### Taalbeheersing op de werkvloer onder druk

Een aantal trends op de arbeidsmarkt zorgt ervoor dat taalbeheersing op de werkvloer mogelijk onder druk komt te staan. Zo leidt de trend van globalisering tot meer buitenlandse werknemers op de werkplek. De trend van flexibilisering leidt tot meer en vaker wisselende werknemers. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat werknemers met wisselende taalachtergronden en taalvaardigheid op de werkvloer moeten samenwerken.

### Nederlandse taal verplicht voor gecertificeerde risicovolle beroepen

Ook de overheid neemt taalbeheersing in relatie tot veiligheid op de werkvloer serieus. Sinds 2012 neemt de Inspectie SZW bij onderzoek naar ongevallen de rol van taalbeheersing mee. Daarnaast is het voor buitenlandse werknemers in risicovolle beroepen sinds 1 juli 2013 verplicht om de voertaal op het werk voldoende te beheersen.

In diverse branches, sectoren en bedrijven zijn inmiddels aanpakken ontwikkeld voor taalbeheersing. Dit zijn over het algemeen individuele initiatieven van bedrijven of van een sector. Meestal richten deze aanpakken zich op één aspect van het probleem, bijvoorbeeld taalverschillen door het samenwerken met anderstaligen. De Stichting van de Arbeid belicht met deze handreiking het belang van taal op de werkplek en biedt een wegwijzer voor de veelheid van aanpakken die er bestaan. Deze handreiking geeft inzicht in de verschillende

aspecten die met taal als veiligheidsrisico te maken hebben en geeft u ook handvatten voor aanpakken en oplossingen voor taalbeheersing in uw bedrijf.

### 3.2 Waar gaat de handreiking over?

Deze handreiking gaat in op de volgende aspecten die verbonden zijn aan taal als veiligheidsrisico:

- taalverschillen door verschillende taalachtergronden;
- laaggeletterdheid;
- een (te) hoog taalniveau en/of onbegrijpelijke taal op het werk.

Met de komst van buitenlandse werknemers in Nederlandse bedrijven en door de flexibilisering van de arbeid kunnen uiteraard meerdere aspecten of oorzaken van onveiligheid een rol spelen. Bijvoorbeeld de inzet van buitenlandse werknemers of laagopgeleiden voor gevaarlijker werk, arbeidsmarktverdringing, cultuurverschillen, enzovoort. Deze aspecten vormen nadrukkelijk geen onderdeel van deze handreiking.

### 3.3 Voor wie is de handreiking bedoeld?

De handreiking richt zich direct op vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. Zij kunnen de teksten die van toepassing zijn, uit de handreiking overnemen in de sectorale arbocatalogus en deze meer toespitsen op hun branche. Zo kunnen branches de tekst concreter maken met branchevoorbeelden uit de praktijk.

De handreiking is opgesteld als een stappenplan voor bedrijven en organisaties. Dit stappenplan kan een plaats krijgen in de arbocatalogus en in de branche-RI&E.

Indirect is de handreiking bedoeld voor werkgevers en werknemers van bedrijven. Dit betekent dat er concrete oplossingen en aanpakken in staan voor bedrijven. Deze kunt u vervolgens zelf vertalen naar de specifieke werksituatie, werkprocessen en context van uw sector of bedrijf.

---

2 Rapport *Analyse van ongevallen met slachtoffers met een niet-Nederlandse nationaliteit*, 2011, opgesteld door RPS Advies in opdracht van het ministerie van SZW, te vinden op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)  
Rapport *Ongeval met een slijptrein in Stavoren*, 25 juli 2010, uitgebracht in 2011, opgesteld door de Onderzoeksraad voor Veiligheid, te vinden op [www.onderzoeksraad.nl](http://www.onderzoeksraad.nl)

3 Rapport *'Literature Study on Migrant Workers'*, 2007, uitgebracht door European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA, te vinden op [www.osha.europa.eu](http://www.osha.europa.eu)  
Rapport *'Migrant Workers in England and Wales; an assessment of migrant worker health and safety risks'*, 2006, opgesteld door Working Lives Research Institute (London Metropolitan University) in opdracht van de Health and Safety Executive (HSE) van Groot-Brittannië, te vinden op [www.hse.gov.uk](http://www.hse.gov.uk)

4 *Monitor arbeidsongevallen 2010*, opgesteld door TNO in opdracht van het ministerie van SZW, te vinden op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

## 4. UW ROL ALS WERKGEVER EN UW ROL ALS WERKNEMER



### Arbozorg en taal

Elke werknemer heeft recht op een veilige en gezonde werkplek. De werkgever moet daarvoor maatregelen treffen. Belangrijke algemene maatregelen zijn:

- goede arbozorg bieden;
- voorlichting en instructie aan werknemers geven over de risico's van het werk;
- toezicht houden op het naleven van instructies en het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM);
- de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uitvoeren en maatregelen vastleggen in een plan van aanpak (pva).

Werknemers hebben hierbij de verplichting om de aangeboden voorlichting, instructie en beschermingsmaatregelen te volgen en na te leven. Daarnaast moeten werknemers letten op de eigen veiligheid en gezondheid en de veiligheid en gezondheid van de collega's. Werknemers melden daarbij onveilige situaties direct aan de werkgever.

Volgens de arbowetgeving moet een werkgever de maatregelen laten aansluiten bij de eigenschappen en bekwaamheden van de werknemer:

- pas de werkplek, werkmethode en arbeidsmiddelen aan aan de persoonlijke eigenschappen van werknemers (Arbeidsomstandighedenwet artikel 3 lid 1 onder c);
- verdeel de bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen de werknemers passend bij de bekwaamheden van de werknemers (Arbeidsomstandighedenwet artikel 3 lid 3).

De werkgever moet mede op grond van deze twee bepalingen maatregelen treffen bij taalgerelateerde veiligheidsrisico's.

### Taaleis voor gereguleerde beroepen

Sinds 1 juli 2013 is er een specifieke taaleis in het Arbeidsomstandighedenbesluit voor gereguleerde beroepen. Deze eis houdt in dat werkenden in

Nederland de voertaal voldoende moeten beheersen om het werk veilig uit te voeren. Het betreft zowel de Nederlandse beroepsuitoefenaars als buitenlandse werknemers. De taaleis geldt ook voor tijdelijke klussen.

De taalvaardigheid van de beroepsuitoefenaar moet voldoende zijn om:

- voorschriften en aanwijzingen op etiketten van stoffen, arbeidsmiddelen of persoonlijke beschermingsmiddelen te begrijpen en uit te voeren;
- wettelijke regels, werkinstructies en aanwijzingen voor de toepassing van en de omgang met stoffen, arbeidsmiddelen of persoonlijke beschermingsmiddelen te begrijpen en uit te voeren;
- in verband met de veiligheid en gezondheid van werknemers en andere personen: die werknemers en personen te begrijpen en door hen te worden begrepen.

De taaleis betekent niet per se dat de beroepsuitoefenaar de Nederlandse taal voldoende moet beheersen. Een afspraak voor een gemeenschappelijke voertaal valt hier ook onder. Degene die het beroep uitoefent en de werknemers met wie de beroepsuitoefenaar samenwerkt, moeten deze voertaal goed beheersen.

#### **Taal en veiligheidsrisico's voor flexwerkers**

Een grote groep werknemers voor wie taal een veiligheidsrisico kan vormen, zijn de flexwerkers. De werkgever en het uitzendbureau hebben daarbij beide verantwoordelijkheden en rollen die in de *Handreiking Uitzendwerk* van de Stichting Arbo Flexbranche en de Stichting van de Arbeid (2014) uitgebreid staan beschreven. Uiteraard is ook deze groep gebaat bij de oplossingen in de handreiking *Taal en veiligheidsrisico's*.

## MODULE A

## DE TAAL-RI&E

## Handreiking Taal en veiligheidsrisico's

<b>Introductie</b>	1. Hoe werkt deze handreiking?	2. Wist u dat?	3. Waarom deze handreiking?	4. Uw rol als werkgever en als werknemer
<b>Module A Taal-RI&amp;E</b>	A1. Tips voor de Taal-RI&E	A2. De Taal-RI&E plus		
<b>Module B Keuzewijzer voor aanpak</b>	B1. Keuzewijzer laaggeletterden	B2. Keuzewijzer anderstaligen	B3. Keuzewijzer onduidelijke taal	
<b>Module C Oplossingenboek</b>	1. Taalvaardigheid werknemers meten	2. Voertaal afspraak	3. Herkennen laaggeletterdheid	
	4. Training leidinggevenden	5. Taalscholing	6. Begeleiding en ploegindeling	
	7. Heldere veiligheidsdocumenten	8. Kernachtige informatie	9. Mondelinge instructie of mime-video	
	10. Beeldtaal	11. Vertalen en tolken	12. Woordenboek	
	13. Toets of iets begrepen is	14. Toezicht		
<b>Module D Verder lezen</b>	D1. Hoe vormt taal een veiligheidsrisico?			

### Inleiding

De werkgever moet goede zorg voor arbeidsomstandigheden in praktijk brengen. Het startpunt hiervoor is de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E). Taalbeheersing en taalgerelateerde veiligheidsrisico's staan momenteel nog niet vaak in de RI&E's maar in sommige branche-RI&E-instrumenten staat onder het kopje *Bijzondere groepen* de vraag of er werkenden zijn die de (Nederlandse) taal niet of niet voldoende beheersen.

#### Voorbeeld Stigas RI&E Melkveehouderij

“Op melkveebedrijven komen mensen werkzaamheden verrichten. Door leeftijd of een bijzondere omstandigheid kunnen deze worden gezien als een aparte groep die andere of extra risico's loopt. Voorbeelden zijn jongeren, stagiairs, uitzendkrachten, ouderen, bedrijfsverzorgers, zwangeren en werknemers die de taal op de werkplek niet of niet goed begrijpen.

- Op het bedrijf werken werknemers die tot de bijzondere groepen gerekend kunnen worden: ja/nee
- Er wordt rekening gehouden met werknemers die de op de werkplek gangbare taal niet goed beheersen: ja/nee/onbekend

#### Toelichting:

Deze werknemers begrijpen misschien niet alle werkinstructies en waarschuwingen en hebben daarom extra aandacht en mogelijk extra instructie nodig.

Let op: het hoeft hierbij niet te gaan om een buitenlander in een groep Nederlanders maar het kan ook gaan om een Nederlander die werkt in een ploeg waar dialect of een andere taal wordt gesproken (bijvoorbeeld een Limburger in Friesland).”

In deze handreiking worden twee vormen om taalgerelateerde veiligheidsrisico's op te nemen in de RI&E beschreven: **Tips voor de Taal-RI&E (A.1)** en de verdieplingsvariant, de zogenoemde **Taal-RI&E PLUS (A.2)**.

## A.1 Tips voor de Taal-RI&E

Hier vindt u een aantal tips om vragen op te nemen in uw (branche-)RI&E over mogelijke communicatieproblemen door taal. De vragen gaan in op de achterliggende oorzaken van deze communicatieproblemen: laaggeletterden, anders-taligen en het gebruik van onduidelijke taal.

**TIP 1 RI&E** Neem in uw RI&E-instrument de vraag op in hoeverre de werknemers in het bedrijf de voertaal beheersen. Neem daarbij, bijvoorbeeld in de toelichtende tekst, vragen op over het goed of slechter beheersen van de taal. Benoem daarbij zowel het voorkomen van taalverschillen door het spreken van andere moedertalen als mogelijke laaggeletterdheid.

Bijvoorbeeld:  
'In welke mate beheersen werknemers de (voer)taal in uw bedrijf?'

Toelichting:  
'Denk daarbij aan werknemers van buitenlandse afkomst, werknemers met een lagere opleiding, werknemers die moeite hebben met lezen of schrijven, enzovoort.'

**TIP 2 RI&E** Neem in uw RI&E-instrument een vraag op over het taalniveau van de veiligheidsinstructies enzovoort en de mate waarin de werknemers dit taalniveau beheersen.

Bijvoorbeeld:  
'Wat is het taalniveau van veiligheidskritische communicatie (werkinstructies, opleiding, veiligheidsdocumenten, verkeersborden, enzovoort) in uw bedrijf?'  
'Kunnen werknemers met een lagere taalbeheersing deze goed begrijpen?'

**TIP 3 RI&E** Neem in uw RI&E de vraag op in hoeverre werknemers met een slechtere beheersing van de voertaal gevaarlijke werkzaamheden moeten uitvoeren.

Bijvoorbeeld:  
'Voeren werknemers met een slechtere beheersing van de voertaal gevaarlijke werkzaamheden uit?'

