

Veiligheidsrisico's nemen toe als werknemers instructies niet snappen

Begrijp je me wel?

In Nederland zijn ongeveer 740.000 laaggeletterde werknemers. Daarnaast is er een groep werknemers van buitenlandse afkomst die de Nederlandse taal gebrekkig beheerst. Als daardoor instructies en voorlichting niet goed worden begrepen, brengt dit veiligheidsrisico's met zich mee. Hoe zorg je ervoor dat medewerkers instructies echt begrijpen, zodat ze gezond en veilig kunnen werken?

DOOR EVELINE JANSE (EVERLUTION)

Ingewikkelde zinsconstructies waardoor niet duidelijk is of je nu wel of juist niet die knop aan moet zetten voordat je begint met je werk. Of moeilijke woorden waar je over struikelt bij het lezen. En dan kan het natuurlijk ook nog zo zijn dat je de Nederlandse taal niet goed machtig bent, omdat je nog niet zolang in Nederland woont.

Al dit soort taalbarrières kunnen tot misverstanden leiden. Als het gaat om misverstanden rond manieren van werken, kunnen er gevaarlijke situaties ontstaan, zowel voor de werknemer zelf als voor de collega's.

Taboe

Bepaalde taalbeheersing, zowel mondeling als schriftelijk, komt vaker voor dan je misschien zou denken. De oorzaken lopen uiteen: het kan komen doordat iemand de voertaal (nog) niet goed heeft geleerd of weinig taalvaardigheid in de opleiding heeft gehad. Ga altijd na of instructies goed zijn begrepen, want ook onder mede-

werkers die succesvol een opleiding hebben afgerond komt het voor dat de taalbeheersing onvoldoende is om instructies goed te kunnen begrijpen.

Door het taboe dat hierop rust, durven mensen het vaak niet aan te geven als ze iets niet begrijpen. Vaak wordt gedaan alsof alles duidelijk is, wat grote risico's met zich meebrengt. Check door controlevragen of medewerkers de instructies echt hebben begrepen. Op de vraag 'Heb je het begrepen?' zal al snel instemmend worden geknikt. Vraag daarom door, bijvoorbeeld door om een voorbeeld te vragen.

Eenvoudige taal en beeld

Inventariseer daarom altijd of er in de organisatie medewerkers zijn waarvoor taal een barrière veroorzaakt en neem het op in de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Kijk voor tips voor het herkennen van laaggeletterdheid op Basismeters.nl. Medewerkers voor wie taal een barrière vormt hebben extra aandacht en extra instructie nodig. Ga na waardoor onduidelikheden kunnen ontstaan. Gaat het

om laaggeletterdheid of anders-taligen?

Er bestaat een taaleis waar werkgevers zich aan moeten houden. Dat betekent dat instructies verplicht in verschillende talen moeten worden aangeboden als dat nodig is. Maar denk voor laaggeletterden ook aan het vereenvoudigen van de teksten en visualiseer de instructies. Niet iedereen houdt van lezen. Zeker mensen die lezen moeilijk vinden, vermijden het zoveel mogelijk.

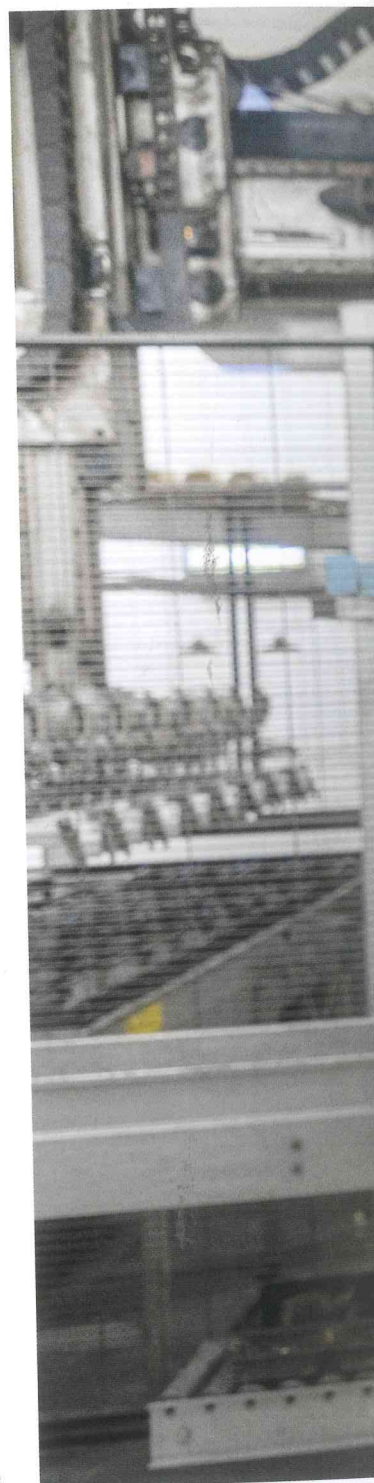
Het helpt dan enorm als instructies kort worden gehouden en zoveel mogelijk worden ondersteund met tekeningen of foto's. Zorg dat de tekst die in instructies wordt gebruikt eenvoudig te begrijpen is (niveau B1). Op internet zijn programma's te vinden waarin je een beeld kunt krijgen van de moeilijkheidsgraad van een tekst. En maak voor instructies bijvoorbeeld gebruik van de filmpjes van Napo en de specifieke filmpjes voor de bakkerijsector (zie kader).

