



BEST PRACTICES BIJ BRZO- EN ARIE BEDRIJVEN

Risico's taalproblemen

In de incidentenanalyse 2008 van de Arbeidsinspectie directie Major Hazard Control blijken slecht opgestelde procedures en instructies bij meer dan de helft van de onderzochte ongevallen een rol te spelen. In dit artikel doet inspecteur Paul Lindhout verslag van zijn onderzoek rond de vraag of taalproblemen hierbij een grotere rol spelen dan tot op heden werd verondersteld.

TEKST: PAUL LINDHOUT • FOTO'S: CETERA

Taalproblemen zijn er in allerlei soorten. Niet alleen op de meertalige werkvloer, in een diverse groep werknemers of bij inleenkrachten uit een ander land spelen ze een rol. Ook voor de grote groep laaggeletterde Nederlanders is lezen en schrijven niet vanzelfsprekend. Oorzaken van taalproblemen zijn te vinden in onvoldoende opleiding en training maar ook in te weinig aandacht van bedrijven voor goede mondelinge en schriftelijke communicatie. Tenslotte zijn er versturende factoren zoals onduide-

lijke printouts, lawaai of dyslexie die de kans op het ontstaan van problemen verhogen.

Wat gaat er zoal mis bij taalproblemen?

Het onderzoek brengt dat in beeld. Personeel dat een klus op locatie komt uitvoeren krijgt vaak een mondelinge instructie over veiligheidsmaatregelen. Bij een Russische ploeg met een beetje Duits sprekende voorman is het al lastig om die instructie foutloos over te brengen aan ieder lid van de groep. Ook bij een Nederlandstalige ploeg kan er iets mis gaan. Er is doorgaans bedrijfsjargon in gebruik bij bedrijven. De vraag is of het jargon wel bij alle toehoorders bekend is. Problemen kunnen later tijdens de werkzaamheden de kop opsteken als blijkt dat sommige begrippen toch niet begrepen zijn. Werkoverleg en veiligheidsinstructie zijn zo niet effectief. Misverstanden liggen op de loer. Op zich technisch correcte procedures kunnen te moeilijk geschreven zijn voor een deel van de gebruikers. Een lasser kan weinig met een op academisch niveau geschreven werkinstructie voor besloten ruimten. Hij zal terugvallen op eigen ervaring en inzichten en van de instructie wordt afgeweken of hij wordt geheel niet gevolgd. Uitleg over de werkplek is belangrijk voor veilig gedrag. Mensen die de situatie of een installatie niet voldoende begrijpen zijn in gevaar. Er zijn beroepsgroepen waar laaggeletterdheid relatief vaker voorkomt: chauffeurs, monteurs en magazijnmedewerkers bijvoorbeeld. Hier zullen schriftelijke instructies niet altijd het beoogde effect hebben.

Best practices bij het omgaan met taalproblemen

- 76 % onderkennen dat taalproblemen en veiligheid gerelateerd zijn
- 73 % selecteert van eigen werknemers mede op voertaal vaardigheid
- 54 % veiligheidsinstructies aan derden ook anders dan alleen op schrift
- 51 % harde eis aan voertaalbeheersing bij werknemers van derden stellen
- 50 % documenten begrijpelijk via goed gekozen taalniveau en vormgeving
- 46 % controle per medewerker of veiligheidsinstructies begrepen zijn
- 32 % instructies in diverse talen ter beschikking hebben
- 30 % zich bewust zijn dat miscommunicatie een belangrijk taal-gevaar is
- 21 % zich bewust zijn dat afwijken van procedures ook een taal-gevaar is
- 19 % een contactpersoon bij een anderstalig team uitvoerenden aanstellen
- 17 % aandacht aan het onderwerp taalproblemen in het VBS besteden
- 14 % training / opleiding in de eigen taal van medewerkers houden
- 10 % verstaanbaarheid van werknemers in NI, En, Du of Fr eisen
- 06 % taalcursussen (Nederlands lezen en schrijven) inzetten
- 05 % taalproblemen als causale factor bij incidenten onderkennen
- 03 % (extra) pictogrammen inzetten bij taalproblemen

onderschat

Leesbaarheidsvergelijking

L > ~ < D

1 2 3

Een lezer met vaardigheid L die een document op taalniveau D leest kan zich in drie toestanden bevinden :

- 1 – Goed:** Zijn of haar vaardigheidsniveau ligt boven het taalniveau van het document. De lezer kan het document gemakkelijk begrijpen.
- 2 – Kritisch:** Het vaardigheidsniveau is ongeveer gelijk aan het taalniveau. De lezer kan het document nog net begrijpen.
- 3 – Problematisch:** Het vaardigheidsniveau is lager dan het taalniveau. De lezer kan het document onvoldoende of helemaal niet begrijpen.

