

# Handreiking arbomaatregelen Taal en veiligheidsrisico's



# Handreiking arbomaatregelen **Taal en veiligheidsrisico's**

DECEMBER 2019

## Sociaal-Economische Raad

De Sociaal-Economische Raad (SER) adviseert het kabinet en het parlement over de hoofdlijnen van het te voeren sociaal en economisch beleid en over belangrijke wetgeving op sociaal-economisch terrein. Ook is de SER betrokken bij de uitvoering van enkele wetten.

De SER is in 1950 bij wet ingesteld. Zitting in de SER hebben vertegenwoordigers van ondernemers en van werknemers, en kroonleden (onafhankelijke deskundigen). De raad is een onafhankelijk orgaan dat door het gezamenlijke Nederlandse bedrijfsleven wordt gefinancierd.

De SER wordt bij de uitvoering van zijn functies bijgestaan door een aantal vaste en tijdelijke commissies. Enkele vaste commissies zijn onder bepaalde voorwaarden ook zelfstandig werkzaam.

Actuele informatie over de samenstelling en de werkzaamheden van de SER en zijn commissies, persberichten en het laatste nieuws zijn te vinden op de website van de SER. Ook alle adviezen die sinds 1950 zijn verschenen, zijn daar te vinden. Adviezen van de laatste jaren zijn ook in gedrukte vorm verkrijgbaar. Het SERmagazine brengt maandelijks nieuws en achtergrondinformatie over de SER, de overlegeconomie en belangrijke sociaal-economische ontwikkelingen.

Sociaal-Economische Raad  
Bezuidenhoutseweg 60  
Postbus 90405  
2509 LK Den Haag  
T 070 3499 525  
E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)  
[www.ser.nl](http://www.ser.nl)

©2019, Sociaal-Economische Raad

Alle rechten voorbehouden

Overname van teksten is toegestaan onder bronvermelding

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>7</b>
<b>1. Introductie: hoe werkt deze handreiking?</b>	<b>11</b>
<b>2. Enige feiten over laaggeletterdheid</b>	<b>13</b>
<b>3. Waarom deze handreiking?</b>	<b>15</b>
3.1 Slechte taalbeheersing en taalverschillen: (mede) oorzaak van ongevallen	15
3.2 Waar gaat de handreiking over?	17
3.3 Voor wie is de handreiking bedoeld?	17
<b>4. Uw rol als werkgever en uw rol als werknemer</b>	<b>19</b>
<b>Module A: De Taal-RI&amp;E</b>	<b>21</b>
A.1 Inleiding	23
A.2 Tips voor de Taal-RI&E	24
A.3 Het Taal-RI&E Stappenplan	25
<b>Module B: Keuzewijzer voor aanpak</b>	<b>31</b>
B.1 Inleiding	33
B.2 Keuzewijzer anderstaligen	35
B.3 Keuzewijzer laaggeletterden	37
B.4 Keuzewijzer onduidelijke taal	41
<b>Module C: Oplossingenboek</b>	<b>43</b>
C.1 Taalvaardigheid werknemers meten	45
C.2 Afspraak voertaal	46
C.3 Laaggeletterdheid in uw bedrijf herkennen	47
C.4 Training leidinggevenden en begeleiders	48
C.5 Taalscholing	49
C.6 Begeleiding en ploegindeling	50
C.7 Heldere veiligheidsdocumenten op het juiste taalniveau	51
C.8 Kernachtige en concrete informatie	52
C.9 Mondelinge instructie of mimevideo?	53
C.10 Beeldtaal	54
C.11 Vertalen en tolken	56

C.12	Woordenboek met vakjargon	57
C.13	Toets of iets begrepen is	58
C.14	Toezicht	59

## **Module D: Verder lezen**

**61**

D.1	Inleiding	63
D.2	Hoe goed beheerst de werknemer de voertaal?	63
D.3	Veiligheidsrisico's vanuit het perspectief van taalvaardigheid van werknemers	67
D.4	Veiligheidsrisico's vanuit het perspectief van het taalniveau dat het werk vereist	71



## Voorwoord



# Voorwoord

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. Het SER Arboplatform en de Stichting van de Arbeid hebben deze handreiking laten ontwikkelen en actualiseren om dit risico de nodige aandacht te laten krijgen.

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:

- a. in de eigen catalogus aandacht geschonken moet worden aan dit thema;
- b. 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 SER en de Stichting van de Arbeid zijn ervan overtuigd dat branches en sectoren de nodige tijd kunnen besparen als zij gebruik maken van deze adviezen.

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

SER Arboplatform





**Ahold Coffee Company**

U betreedt nu een levensmiddelen-produktieruimte  
De 5 belangrijkste huisregels



**1- Werkkleding verplicht**

jas of overall  
hoofddeksel  
werkschoenen



**2- Sieraden niet toegestaan**  
alleen glatte trouwringen toegestaan




**3- Eten alleen in de pauzeruimtes**  
niet op de produktievloer  
niet in de produktiekantoren



**4- Drinken niet op de produktievloer**  
wel in de pauzeruimte  
wel in de produktiekantoren

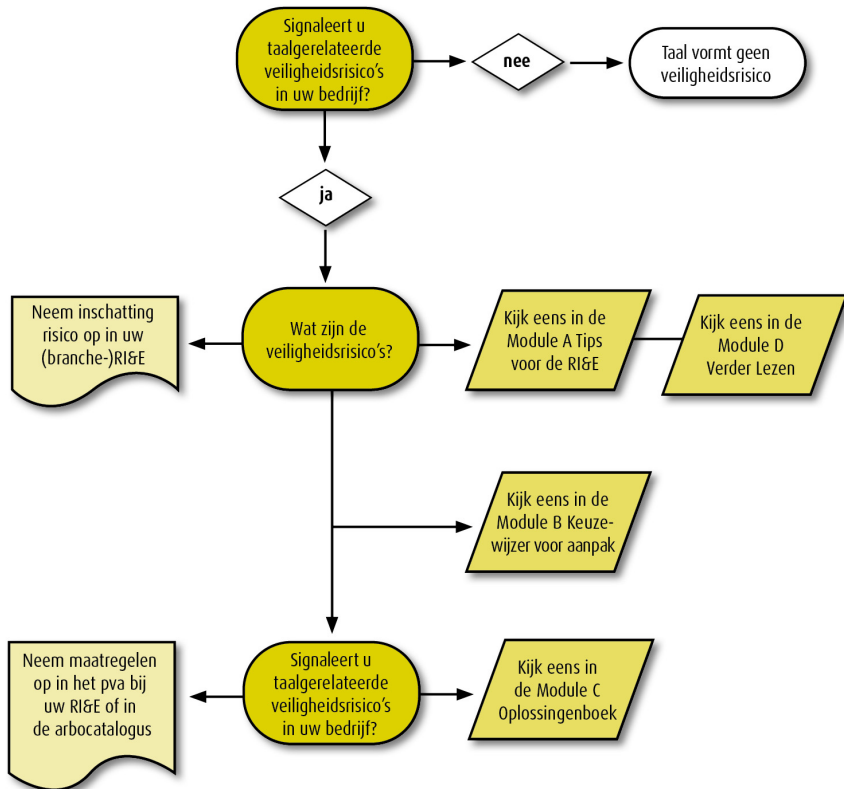


**5- Roken verboden**  
alleen toegestaan in de pauzeruimtes  
en in sommige kantoren



Handreiking  
arbomaatregelen  
Taal en veilig-  
heidsrisico's

**Figuur 1: Schema handreiking Taal en veiligheidsrisico's**



# 1 Introductie: hoe werkt deze handreiking?

De vernieuwde handreiking Taal en veiligheidsrisico's biedt u praktische handvaten 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 de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) van uw bedrijf of branche.
- **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.

U kunt in deze handreiking op verschillende manieren navigeren om bij de gewenste informatie te komen:

- Via de inhoudsopgave op pagina 3;
- Via de bladwijzer van het programma waarmee u deze pdf opent.

De opzet van de handreiking volgt de algemene logica van het beoordelen van veiligheidsrisico's tot het nemen van maatregelen. Figuur 1 vat dit kort samen.