## A.2 De Taal-RI&E PLUS

Om taalgerelateerde veiligheidsrisico's verder te herkennen en te beoordelen, kunt u het Taal-RI&E-stappenplan inzetten:

1. bepaal de taalvaardigheid van de werknemers;
2. bepaal het taalniveau dat het werk vereist;
3. inventariseer het verschil tussen taalvaardigheid en het gevraagde taalniveau en bepaal de gerelateerde veiligheidsrisico's;
4. evalueer de prioriteiten van de taalgerelateerde veiligheidsrisico's.

### 1. Bepaal de taalvaardigheid van de werknemers

Als er in uw organisatie meerdere werknemers met verschillende moedertalen werken, bepaal de taalvaardigheid van de werknemers dan voor de voertaal in uw bedrijf. Als u kiest voor het vertalen van documenten of instructies in de moedertaal van de werknemers, is het van belang om ook de taalvaardigheid van de werknemers in de moedertaal te bepalen.

De taalvaardigheid kunt u onder meer inschatten met beschikbare meetinstrumenten (zie ook *Taalvaardigheid van werknemers meten* in Module C Oplossingenboek).

Een minder tijdrovende inspanning is om:

- bij indiensttreding een cv op te vragen waarin de werknemer zelf aangeeft welke talen hij op welk niveau beheerst;
- een snelle inschatting te maken aan de hand van de Taalscan (zie *Taalvaardigheid van werknemers meten* in Module C Oplossingenboek).

**TIP** Breng de taalvaardigheid van de werknemers in kaart in het algemeen maar ook voor geselecteerde gevaarlijke werkzaamheden. Raadpleeg de RI&E van uw bedrijf voor een overzicht van gevaarlijke werkzaamheden. Zie onderstaand voorbeeld:

	Totale groep	Werken met gevaarlijke stoffen	Werken op hoogte	Werken met lasapparatuur
	Taalvaardigheid Nederlands van de werknemers van deze afdeling/dit bedrijf	Taalvaardigheid Nederlands van de werknemers die deze taak uitvoeren	Taalvaardigheid Nederlands van de werknemers die deze taak uitvoeren	Taalvaardigheid Nederlands van de werknemers die deze taak uitvoeren
A1	5%		5%	5%
A2	30%	20%	40%	30%
B1	60%	60%	45%	65%
B2	5%	20%	10%	
C1	0%			
C2	0%			

## 2. Bepaal het taalniveau dat het werk vereist

Het taalniveau van de schriftelijke communicatie (zoals instructies, procedures, enzovoort) kunt u goed inschatten met online beschikbare taalmeters (zie ook *Taalvaardigheid van werknemers meten* in het oplossingenboek). Voor de mondelinge communicatie zijn geen makkelijk toegankelijke testen of taalmeters beschikbaar.

Onderstaande tabel toont een eerste lijst van typische (veiligheids)communicatiemomenten waarvoor u kunt inschatten wat het taalniveau is.

Vóór het werk	Veiligheidsinstructies kunnen lezen en begrijpen
	Veiligheidstraining kunnen volgen en begrijpen
	Nieuwsbrieven kunnen lezen en begrijpen
Tijdens het werk	Werkprocedures kunnen lezen en begrijpen
	Verkeersborden en verkeersregels kunnen lezen en begrijpen
	Een gesprek met collega's kunnen volgen en begrijpen
	Een gesprek kunnen voeren met collega's in de voertaal
	Formulieren kunnen invullen
	Een plattegrond kunnen begrijpen
	Lijsten, tabellen, grafieken kunnen begrijpen en interpreteren
	Veiligheidsinformatie - etiketten, veiligheidsinformatiebladen, handleidingen - kunnen lezen en begrijpen
	Gebaren, hand- en armseinen kunnen begrijpen
Bij een calamiteit	Noodnummer kunnen bellen en een gesprek kunnen voeren
	Aanwijzingen van de bedrijfshulpverlening (bhv) kunnen opvolgen (begrijpen wat er bedoeld wordt)
	Collega's mondeling kunnen alarmeren

TIP Bepaal welk taalniveau (van de voertaal) de schriftelijke communicatie in uw bedrijf heeft. Zie onderstaand voorbeeld voor algemene veiligheidscommunicatie en specifiek voor gevaarlijke stoffen.

	Veiligheidsinstructie (folder)	RI&E van het bedrijf	Jaarlijkse veiligheidstraining	Toolboxmeetings	Werkinstructie gevaarlijke stoffen
A1					
A2	Nederlandse taal (NL)			NL	
B1			NL		
B2		NL			NL
C1					
C2					

## 3. Inventariseer het verschil tussen de taalvaardigheid en het taalniveau dat het werk vereist

Bekijk in hoeverre het taalniveau van de werknemers correspondeert met het taalniveau dat het werk vereist. Doe dit voor documenten (lezen en schrijven) en voor gesproken communicatie (luisteren en spreken).

TIP Vergelijk de taalvaardigheid van de werknemers met het taalniveau van veiligheidscommunicatie van het werk. Bekijk waar de verschillen zitten. Zie onderstaand voorbeeld voor het werken met gevaarlijke stoffen. Leg vervolgens vast in welke gevallen het taalniveau van de schriftelijke communicatie hoger is dan de taalvaardigheid van de werknemers.

	Algemeen					Werken met gevaarlijke stoffen	
	Taalvaardigheid Nederlandse taal	Veiligheidsinstructie (folder)	RI&E van het bedrijf	Jaarlijkse veiligheids-training	Toolbox-meetings	Taalvaardigheid van werknemers	Werk-instructie
A1	5%					0%	
A2	30%	NL			NL	20%	
B1	60%			NL		60%	
B2	5%		NL			20%	NL
C1	0%					0%	
C2	0%					0%	

In bovenstaand voorbeeld pakt de vergelijking tussen taalvaardigheid van de werknemers en taalniveau van het werk als volgt uit:

- 95 procent van de werknemers in het bedrijf begrijpt de veiligheidsinstructies (30 procent A2 + 60 procent B1 + 5 procent B2);
- 5 procent van de werknemers begrijpt de RI&E;
- 65 procent van de werknemers volgt de jaarlijkse veiligheidstraining goed;
- van de groep werknemers die met gevaarlijke stoffen werkt, begrijpt 20 procent de werkinstructies voor dit type werk.

#### 4. Evalueer de prioriteiten van de risico's, bijvoorbeeld met een risicomatrix

De lijst met gevaren die op verschillende communicatiemomenten bestaan, is nu bekend. Schat voor deze gevaren de kans in dat ze leiden tot een ongeval en het mogelijke effect dat ze hebben. Bepaal de plaats van deze gevaren in de risicomatrix. Gevaren die in het groene gebied vallen, vormen een acceptabel risico; hiervoor zijn geen verdere maatregelen nodig. Voor de risico's in het geel gebied zijn (aanvullende) beheersmaatregelen nodig. Gevaren in het rode gebied zijn onacceptabel en daarvoor zijn direct risicoverlagende maatregelen nodig.

Hiernaast (pagina 27) vindt u een voorbeeld van een risicomatrix. Op de horizontale as zijn klassen van kansen aangegeven: van 'nooit van gehoord in mijn bedrijfstak' tot 'gebeurt enkele malen per jaar in mijn bedrijfstak'. Op de verticale as staan de klassen van effect aangegeven, van 'geen letsel of schade' tot 'dodelijk ongeval'.

		K1	K2	K3	K4	K5
		Nooit van gehoord in mijn bedrijfstak	Ooit gebeurd in mijn bedrijfstak ergens in de wereld	Is gebeurd in een bedrijf in mijn bedrijfstak in Nederland	Gebeurt enkele malen per jaar in mijn bedrijfstak	Gebeurt enkele malen per jaar in mijn bedrijf
O	Geen letsel of schade					
	Licht letsel of gezondheidsschade (EHBO/medische behandeling)					
E2	Gering letsel/gezondheidsdefecten (aangepast werk, verzuim)					
	Ernstig letsel (beperkt blijvende invaliditeit)					
E4	Blijvende invaliditeit en/of dodelijk ongeval					

Legenda:

- rood gebied: onaanvaardbaar risico, risicoverlagende maatregelen zijn direct nodig;
- geel gebied: beheersmaatregelen nodig om risico te verminderen;
- groen gebied: aanvaardbaar risico; geen verdere maatregelen nodig.

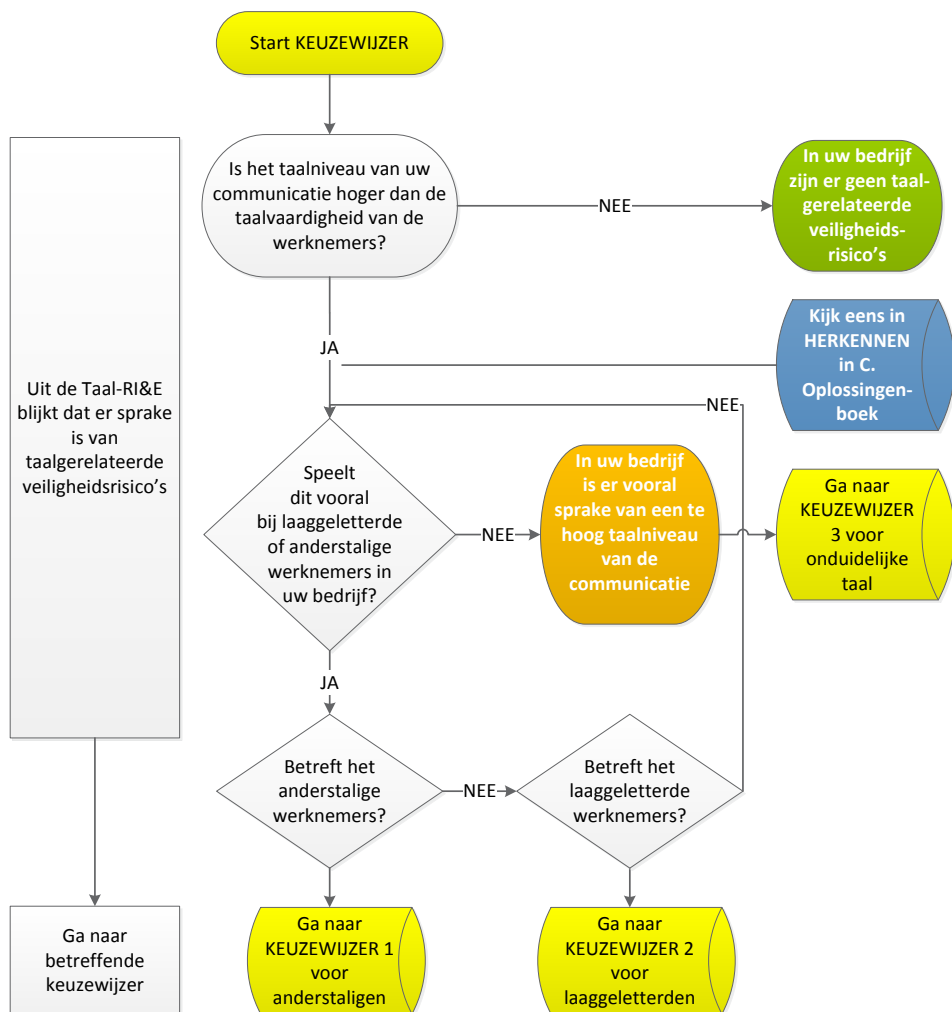
## MODULE B

### KEUZEWIJZER VOOR AANPAK





Handreiking Taal en veiligheidsrisico's				
<b>Introductie</b>	1. Hoe werkt deze handreiking?	2. Wist u dat?	3. Waarom deze handreiking?	4. Uw rol als werkgever en als werknemer
<b>Module A Taal-RI&amp;E</b>	A1. Tips voor de Taal-RI&E	A2. De Taal-RI&E plus		
<b>Module B Keuzewijzer voor aanpak</b>	B1. Keuzewijzer laaggeletterden	B2. Keuzewijzer anderstaligen	B3. Keuzewijzer onduidelijke taal	
<b>Module C Oplossingenboek</b>	1. Taalvaardigheid werknemers meten	2. Voertaal afspraak	3. Herkennen laaggeletterdheid	
	4. Training leidinggevenden	5. Taalscholing	6. Begeleiding en ploegindeling	
	7. Heldere veiligheidsdocumenten	8. Kernachtige informatie	9. Mondelinge instructie of mime-video	
	10. Beeldtaal	11. Vertalen en tolken	12. Woordenboek	
	13. Toets of iets begrepen is	14. Toezicht		
<b>Module D Verder lezen</b>	D1. Hoe vormt taal een veiligheidsrisico?			



