



Informatiekaart Taal en veiligheid

Bij ongeveer één op die tien Nederlandse bedrijven werken mensen die de Nederlandse taal niet of niet helemaal beheersen. Onderzoek wijst daarnaast uit dat 80% van de medewerkers teksten in hun bedrijven niet of niet voldoende begrijpt, omdat ze te technisch of te moeilijk geschreven zijn. Bedenk hierbij dat 15-20% van de Europese bevolking moeite heeft met lezen en schrijven. Miscommunicatie, verkeerde uitleg van instructies en het niet goed weten om te gaan met voorgeschreven procedures komen dan ook in veel bedrijven voor. Dat vergroot de kans op ongevallen en schades flink. Vooral in de land- en bosbouw, visserij, industrie, transport en horeca werken veel anderstaligen, maar denk hierbij ook zeker aan bijvoorbeeld de zorgsector, IT-bedrijven en universiteiten.

Door taalproblemen, cultuurverschillen, laaggeletterdheid of doordat instructies en procedures te moeilijk zijn geschreven, ontstaan communicatieproblemen. De internationalisering en flexibilisering van de arbeidsmarkt zorgt ook nog eens voor meer en vaker wisselende werknemers met diverse cultuur- en taalachtergronden.

In Nederland neemt de Inspectie SZW bij onderzoek naar ongevallen sinds enkele jaren de rol van taalbeheersing mee en sinds 2013 is er voor bepaalde beroepen een specifieke taaleis in het Arbeidsomstandighedenbesluit opgenomen.

Deze eis houdt in dat zowel Nederlandse als buitenlandse werknemers de voertaal voldoende moeten beheersen om hun werk veilig uit te kunnen voeren. Deze voertaal hoeft daarbij overigens niet per se het Nederlands te zijn, maar kan ook een andere gemeenschappelijke taal zijn. Wel moet zeker zijn dat veiligheidsinstructies, aanwijzingen van collega's, etiketten op gebruikte stoffen, wettelijke regels en dergelijke volledig worden begrepen.

Een ervaren plantmanager op Curaçao maakt zich, na 25 jaar loopbaan op de raffinaderij, in pensioentijd nuttig bij een klein chemisch bedrijfje. Hij heeft haast met een bepaalde klus en geeft de lasser opdracht zonder een formulier brandgevaarlijke werkzaamheden in te vullen, ergens een las te leggen. De fabriek explodeert met fatale afloop voor zowel de lasser als de plantmanager. Het cultuurprobleem zit in het feit dat op Curaçao je je chef niet tegenspreekt (slavernij-verleden). Het management van de fabriek heeft daarna trainingen ingevoerd om de lassers duidelijk te maken dat hun professionele kennis soms zwaarder weegt dan het gezag van de chef. Zij zijn als het om lassen gaat de gezaghebbende autoriteit en mogen/moeten gevaarlijke bevelen weigeren. Een eye-opener voor laaggeschoolde arbeiders op Curaçao!

Naast deze maatregelen is het toch de ondernemer zelf die actie zal moeten ondernemen om de veiligheidsrisico's door taalproblemen in kaart te brengen

en te verminderen. U kunt hierbij denken aan de volgende items:

- Informeer in de sollicitatieprocedure naar het taalniveau van de kandidaat.
- Neem taalniveau en -beheersing mee in uw RI&E.
- Denk daarbij ook aan verschillen in dialect, cultuur en dergelijke.
- Informeer leidinggevenden over risico's door taalproblemen.
- Zorg voor één-op-één begeleiding bij gevaarlijke werkzaamheden.
- Een directe collega kan als 'taalmaatje' ingezet worden.
- Maak in communicatie van veiligheidsinstructies gebruik van afbeeldingen, video's en mondelinge instructies.
- Spreek duidelijke en eenduidige gebaren af. Bedenk daarbij wel dat gebaren niet in elke taal dezelfde betekenis hebben.
- Stel een woordenboek met vaktermen beschikbaar en zorg ervoor dat deze snel en eenvoudig te gebruiken is.
- Bied werknemers die voor langere tijd werkzaam zullen zijn een taal cursus of extra scholing aan.
- Toets regelmatig of de medewerkers de instructies voldoende begrijpen en pas deze waar nodig aan.

Op één van de buitenlandse vestigingen van een tankopslag moest er gelast worden aan een tank waarin product aanwezig was. In de 'hot work permit' die was aangevraagd bij de vestigingsmanager stond - in het Engels - dat er een brandweerauto bij de laswerkzaamheden aanwezig moest zijn met een draaiende motor. De motor van de brandweerauto is namelijk verbonden met de waterpomp, waardoor er voldoende druk kan worden opgebouwd en er bij brand direct geblust kan worden. De chauffeur van de brandweerauto was een niet-Engels-sprekende 'local'. In dit geval ontstond brand door lasvonken. De chauffeur van de draaiende brandweerauto schakelde de versnelling in en reed zo snel mogelijk weg...

Mocht u meer willen weten over taal gerelateerde veiligheidsrisico's dan kunt u contact opnemen met onze risk engineers. Voor de volledigheid verwijzen wij u ook naar de website www.taalwerkt.nl.

Werkwijze HRC

HRC staat voor een hoog kennisniveau. Door middel van het volgen van studies en workshops, het regelmatig bezoeken van vakbeurzen en het bijhouden van vakliteratuur houden onze risk engineers hun kennisniveau op peil en blijven zij op de hoogte van marktontwikkelingen.

HRC werkt samen met de ondernemer aan een bedrijfscultuur, waarin risicobewustzijn één van de pijlers zal zijn. Door te werken aan een veiligheidscultuur binnen de organisatie zal een collectief bewustzijn ontstaan, waarin de risico's erkend en benoemd zullen worden.

Organisatorische en technische aanbevelingen zullen waar mogelijk worden ingezet om de risico's te beheersen.

De bedrijfscontinuïteit van de ondernemer staat daarbij altijd centraal.

Contact

Voor vragen of meer informatie kunt u contact opnemen met:

HDI Risk Consulting

T: +31 (0)10-40 36 328

hrc@nl.hdi.global

www.hrc-services.nl

HDI Risk Consulting is ontstaan uit de vroegere risk engineering organisaties van HDI Verzekeringen N.V. en Gerling Allgemeine Versicherungen in Amsterdam en Rotterdam, die zijn opgegaan in het huidige HDI.

De organisatie bestaat uit een twintigtal ervaren en deskundige risk engineers, die voor diverse nationale en internationale opdrachtgevers werken. HRC verzorgt voor (de relaties van) haar moedermaatschappij, maar ook in opdracht van diverse assurantiemakelaars en bedrijven zelf risicoanalyses en adviestrajecten.

Met name binnen de disciplines Brand, Transport, Security, Motorrijtuigen en Technische Verzekeringen kan HRC een rol van grote betekenis spelen.

Samen met HDI is HDI Risk Consulting onderdeel van de Talanx Group.