## 2 Enige feiten over laaggeletterdheid

- In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Dat staat gelijk aan 18 procent, dus ongeveer 1 op de 6 mensen in Nederland. Daarvan hebben bijna 1,8 miljoen van de mensen tussen de 16 en 65 jaar moeite met taal en/of rekenen. Er zijn circa 740.000 laaggeletterde werknemers in Nederland.
  - 300.000 van de laaggeletterden zijn zeer laaggeletterd.
  - Er zijn circa 740.000 laaggeletterde werknemers in Nederland.
  - 16,2 procent van de werklozen is laaggeletterd, tegenover zo'n 9 procent van de werkenden.
  - Laaggeletterden werken vaak in de bouw-, industrie- en energiesector. Het percentage laaggeletterden ligt in deze sectoren boven het landelijk gemiddelde.
  - Uit onderzoek van PricewaterhouseCoopers (PwC) blijkt dat laaggeletterden jaarlijks 572 euro miljoen aan inkomsten mislopen. In de huidige Nederlandse kenniseconomie raakt het onvermogen om goed te kunnen lezen, schrijven en/of rekenen direct aan de welvaart van mensen. Dit resulteert in minder inkomsten uit werk en hogere zorgkosten voor laaggeletterden. Volgens de meest recente berekening bedragen de totale maatschappelijke kosten voor laaggeletterdheid 1,13 miljard euro per jaar.
  - Gemiddeld heeft 15,4 procent van de Europese bevolking tussen 15 en 65 jaar moeite met lezen en schrijven.
  - Het aandeel laaggeletterden tussen de 15 en 65 jaar is in Frankrijk circa 22 procent, in Duitsland circa 18 procent en in Spanje circa 27 procent.
  - Veel veiligheidsdocumenten zijn in onduidelijke taal geschreven.
  - Er zijn zes niveaus voor taalvaardigheid: A1 en A2 (beginnend taalgebruiker), B1 en B2 (onafhankelijk taalgebruiker) en C1 en C2 (vaardig taalgebruiker).<sup>1</sup>
  - In Nederland zit 10 procent van de bevolking op taalniveau A1 of A2, 72 procent op B1 of B2 en 18 procent op C1 of C2.
  - De meeste teksten in bedrijven zijn op B2- en C1-niveau geschreven.
  - Circa 80 procent van de bevolking begrijpt teksten op C1-niveau niet.
  - Circa 90 procent van de bevolking begrijpt teksten op B1-niveau wel.
- Deze informatie komt uit verschillende rapporten van de Algemene Rekenkamer<sup>2</sup> en de ECBO<sup>3</sup>, vindbaar op de website van de Stichting Lezen en Schrijven<sup>4</sup>.

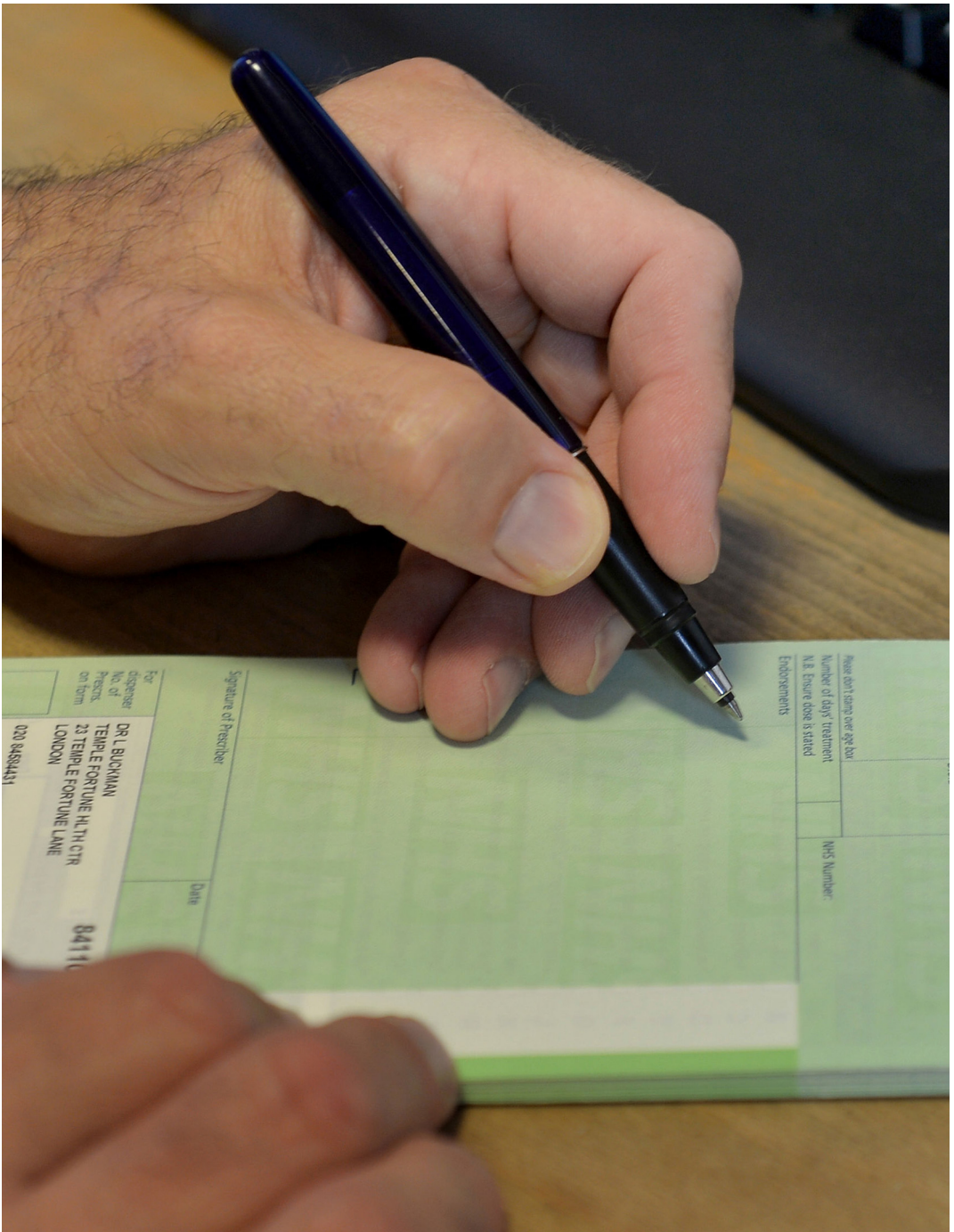
---

1 Zie Module D: Verder lezen voor een uitleg over het referentiekader voor taalvaardigheid.

2 [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Rapport\\_Aanpak\\_laaggeletterdheid\\_incl\\_omslag\(2\).pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Rapport_Aanpak_laaggeletterdheid_incl_omslag(2).pdf)

3 [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid\\_in\\_Kaart\\_\(2014\).pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid_in_Kaart_(2014).pdf)

4 <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/feiten-cijfers/>



## 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. Uit cijfers van de Inspectie SZW blijkt dat in 2 procent van de meldingsplichtige ongevallen onvoldoende taalbeheersing als onderliggende basisoorzaak van het ongeval kan worden gezien.<sup>1</sup>

Taalvaardigheid, taalbeheersing en taalverschillen

In dit hoofdstuk worden de volgende begrippen gebruikt: taalvaardigheid van de werknemers, taalbeheersing op het werk en verschillende talen op de werkvloer. 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 *verschillende talen op de werkvloer* 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.

<sup>1</sup> Inspectie SZW (2017) *Staat van ernstige arbeidsongevallen*, opgesteld in opdracht van het ministerie van SZW, te vinden op [www.inspectieszw.nl](http://www.inspectieszw.nl)



### Taalverschillen leiden tot veiligheidsincidenten

Voor de beheersing van veiligheid op de werkplek vormt taalbeheersing een belangrijk aspect. Uit 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.

Uit recent onderzoek van TNO blijkt dat werknemers met een migratieachtergrond vaker te maken hebben met een arbeidsongeval met verzuim. Miscommunicatie door taalverschillen kan een van de redenen zijn wat dat verschil kan verklaren.<sup>4</sup>

### 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.

### Taaleis 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 én Nederlandse werknemers in risicovolle beroepen sinds 1 juli 2013 verplicht om de voertaal op het werk voldoende te beheersen. Deze taaleis is opgenomen in het Arbeidsomstandighedenbesluit (Arbobesluit).

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 SER en de Stichting van de Arbeid belichten 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

---

2 Vindplaats RPS Advies in opdracht van Ministerie SZW (2010) Analyse van ongevallen met slachtoffers met een niet-Nederlandse nationaliteit over 2007 t/m 2009 <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2011D14443&did=2011D14443>

Vindplaats Onderzoeksraad voor de Veiligheid (2011) Ongeval met een slijptrein in Stavoren. <https://www.onderzoeksraad.nl/nl/page/1393/ongeval-met-een-slijptrein-25-juli-2010>

3 European Agency for Safety and Health at Work (2007) Literature Study on Migrant Workers, te vinden op [https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/literature\\_reviews/migrant\\_workers/view](https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/literature_reviews/migrant_workers/view)  
Working Lives Research Institute, London Metropolitan University (2006) Migrant workers in England and Wales, te vinden op <http://www.hse.gov.uk/research/rrhtm/rr502.htm>

4 TNO (2019) Arbobalans 2018, te vinden op <https://www.monitorarbeid.tno.nl/publicaties/arbobalans-2018>

veiligheids-risico 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;
- Laageletterdheid;
- 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 gevaarlijk 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.



## 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 de persoonlijke eigenschappen van werknemers aan (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 in het Arbobesluit een specifieke taaleis opgenomen voor gereguleerde beroepen. Dit zijn beroepen waarvoor op basis van het Arbobesluit een vakbekwaamheidscertificaat vereist is. De taaleis houdt in dat werkenden in Nederland de voertaal voldoende moeten beheersen om het werk veilig uit te voeren. Het betreft zowel Nederlandse beroepsuitoefenaars als buitenlandse werknemers. De taaleis geldt ook als sprake is van tijdelijke klussen.

De taalvaardigheid van de beroepsuitoefenaar moet voldoende zijn om:

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

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, mits dat op een zodanige wijze geschiedt dat de veiligheid en de gezondheid op de werkplek is gewaarborgd. 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, waaronder uitzendkrachten. De werkgever en het uitzendbureau hebben daarbij beide verantwoordelijkheden en rollen, deze staan uitgebreid in de *Handreiking arbomaatregelen Uitzendwerk* van de SER (2019) beschreven. Uiteraard is ook deze groep gebaat bij de oplossingen in de *Handreiking arbomaatregelen Taal en veiligheidsrisico's*.