## Inleiding

Hiernaast (pagina 32) staat de keuzewijzer voor deze handreiking. Deze keuzewijzer helpt u om oplossingen uit het oplossingenboek te vinden die passen bij de taalgerelateerde veiligheidsrisico's in uw bedrijf.

Aan de linkerkant staat welke processtappen u dient te nemen. De processtappen zijn vervolgens concreet gemaakt door middel van vragen aan de rechterkant van de keuzewijzer.

Hieronder vindt u een toelichting op de keuzewijzer. De keuzewijzers in dit deel van de handreiking zijn volgens dit stramien opgezet.

### 1 Uit de taal-RI&E blijkt dat er sprake is van taalgerelateerde veiligheidsrisico's

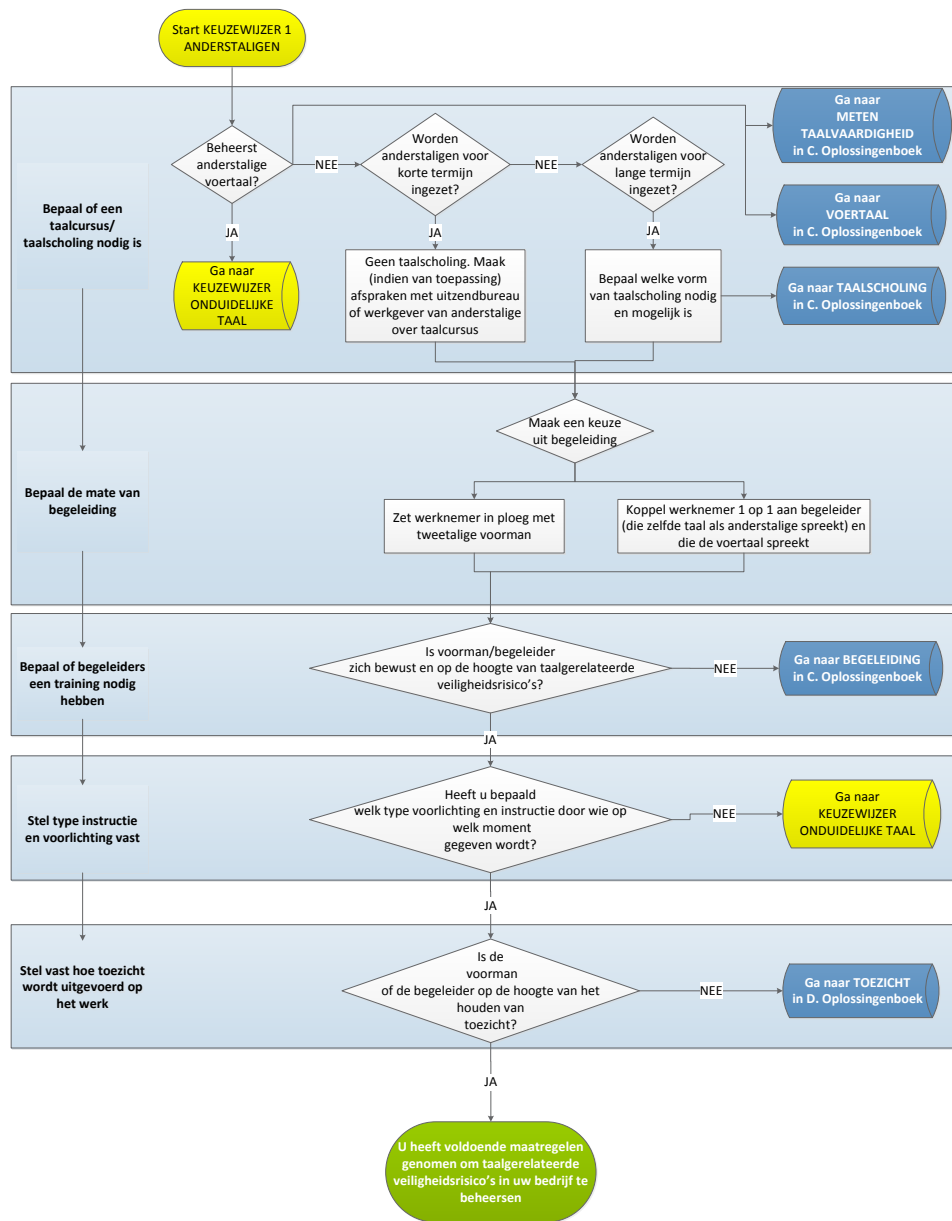
Deze stappen beginnen bij de constatering dat er taalgerelateerde veiligheidsrisico's zijn. In module A van deze handreiking kunt u zien op welke wijze u kunt inschatten of er taalgerelateerde veiligheidsrisico's zijn.

Er zijn verschillende oorzaken voor taalgerelateerde veiligheidsrisico's. Uitgangspunt bij alle oorzaken is dat er communicatieproblemen ontstaan. De communicatieproblemen zijn als volgt in te delen:

- er werken anderstalige werknemers in uw bedrijf of werksituatie die de voertaal niet goed beheersen;
- er werken laaggeletterde werknemers in uw bedrijf of werksituatie die moeite hebben met lezen en schrijven;
- de schriftelijke communicatie is niet helder of is op een te hoog taalniveau geschreven; denk aan veiligheidskritische procedures, instructies, enzovoort.

### 2 Ga naar betreffende keuzewijzer

Afhankelijk van de beantwoording van de vragen komt u uit bij de keuzewijzer die op uw situatie van toepassing is.



## B1 Keuzewijzer anderstaligen

U bent aangekomen in de situatie dat er in uw bedrijf anderstaligen werken die veiligheidskritische taken uitvoeren maar die mogelijk de voertaal niet of slecht beheersen. In deze keuzewijzer treft u vragen aan op basis waarvan u een keuze kunt maken uit de oplossingen.

### 1 Bepaal of taalscholing of een taalcursus nodig is

Het uitgangspunt is dat er binnen elk bedrijf of elke werksituatie waarin andersstaligen werken, een afspraak is over de voertaal. In het oplossingenboek vindt u tips om een voertaal af te spreken.

Vervolgens is het de vraag of anderstaligen voor korte of lange termijn in uw bedrijf of werkomgeving werken. Taalscholing zet u alleen in als anderstaligen voor een langere termijn in Nederland werken. Werkt u regelmatig met andersstaligen voor kortetermijnopdrachten, dan kunt u met het uitzendbureau of de inlener afspraken maken over taalscholing. Ook kunt u een taaleis stellen als u klussen uitbesteedt of nieuwe werknemers in dienst neemt.

### 2 Bepaal de mate van begeleiding

Taalscholing heeft resultaat op de langere termijn en is alleen van toepassing als de anderstalige de voertaal nog niet beheerst. Voor de lange termijn is scholing een goede oplossing om de anderstalige de voertaal te leren.

Voor de anderstalige die de voertaal nog niet goed beheerst, heeft u grofweg de volgende keuzes voor de begeleiding:

- anderstaligen werken in een team met een twee- of meertalige voorman die zowel de taal van anderstaligen spreekt als de voertaal;
- anderstaligen krijgen een-op-eenbegeleiding van een tweetalige begeleider.

Welke keuze u maakt, is afhankelijk van uw specifieke werksituatie.

### 3 Bepaal of een training voor de begeleiders of leidinggevende nodig is voor taalgerelateerde veiligheidsrisico's

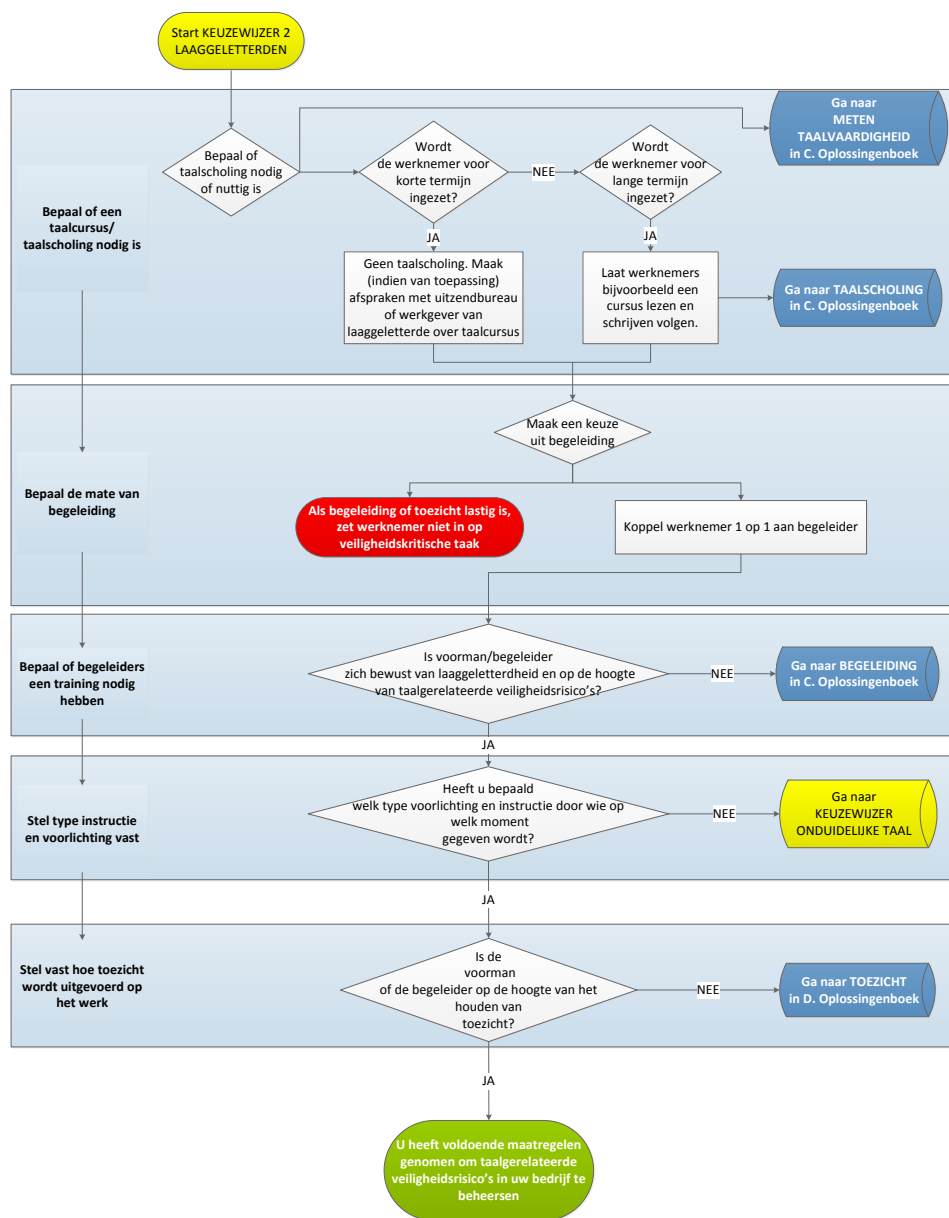
De voorman en de begeleider van de anderstaligen moeten zich bewust zijn van taalgerelateerde veiligheidsrisico's. Zij moeten nagaan of het taalgerelateerde veiligheidsrisico onder controle is, of dat de anderstaligen extra instructies of begeleiding nodig hebben om de taak uit te voeren. Het bedrijf kan hun een training aanbieden waarin typische taalgerelateerde risico's aan bod komen en de wijze waarop je daarmee kunt omgaan.

#### 4 Stel type voorlichting en instructie vast

Bedenk hoe u de voorlichting en instructie vormgeeft voor werknemers die de voertaal niet beheersen. In keuzewijzer B3 vindt u verschillende mogelijkheden.

#### 5 Stel vast hoe toezicht op het werk plaatsvindt

Om een veilige uitvoering van het werk te waarborgen, is het belangrijk om toezicht te blijven houden.



## B2 Keuzewijzer laaggeletterden

Voor de aanpak van laaggeletterdheid in het bedrijf is inmiddels veel informatie beschikbaar. De Stichting van de Arbeid heeft samen met Stichting Lezen & Schrijven een website ontwikkeld met stappenplannen en oplossingen voor laaggeletterdheid. Deze zijn te vinden op [www.taalwerkt.nl](http://www.taalwerkt.nl). Deze informatie wordt in deze handreiking niet herhaald. De algemene uitgangspunten zijn wel opgenomen in deze handreiking. Op de website [www.taalwerkt.nl](http://www.taalwerkt.nl) kunt u verder lezen over stappenplannen en praktische oplossingen.