Werken met vertalingen?

Zijn er in het bedrijf anderstaligen, dan is het belangrijk dat informatie ook in andere talen wordt aangeboden. Bakkerij Fuite heeft de laatste jaren veel anderstalige medewerkers in dienst gekregen. Leidinggevendenden merkten dat functioneringsgesprekken door de taalbarrière niet op gang kwamen. Ook de afspraken die daaruit volgden, bereikten hun doel niet.

Klaas Fuite: 'Leidinggevende en medewerker begrepen elkaar niet,

waardoor er geen echt gesprek op gang kwam. Vervolgens werden er wel afspraken vastgelegd, waar de medewerker netjes 'ja' op zei, maar eigenlijk vooral om ervan af te zijn. Een half jaar later bleek dan dat er niets begrepen was van de afspraken



Beeld zegt meer dan woorden

Het gebruik van beeld helpt enorm voor het taalbegrip. Op Napo-film.net zijn tientallen korte filmpjes over veilig en gezond werken te vinden, waarbij helemaal geen taal wordt gebruikt. Voor de bakkerijsector zijn ook verschillende filmpjes gemaakt over meelstof-beheersing (Blijmetstofvrij.nl/stofbeheersing-in-beeld) en fysieke belasting (Veiligengezond.nl/gezond-werken/filmpjes). Hierin wordt wel gesproken, maar de beelden helpen bij het begrip.



Klaas Fuite: 'Om te checken of medewerkers informatie of werkinstructies goed hebben begrepen, vragen we vaak om in eigen woorden te zeggen wat er net is gezegd.'

Foto: Studio 38C/Thomas van Oorschot

App My VIP

Bakkerij Fuite test nu met een aantal medewerkers een app (MyVIP) voor beoordelingsgesprekken, waar ook een vertaalfunctie in zit. 'De

app helpt om het gesprek voor te bereiden en de informatie is ook in het Pools en het Turks beschikbaar. Daardoor is het doel van het gesprek veel duidelijker en kan er

beter een echt gesprek worden gevoerd. De leidinggevende kan afspraken in het Nederlands in de app zetten en de medewerker kan het in zijn eigen taal lezen en ook

Tips om taalbarrières te doorbreken

1. Gebruik controlevragen om na te gaan of de boodschap is overgekomen.
2. Laat bij werkinstructies zien wat er moet gebeuren. Doe het voor en laat de handeling een keer uitvoeren door de werknemer.
3. Voer de werkinstructies uit in begrijpelijke taal, zoveel mogelijk ondersteund met afbeeldingen van situaties.

in zijn moedertaal reageren. Dit wordt weer terugvertaald naar Nederlands. Hierdoor kunnen de echte afspraken worden gemaakt. Het neemt overigens niet weg dat een goed gesprek ook om bepaalde vaardigheden van de leidinggevende vraagt. Dit systeem is daarbij zeer ondersteunend.'

Dat geldt uiteraard ook voor het geven van duidelijke werkinstructies. Fuite: 'Om te checken of medewerkers informatie of werkinstructies goed hebben begrepen, vragen we vaak om in eigen woorden te zeggen wat er net is gezegd. Dit is het snel genoeg duidelijk of iemand de kern van de boodschap heeft begrepen.' ●

BAKKERS

Op Bakkerswereld.nl vind je het Dossier Arbo met daarin uitvoerige informatie over veilig en gezond werken in de bakkerij. Heb je vragen voor de redactie over (on)veiligheid in de bakkerij? Mail die aan bakkerswereld@vakmedianet.nl