Module A:  
De Taal-RI&E

A green rectangular sign with white text is mounted on a metal post. The background shows a blurred gas station with several pumps. The sign's text is: 

**MOTOR AFZETTEN  
ROKEN, OPEN VUUR  
EN GASFLESSEN/  
WISSELRESERVOIRS  
VULLEN VERBODEN**

## A.1 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's staat onder het kopje Bijzondere groepen de vraag of er werknemers 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).”

\* Bron: instrumenten.rie.nl/stigas/melkveehouderij

In deze handreiking worden twee manieren beschreven om taalgerelateerde veiligheidsrisico's op te nemen in de [RI&E: Tips voor de Taal-RI&E \(A.2\)](#) en de verdiepingsvariant, het zogenoemde [Taal-RI&E Stappenplan \(A.3\)](#).



## A.2 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, anderstaligen en het gebruik van onduidelijke taal.

### TIP 1 Wie beheerst de voertaal?

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 het bestaan van zowel 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 Taalniveau en werkinstructies

Neem in uw RI&E-instrument een vraag op over het taalniveau van de veiligheidsinstructies en dergelijke 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 Slechte taalbeheersing en gevaarlijk werk

Neem in uw RI&E-instrument 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.3 Het Taal-RI&E Stappenplan

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.

### STAP 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 [Module C1 Oplossingenboek; Taalvaardigheid van werknemers meten](#).

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 een meetinstrument in [Module C1 Oplossingenboek; Taalvaardigheid van werknemers meten](#).

## TIP Breng taalvaardigheid in kaart

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 het volgende voorbeeld:

Totale groep		Werken met gevaarlijke stoffen	Werken op hoogte	Werken met lasapparatuur
Taal niveau	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%			

### STAP 2. Bepaal het taalniveau dat het werk vereist

Het taalniveau van de schriftelijke communicatie (zoals instructies, procedures) kunt u goed inschatten met online beschikbare taalimeters. Zie hiervoor [Module C1 Oplossingenboek; Taalvaardigheid van werknemers meten](#). Voor de mondelinge communicatie zijn geen makkelijk toegankelijke testen of taalimeters beschikbaar.

Tabel A.3 Communicatiemomenten om taalniveau in te schatten

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 Bepaald taalniveau voertaal

Bepaal welk taalniveau (van de voertaal) de schriftelijke communicatie in uw bedrijf heeft. Zie onderstaand voorbeeld voor algemene veiligheidscommunicatie en specifiek voor gevaarlijke stoffen. [Zie module D.1 voor een toelichting op de taalniveaus.](#)

Taal-niveau	Veiligheids-instructie (folder)	RI&E van het bedrijf	Jaarlijkse veiligheids-training	Toolbox-meetings	Werkinstructie gevaarlijke stoffen
A1					
A2	Nederlandse taal (NL)			NL	
B1			NL		
B2		NL			NL
C1					
C2					

### STAP 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 taalvaardigheid met taalniveau

Vergelijk de taalvaardigheid van de werknemers met het taalniveau van veiligheidscommunicatie van het werk. Bekijk waar de verschillen zitten. Zie het volgende voorbeeld voor het werken met gevaarlijke stoffen. [Zie module D.1 voor een toelichting op de taalniveaus.](#)

Leg vervolgens vast in welke gevallen het taalniveau van de schriftelijke communicatie hoger is dan de taalvaardigheid van de werknemers.

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

In het voorbeeld van het kader 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 slechts 20 procent de werkinstructies voor dit type werk. 80 procent van deze groep werknemers heeft een taalniveau dat niet aansluit bij het taalniveau van de werkinstructie. Zij zullen de belangrijkste punten uit de werkinstructie gevaarlijke stoffen dus niet goed begrijpen.

#### **STAP 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 oranje gebied zijn (aanvullende) beheersmaatregelen nodig. Gevaren in het rode gebied zijn onacceptabel en daarvoor zijn direct risicoverlagende maatregelen nodig.

Op pagina 29 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'.

Tabel A.1


Risicomatrix

Kansen →		K1	K2	K3	K4	K5
↓ Effecten		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
0	Geen letsel of schade					
E1	Licht letsel of gezondheidsschade (EHBO/medische behandeling)					
E2	Gering letsel/gezondheidseffecten (aangepast werk, verzuim)					
E3	Ernstig letsel (beperkt blijvende invaliditeit)					
E4	Blijvende invaliditeit en/of dodelijk ongeval					

Legenda:

- Rood gebied: onaanvaardbaar risico, risicoverlagende maatregelen zijn direct nodig;
- Oranje gebied: beheersmaatregelen nodig om risico te verminderen;
- Groen gebied: aanvaardbaar risico; geen verdere maatregelen nodig.

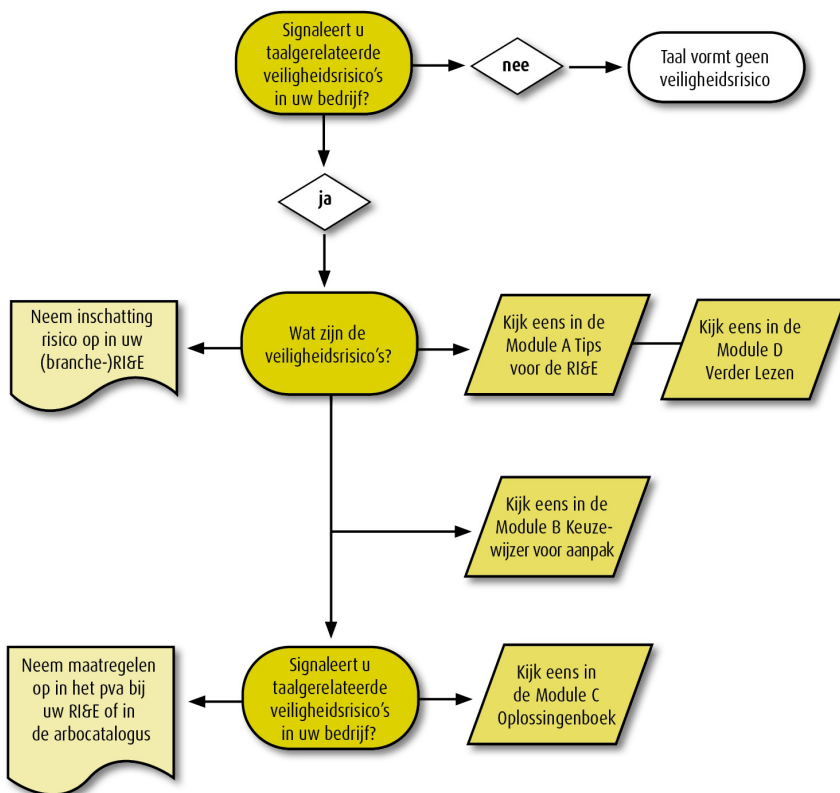




Module B:  
Keuzewijzer  
voor aanpak



Figuur 1: Schema handreiking Taal en veiligheidsrisico's



## B.1 Inleiding

Hiernaast 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.

### **STAP 1 Uit de taal-RI&E en/of taal-RI&E plus 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.

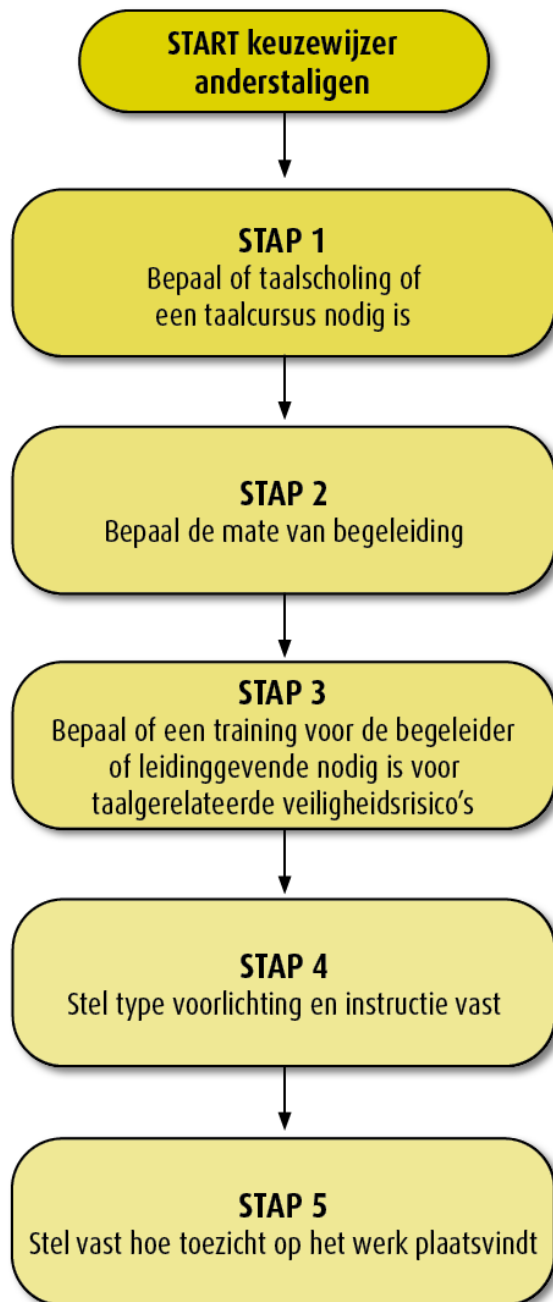
Er zijn verschillende oorzaken voor taalgerelateerde veiligheidsrisico's. Uitgangspunt bij alle oorzaken is dat er communicatieproblemen ontstaan. De communicatieproblemen zijn als volgt in te delen:

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

### **STAP 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:

- ▶ [B.2 Keuzewijzer anderstaligen](#)
- ▶ [B.3 Keuzewijzer laaggeletterden](#)
- ▶ [B.4 Keuzewijzer onduidelijke taal](#)



## B.2 Keuzewijzer anderstaligen

Er werken in uw bedrijf anderstaligen die veiligheidscritische taken uitvoeren maar die mogelijk de voertaal niet of slecht beheersen. In deze keuzewijzer vindt u een aantal stappen op basis waarvan u een keuze kunt maken uit de oplossingen. Als u twijfelt over de taalvaardigheid van uw werknemers, ga dan naar [Module C.1 \(Taalvaardigheid werknemers meten\)](#) voor informatie over het bepalen van de taalvaardigheid van uw werknemers.