### 1 Bepaal of taalscholing of een taalcursus nodig is

Afhankelijk van het taalvaardigheidsniveau van de werknemer en de tijdsduur van de inzet bepaalt u of taalscholing nuttig is. Het taalvaardigheidsniveau van de werknemer kunt u bepalen met diverse beschikbare meetinstrumenten. Zie daarvoor *Taalvaardigheid van werknemers meten* in het oplossingenboek.

### 2 Bepaal de mate van begeleiding

Taalscholing heeft resultaat op de langere termijn en is dus alleen van toepassing als de laaggeletterde de taal nog niet voldoende beheerst. De begeleiding van laaggeletterde werknemers is uiteraard afhankelijk van het type werkzaamheden. Moet de laaggeletterde werknemer gevaarlijke werkzaamheden uitvoeren, dan verdient het de voorkeur om deze in teamverband of met een-op-eenbegeleiding uit te voeren. Dit is ook belangrijk als de werkzaamheden zelf geen mondelinge of schriftelijke communicatie ter plekke vereisen. In dat geval moeten werknemers immers handleidingen van machines, werkprocedures en dergelijke begrijpen om het werk goed te kunnen uitvoeren.

### 3 Bepaal of een training voor de begeleider of leidinggevende nodig is voor taalgerelateerde veiligheidsrisico's

De voorman en de begeleider van de laaggeletterde werknemer moeten zich bewust zijn van taalgerelateerde veiligheidsrisico's. Zij moeten nagaan of het taalgerelateerde veiligheidsrisico onder controle is of dat de laaggeletterde werknemers extra instructies of begeleiding nodig hebben om de taak uit te voeren. Een belangrijk punt hierbij is het herkennen van laaggeletterdheid en het bieden van handelingsperspectief voor de leidinggevenden. In het oplossingenboek staan onder *Laaggeletterdheid in uw bedrijf herkennen* meer tips en oplossingen.

### 4 Stel type voorlichting en instructie vast

Bedenk hoe u de voorlichting en instructie vormgeeft voor laaggeletterde werknemers. Schriftelijke communicatie heeft hierbij niet de voorkeur. Alternatieve vormen vindt u in het oplossingenboek.

### 5 Stel vast hoe toezicht op het werk plaatsvindt

Om een veilige uitvoering van het werk te waarborgen, is het belangrijk om toezicht te blijven houden.

## **B3 Keuzewijzer onduidelijke taal**

### **1 Kies een geschikte vorm van communicatie**

Afhankelijk van de doelgroep kiest u een geschikte vorm van communicatie. Voor anderstalige werknemers kunt u het beste de volgende vormen van communicatie inzetten:

- vertaal instructies. Let daarbij wel op mogelijke laaggeletterdheid in de moedertaal;
- gebruik beeldtaal als aanvulling op of vervanging van geschreven tekst;
- geef mondelinge instructies, mogelijk via een tolk;
- gebruik een woordenboek met vertalingen van vaktermen.

Voor laaggeletterden kunt u het beste de volgende vormen van communicatie inzetten:

- gebruik beeldtaal als vervanging van geschreven tekst;
- gebruik een mimevideo;
- geef mondelinge instructies.

Zie de onderdelen *Beeldtaal*, *Mondelinge instructies of mimevideo* en *Woordenboek met vakjargon* in Module C Oplossingenboek.

### **2 Pas het taalniveau aan de doelgroep aan**

Voor schriftelijke communicatie is het van belang om vast te stellen op welk taalniveau u de documenten opstelt. In alle gevallen is het belangrijk dat u informatie kernachtig en concreet weergeeft. Het is een goed uitgangspunt om documenten op taalniveau A2 op te stellen.

Zie *Heldere veiligheidsdocumenten op het juiste taalniveau* in Module C Oplossingenboek.

### **3 Toets of de werknemers de communicatie begrepen hebben**

Tot slot is het van belang om te toetsen of de werknemers de communicatie begrepen hebben.




Zie *Toets of iets begrepen is* in Module C Oplossingenboek.




# **MODULE C**




## **OPLOSSINGENBOEK**




## Handreiking Taal en veiligheidsrisico's




<b>Introductie</b>	1. Hoe werkt deze handreiking?	2. Wist u dat?	3. Waarom deze handreiking?	4. Uw rol als werkgever en als werknemer
<b>Module A Taal-RI&amp;E</b>	A1. Tips voor de Taal-RI&E	A2. De Taal-RI&E plus		
<b>Module B Keuzewijzer voor aanpak</b>	B1. Keuzewijzer laaggeletterden	B2. Keuzewijzer anderstaligen	B3. Keuzewijzer onduidelijke taal	
<b>Module C Oplossingenboek</b>	1. Taalvaardigheid werknemers meten	2. Voertaal afspraak	3. Herkennen laaggeletterdheid	
	4. Training leidinggevenden	5. Taalscholing	6. Begeleiding en ploegindeling	
	7. Heldere veiligheidsdocumenten	8. Kernachtige informatie	9. Mondelinge instructie of mime-video	
	10. Beeldtaal	11. Vertalen en tolken	12. Woordenboek	
	13. Toets of iets begrepen is	14. Toezicht		
<b>Module D Verder lezen</b>	D1. Hoe vormt taal een veiligheidsrisico?			

Titel: Taalvaardigheid van werknemers meten		
Nummer: 1		
Risicosituatie		
U moet veiligheidskritische informatie op het juiste taalniveau aanbieden. Voor u als werkgever kan het onduidelijk zijn in welke mate een (nieuwe) werknemer de voertaal van het bedrijf beheerst.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden	✓	
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal		
Oplossing		
Er zijn verschillende gespecialiseerde advies- en trainingsbureaus die u kunt inzetten om de taalvaardigheid van uw werknemer in te schatten. Deze bureaus nemen een test af om het taalniveau te bepalen.		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>Taalmeter.nl: specifiek voor laaggeletterden in de Nederlandse taal</b></p> <p>Om het taalniveau van uw werknemers te meten, zijn verschillende tools beschikbaar. Een voorbeeld hiervan is de Taalmeter. De Taalmeter is een online screening waarmee organisaties op een snelle en eenvoudige wijze werknemers op het spoor kunnen komen die mogelijk moeite hebben met lezen en schrijven. Met de Taalmeter kunt u een groot aantal laaggeletterden eenvoudig herkennen, die anders onopgemerkt zou blijven. De Taalmeter bestaat uit vijf leesopdrachten met in totaal 24 verschillende vragen. Elke leesopdracht heeft negentien verschillende versies.</p>		
<p><b>Taalscan</b></p> <p>FNV, VNO-NCW en MKB-Nederland hebben een taalscan ontwikkeld waarmee u kunt toetsen of een taalcursus aan te bevelen is. U kunt deze scan gebruiken om het gesprek aan te gaan met uw werknemer en deze zo nodig door te verwijzen naar een taalcursus. Het is een laagdrempelige scan, geen test of niveautoets. De scan is bedoeld voor werknemers die problemen hebben met lezen en schrijven (laaggeletterden) en voor werknemers die van huis uit geen Nederlands spreken en nog niet goed met de Nederlandse taal uit de voeten kunnen (anderstaligen).</p>		
<p><b>Nederlandse taaltest</b></p> <p>Een gratis eerste test is op <a href="http://www.nederlandsetaaltest.nl">www.nederlandsetaaltest.nl</a> beschikbaar. U kunt specifieke onderdelen testen, zoals grammatica en woordenschat.</p>		
Verder lezen		
<p><b><a href="http://www.taalmeter.nl">www.taalmeter.nl</a></b></p> <p>Op deze website moet u inloggen. U kunt voor een demoversie het woord <i>demo</i> invullen als inlognaam en wachtwoord. Voor meer informatie neemt u contact op met Stichting Lezen &amp; Schrijven. Een contactpersoon en telefoonnummer treft u aan op de website onder <i>Informatie</i>.</p>		
<p><b><a href="http://www.fnv.nl">www.fnv.nl</a> en <a href="http://www.vno-ncw.nl">www.vno-ncw.nl</a></b></p> <p>Op beide websites vindt u de handleiding van de taalscan en oefeningen om de taalvaardigheid van uw werknemers te testen. Rechts bovenin treft u een vakje aan waarin u de term <i>taalscan</i> invult. Vervolgens klikt u op de zoek-button.</p>		
<p><b><a href="http://www.nederlandsetaaltest.nl">www.nederlandsetaaltest.nl</a></b></p> <p>Op deze website kunt u onder het kopje <i>Test uw Nederlands</i> testen op welk niveau u de Nederlandse taal beheerst. Dit kunt u doen voor specifieke onderdelen, zoals grammatica en woordenschat.</p>		

Titel: Voertaal		
Nummer: 2		
Risicosituatie		
Mogelijk zijn er meerdere voertalen in uw bedrijf en sluit de gehanteerde voertaal niet aan bij de moedertaal van de anderstaligen. Hierdoor begrijpen anderstaligen de instructies en voorlichting niet.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden		
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal		
Oplossing		
De basisaanpak bij taalverschillen is dat u een of meer voertalen afspreekt in uw bedrijf. Het is niet aan te raden om iedere taal toe te staan als voertaal, omdat dit leidt tot communicatiestoornissen met mogelijk grote gevolgen voor de veiligheid. Afspraken over de voertaal hebben consequenties voor de taalvaardigheidseisen aan nieuwe en huidige werknemers en voor de eisen aan het tolken en vertalen.		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>Voorbeelden van afspraken over voertaal zijn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de voertaal is alleen Nederlands;</li> <li>• de voertalen zijn Nederlands en Engels en/of Duits.</li> </ul> <p><b>Naast de gesproken voertaal moet helder worden afgesproken:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• of de voertaal alleen geldt voor gesprekken of ook voor schriftelijke informatie;</li> <li>• of de voertaal geldt voor formele gesprekken of ook voor onderonsjes tussen anderstaligen;</li> <li>• of de voertaal geldt voor alle functies of werknemers in het bedrijf;</li> <li>• bij meerdere voertalen: of er een volgorde is in de gebruikte voertaal, bijvoorbeeld eerst Nederlands, anders Engels, anders Duits;</li> <li>• bij meerdere voertalen: of beheersing van een van de voertalen voldoende is of dat werknemers meerdere voertalen moeten beheersen.</li> </ul> <p>Op de websites <a href="http://www.5xbeter.nl">www.5xbeter.nl</a> en <a href="http://www.global-work-talk.eu">www.global-work-talk.eu</a> treft u uitgebreide informatie en tips over de afspraken van de voertaal aan.</p>		
Verder lezen		
<p><b>www.5xbeter.nl</b></p> <p>Voor toegang tot de ontwikkelde tools kunt u zich gratis registreren op deze website. U ontvangt een inlogcode, waarmee u de taalgerelateerde instrumenten kunt bekijken en downloaden. Log in op <i>Mijn 5xbeter</i> en klik door naar het tabblad <i>Oplossingen</i>. Klik vervolgens in het linkermenu op <i>Nieuwkomers</i>.</p>		

Titel: Laaggeletterdheid in uw bedrijf herkennen		
Nummer: 3		
Risicosituatie		
Is uw werknemer regelmatig zijn bril vergeten? Of vult hij formulieren altijd thuis in? Of vergeet hij afspraken en stuurt hij nooit e-mails? Dit zijn signalen voor laaggeletterdheid. Werkgevers merken laaggeletterdheid niet altijd op. Werknemers die moeite hebben met lezen of schrijven, schamen zich hier vaak voor en proberen dit te verbergen. Het begint dus met het herkennen van het probleem en het bespreekbaar maken.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden	✓	
 Anderstaligen		
 Onbegrijpelijke taal		
Oplossing		
Om laaggeletterdheid te herkennen en bespreekbaar te maken, hebben Stichting Lezen & Schrijven en de Stichting van de Arbeid de volgende praktische oplossingen ontwikkeld, die u op <a href="http://www.taalwerkt.nl">www.taalwerkt.nl</a> vindt:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• tips herkennen laaggeletterdheid;</li> <li>• gespreksleidraad bespreekbaar maken laaggeletterdheid;</li> <li>• training Herkennen &amp; Doorverwijzen voor leidinggevenden;</li> <li>• stappenplan Laaggeletterdheid;</li> <li>• filmpje <i>Lisa</i>: presentatie die u kunt gebruiken om laaggeletterdheid bespreekbaar te maken;</li> <li>• boekje <i>Taalkracht voor bedrijven</i>: met voorbeelden van aanpakken bij bedrijven.</li> </ul>		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>Aanpak bij HEMA</b></p> <p>Direct leidinggevenden zijn geïnformeerd over de aanpak van laaggeletterdheid via algemene voorlichting, voorleeswedstrijden, bijeenkomsten, werkoverleg, personeelsbladen en publicaties op informatieborden. Eerste deelnemers hebben vervolgens als ambassadeurs andere collega's enthousiast gemaakt (olievlekwerking). HEMA heeft werknemers vrijblijvend geïnformeerd en is vervolgens vooral gaan 'doen'.</p>		
Verder lezen		
<p><b>www.taalwerkt.nl</b></p> <p>Op deze website staan tips, aanpakken, oplossingen en praktijkvoorbeelden op het gebied van laaggeletterdheid. Klik door naar het tabblad <i>Ik heb een werknemer die moeite heeft met lezen en schrijven</i>. Kijk vervolgens in de linkerkantlijn naar <i>Aan de slag</i>. Onder het tabblad <i>Materialen</i> treft u de bovengenoemde tools aan.</p>		