Voorbeeld: een door een HVK veiligheidskundige op taalniveau C1 opgestelde tekst kan door een operator met VAPRO-B opleiding die op A2-niveau taalvaardig is niet of nauwelijks worden begrepen. Grafische hulpmiddelen hebben mogelijk een verbeterend effect dat echter maximaal één taalniveau bedraagt. Het verschil van drie taalniveaus is niet overbrugbaar voor deze operator.

Veiligheidsinformatiebladen, bedieningsinstructies, etikettering, tabellen, grafieken en beeldscherm-informatie kunnen hierdoor hun uitwerking missen en tot foute handelingen leiden. Ook gebaren zijn als taal te beschouwen en horen hierbij: in Bulgarije en Nederland heeft hoofdschudden en knikken een precies tegenovergestelde betekenis.

Opmerkelijke resultaten

In het onderzoek is gekeken naar de begrijpelijkheid van veiligheidsdocumenten bij BRZO- en ARIE

bedrijven. Met behulp van een eenvoudig meet-instrument dat rekening houdt met tekst en grafische verzorging zijn 43 documenten op effectief taalniveau beoordeeld. Bedrijven zijn goed in staat om personeelsbladen op een goed leesbaar taalniveau te schrijven. Beleidsdocumenten zijn vaak op een hoger taalniveau opgesteld en houden zo niet goed rekening met alle leden van bijvoorbeeld een medezeggenschapsraad. Veilige werkinstructies voor bijvoorbeeld chauffeurs van tankwagens vertonen een grote spreiding in het taalniveau. Dit duidt op taalniveau als een onbeheerste eigenschap van veiligheidsdocumenten. De gevonden taalniveaus zijn nu te vergelijken met de leesvaardigheid van de volwassen Nederlandse bevolking. Taalkundigen hebben vastgesteld dat iemand met moeite een document met één taalniveau hoger dan zijn eigen vaardigheid nog net kan begrijpen. Al met al betekent dit dat naar schatting vijftig procent van de onderzochte veiligheidsdocumenten voor de beoogde gebruikers onvoldoende begrijpelijk is. Bij de onderzochte BRZO- en ARIE bedrijven bleek maar liefst 76 procent te onderkennen dat taalproblemen en veiligheid met elkaar te maken hebben. Dat betekent niet dat het veiligheidsrisico ook systematisch beheerst is. Rond 65 procent van de bedrijven doet daar weinig of niets aan, het risico komt daar niet als onderwerp voor in de RIE, noch in het VBS, noch in het management-systeem. Een deel van de bedrijven heeft wel maatregelen genomen om risico's bij verschillende taalproblemen te voorkomen, te verkleinen of te beheersen. Er werden zestien *best practices* in het onderzoek aangetroffen, waarvan er vijf bij meer dan de helft van de bedrijven in werking zijn.

Dwaalwegen

Maar er is een keerzijde aan deze medaille. Bedrijven zijn ook dwaalwegen ingeslagen die de risico's alleen maar laten toenemen. Behalve dat er bedrijven zijn die de best practices niet of niet allemaal toepassen zijn er ook verkeerde keuzes gemaakt. Bedrijven kunnen bijvoorbeeld een personeelsblad of een

OOK VOOR DE GROTE GROEP LAAGGELETTERDE NEDERLANDERS IS LEZEN EN SCHRIJVEN NIET VANZELFSPREKEND.



EEN MET VEEL MOEITE EN TOEWIJDING ONTSTAAN POOLS VEILIGHEIDS-VOORSCHRIFT BELANDT IN HANDEN VAN MEDEWERKERS UIT EEN LAND MET 46 PROCENT LAAGGELETTERDHEID.