### STAP 1 Bepaal of taalscholing of een taal cursus nodig is

Het uitgangspunt is dat er binnen elk bedrijf of elke werksituatie waarin andersstaligen werken, een afspraak is over de voertaal. In [Module C.2 \(Voertaal\)](#) van het Oplossingenboek van deze handreiking vindt u tips om een voertaal af te spreken. Om uw werknemers daarbij te helpen kunt u taalscholing of een taal cursus aanbieden. Het is daarbij de vraag of anderstaligen voor korte of lange termijn in uw bedrijf of werkomgeving werken. Taalscholing wordt over het algemeen ingezet als anderstaligen voor een langere termijn in Nederland werken. Werkt u regelmatig met anderstaligen voor korte termijn opdrachten, dan kunt u met het uitzendbureau of de inlener afspraken maken over taalscholing. Ook kunt u een taaleisen stellen als u klussen uitbesteedt of nieuwe werknemers in dienst neemt. Zie ook [Module C.5 \(Taalscholing\)](#) voor meer informatie over taalscholing en taal cursussen.

### STAP 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-een begeleiding van een tweetalige begeleider.
- Welke keuze u maakt, is afhankelijk van uw specifieke werksituatie. Zie [Module C.6 \(Begeleiding en ploegindeling\)](#) voor meer informatie hierover.

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

De voorman en/of 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. Zie [Module C.4 \(Training leidinggevenden en begeleiders\)](#) voor meer informatie hierover.

#### **STAP 4 Stel type voorlichting en instructie vast**

Bedenk hoe u de voorlichting en instructie vormgeeft voor werknemers die de voertaal niet beheersen. Daarbij is het belangrijk dat u bepaalt wat voor instructie u aanbiedt en door wie en wanneer dit wordt gegeven. In de [keuzewijzer B.3 over onduidelijke taal](#) vindt u hiervoor verschillende mogelijkheden.

#### **STAP 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. Ga naar [Module C.14 \(Toezicht\)](#) voor meer informatie over het vormgeven van de toezicht.

#### **Tot slot**

Bij controle door de Inspectie SZW moet een bedrijf kunnen aantonen dat voorlichting en/of instructie en doelmatig toezicht op de werkplek heeft plaatsgevonden. Het is raadzaam om de gemaakte afspraken over toezicht, voorlichting en inwerken te registreren.

## B.3 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 [lezenenschrijven.nl](http://lezenenschrijven.nl). Deze informatie wordt in deze handreiking niet herhaald. De algemene uitgangspunten zijn opgenomen in deze handreiking. Op de website van de Stichting Lezen & Schrijven kunt u verder lezen over stappenplannen en vindt u onder andere praktische oplossingen en herkenningwijzers voor lees- en schrijfproblemen.

### **STAP 1 Bepaal of taalscholing of een taal cursus 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 [Module C.1 \(Taalvaardigheid van medewerkers meten\)](#) van het Oplossingenboek van deze handreiking.

Taalscholing heeft resultaat op de langere termijn en is dus alleen van toepassing als de laaggeletterde de taal nog niet voldoende beheerst. Zie [Module C.5 \(Taal-scholing\)](#) voor meer informatie over taalscholing en taal cursussen.

### **STAP 2 Bepaal de mate van begeleiding**

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-een begeleiding 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. Daarbij geldt ook: als begeleiding of toezicht lastig is, zet de betreffende werknemers dan niet op een veiligheidskritische taak. Zie ook [Module C.6 \(Begeleiding en ploegindeling\)](#) voor meer informatie over begeleiding.

### **STAP 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 in de organisatie en het bieden van handelingsperspectief voor de leidinggevenden. Zie hiervoor [Module C.3 \(Laaggeletterdheid in uw bedrijf herkennen\)](#). Het bedrijf kan begeleiders of leidinggevenden ook een training aanbieden waarin typische taalgerelateerde risico's aan bod komen en de wijze waarop je daarmee kunt omgaan. Zie [Module C.4 \(Training leidinggevenden en begeleiders\)](#) voor meer informatie hierover.

#### **STAP 4 Stel type voorlichting en instructie vast**

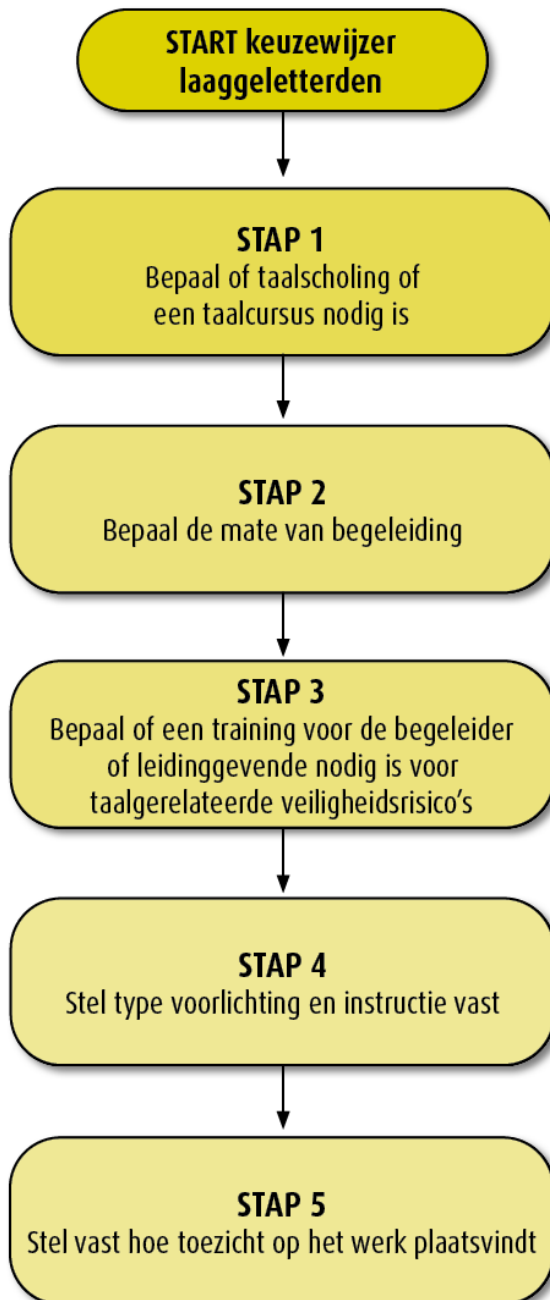
Bedenk hoe u de voorlichting en instructie vormgeeft voor laaggeletterde werknemers. Schriftelijke communicatie heeft hierbij niet de voorkeur. Alternatieve vormen vindt u in [Module C.3 \(Laaggeletterdheid in uw bedrijf herkennen\)](#) van deze handreiking. Zie ook de keuzewijzer B.3 over onduidelijke taal voor verschillende mogelijkheden.

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

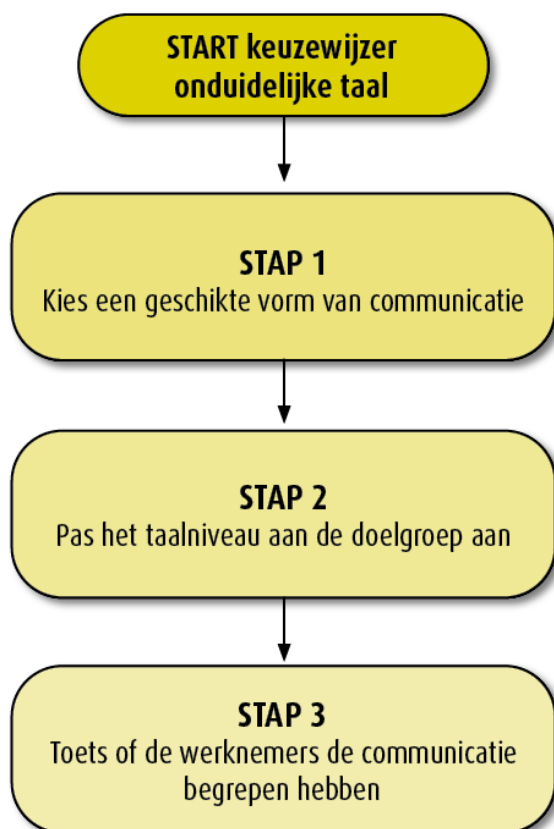
Om een veilige uitvoering van het werk te waarborgen, is het belangrijk om toezicht te blijven houden. Ga naar [Module C.14 \(Toezicht\)](#) voor meer informatie over het vormgeven van de toezicht.