Titel: Training leidinggevenden en begeleiders		
Nummer: 4		
Risicosituatie		
Bij de aanpak van taalgerelateerde veiligheidsrisico's is het van enorm belang dat leidinggevenden en arbocoördinatoren zich realiseren dat taal een veiligheidsrisico kan vormen.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden	✓	
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal		
Oplossing		
Deze handreiking biedt meer achtergrondinformatie over hoe taal een veiligheidsrisico kan vormen. In uw bedrijf kan het nuttig zijn om leidinggevenden te informeren over taalgerelateerde veiligheidsrisico's en hun handelingsperspectief te bieden. Dit kan bijvoorbeeld via een training of een workshop.		
Voorbeelden uit de praktijk		
<b>EVO: Bewust Veilig Leidinggeven aan Anderstaligen</b> Voor de transportsector heeft de branchevereniging EVO een training ontwikkeld voor leidinggevenden. Deze training gaat nader in op het werken met anderstaligen en de mogelijke taal- en cultuurgerelateerde problemen in de communicatie.		
Verder lezen		
<b>www.evo.nl</b> Op het tabblad <i>Evenementen</i> leest u wanneer de volgende cursus plaatsvindt. Voor meer informatie neemt u contact op met EVO.		

Titel: Taalscholing		
Nummer: 5		
Risicosituatie		
U heeft werknemers (gedurende langere tijd) in dienst die de voertaal van het bedrijf niet beheersen.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden	✓	
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal		
Oplossing		
U kunt kiezen uit de volgende vormen van taalscholing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• cursussen lezen en schrijven: deze cursussen zijn geschikt voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven;</li> <li>• cursus Nederlands als Tweede Taal (NT2): deze cursus is bedoeld voor mensen die in Nederland komen en de Nederlandse taal willen leren. Voor het inburgeringsexamen is het halen van het NT2-examen verplicht.</li> </ul>		
Voorbeelden uit de praktijk		
<b>Nederlands op de werkvloer van FNV</b> De FNV startte in 2007 het project 'Nederlands op de werkvloer' (NodW). Met subsidie van Instituut Gak heeft de vakbond twintig cursussen in verschillende sectoren georganiseerd. Oorspronkelijk ging het bij NodW om anderstalige werknemers: werknemers uit etnische minderheidsgroepen of werknemers uit Oost-Europa. NodW kan ook worden ingezet voor de scholing van autochtone, laaggeletterde werknemers. NodW richt zich op werknemers voor wie de taal op de een of andere manier een belemmering vormt voor het functioneren in het bedrijf. De cursus draait om de mondelinge en/of schriftelijke communicatie tussen werknemers onderling en tussen werknemers en het bedrijf. De cursus is zo veel mogelijk opgebouwd rond praktijksituaties op de werkvloer en de taalhandelingen die daarbij nodig zijn. De lestijden sluiten aan bij de werktijden en de cursus vindt plaats in het bedrijf. Het programma is voor een groot deel maatwerk en de cursus sluit dus ook aan bij de taal van het bedrijf. Zogenaamde taalmaatjes vormen een belangrijk onderdeel van NodW. Taalmaatjes zijn vaak collega's van de cursisten. Een taalmaatje in het bedrijf kan de cursist op de werkvloer stimuleren om Nederlands te spreken, hij kan feedback en uitleg geven en samen met de cursist praktijkopdrachten uit de les oefenen.		
Verder lezen		
<b>www.fnv.nl</b> Meer informatie over het FNV-project 'Nederlands op de werkvloer' leest u in deze brochure: Vakbondswerk met perspectief.		
<b>www.cve.nl</b> Via de website van het College van Examens kunt u in uw regio zoeken naar aanbieders van NT2-cursussen en -examens.		
<b>www.taalwerkt.nl</b> Voorbeelden van training specifiek gericht op laaggeletterdheid treft u aan op de website taalwerkt.nl. Hier vindt u tips, aanpakken, oplossingen en praktijkvoorbeelden op het gebied van laaggeletterdheid. Klik door naar het tabblad <i>Ik heb een werknemer die moeite heeft met lezen en schrijven</i> . Kijk vervolgens in de linkerkantlijn naar <i>Taalaanbieders</i> . U ontvangt per provincie een overzicht van aanbieders van taalscholing.		



## Verder lezen

**www.taalzoeker.nl**

Op deze website kunt u zoeken naar aanbieders van taalscholing. Dit doet u door te klikken op de button *basisvaardigheden* of de button *inburgeringsexamen*. Vervolgens krijgt u een zoekscherm waarin u de gewenste plaatsnaam intypt. U ontvangt vervolgens een overzicht van taalaanbieders in de regio van de plaatsnaam.




## Titel: Begeleiding en ploegindeling

Nummer: 6

## Risicosituatie

Veiligheidskritische taken moeten uitgevoerd worden door werknemers die de instructies en procedures goed kunnen begrijpen. Dit betekent dat u werknemers inzet die de voertaal in uw bedrijf beheersen. Als werknemers de voertaal niet goed beheersen, kunt u door een goede ploegindeling voorzien in de begeleiding van deze werknemers.

## Toepassingsgebied

 Laaggeletterden	✓	
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal		

## Oplossing

Op basis van het type werkzaamheden bepaalt u de begeleiding en ploegindeling van de andersstalige of laaggeletterde werknemer(s). Bij anderstaligheid is er een begeleider nodig met de capaciteiten om hiermee om te gaan. Dat is iemand die zowel de andere taal als de voertaal beheerst, of iemand die weet hoe hij moet omgaan met onvoldoende taalbeheersing.

## Voorbeelden uit de praktijk

Denk hierbij aan de volgende mogelijkheden voor begeleiding en ploegindeling:

- de werknemer werkt zelfstandig als hij uitstekend over de vaardigheden beschikt die voor het werk nodig zijn en uitstekend de voertaal van het bedrijf beheerst;
- een werknemer die de voertaal niet goed beheerst, plaatst u in een team met een tweetalige voorman;
- een werknemer die de voertaal niet goed beheerst, plaatst u in een groepje van werknemers die dezelfde taal spreken;
- een nieuwe werknemer die het proces niet goed kent, koppelt u aan een begeleider die hem inwerkt. Op deze manier is er continu toezicht. De begeleider en de werknemer moeten met elkaar kunnen communiceren in een taal die beiden voldoende beheersen.




## Verder lezen




**www.5xbeter.nl**




Voor toegang tot de ontwikkelde tools kunt u zich gratis registreren op deze website. U ontvangt een inlogcode waarmee u de taalgerelateerde instrumenten kunt bekijken en downloaden. Log in op *Mijn 5xbeter* en klik door naar het tabblad *Oplossingen*. Klik vervolgens in het linker-menu op *Nieuwkomers*.




**www.global-work-talk.eu**

Voor tips om een voertaal af te spreken, klik door naar *Oplossingen*. Lees ook eens de blogs voor actuele informatie over oplossingen.




Titel: Heldere veiligheidsdocumenten op het juiste taalniveau		
Nummer: 7		
Risicosituatie		
Veel bedrijven schrijven veiligheidsdocumenten op een te hoog taalniveau. Hierdoor begrijpt de lezer ze onvoldoende		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden		
 Anderstaligen		
 Onbegrijpelijke taal	✓	
Oplossing		
U kunt de volgende oplossingen gebruiken om uw teksten begrijpelijk te maken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• schrijf begrijpelijke teksten op taalniveau A2;</li> <li>• meet het taalniveau van uw teksten;</li> <li>• geef de 'schrijvers' een training eenvoudig taalgebruik.</li> </ul>		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>Begrijpelijke teksten op taalniveau A2</b></p> <p>Teksten leesbaarder maken uitsluitend door een goede grafische lay-out is niet voldoende. Ook meertalige documenten opstellen is niet voldoende als u daarbij geen rekening houdt met de taalvaardigheid van de anderstaligen. U kunt complexe officiële handleidingen omzetten naar simpele gebruiksinstructies op taalniveau A2.</p> <p><b>Het taalniveau meten</b></p> <p>Het taalniveau van de schriftelijke communicatie (zoals instructies en procedures) kunt u inschatten met online beschikbare taalmeters. Met deze instrumenten kunt u meten wat het taalniveau van de tekst is, zien welk elementen in de tekst het taalniveau bepalen en de tekst aanpassen aan het gewenste taalniveau.</p> <p><b>Training eenvoudig taalgebruik</b></p> <p>Diverse trainingsaanbieders geven cursussen voor eenvoudig taalgebruik.</p>		
Verder lezen		
<p><b>AI-blad 59 Begrijpelijke werk- en veiligheidinstructies</b></p> <p>In dit AI-blad treft u tips aan om uw arbodocumentatie in heldere taal op te stellen. U kunt dit AI-blad bestellen bij Sdu Uitgevers (hieraan zijn kosten verbonden).</p>		



Titel: Kernachtige en concrete informatie		
Nummer: 8		
Risicosituatie		
Veel bedrijven schrijven veiligheidsdocumenten op een te hoog taalniveau. Hierdoor begrijpt de lezer ze onvoldoende.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden		
 Anderstaligen		
 Onbegrijpelijke taal	✓	
Oplossing		
Gebruik heldere communicatie om te voorkomen dat werknemers overvoerd worden met informatie. De voorlichting en instructie moeten daarom kernachtig en concreet zijn, helemaal als werknemers niet erg taalvaardig zijn.		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>www.5xbeter.nl</b></p> <p>Deze website geeft tips om de communicatie kernachtig en concreet te maken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• check wat de nieuwkomer al weet, focus de instructie op wat de nieuwkomer nog niet weet;</li> <li>• gebruik duidelijke taal in plaats van abstracte taal. Niet: 'Pas op voor draaiende delen' maar: 'Kijk, bij deze machine draait dit, en vanaf hier kun je gegrepen worden.' Niet: 'Gebruik adem-bescherming' maar: 'Deze verse luchtkap moet je zo gebruiken.';</li> <li>• praktische demonstratie en oefening op de werkplek: doe voor hoe werknemers een taak veilig en gezond uitvoeren en laat de nieuwkomer dit nadoen. Onderzoek laat zien dat praktische demonstratie en oefening veel effectiever zijn dan het traditionele 'praatje met plaatje';</li> <li>• loop de vluchtroute samen met de nieuwkomer.</li> </ul>		
Verder lezen		
<p><b>www.5xbeter.nl</b></p> <p>Voor toegang tot de ontwikkelde tools kunt u zich gratis registreren op deze website. U ontvangt een inlogcode waarmee u de taalgerelateerde instrumenten kunt bekijken en downloaden. Log in op <i>Mijn 5xbeter</i> en klik door naar het tabblad <i>Oplossingen</i>. Klik vervolgens in het linker-menu op <i>Nieuwkomers</i>.</p> <p><b>AI-blad 59 Begrijpelijke werk- en veiligheidinstructies</b></p> <p>In dit AI-blad treft u tips aan om uw arbodocumentatie in heldere taal op te stellen. U kunt dit AI-blad bestellen bij Sdu Uitgevers (hieraan zijn kosten verbonden).</p>		