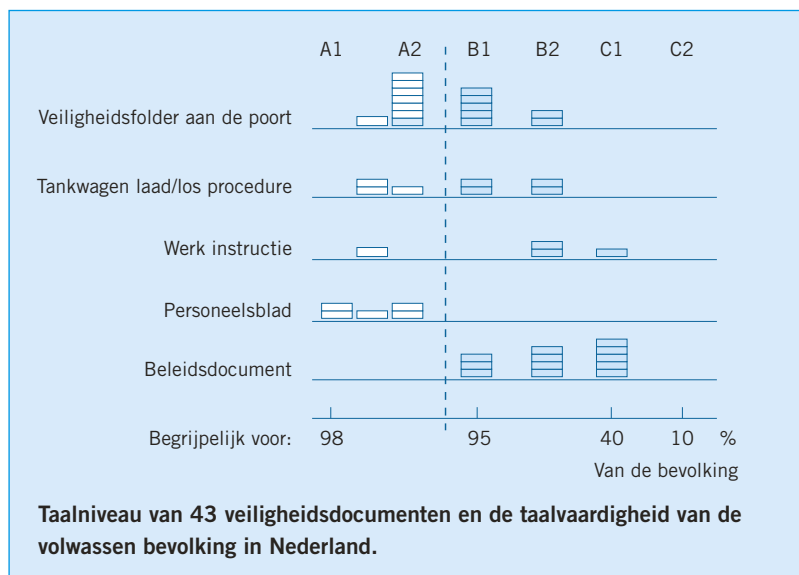
poortfolder op taalniveau A2 schrijven, blijkt uit het onderzoek. Dat is een voor de overgrote meerderheid goed leesbaar taalniveau. Toch gebeurt dat nog niet bij alle veiligheidsdocumenten. Veel bedrijven, 41 procent, onderkennen dit als problemen en pogen hieraan iets te doen. Jammer genoeg gaat 29 procent van de onderzochte bedrijven er van uit dat bij het beter leesbaar maken van veiligheidsdocumenten alleen met grafische middelen kan worden volstaan. Dat is niet effectief. Grafische hulpmiddelen hebben een verbeterend effect dat minder dan één taalniveau bedraagt. Bedrijven met een meertalige werkvloer, 54 procent van de onderzochte groep, reageren daar vaak op met veiligheidsdocumenten in verschillende talen. Dat levert verschillende moeilijkheden op. Bij één of twee talen is het voor een veiligheidsmanager nog te overzien en praktisch uitvoerbaar. Bij vijf of meer talen op de werkvloer, aangetroffen bij 14 procent van de bedrijven, kan de kwaliteit van de teksten problematisch worden. Nog belangrijker is dat bedrijven vaak geen rekening houden met laaggeletterdheid in de moedertaal. Een met veel moeite en toewijding ontstaan Pools veiligheidsvoorschrift belandt in handen van medewerkers uit een land met 46 procent laaggeletterdheid. Er is zo een grote kans dat het document niet tot het gewenste veilig werken leidt. Dat betekent dus ook dat alleen het overhandigen van een schriftelijke instructie niet voldoende kan zijn. Ook het geven van een mondelinge instructie en daar een handtekening voor laten zetten is niet afdoende. Een controle of instructies begrepen zijn, voorkomt dat aan het werk wordt gegaan en dat in de praktijk maar moet blijken of het goed gaat. In aanwezigheid van installaties met gevaarlijke stoffen is dat een riskante werkwijze die desondanks bij dertien procent van de bedrijven werd gevonden.

Wat kunnen bedrijven doen?

Allereerst is het zaak om taalproblemen in de risico-

inventarisatie en -evaluatie (RI&E) op te nemen. Criteria daarvoor zijn onder meer het hebben van een meertalige werkvloer, de mogelijke aanwezigheid van laaggeletterde werknemers, diversiteit onder de werknemers en het gebruik van documenten en beeldschermen waarmee veiligheidsinformatie wordt verspreid. Daarna kan naar een oplossingsrichting voor het beheersen van de geïdentificeerde risico's worden gekeken. Behalve de bij de bedrijven aangetroffen best practices zijn er tal van andere manieren van omgaan met taalproblemen in de literatuur gevonden. Dit heeft geleid tot een lange lijst met aanbevelingen. Een selectie :

- De eerste aanbeveling is om mondelinge en schriftelijke instructie aan, en toezicht houden op anderstaligen en laaggeletterden goed te regelen. Persoonlijk contact en een controle of instructies begrepen zijn, voordat het werk begint, staan daarbij centraal.
- De tweede aanbeveling is om schriftelijke veiligheidsinformatie op een taalniveau dat past bij de gebruikers te stellen. Behalve met extern taalkundig advies inwinnen is er ook veel te bereiken met het inschakelen van de betrokken werknemers zelf bij het opstellen van instructies. Ook is eenvoudig schrijven goed aan auteurs te leren en bestaan er mogelijkheden om zelf het taalniveau te meten.
- Een derde aanbeveling is het introduceren van een KPI voor de leesbaarheid van veiligheidsdocumenten. Wanneer een bedrijf als beleidsaandachtspunt opneemt dat het 'uitsluitend voldoende leesbare veiligheidsdocumenten aan het personeel wil verstrekken' is daarvoor een monitoring-instrument nodig.
- Een vierde aanbeveling is om taalproblemen als (mede)oorzaak van onveilige situaties, *near-misses*, incidenten en ongevallen te registreren. Daarmee kan een beter beeld van de omvang en soort taalproblemen die er voorkomen worden gevormd. Dan zijn ook daarbij passende risico-beperkende maatregelen te treffen. 



¹Dr. ing. Paul Lindhout MSHE is inspecteur Major Hazard Control bij de Arbeidsinspectie en gastonderzoeker bij de TU Delft faculteit TBM-Safety Science Group. Hij is op 10 mei gepromoveerd aan de TU Delft op dit onderwerp: *Taalproblemen bij BRZO- en ARIE bedrijven, een onderschat gevaar? Een verkennend onderzoek naar het raakvlak tussen taalproblemen en zware ongevallen.*