#### **Tot slot**

Bij controle door de Inspectie SZW moet een bedrijf kunnen aantonen dat voorlichting en/of instructie en doelmatig toezicht op de werkplek heeft plaatsgevonden. Het is raadzaam om de gemaakte afspraken over toezicht, voorlichting en inwerken te registreren.







## B.4 Keuzewijzer onduidelijke taal

### STAP 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 moeder-taal. Zie [Module C.11 \(Vertalen en tolken\)](#).
- Gebruik beeldtaal als aanvulling op of vervanging van geschreven tekst. Zie [Module C.10 \(Beeldtaal\)](#).
- Geef mondelinge instructies, mogelijk via een tolk. Zie [Module C.9 \(Mondelinge instructie of mimevideo?\)](#) en [Module C.11 \(Vertalen en tolken\)](#).
- Gebruik een woordenboek met vertalingen van vaktermen. Zie [Module C.12 \(Woordenboek met vakjargon\)](#).

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

- Gebruik beeldtaal als vervanging van geschreven tekst. Zie [Module C.10 \(Beeldtaal\)](#).
- Gebruik een mimevideo; Zie [Module C.9 \(Mondelinge instructie of mimevideo?\)](#).
- Geef mondelinge instructies. Zie [Module C.9 \(Mondelinge instructie of mimevideo?\)](#).

### STAP 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 [Module C.7 \(Heldere Veiligheidsdocumenten op het juiste taalniveau\)](#) en [Module C.8 \(Kernachtige en concrete informatie\)](#) voor meer informatie.

### STAP 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 [Module C.13 \(Toets of iets begrepen is\)](#) voor meer informatie.

### Tot slot

Bij controle door de Inspectie SZW moet een bedrijf kunnen aantonen dat voorlichting en/of instructie en doelmatig toezicht op de werkplek heeft plaatsgevonden. Het is raadzaam om de gemaakte afspraken over toezicht, voorlichting en inwerken te registreren.





Module C:  
Oplossingenboek

# Melden bij uitvoer



HELM  
DRAGEN  
VERPLICHT



HANDSCHOENEN  
DRAGEN  
VERPLICHT



VEILIGHEIDS-  
SCHOENEN  
DRAGEN  
VERPLICHT



GIFTIGE  
STOFFEN



OVERALL  
DRAGEN  
VERPLICHT



VEILIGHEIDS-  
BRIL  
DRAGEN  
VERPLICHT



ADEM-  
BESCHERMING  
DRAGEN  
VERPLICHT



## Module C.1: Taalvaardigheid van werknemers meten

### 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

#### Taal voor het Leven: specifiek voor laaggeletterden in de Nederlandse taal

Om het taalniveau van uw werknemers te meten, zijn verschillende online screeningsinstrumenten beschikbaar. Een voorbeeld hiervan zijn de Taalverkenner en de Basismeters (Taalmeter) van de Stichting Lezen & Schrijven. De Taalverkenner is een instrument waarmee organisaties op een snelle en eenvoudige manier mensen op het spoor kunnen komen die moeite hebben met lezen. De Basismeters zijn eenvoudig inzetbare instrumenten die in maximaal 15 minuten een indicatie geven of iemand (taal)scholing nodig heeft om vooruit te kunnen komen. Op dit moment zijn er twee Taalimeters. Een screent op leesniveau 1F, de andere Taalimeter screent op niveau 2F.

#### Nederlandse taaltest

Een gratis eerste test is beschikbaar op [www.nederlandsetaaltest.nl](http://www.nederlandsetaaltest.nl). U kunt specifieke onderdelen testen, zoals grammatica en woordenschat.

### Verder lezen

#### <https://basismeters.nl/taalverkenner-dienstverlening/>

Om gebruik te kunnen maken van de Taalverkenner moet er via de website contact worden opgenomen met de Stichting Lezen & Schrijven. Een e-mailadres en telefoonnummer treft u aan op bovengenoemde website. Op deze website moet u inloggen. U kunt voor een demoversie het woord 'demo' invullen als inlognaam en wachtwoord. Voor meer informatie neemt u contact op met Stichting Lezen & Schrijven. Een contactpersoon en telefoonnummer treft u aan op de website onder 'Informatie'.

#### <https://www.taalvoorhetleven.nl/partner/materialen/e-learning/>

Om gebruik te maken van de e-learning Taalimeter moeten enkele gegevens worden ingevuld op bovengenoemde website

#### [www.nederlandsetaaltest.nl](http://www.nederlandsetaaltest.nl)

Op deze website kunt u onder het kopje 'Test je Nederlands' testen op welk niveau u de Nederlandse taal beheerst. Dit kunt u doen voor specifieke onderdelen, zoals werkwoordspelling, grammatica en woordenschat.

## Module C.2: Voertaal afspraak

### 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. Wees daarom expliciet over wat de voertaal is binnen uw bedrijf, project of locatie, zodat hier duidelijke afspraken over gemaakt kunnen worden.

### Voorbeelden uit de praktijk

Voorbeelden van afspraken over voertaal zijn:

- De voertaal is alleen Nederlands;
- De voertalen zijn Nederlands en Engels en/of Duits.

Naast de gesproken voertaal moet helder worden afgesproken:

- Of de voertaal alleen geldt voor gesprekken of ook voor schriftelijke informatie;
- Of de voertaal geldt voor 'formele' gesprekken of ook voor onderonsjes tussen anderstaligen;
- Of de voertaal geldt voor alle functies of werknemers in het bedrijf;
- Bij meerdere voertalen: of er een 'volgorde' is in de gebruikte voertaal, bijvoorbeeld eerst Nederlands, anders Engels, anders Duits;
- Bij meerdere voertalen: of beheersing van een van de voertalen voldoende is of dat werknemers meerdere voertalen moeten beheersen.

Uitgebreide informatie en tips over de afspraken van de voertaal treft u aan op de websites van [www.5xbeter.nl](http://www.5xbeter.nl) en [www.global-work-talk.eu](http://www.global-work-talk.eu).

### Verder lezen

#### [www.5xbeter.nl](http://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 ga naar 'Hulpmiddelen' via het menu 'Thema's', 'Overige thema's'. Hier staan verschillende hulpmiddelen met betrekking tot nieuwkomers.

## Module C.3: Laaggeletterdheid in uw bedrijf herkennen

### 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 vindt op [www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl):

- Tips herkennen laaggeletterdheid (herkenningswijzers);
- Gespreksleidraad bespreekbaar maken laaggeletterdheid;
- Training Herkennen & Doorverwijzen voor leidinggevenden;
- Stappenplan Laaggeletterdheid;
- Filmpje *Het verhaal van Lisa*: presentatie die u kunt gebruiken om laaggeletterdheid bespreekbaar te maken;
- Boekje *Taalkracht voor bedrijven*: met voorbeelden van aanpakken bij bedrijven.

### Voorbeelden uit de praktijk

#### Aanpak bij HEMA

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'.

### Verder lezen

#### [www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl)

Op deze website staan tips, aanpakken, oplossingen en praktijkvoorbeelden op het gebied van laaggeletterdheid. Ga via het menu 'Wat wij doen' naar de pagina 'Instrumenten & lesmaterialen'. Hier treft u onder andere bovengenoemde tools aan.



## Module C.4: Training leidinggevenden en begeleiders

### Risicosituatie

Bij de aanpak van taalgerelateerde veiligheidsrisico's is het van enorm belang dat leidinggevenden en arbo-coördinatoren 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

#### **Evofenedex: Bewust Veilig Leidinggeven aan Anderstaligen**

Voor de transportsector gaf de branchevereniging EVO voorheen een workshop voor leidinggevenden. Deze workshop ging nader in op het werken met anderstaligen en de mogelijke taal- en cultuurgerelateerde problemen in de communicatie.

### Verder lezen

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

Voor meer informatie neemt u contact op met EVO.

## Module C.5: Taalscholing

### 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:

- Cursussen lezen en schrijven: deze cursussen zijn geschikt voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven;
- 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.

### Voorbeelden uit de praktijk

#### Taalcursussen

Er zijn diverse aanbieders van taalcursussen. Op de website van taalzoeker.nl kan eenvoudig worden gezocht naar een aanbieder bij u in de buurt.

### Verder lezen

#### [www.cvte.nl](http://www.cvte.nl)

Via de website van het College voor Toetsen en Examens kunt u in uw regio zoeken naar aanbieders van NT2-cursussen en -examens.

#### [www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl)

Voorbeelden van training specifiek gericht op laaggeletterdheid treft u aan op de website lezenenschrijven.nl. Hier vindt u tips, aanpakken, oplossingen en praktijkvoorbeelden op het gebied van laaggeletterdheid. Ga via het menu naar de pagina Ik wil leren! Hier kunt u zich aanmelden, waarna er contact met u wordt opgenomen.

#### [www.taalzoeker.nl](http://www.taalzoeker.nl)

Op deze website kunt u zoeken naar aanbieders van taalscholing. Dit doet u door in het zoekscherm de gewenste plaats of postcode in te voeren. U ontvangt vervolgens een overzicht van taalaanbieders in de regio van de plaatsnaam of postcode.