Titel: Mondelinge instructies of mimevideo		
Nummer: 9		
Risicosituatie		
Vaak zijn anderstalige werknemers of laaggeletterde werknemers onvoldoende in staat om teksten in de voertaal te lezen. Daarnaast kunnen anderstalige werknemers in hun eigen taal laaggeletterd zijn. Schriftelijke instructies werken dan niet.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden	✓	
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal	✓	
Oplossing		
U kunt veiligheidsinstructies mondeling overbrengen of via video's.		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>Veiligheidsinstructies of toolboxmeetings</b></p> <p>Als de werknemer de voertaal van het bedrijf onvoldoende beheerst, kunt u voor de veiligheidsinstructie een tolk inzetten. Denk bijvoorbeeld aan hoe te handelen bij gevaarlijke situaties, aan noodschakelaars, aan noodprocedures, aan evacueren en wat te doen bij een ongeval. Met een tolk kunt u mondelinge (veiligheids)instructies in de eigen taal geven. Controleer of de werknemer in zijn eigen taal het vakjargon voldoende begrijpt en instrueer de tolk om actief te toetsen of hij de boodschap heeft begrepen. Het is van levensbelang dat werknemers instructies goed begrijpen. Controleer dus ook of iedereen de informatie begrijpt als u toolboxmeetings organiseert in de eigen voertaal van het bedrijf.</p>		
<p><b>Mimevideo's</b></p> <p>Met mimevideo's kunt u taalafhankelijker voorlichten over veiligheid. Dit zijn veiligheidsvideo's die naast taal ook gebaren laten zien. Let op: houd er rekening mee dat gebaren niet in elke cultuur hetzelfde betekenen.</p>		
Verder lezen		
<p><b>www.5xbeter.nl</b></p> <p>Voor toegang tot de ontwikkelde tools kunt u zich gratis registreren op deze website. U ontvangt een inlogcode waarmee u de taalgerelateerde instrumenten kunt bekijken en downloaden. Log in op <i>Mijn 5xbeter</i> en klik door naar het tabblad <i>Oplossingen</i>. Klik vervolgens in het linker-menu op <i>Nieuwkomers</i>.</p>		
<p><b>Napo filmpjes</b></p> <p>Op de website <a href="http://www.napofilm.net">www.napofilm.net</a> treft u filmpjes aan over uiteenlopende veiligheidsonderwerpen. Dit zijn korte filmpjes die geen taal bevatten maar waarin het 'napo' poppetje de situatie uitbeeldt.</p>		




Titel: Beeldtaal		
Nummer: 10		
Risicosituatie		
Werknemers begrijpen veiligheidsteksten niet doordat ze anderstalig of onvoldoende leesvaardig zijn.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden	✓	
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal	✓	LET OP: hanteer naast beeldtaal ook het juiste taalniveau voor de lezer. LET OP: schrijf de documenten in een taal die andersstaligen voldoende beheersen.
Oplossing		
Grafische vormgeving en pictogrammen zijn mogelijkheden om teksten begrijpelijker te maken. Het is hierbij wel van essentieel belang dat de teksten op het juiste taalniveau zijn geschreven en in een taal die anderstalige werknemers kunnen begrijpen. Als dit niet het geval is, levert het gebruik van grafische vormgeving en beeldtaal een onterecht gevoel van veiligheid op.		
De volgende oplossingen zijn beschikbaar als vorm van beeldtaal:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• pictogrammen: symbolen of afbeeldingen die de plaats innemen van een tekst;</li> <li>• beeld- of stripverhalen.</li> </ul>		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>Amels communiceert beter met anderstaligen door pictogrammen</b></p> <p>“Jachtbouwer Amels in Vlissingen is een bedrijf dat pictogrammen inzet. Het bedrijf werkt veel met anderstaligen, zoals Polen, Grieken, Portugezen, Duitsers en Engelsen. Wie bij Amels door de enorme hallen loopt, komt overal foto's en pictogrammen tegen. 'Wij zijn heel visueel gericht. Een plaatje zegt vaak veel meer dan woorden en het maakt dan niet uit welke taal je spreekt. Anderstaligen begrijpen ook wat er wordt bedoeld', legt Mark van Galen uit. 'Ook om aan te geven welke persoonlijke beschermingsmiddelen werknemers moeten gebruiken bij bijvoorbeeld lassen of slijpen, gebruiken we pictogrammen. Mijn ervaring is dat werknemers niet gewend zijn veel te lezen. Een beeld maakt in één keer duidelijk wat je wilt zeggen. In presentaties gebruik ik ook veel foto's en pictogrammen. Dat maakt het levendiger. Alleen bij de afvalscheiding gebruiken we tekst in zeven talen. We hebben de bakken wel verschillende kleuren gegeven. Zo weet iedereen wat in welke bak moet', aldus Mark van Galen.” Bron: <a href="http://www.5xbeter.nl">www.5xbeter.nl</a></p>		
<p><b>Stripverhaal Laatste Minuut Risico Analyse (LMRA)</b></p> <p>Een ander Nederlands voorbeeld komt van Deltalinqs University, die bij de start van een veiligheidscampagne een LMRA in tien stappen in omloop bracht in de vorm van een reeks cartoons. Een reden hiervoor was de toename van het aantal verschillende talen op de werkvloer. Bron: Deltalinqs University.</p>		
<p><b>Non-verbale arboaffiches bij BMWT</b></p> <p>Brancheorganisatie BMWT heeft voor bedrijven die veel buitenlandse werknemers in dienst hebben, non-verbale arboaffiches ontwikkeld en bijbehorende folders met opdrachten (ook verkrijgbaar in het Pools). Deze affiches gaan over gezond en veilig omgaan met de heftruck en situaties in het magazijn. Door de arbothema's luchtig en non-verbaal te presenteren, probeert BMWT aandacht te krijgen voor deze thema's op de werkvloer, juist ook onder de buitenlandse werknemers. Door ieder jaar actuele arbothema's in een nieuw jasje te presenteren, geeft BMWT blijvende aandacht aan gezond en veilig werken. Bron: Regioplan 2010, <i>Best practices arbeidsveiligheid buitenlandse werknemers</i>.</p>		

Verder lezen
<p><b>www.5xbeter.nl</b> Voor toegang tot de ontwikkelde tools kunt u zich gratis registreren op deze website. U ontvangt een inlogcode waarmee u de taalgerelateerde instrumenten kunt bekijken en downloaden. Log in op <i>Mijn 5xbeter</i> en klik door naar het tabblad <i>Oplossingen</i>. Klik vervolgens in het linker-menu op <i>Nieuwkomers</i>.</p> <p><b>Napo filmpjes</b> Op de website <a href="http://www.napofilm.net">www.napofilm.net</a> treft u filmpjes aan over uiteenlopende veiligheidsonderwerpen. Dit zijn korte filmpjes die geen taal bevatten maar waarin het 'napo' poppetje de situatie uitbeeldt.</p> <p><b>Rapport <i>Best practices arbeidsveiligheid buitenlandse werknemers (2010), uitgevoerd door Regioplan</i></b> Op de website <a href="http://www.arboportaal.nl">www.arboportaal.nl</a> vindt u dit rapport. De titel van het rapport hanteert u als zoekterm.</p>

Titel: Vertalen en tolken		
Nummer: 11		
Risicosituatie		
U heeft werknemers in dienst die instructies in de voertaal van het bedrijf onvoldoende begrijpen.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden		
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal		
Oplossing		
<p><b>Vertaal instructies in de moedertaal</b> Instructies in de moedertaal van de werknemer zijn duidelijker dan instructies in een voor een werknemer vreemde taal. Let op! Bij schriftelijke instructies in de moedertaal moet u rekening houden met (zeer) hoge percentages laaggeletterdheid en analfabetisme in veel landen van herkomst. Beheerst een werknemer de moedertaal schriftelijk onvoldoende, dan kunt u beter kiezen voor mondelinge instructies, beeldtaal of pictogrammen.</p> <p><b>Zet een professionele tolk of een collega als tolk in</b> Voor eenmalige instructiebijeenkomsten kunt u een externe (professionele) tolk inzetten die de veiligheidsinstructies in de moedertaal van de werknemers overbrengt. Controleer of de werknemer in zijn eigen taal het vakjargon voldoende begrijpt en instrueer de tolk om actief te toetsen of hij de boodschap heeft begrepen. Daarnaast kunt u een voorman van een team aanstellen als tolk. Deze moet dan uiteraard zowel de andere taal als de voertaal van het bedrijf beheersen.</p>		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>Veiligheidscoaches bij Shell</b> Shell heeft als doelstelling dat er geen incidenten plaatsvinden op het gebied van gezondheid, veiligheid en milieu. Om dat te bereiken, zet Shell onder andere veiligheidscoaches in. De veiligheidscoaches ondersteunen alle werknemers om veilig te werken. Vanwege het grote aantal buitenlandse bouwvakkers en aannemers op de bouwplaats, is meertaligheid een vereiste. De coaches moeten naast Nederlands ook Engels en Duits spreken. Ook is er een veiligheidscoach die het Pools beheerst. Werknemers kunnen bij de veiligheidscoaches terecht om incidenten en onveilige situaties te melden maar ook met vragen over arbeidsveiligheid. De veiligheidscoaches verzorgen (meertalige) introductietrainingen en geven toelichting op de gebeurde incidenten. Daarnaast spreken zij aanwezigen op de bouwplaats aan op onveilig gedrag. Ze letten nadrukkelijk op orde en netheid op de bouwplaats en ze zijn aanwezig bij het wekelijks overleg met alle hoofd-uitvoerders. Ook bewaken de veiligheidscoaches de veiligheid en coachen zij werknemers om veilig te werken. Bron: Regioplan 2010, <i>Best practices arbeidsveiligheid buitenlandse werknemers</i>.</p>		
Verder lezen		
<p><b>www.5xbeter.nl</b> Voor toegang tot de ontwikkelde tools kunt u zich gratis registreren op deze website. U ontvangt een inlogcode waarmee u de taalgerelateerde instrumenten kunt bekijken en downloaden. Log in op <i>Mijn 5xbeter</i> en klik door naar het tabblad <i>Oplossingen</i>. Klik vervolgens in het linker-menu op <i>Nieuwkomers</i>.</p> <p><b>Rapport <i>Best practices arbeidsveiligheid buitenlandse werknemers (2010), uitgevoerd door Regioplan</i></b> Op de website <a href="http://www.arboportaal.nl">www.arboportaal.nl</a> vindt u dit rapport. De titel van het rapport hanteert u als zoekterm.</p>		

Titel: Woordenboek met vakjargon		
Nummer: 12		
Risicosituatie		
Iedere sector heeft zijn eigen vakjargon. Het gevaar bestaat dat werknemers met een andere moedertaal deze termen niet begrijpen.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden	✓	Let op: gebruik pictogrammen om de woorden uit te drukken in beeldtaal.
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal	✓	
Oplossing		
U kunt een woordenboek ontwikkelen dat belangrijke vaktermen vertaalt in meerdere talen. Voor verschillende sectoren zijn al woordenboeken ontwikkeld. Deze kunt u online vinden.		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>Woordenboek metaalbranche</b> De metaalbranche heeft een woordenboek ontwikkeld met daarin 'echte metaaltaal'. Het woordenboek vertaalt veelgebruikte woorden in meerdere talen. Bij de vertalingen zijn ook pictogrammen opgenomen, zodat bedrijven snel toegang hebben tot beeldmateriaal. Het systeem zit zo in elkaar dat bedrijven een eigen woordenboek kunnen maken en printen. Bron: <i>Brochure nieuwkomers, jongeren, flexwerkers en anderstaligen, 5x beter.</i></p>		
<p><b>Woordenboek tankwagenchauffeurs</b> Cefic, het forum voor chemische industrie in Europa, heeft Transperanto opgezet. Dat is een woordenboek voor chauffeurs van tankwagens die in Europa gevaarlijke ladingen moeten lossen.</p>		
<p><b>Woordenboek voor zorg, chemie, bouw en staal</b> Contracteranto is een online woordenboek met werkgerelateerde terminologie in de sectoren zorg, chemie, bouw en staal.</p>		
Verder lezen		
<p><b>www.5xbeter.nl</b> Voor toegang tot de ontwikkelde tools kunt u zich gratis registreren op deze website. U ontvangt een inlogcode waarmee u de taalgerelateerde instrumenten kunt bekijken en downloaden. Log in op <i>Mijn 5xbeter</i> en klik door naar het tabblad <i>Oplossingen</i>. Klik vervolgens in het linker-menu op <i>Nieuwkomers</i>.</p>		
<p><b>www.transperanto.org</b> Deze website biedt een online vertaaltool voor begrippen in de transportsector. Klik hiervoor op de knop <i>Translate</i>.</p>		
<p><b>www.contracteranto.com</b> Deze website biedt een online vertaaltool voor begrippen in de zorg, chemie, bouw en staal. Klik hiervoor op <i>Start program</i>.</p>		