## Module C.6: Begeleiding en ploegindeling

### 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 anderstalige 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 ('taalmaatje') 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](http://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 ga naar 'Hulpmiddelen' via het menu 'Thema's', 'Overige thema's'. Hier staan verschillende hulpmiddelen met betrekking tot nieuwkomers.

#### [www.jeannettepaul.nl](http://www.jeannettepaul.nl)

Op deze website kan het whitepaper 'De 10 dingen die je als bedrijf moet doen om veilig te werken op een meertalige werkvloer' worden gedownload.

## Module C.7: Heldere veiligheidsdocumenten op het juiste taalniveau

### 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:

- Schrijf begrijpelijke teksten op taalniveau A2;
- Meet het taalniveau van uw teksten;
- Geef de 'schrijvers' een training over eenvoudig taalgebruik.

### Voorbeelden uit de praktijk

#### Begrijpelijke teksten op taalniveau A2

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.

#### Het taalniveau meten

Het taalniveau van de schriftelijke communicatie (zoals instructies en procedures) kunt u inschatten met online beschikbare taalimeters. Met deze instrumenten kunt u meten wat het taalniveau van de tekst is, zien welke elementen in de tekst het taalniveau bepalen en de tekst aanpassen aan het gewenste taalniveau.

#### Training eenvoudig taalgebruik

Diverse trainingsaanbieders geven cursussen voor eenvoudig taalgebruik.

#### Verder lezen

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

Op deze website vindt u eenvoudige woorden of eenvoudige alternatieven voor moeilijke woorden.

## Module C.8: Kernachtige en concrete informatie

### 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

#### [www.5xbeter.nl](http://www.5xbeter.nl)

- Check wat de nieuwkomer al weet, focus de instructie op wat de nieuwkomer nog niet weet;
- 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 adembescherming' maar: 'Deze verse luchtkap moet je zo gebruiken';
- 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';
- Loop de vluchtroute samen met de nieuwkomer.

### Verder lezen

#### [www.5xbeter.nl](http://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 ga naar 'Hulpmiddelen' via het menu 'Thema's', 'Overige thema's'. Hier staan verschillende hulpmiddelen met betrekking tot nieuwkomers.

## Module C.9: Mondelinge instructies of mimevideo?

### 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

#### Veiligheidsinstructies of toolboxmeetings

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.

#### Mimevideo's

Met mimevideo's kunt u taalonafhankelijker 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.

### Verder lezen

#### [www.5xbeter.nl](http://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 ga naar 'Hulpmiddelen' via het menu 'Thema's', 'Overige thema's'. Hier staan verschillende hulpmiddelen met betrekking tot nieuwkomers.

#### [www.youtube.com](http://www.youtube.com)

Via YouTube zijn meerdere filmpjes te vinden die geschikt zijn om te gebruiken als instructie. Via Nederlandse zoektermen ('veiligheidsfilm', 'veiligheidscampagne', 'veilig werken') of Engelstalige zoektermen ('working safely', 'safety at work') zijn verschillende films terug te vinden.

#### [www.napofilm.net](http://www.napofilm.net)

Napofilmjes kunnen worden gebruikt om veiligheid en gezondheid op het werk te bevorderen. Napo is de held van een reeks tekenfilms en staat symbool voor een werknemer uit ongeacht welke sector.

#### [www.bouwbox.nl](http://www.bouwbox.nl)

Samenwerkingsverband tussen Construction Media BV en Aboma. Via deze website worden filmpjes aangeboden die gebruikt kunnen worden in toolbox meetings.

## Module C.10: Beeldtaal

### 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 anderstaligen 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. Beeldtaal kan worden gebruikt in combinatie met gesproken of geschreven taal of ter vervanging hiervan.

De volgende oplossingen zijn beschikbaar als vorm van beeldtaal:

- Pictogrammen: symbolen of afbeeldingen die de plaats innemen van een tekst;
- Beeld- of stripverhalen.

### Voorbeeld uit de praktijk

#### Amels communiceert beter met anderstaligen door pictogrammen

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 HSE-coördinator 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."

Bron: [www.5xbeter.nl](http://www.5xbeter.nl).

#### Non-verbale arboaffiches bij BMWT

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) *Best practices arbeidsveiligheid buitenlandse werknemers*.

## Verder lezen

### **[www.5xbeter.nl](http://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 ga naar 'Hulpmiddelen' via het menu 'Thema's', 'Overige thema's'. Hier staan verschillende hulpmiddelen met betrekking tot nieuwkomers. Het verhaal over jachtbouwer Amels is terug te vinden in het nieuwsarchief of door te zoeken op de term "amels".

### **[www.napofilm.net](http://www.napofilm.net)**

Napofilmjes kunnen worden gebruikt om veiligheid en gezondheid op het werk te bevorderen. Napo is de held van een reeks tekenfilms en staat symbool voor een werknemer uit ongeacht welke sector.

### **[www.youtube.com](http://www.youtube.com)**

Via YouTube zijn meerdere filmpjes te vinden die geschikt zijn om te gebruiken als instructie. Via Nederlandse zoektermen ('veiligheidsfilm', 'veiligheidscampagne', 'veilig werken') of Engelstalige zoektermen ('working safely', 'safety at work') zijn verschillende films terug te vinden.

### **Goede voorbeelden**

In het rapport *Best Practices Arbeidsveiligheid Buitenlandse Werknemers* (Regioplan, 2010) staan tien casestudies uitgewerkt en beschreven. Deze goede voorbeelden richten zich vooral op communicatie met anderstaligen. U vindt dit rapport op de website [www.arboportal.nl](http://www.arboportal.nl). De titel van het rapport hanteert u als zoekterm.



## Module C.11: Vertalen en tolken

### Risicosituatie

U heeft werknemers in dienst die instructies in de voertaal van het bedrijf onvoldoende begrijpen.

### Toepassingsgebied

Laaggeletterden

Anderstaligen

Onbegrijpelijke taal

### Oplossing

#### Vertaal instructies in de moedertaal

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.

#### Zet een professionele tolk of een collegiale tolk in

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. Een eigen medewerker die als tolk optreedt, moet getraind worden in de benodigde vaardigheden voor het tolken.

### Voorbeelden uit de praktijk

#### Veiligheidscoaches bij Shell

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 aanwezig 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 hoofduitvoerders. Ook bewaken de veiligheidscoaches de veiligheid en coachen zij werknemers om veilig te werken.

Bron: Regioplan (2010) *Best practices arbeidsveiligheid buitenlandse werknemers*.

### Verder lezen

#### [www.5xbeter.nl](http://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 ga naar 'Hulpmiddelen' via het menu 'Thema's', 'Overige thema's'. Hier staan verschillende hulpmiddelen met betrekking tot nieuwkomers.

#### Goede voorbeelden

In het rapport *Best Practices Arbeidsveiligheid Buitenlandse Werknemers* (Regioplan, 2010) staan tien casestudies uitgewerkt en beschreven. Deze goede voorbeelden richten zich vooral op communicatie met anderstaligen.

U vindt dit rapport op de website [www.arboportaal.nl](http://www.arboportaal.nl). De titel van het rapport hanteert u als zoekterm.

## Module C.12: Woordenboek met vakjargon

### Risicosituatie

Iedere sector heeft zijn eigen vakjargon. Het gevaar bestaat dat werknemers met een andere moedertaal deze termen niet begrijpen.

### Toepassingsgebied

Laaggeletterden\*

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. Belangrijk is dat vertalingen van het vakjargon worden gecontroleerd door meertalige vakmensen.

### Voorbeelden uit de praktijk

#### Woordenboek metaalbranche

De metaalbranche heeft een woordenboek ontwikkeld met daarin typische 'metaalwoorden'. Het woordenboek vertaalt veelgebruikte woorden in elf 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. Daarnaast is een gewone en een fonetische woordenlijst te downloaden van de website van 5xbeter.nl.

*Bron: [www.5xbeter.nl](http://www.5xbeter.nl)*

#### Woordenboek tankwagenauffeurs

Cefic, het forum voor chemische industrie in Europa, heeft Transperanto opgezet. Dit is een tool met 140 woorden op het gebied van transportveiligheid, vertaald in 26 Europese talen.

### Verder lezen

#### [www.5xbeter.nl](http://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 ga naar 'Hulpmiddelen' via het menu 'Thema's', 'Overige thema's'. Hier staan verschillende hulpmiddelen met betrekking tot nieuwkomers.

#### [www.transperanto.com](http://www.transperanto.com)

Deze website biedt een online vertaaltool voor begrippen in de transportsector. Klik hiervoor op de knop *Translate*. Transperanto is ook beschikbaar als boekje.

\* Let op: gebruik pictogrammen om de woorden uit te drukken in beeldtaal.

## Module C.13: Toets of iets begrepen is

### 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

Toets bij werknemers of zij de voorlichting en instructie begrepen hebben. Stel als bedrijf vast hoe u dat checkt.

### Voorbeelden uit de praktijk

#### Toets of iets begrepen is van [www.5xbeter.nl](http://www.5xbeter.nl):

- 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...?';
- Test de kennis en vaardigheden met een (formele) test.

### Verder lezen

#### [www.5xbeter.nl](http://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 ga naar 'Hulpmiddelen' via het menu 'Thema's', 'Overige thema's'. Hier staan verschillende hulpmiddelen met betrekking tot nieuwkomers.

## Module C.14: Toezicht

### Risicosituatie

Als werknemers de instructies niet goed hebben begrepen, 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 leidinggevenden om toezicht te houden.

### Voorbeelden uit de praktijk

**Denk hierbij aan de volgende mogelijkheden voor toezicht:**

- 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;
- 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.

### Verder lezen

[www.5xbeter.nl](http://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 ga naar 'Hulpmiddelen' via het menu 'Thema's', 'Overige thema's'. Hier staan verschillende hulpmiddelen met betrekking tot nieuwkomers.





Module D:  
Verder lezen

VERBODEN TOEGANG  
ART. 461. WETB.V. STRAFR.

**Bouwplaats betreden op eigen risico**  
Melden bij uitvoerder



Veiligheidshelm verplicht



Veiligheidsschoenen verplicht



Gehoorbescherming verplicht



Oogbescherming verplicht



Verboden voor onbevoegden

soon!

## D.1 Inleiding

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 D.2 en D.3.

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 D.4.

## D.2 Hoe goed beheerst de werknemer de voertaal?

Werknemers communiceren op verschillende manieren met elkaar, waarbij taal een belangrijk instrument is. Als het om taal gaat 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, planningen, kaarten, tabellen, grafieken, technische gegevens;
- Het kunnen invullen van gegevens, notities maken;
- Het versturen van e-mailberichten;
- Het opstellen van brieven.

### Taalvaardigheid

Om het taalonderwijs binnen Europa op elkaar af te stemmen en een platform te hebben waarop taalkwalificaties op Europese schaal erkend kunnen worden, is in



1998 het Europees Referentiekader voor de moderne talen verschenen. Het Referentiekader is in opdracht van de Raad van Europa opgesteld.

Het Referentiekader beschrijft een Europese schaal van taalvaardigheid voor de beheersing van de vaardigheden, zoals luisteren, lezen, spreken en schrijven. Er zijn drie niveaus (A, B en C) en ieder niveau is weer onderverdeeld in twee subniveaus (1 en 2).

De vraag is welke taalvaardigheid iemand heeft. Met bovengenoemd 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:

#### Europees Referentiekader voor moderne talen (CEFR)

A. Basisgebruiker	A1	<p>Kan vertrouwde dagelijkse uitdrukkingen en basiszinnen, gericht op de bevrediging van concrete behoeften, begrijpen en gebruiken. Kan zichzelf aan anderen voorstellen en kan vragen stellen en beantwoorden over persoonlijke gegevens zoals waar hij/zij woont, wie hij/zij kent en dingen die hij/zij bezit. Kan op een simpele wijze reageren, aangenomen dat de andere persoon langzaam en duidelijk praat en bereid is om te helpen.</p> <p>Iemand met taalniveau A1 begrijpt woorden of namen die vertrouwd zijn en heel eenvoudige korte zinnen.</p>
	A2	<p>Kan zinnen en regelmatig voorkomende uitdrukkingen begrijpen die verband hebben met zaken van direct belang (bijvoorbeeld persoonsgegevens, familie, winkelen, plaatselijke geografie, werk). Kan communiceren in simpele en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling over vertrouwde en alledaagse kwesties vereisen. Kan in eenvoudige bewoordingen aspecten van de eigen achtergrond, de onmiddellijke omgeving en kwesties op het gebied van directe behoeften beschrijven.</p> <p>A2 is het niveau van iemand die het inburgeringsexamen gedaan heeft. Hij/zij begrijpt korte eenvoudige teksten. Hij/zij is in staat om informatie te vinden in eenvoudige teksten zoals een advertentie of een menukaart.</p>

B. Onafhankelijk gebruiker	B1	<p>Kan de belangrijkste punten begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, op school en in de vrije tijd. Kan zich redden in de meeste situaties die kunnen optreden tijdens reizen in gebieden waar de taal wordt gesproken. Kan een eenvoudige lopende tekst produceren over onderwerpen die vertrouwd of die van persoonlijk belang zijn. Kan een beschrijving geven van ervaringen en gebeurtenissen, dromen, verwachtingen en ambities en kan kort redenen en verklaringen geven voor meningen en plannen.</p> <p>Mensen die taalniveau B1 hebben, begrijpen teksten die voor het grootste deel uit veelgebruikte woorden bestaan. Maar ze begrijpen ook moeilijker taal, als ze daar veel mee te maken hebben.</p> <p>Bijvoorbeeld door hun werk of hobby. Taalniveau B1 wordt eenvoudig Nederlands genoemd.</p>
	B2	<p>Kan de hoofdgedachte van een ingewikkelde tekst begrijpen, zowel over concrete als over abstracte onderwerpen, met inbegrip van technische besprekingen in het eigen vakgebied. Kan zo vloeiend en spontaan reageren dat een normale uitwisseling met moedertaalsprekers mogelijk is zonder dat dit voor een van de partijen inspanning met zich meebrengt. Kan duidelijke, gedetailleerde tekst produceren over een breed scala van onderwerpen; kan een standpunt over een actuele kwestie uiteenzetten en daarbij ingaan op de voor- en nadelen van diverse opties.</p> <p>Iemand met taalniveau B2 begrijpt een tekst waarin de schrijver een standpunt inneemt over een actueel onderwerp.</p>
C. Vaardige gebruiker	C1	<p>Kan een uitgebreid scala van veeleisende, lange teksten begrijpen en de impliciete betekenis herkennen. Kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar uitdrukkingen te moeten zoeken. Kan flexibel en effectief met taal omgaan ten behoeve van sociale, academische en beroepsmatige doeleinden. Kan een duidelijke, goed gestructureerde en gedetailleerde tekst over complexe onderwerpen produceren en daarbij gebruikmaken van organisatorische structuren en verbindingswoorden.</p> <p>Met taalniveau C1 kan iemand lange en complexe teksten begrijpen. Hij/zij kan specialistische artikelen en technische instructies begrijpen, zelfs als die over een ander vakgebied gaan.</p>
	C2	<p>Kan vrijwel alles wat hij of zij hoort of leest gemakkelijk begrijpen. Kan informatie die afkomstig is uit verschillende gesproken en geschreven bronnen samenvatten, argumenten reconstrueren en hiervan samenhangend verslag doen. Kan zichzelf spontaan, vloeiend en precies uitdrukken en kan hierbij fijne nuances in betekenis, zelfs in complexere situaties, onderscheiden.</p> <p>Mensen met taalniveau C2 zijn zeer taalvaardig. Ze begrijpen eigenlijk alle teksten. Of ze nu concreet of abstract zijn, bulken van jargon of metaforen bevatten.</p>

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 *Laaggeletterdheid in kaart*<sup>5</sup> blijkt dat 9 procent van de werkenden laaggeletterd zijn. Een taalbarrière kan de effectiviteit van voorlichting en/of onderlicht zeer beperken. Uit het onderzoek *Arbo in bedrijf 2012* blijkt dat bij 88 procent van de bedrijven die voorlichting geven, een taalbarrière geen rol speelt omdat er geen werknemers zijn die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.<sup>6</sup> Bij 9 procent van de bedrijven wordt voorlichting in meerdere talen gegeven. Bij de grotere bedrijven worden vaker taalbarrières geconstateerd waarmee rekening wordt gehouden dan bij de kleinere bedrijven.

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 D.1 en D.2. De derde situatie volgt in paragraaf D.4 van deze module.

5 ECBO (2014) *Laaggeletterdheid in kaart*, [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid\\_in\\_Kaart\\_\(2014\).pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid_in_Kaart_(2014).pdf)

6 Inspectie SZW (2014) *Arbo in Bedrijf 2012, Een onderzoek naar de naleving van arboverplichtingen, blootstelling aan arbeidsrisico's en genomen maatregelen in 2012*. <https://www.inspectieszw.nl/publicaties/rapporten/2014/02/15/arbo-in-bedrijf-2012>

## D.3 Veiligheidsrisico's vanuit het perspectief van taalvaardigheid van werknemers

### D3.1 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 hiermee 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.

In Nederland zijn 2,5 miljoen volwassenen laaggeletterd. Van het deel van de Nederlandse volwassenen dat onder de beroepsbevolking valt (16–65 jaar), is 1,8 miljoen mensen laaggeletterd.

#### Laaggeletterdheid in cijfers

- In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Dat staat gelijk aan 18 procent, dus ongeveer 1 op de 6 mensen in Nederland. Daarvan hebben bijna 1,8 miljoen van de mensen tussen de 16 en 65 jaar moeite met taal en/of rekenen. Er zijn circa 740.000 laaggeletterde werknemers in Nederland.
- 300.000 van de laaggeletterden zijn zeer laaggeletterd.
- 16,2 procent van de werklozen is laaggeletterd, tegenover zo'n 9 procent van de werkenden.
- Laaggeletterden werken vaak in de bouw-, industrie- en energiesector. Het percentage laaggeletterden ligt in deze sectoren boven het landelijk gemiddelde.
- Uit onderzoek van PricewaterhouseCoopers blijkt dat laaggeletterden jaarlijks 572 miljoen euro aan inkomsten mislopen. In de huidige Nederlandse kennis-economie raakt het onvermogen om goed te kunnen lezen, schrijven en/of rekenen direct aan de welvaart van mensen. Dit resulteert in minder inkomsten uit werk en hogere zorgkosten voor laaggeletterden. Volgens de meest recente berekening bedragen de totale maatschappelijke kosten voor laaggeletterdheid 1,13 miljard euro per jaar.

- Gemiddeld 15,4 procent van de Europese bevolking tussen 15 en 65 heeft moeite met lezen en schrijven.