Titel: Toets of iets begrepen is		
Nummer: 13		
Risicosituatie		
Vaak is het onduidelijk of een instructie is begrepen. Iemand die 'ja' knikt, hoeft nog niet daadwerkelijk de instructie begrepen te hebben.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden	✓	
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal		
Oplossing		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toets bij werknemers of zij de voorlichting en instructie begrepen hebben. Stel als bedrijf vast hoe u dat checkt.</li> </ul>		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>Toets of iets begrepen is van www.5xbeter.nl:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>test de kennis en vaardigheden door de nieuwkomer te laten vertellen, voorbeelden te laten geven en het gebruik te laten demonstreren. Herkent de nieuwkomer de risico's? Weet hij welke maatregelen hij moet nemen? Ook kunt u het begrip testen door de nieuwkomer denkbeeldige situaties (scenario's) voor te leggen: 'Wat doe je als...?';</li> <li>test de kennis en vaardigheden met een (formele) test.</li> </ul>		
Verder lezen		
<p><b>www.5xbeter.nl</b> Voor toegang tot de ontwikkelde tools kunt u zich gratis registreren op deze website. U ontvangt een inlogcode waarmee u de taalgerelateerde instrumenten kunt bekijken en downloaden. Log in op <i>Mijn 5xbeter</i> en klik door naar het tabblad <i>Oplossingen</i>. Klik vervolgens in het linker-menu op <i>Nieuwkomers</i>.</p>		
<p><b>AI-blad 59 Begrijpelijke werk- en veiligheidsinstructies</b> In dit AI-blad treft u tips aan om uw arbodocumentatie in heldere taal op te stellen. U kunt dit AI-blad bestellen bij Sdu Uitgevers (hieraan zijn kosten verbonden).</p>		

<b>Titel: Toezicht</b>		
Nummer: 14		
Risicosituatie		
Als werknemers de instructies niet goed hebben begrepen, dan kan dat leiden tot gevaarlijke situaties. Toezicht houden op de naleving van regels en instructies is daarom van groot belang.		
Toepassingsgebied		
 Laaggeletterden	✓	
 Anderstaligen	✓	
 Onbegrijpelijke taal		
Oplossing		
Instrueer de begeleider of leidinggevend om toezicht te houden.		
Voorbeelden uit de praktijk		
<p><b>Denk hierbij aan de volgende mogelijkheden voor toezicht:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>controleer of de taken zodanig zijn verdeeld dat ze worden uitgevoerd door de werknemers die de daartoe vereiste bekwaamheid hebben en de vereiste opleiding en instructies hebben ontvangen;</li> <li>stel iemand aan die toezicht houdt. Dit kan een begeleider of leidinggevende zijn. Deze persoon waakt over de naleving van de instructies bij de uitvoering van het werk. Het is belangrijk dat deze persoon goed in de gaten houdt of werknemers de instructies goed begrijpen en in praktijk brengen.</li> </ul>		
Verder lezen		
<p><b>www.5xbeter.nl</b></p> <p>Voor toegang tot de ontwikkelde tools kunt u zich gratis registreren op deze website. U ontvangt een inlogcode waarmee u de taalgerelateerde instrumenten kunt bekijken en downloaden. Log in op <i>Mijn 5xbeter</i> en klik door naar het tabblad <i>Oplossingen</i>. Klik vervolgens in het linker-menu op <i>Nieuwkomers</i>.</p>		

# MODULE D

## VERDER LEZEN

Handreiking Taal en veiligheidsrisico's				
<b>Introductie</b>	1. Hoe werkt deze handreiking?	2. Wist u dat?	3. Waarom deze handreiking?	4. Uw rol als werkgever en als werknemer
<b>Module A Taal-RI&amp;E</b>	A1. Tips voor de Taal-RI&E	A2. De Taal-RI&E plus		
<b>Module B Keuzewijzer voor aanpak</b>	B1. Keuzewijzer laaggeletterden	B2. Keuzewijzer anderstaligen	B3. Keuzewijzer onduidelijke taal	
<b>Module C Oplossingenboek</b>	1. Taalvaardigheid werknemers meten	2. Voertaal afspraak	3. Herkennen laaggeletterdheid	
	4. Training leidinggevenden	5. Taalscholing	6. Begeleiding en ploegindeling	
	7. Heldere veiligheidsdocumenten	8. Kernachtige informatie	9. Mondelinge instructie of mime-video	
	10. Beeldtaal	11. Vertalen en tolken	12. Woordenboek	
	13. Toets of iets begrepen is	14. Toezicht		
<b>Module D Verder lezen</b>	D1. Hoe vormt taal een veiligheidsrisico?			

## D1 Hoe vormt taal een veiligheidsrisico?

In deze module wordt beschreven op welke wijze taal een veiligheidsrisico kan vormen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen twee invalshoeken:

- de taalvaardigheid van de werknemer;
- het werk en de eisen die het werk stelt aan het taalniveau.

Als de taalvaardigheid van de werknemer voldoet aan het gevraagde taalniveau van het werk, dan vormt taal zeer waarschijnlijk geen veiligheidsrisico. Hierover leest u meer in paragraaf 1 en 2.

Als het gevraagde taalniveau van het werk hoger is dan de taalvaardigheid van de werknemer, dan kunnen er wel veiligheidsrisico's ontstaan. Hoe die risico's kunnen ontstaan, leest u in paragraaf 3.

### 1 Hoe goed beheerst de werknemer de voertaal?

Werknemers communiceren op verschillende manieren met elkaar, waarbij taal een belangrijk instrument is. Als het gaat om taal en het elkaar kunnen begrijpen, wordt onderscheid gemaakt tussen 'spreken en verstaan' en 'lezen en schrijven'.

#### Het gesproken woord: spreken en verstaan

Het gesproken woord gaat over het kunnen spreken en het verstaan van een taal. In werksituaties gaat het om: het stellen en beantwoorden van vragen, het geven van mondelinge instructies, het begrijpen en doorgeven van berichten, en het actief meedoen in een vergadering.

#### Het geschreven woord: lezen en schrijven

Het geschreven woord gaat over het kunnen lezen en schrijven van een taal. Voorbeelden in werksituaties zijn:

- het kunnen lezen van instructies, handleidingen, formulieren, rapporten, plannings, kaarten, tabellen, grafieken, technische gegevens;
- het kunnen invullen van gegevens, notities maken;
- het versturen van e-mailberichten;
- het opstellen van brieven.

#### Taalvaardigheid

De vraag is welke taalvaardigheid iemand heeft. In Europa is een referentiekader ontwikkeld voor taalvaardigheid met zes taalniveaus. Met dit referentiekader kunt u bepalen wat de taalvaardigheid van de werknemer is en op welk taalvaardigheidsniveau het bedrijf communiceert (gesproken en geschreven woord).

Het referentiekader (Common European Framework of Reference, CEFR) ziet er als volgt uit:

A. Beginnend taalgebruiker	A1	Kan vertrouwde dagelijkse uitdrukkingen en basiszinnen begrijpen en gebruiken. Kan zichzelf aan iemand voorstellen, kan vragen stellen en beantwoorden over persoonlijke gegevens. Kan op simpele wijze reageren als de ander langzaam en duidelijk praat.
	A2	Kan zinnen en uitdrukkingen begrijpen die verband hebben met persoonsgegevens, familie, winkelen, werk enzovoort. Kan zeer korte en eenvoudige teksten lezen. Kan zeer korte sociale gesprekken aangaan.  A2 is het niveau van iemand die het inburgeringsexamen gedaan heeft.
B. Onafhankelijk taalgebruiker	B1	Kan de belangrijkste punten begrijpen uit standaardteksten over dingen die regelmatig voorkomen op het werk. Kan een eenvoudige tekst schrijven over onderwerpen die vertrouwd zijn. Kan onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die vertrouwd zijn.
	B2	Kan de hoofdgedachte van een ingewikkelde tekst begrijpen, zoals technische besprekingen in het vakgebied. Kan vloeiend en spontaan reageren tijdens een gesprek/overleg. Kan duidelijke meer gedetailleerde tekst schrijven, waarin hij een standpunt over een kwestie uiteenzet.
C. Vaardig taalgebruiker	C1	Kan lange en complexe teksten begrijpen. Kan specialistische artikelen en technische instructies begrijpen, zelfs als die over een ander vakgebied gaan.
	C2	Kan vrijwel alles wat hij hoort of leest makkelijk begrijpen. Kan zichzelf spontaan, vloeiend en precies uitdrukken en kan hierbij nuances in betekenis onderscheiden.

Bron: *Het gemeenschappelijk Europees referentiekader*, te vinden op de website [www.taaluniversum.org](http://www.taaluniversum.org) van de Nederlandse Taalunie.

Periodiek wordt onderzocht wat het taalniveau van de Nederlandse bevolking is. Daaruit blijkt dat ongeveer 10 procent op taalvaardigheidsniveau A1 zit. 72 procent van de bevolking is onafhankelijk taalgebruiker (niveau B1 en B2). Ten slotte is 18 procent vaardig taalgebruiker (C1 en C2).

Taalvaardigheidsniveau	% Nederlandse bevolking
A1	10
B1	28
B2	44
C1 en C2	18

Bron: gegevens overgenomen uit *ALL-onderzoek voor documentgeletterdheid*.

### In 9 procent van de bedrijven werken werknemers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen

Uit het rapport *Arbo in bedrijf 2010*<sup>5</sup> blijkt dat bij 9 procent van de ondervraagde bedrijven werknemers werken die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen. Grote bedrijven geven vaker aan (25 procent) dan kleine bedrijven (7 procent) dat er werknemers werken die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.

In de sectoren landbouw, bosbouw en visserij, gevolgd door de industrie en horeca, werken vaker dan in andere sectoren werknemers die het Nederlands onvoldoende beheersen.

Er zijn drie situaties waarin taal een veiligheidsrisico kan vormen:

- in een bedrijf werken werknemers die moeite hebben met lezen en schrijven (laaggeletterdheid, CEFR-niveau A1);
- in een bedrijf werken werknemers die een andere moedertaal hebben en daardoor mogelijk de voertaal in het bedrijf niet beheersen;
- de werknemers in een bedrijf beheersen de Nederlandse taal goed maar het taalniveau in het bedrijf is hoger dan hun taalvaardigheid.

De eerste twee situaties volgen in paragraaf 2.1 en 2.2. De derde situatie volgt in paragraaf 3 van deze module.

## 2 Veiligheidsrisico's vanuit het perspectief van taalvaardigheid van werknemers

### 2.1 Werknemers die moeite hebben met lezen en schrijven (laaggeletterden)

Niet iedereen beheerst taal op hetzelfde niveau. Als werknemers te veel moeite hebben met lezen en schrijven om in het dagelijks leven te kunnen functioneren, wordt dit aangeduid met het begrip laaggeletterden. In feite worden hier-

<sup>5</sup> Inspectie SZW publiceert jaarlijks in *Arbo in bedrijf* de resultaten van inspectieprojecten en surveyvragen bij geïnspecteerde bedrijven.



mee werknemers bedoeld die op het taalniveau A1 (van het CEFR) functioneren wat betreft lezen en schrijven.

Laaggeletterden hebben op het werk moeite met onder meer:

- het invullen van formulieren;
- e-mailen;
- schriftelijk rapporteren;
- veiligheidsinstructies lezen;
- een memo lezen.

### Zes procent van de beroepsbevolking is laaggeletterd

Ongeveer 10 procent van de Nederlandse bevolking is laaggeletterd. De helft van de laaggeletterden heeft een betaalde baan. Dit betekent dat 6 procent van de beroepsbevolking laaggeletterd is (zie ook het feitenkader *Laaggeletterdheid in cijfers*).

#### Laaggeletterdheid in cijfers

Recente kerncijfers over laaggeletterdheid zijn:

- 1,5 miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen en schrijven, waarvan 1 miljoen Nederlands als eerste taal heeft en een half miljoen Nederlands als tweede taal heeft;
- de helft van de laaggeletterden heeft werk. Laaggeletterden werken vooral in de sectoren zorg en welzijn (25 procent), industrie en energie (20 procent) en handel en horeca (17 procent);
- gemiddeld is 1 op de 16 werknemers (6 procent van de beroepsbevolking) laaggeletterd;
- tussen de 15 en 20 procent van de Europese bevolking heeft moeite met lezen en schrijven.

Bronnen: Stichting Lezen & Schrijven; *EU-rapport Act Now* (2012); Fouarge, Houtkoop en Van der Velden, *Laaggeletterdheid in Nederland* (2013); ECBO, *Resultaten van de Adult Literacy and Life Skills Survey (ALL)*.

De groep laaggeletterden bestaat uit mensen met verschillende achtergronden. Bijna drie kwart van de laaggeletterden is een autochtone Nederlander. 21 procent van de laaggeletterden is een allochtone Nederlander van de eerste generatie en 6 procent is een allochtone Nederlander van de tweede generatie. Het is dus niet zo dat laaggeletterdheid in Nederland gedomineerd wordt door Nederlanders met een ander geboorteland.