Deze informatie komt uit verschillende rapporten van de Algemene Rekenkamer\* en de ECBO\*\*, vindbaar op de website van de Stichting Lezen en Schrijven\*\*\*.

\* [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Rapport\\_Aanpak\\_laaggeletterdheid\\_incl\\_omslag\(2\).pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Rapport_Aanpak_laaggeletterdheid_incl_omslag(2).pdf)

\*\* [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid\\_in\\_Kaart\\_\(2014\).pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid_in_Kaart_(2014).pdf)

\*\*\* <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/feiten-cijfers/>

De groep laaggeletterden bestaat uit mensen met verschillende achtergronden. Meer dan de helft van de laaggeletterden is een autochtone Nederlander. Bijna 40 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. Wel is het zo dat bij ouderen laaggeletterdheid vaker voorkomt dan bij jongeren.

#### Motivatie van laaggeletterden

Het Expertisecentrum Beroepsonderwijs (ECBO) concludeert dat de motivatie van laaggeletterden een struikelblok kan vormen bij de bestrijding van laaggeletterdheid.<sup>7</sup> Maar 4.000 van de 260.000 laaggeletterden waar zij zich in hun onderzoek op richten, geven zelf aan dat zij over onvoldoende capaciteit beschikken om goed te kunnen functioneren. Ruim een derde geeft aan alleen te lezen wanneer dit echt noodzakelijk is. Het is daarom van groot belang dat laaggeletterden gemotiveerd worden om aan hun laaggeletterdheid te werken. De werkgever en collega's kunnen hierin een rol spelen.

#### Taboe op laaggeletterdheid

In werkomgevingen is laaggeletterdheid niet altijd een makkelijk gespreksonderwerp. Dit maakt het erg lastig om laaggeletterdheid te herkennen en oplossingen aan te bieden aan laaggeletterden. De Stichting Lezen & Schrijven zet zich in om laagdrempelige methoden te ontwikkelen voor bedrijven. Deze worden beknopt beschreven in deze handreiking.

### D3.2 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 hightechindustrie en universiteiten, zijn het vooral arbeidsmigranten uit Azië.

---

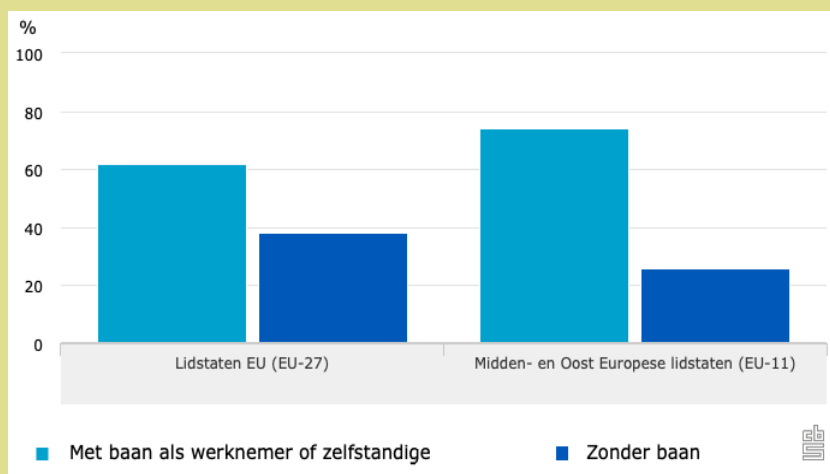
<sup>7</sup> Houtkoop, W. et al. (2012) *Kernvaardigheden in Nederland*, Resultaten van de Adult Literacy and Life Skills Survey (ALL), [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/ecbo.12-123\\_Kernvaardigheden\\_in\\_Nederland\\_A00686.pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/ecbo.12-123_Kernvaardigheden_in_Nederland_A00686.pdf)

## 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 vierde kwartaal in 2015 werkten in Nederland:

- 452.400 buitenlandse werknemers uit Europa;
- 383.840 buitenlandse werknemers uit de EU-landen (EU-27\*), van wie 212.550 uit de EU-uitbreidingslanden (EU-11\*\*);
- 68.560 buitenlandse werknemers uit de kandidaat-lidstaten.\*\*\*

### Europese migranten met en zonder baan in Nederland (inclusief seizoenarbeiders), laatste kwartaal 2015



\* 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 weer gegeven 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, Kroatië, 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 Albanië, IJsland, Macedonië, Montenegro, Servië en Turkije.

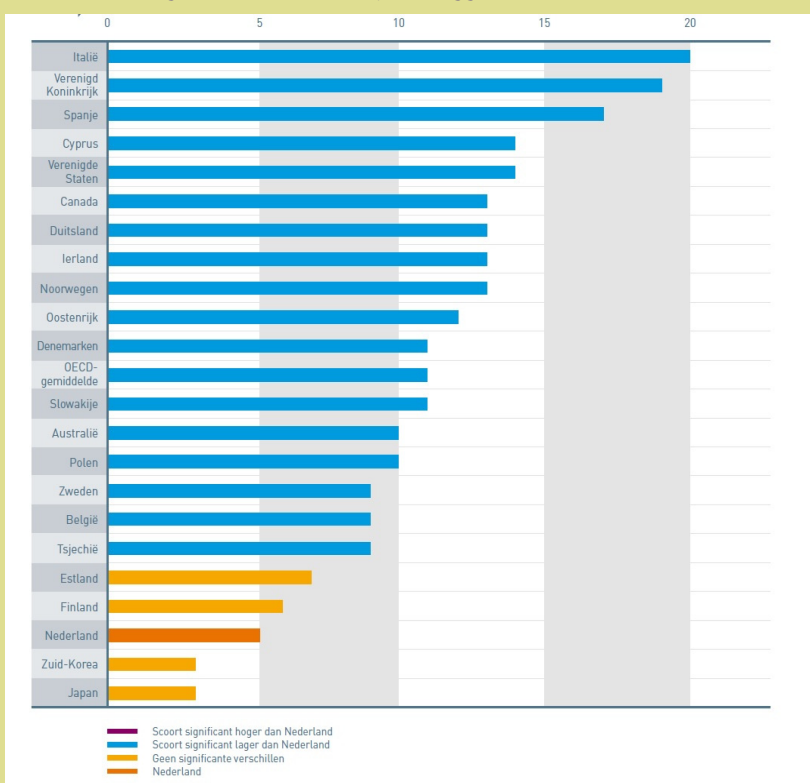
Bron: CBS (2015) *Migrantenmonitor 2015*

## 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.



Laaggeletterdheid komt in andere Europese landen in meer of mindere mate voor. Zo is het aandeel laaggeletterden tussen de 15 en 65 jaar in Frankrijk circa 22 procent, in Duitsland circa 18 procent en in Spanje circa 27 procent.

Bron: figuur overgenomen uit PIAAC (2013) *Kernvaardigheden voor werk en leven*.

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.

## D.4 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 welke taalgerelateerde gevaren bij grote chemiebedrijven een rol spelen in het vóórkomen van ongevallen.<sup>8</sup> 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 (2013) *Laaggeletterdheid in Nederland*; ECBO, Resultaten van de Adult Literacy and Life Skills Survey (ALL).

<sup>8</sup> Lindhout, P. (2009) *Taalproblemen bij Brzo- en ARIE-bedrijven, een onderschat gevaar?* Een verkennend onderzoek naar het raakvlak tussen taalproblemen en zware ongevallen, proefschrift TU Delft.



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 om zowel 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.

Uit het eerdergenoemde 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.

## Voorbeelden van taalgerelateerde gevaren

### Instructies

- Mondelinge instructie niet effectief (onder andere bij alarm en evacueren)
- Communicatie in verband met veiligheid onvoldoende effectief
- Procedure onvoldoende leesbaar en/of begrijpelijk
- Niet op de hoogte van werkprocedure
- Veiligheidsinstructie niet effectief (zoals gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM))
- Schriftelijke instructie niet effectief (zoals RI&E inzien)

### Samenwerken

- Overleg onvoldoende effectief
- Gebaar, hand- of armsein niet goed begrepen
- Wijzigingen niet begrepen

### Vakbekwaamheid

- Vaktaal/jargon onbekend
- Lijst, grafiek of tekening fout geïnterpreteerd
- Links-rechtsverwisseling
- Rekenfouten

### Techniek

- Displayinformatie niet goed begrepen
- Gebruiksaanwijzing van machine niet effectief
- Wijzigingen niet begrepen

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.



## Colofon

### Uitgave

Sociaal-Economische Raad  
Bezuidenhoutseweg 60  
Postbus 90405  
2509 LK Den Haag

T 070 3499 525  
E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

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

### Tekst

De tekst is ge-update door Frank Peters van ArboNed, in opdracht van het SER Arboplatform.

### Fotografie

Omslag: Marc de Haan/HH  
pagina's 8, 60: Gerard Til/HH  
pagina 12, 18, 22, 30: David Rozing/HH  
pagina 14: PA Images/HH  
pagina 42: Goos van der Veen/HH

### Vormgeving en druk

2D3D, Den Haag (basisontwerp);  
SER, afdeling Communicatie, Grafische vormgeving

© 2019, Sociaal-Economische Raad  
Alle rechten voorbehouden  
Overname van teksten is toegestaan onder bronvermelding.

SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD  
Bezuidenhoutseweg 60  
Postbus 90405  
2509 LK Den Haag

T 070 3499 525  
E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

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

© 2019, Sociaal-Economische Raad