### Eén op 65 werkende laaggeletterden vindt dat hij over voldoende leesvaardigheid beschikt om het werk te kunnen uitvoeren

De vraag is of bedrijven en werknemers zich bewust zijn van laaggeletterdheid en de consequenties daarvan. In het eerder genoemde ALL-onderzoek is aan laaggeletterden gevraagd of ze de eigen leesvaardigheid voldoende vinden om hun baan uit te oefenen. Slechts 1 op de 65 werkzame laaggeletterden geeft aan voldoende capaciteiten te hebben om het werk te kunnen uitvoeren.

### Taboe op laaggeletterdheid

In werkomgevingen is laaggeletterdheid niet altijd een makkelijk gespreksonderwerp. Dit maakt het erg lastig om laaggeletterdheid te herkennen en oplos-

singen aan te bieden aan laaggeletterden. Stichting Lezen & Schrijven zet zich in om laagdrempelige methoden te ontwikkelen voor bedrijven. Deze worden beknopt beschreven in deze handreiking.

### 2.2 Werknemers met een andere moedertaal (anderstaligen)

Met de flexibilisering en globalisering van de arbeid komen in Nederland steeds vaker werknemers uit andere landen op de werkvloer. In bedrijfstakken als de agrarische sector komen arbeidsmigranten vooral uit Polen. In andere bedrijfstakken, zoals hightech-industrie en universiteiten, zijn het vooral arbeidsmigranten uit Azië.

#### Buitenlandse Europese werknemers in Nederland in cijfers

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gevraagd om een migrantenmonitor op te zetten. Daarmee wil het ministerie zicht krijgen op het aantal buitenlandse werknemers dat uit Europa komt en in Nederland werkt. Het CBS houdt onder meer de instroom en uitstroom bij. Op de laatste dag van het eerste kwartaal in 2012 werkten in Nederland:

- 409.350 buitenlandse werknemers uit Europa;
- 335.330 buitenlandse werknemers uit de EU-landen (EU-26 \*), van wie 236.620 uit de EU-uitbreidingslanden (EU-10 \*\*);
- 74.020 buitenlandse werknemers uit de kandidaat-lidstaten\*\*\*.

De top tien van landen van herkomst van buitenlandse werknemers is:



\* Alle EU-landen (exclusief Nederland en de overzeese gebieden): Bulgarije, Estland, Hongarije, Letland, Litouwen, Polen, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Tsjechië (en voormalig Tsjecho-Slowakije, worden wel apart weergegeven maar niet als apart land geteld), België, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Ierland, Italië, Luxemburg, Malta, Oostenrijk, Portugal, Spanje, Verenigd Koninkrijk en Zweden.

\*\* Alle EU-uitbreidingslanden exclusief Cyprus en Malta: Bulgarije, Estland, Hongarije, Letland, Litouwen, Polen, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Tsjechië en voormalig Tsjecho-Slowakije.

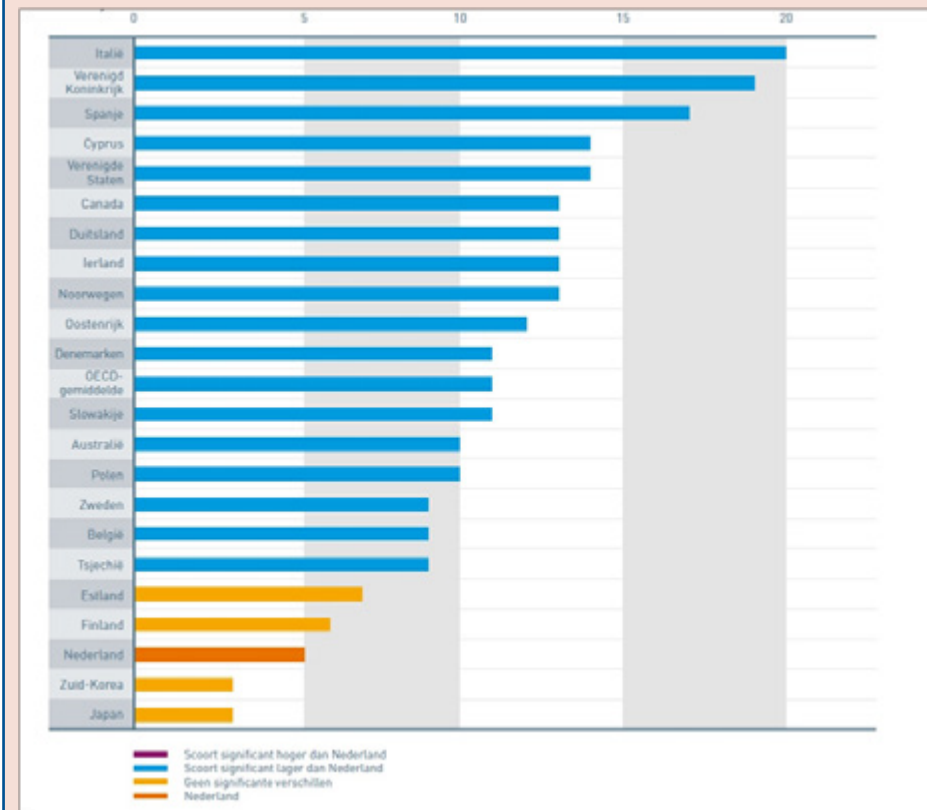
\*\*\* Een kandidaat-lidstaat is een land dat lid wil worden van de Europese Unie en waarvan de aanvraag officieel is aanvaard door de EU. Het betreft Kroatië, IJsland, Macedonië, Montenegro, Servië en Turkije.

### Laaggeletterd in de moedertaal

Anderstaligen kunnen ook moeite hebben met lezen en schrijven in de eigen moedertaal. Er is dan sprake van een dubbele problematiek: taalverschillen en laaggeletterdheid.

### Laaggeletterdheid andere landen in cijfers

De Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) heeft bij de aangesloten landen onderzoek gedaan naar documentgeletterdheid, rekenvaardigheid en probleemoplossend vermogen. Hierbij is onder meer onderzocht welk percentage van de bevolking tussen de 15 en 65 jaar laaggeletterd is.



Bron: figuur overgenomen uit PIAAC-rapport Kernvaardigheden voor werk en leven, 2012.

Laaggeletterdheid komt in andere Europese landen in meer of mindere mate voor. Zo is het aandeel laaggeletterden tussen de 15 en 65 jaar in Polen rond de 18 procent, in Duitsland rond 17 procent, in Slowakije rond 11 procent en in Spanje rond 27 procent. Werknemers uit deze landen komen in toenemende mate in Nederland werken. Naast taalverschillen bestaat hier dus ook het taalgerelateerde veiligheidsrisico door laaggeletterdheid.

### Ander begrip of andere interpretatie van gebaren, symbolen, tekens en beelden

Houd er ook rekening mee dat anderstaligen mogelijk andere gebaren of seinen kennen dan in Nederland gebruikelijk is. Ook kunnen zij gewend zijn aan andere pictogrammen of beelden of aan andere schrifttekens. Kiest u in uw bedrijf voor

de oplossing beeldtaal, dan is het wel van belang om te checken of anderstaligen deze beeldtaal goed begrijpen.

### 3 Veiligheidsrisico's vanuit het perspectief van het taalniveau dat het werk vereist

In bedrijven vindt de communicatie over het algemeen op een hoog taalniveau plaats. De personeelscommunicatie via nieuwsbrieven en dergelijke is meestal op A2- of B1-niveau. De functionele communicatie, zoals instructies, werkprocedures en handleidingen van machines, is soms op B2- maar meestal op C1-niveau geschreven. Dit laatste geldt ook voor veiligheidsinstructies.

### De helft van de veiligheidsinstructies is op B2- of C1-niveau

Paul Lindhout heeft in 2009 onderzocht<sup>6</sup> welke taalgerelateerde gevaren bij grote chemiebedrijven een rol spelen in het vóórkomen van ongevallen. Hij concludeert voor bedrijven die vallen onder het Besluit risico zware ongevallen, dat circa de helft van de veiligheidsinstructies en protocollen onvoldoende leesbaar is. Daarbij is gekeken naar het taalniveau en de vormgeving van de tekst.

### Taalvaardigheid en taalniveau van het werk

Wist u dat:

- de meeste teksten in bedrijven zijn geschreven op B2- en C1-niveau?
- circa 80 procent van de bevolking teksten op C1-niveau niet begrijpt?
- 90 procent van de bevolking teksten op B1-niveau begrijpt?

Bronnen: Stichting Lezen & Schrijven, Fouarge, Houtkoop en Van der Velden, *Laaggeletterdheid in Nederland* (2013); ECBO, *Resultaten van de Adult Literacy and Life Skills Survey (ALL)*.

### Taalvaardigheid wordt steeds meer van belang in de kenniseconomie

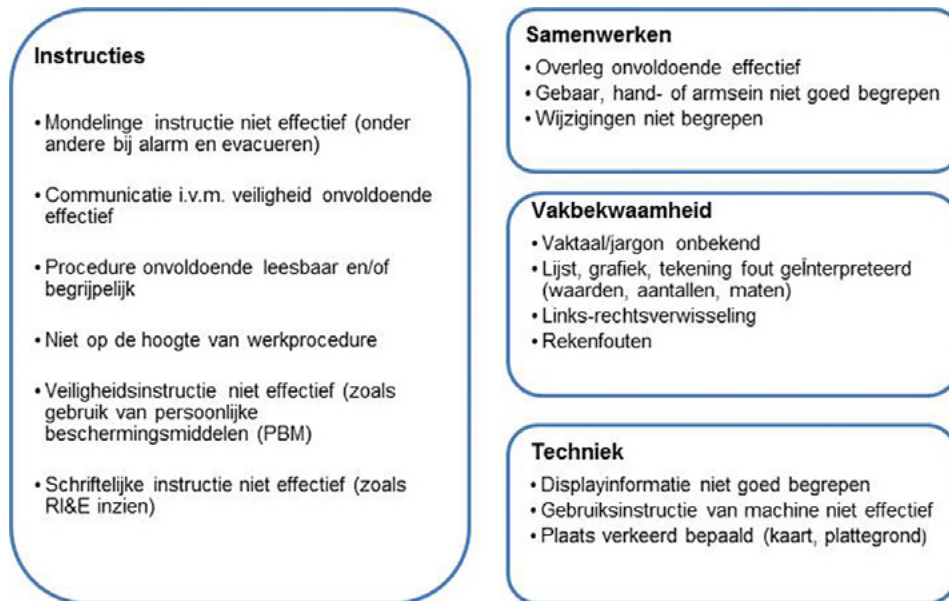
De arbeidsmarkt in Nederland en andere westerse landen gaat steeds meer toe naar een zogenoemde kenniseconomie. Deze kenniseconomie stelt andere, vaak hogere eisen aan vaardigheden van alle werknemers. Het gaat dan zowel om vaktechnische eisen als taalvaardigheden.

### Veiligheidsrisico's als het taalniveau op het werk hoger is dan de taalvaardigheid van werknemers

Het blijkt dat in veel bedrijven het taalniveau van de communicatie hoger is dan de taalvaardigheid van de werknemers. Dit kan leiden tot verstoringen in de communicatie. Deze communicatieproblemen kunnen vervolgens weer leiden tot gevaarlijke werksituaties.

<sup>6</sup> Lindhout, P., 2009, Proefschrift, *Taalproblemen bij Brzo- en ARIE-bedrijven, een onderschat gevaar?*, een verkennend onderzoek naar het raakvlak tussen taalproblemen en zware ongevallen, TU Delft

Uit het eerder genoemde onderzoek van Lindhout blijkt dat de instructies het grootste taalgerelateerde gevaar vormen, gevolgd door samenwerken, techniek en vakbekwaamheid. De volgende figuur toont voorbeelden van de taalgerelateerde gevaren.



Dit zijn aangetoonde ongevalsoorzaken in de chemie; ze gelden niet per se voor andere sectoren. Deze opsomming van gevaren dient als voorbeeld en als een eerste aanzet om taalgerelateerde gevaren in uw eigen sector of bedrijf in kaart te brengen.

Taal zelf is dus niet het veiligheidsrisico. Verstoringen in communicatie door taalbarrières kunnen leiden tot gevaarlijke werksituaties. Taalvaardigheid van werknemers en taalverschillen tussen werknemers vormen daarbij indirecte oorzaken.

Stichting van de Arbeid

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK DEN HAAG

T 070 - 3 499 577

E [info@stvda.nl](mailto:info@stvda.nl)

[www.stvda.nl](http://www.stvda.nl)