Voor proces

1. Strategisch personeelsbeleid: Investeer in vaktechnische en taalcursussen voor vakmensen, omdat dat veilig én efficiënt werken bevordert. Stimuleer dat vakmensen hun VCA-examen in het Engels of Duits doen.
2. Strategische werving en selectie: Geselecteerde vakmensen doen in Nederland een aanvullende test op vakbekwaamheid, maar óók op veiligheidsbewustzijn, communicatie- en taalvaardigheid. Leidinggevenden zijn tweetalig: de groepstaal en Nederlands of Engels/Duits, afhankelijk van de omgeving. De leidinggevende kan rekening houden met de verschillende talen en (soms botsende) culturen van vakmensen.
3. Behoud van ingewerkte teams die goed samenwerken: Investeer in het bijeenhouden van teams die goed samenwerken/ communiceren. Dan kan de opdrachtgever reden hebben om werk aansluitend te plannen of naar voren te schuiven, zodat zo'n ingespeeld team aan het werk blijft.

Tijdens proces

1. Startwerkbijeenkomst: De leidinggevende controleert of niet-Nederlandstaligen de informatie begrepen hebben door hen actief bij de bijeenkomst te betrekken. De bijeenkomst is op een rustige plek voor concentratie en verstaanbaarheid. Er worden ook zaken besproken die niet direct met veiligheid te maken hebben, want dat verhoogt de aantrekkelijkheid. Er is een 'taalketen' om de dag door te spreken én leerpunten van de vorige dag mee te nemen. Als een meertalige collega als tolk werkt, moet hij goed instructie kunnen geven.
2. LMRA als communicatiemiddel: Als de leidinggevende door taalverschillen de LMRA niet met de hele ploeg kan uitvoeren, doet een tweetalige collega dat met actieve betrokkenheid van zijn anderstalige collega's. Daarnaast is de LMRA-kaart in meerdere talen beschikbaar bij de opdrachtgever en -nemer.
3. De cruciale rol van de leidinggevende: Veiligheidskritische informatie wordt aan anderstaligen stap voor stap gegeven. Bij vertaling door een meertalige medewerker moet de leidinggevende erop vertrouwen dat de juiste informatie is begrepen. Dat vertrouwen wordt versterkt door surveilleren, medewerkers aanspreken, hen laten vertellen en hun leren breder te kijken. Dat vraagt van de leidinggevende leiderschap en vaardigheden voor coaching, instructie en samenwerking.
4. Werkvergunningen: Aan de vergunninghouder worden eisen gesteld voor taalvaardigheid om de vergunning te begrijpen en te kunnen communiceren met de ploeg. Werkvergunningen zijn in meerdere talen beschikbaar

Bij een ongeval

1. Noodsituaties: Er is adequate voorlichting over wat te doen bij noodsituaties, bijvoorbeeld via poortinstructie en periodieke oefeningen. Anderstaligen die alleen hun moedertaal spreken worden beschouwd als niet-zelfredzaam.

Noordelijke ProductiviteitsAlliantie

Toolbox

Taalvaardigheid van de werknemers meten:
- www.taalmeter.nl
- Taalscan
- www.nederlandsetaaltest.nl

Meerdere gesproken talen op de werkvloer
- Spreek één of meerdere voertalen af
- Op de website www.5xbeter.nl treft u uitgebreide informatie en tips over de afspraken van de voertaal aan.

Laaggeletterdheid herkennen in het bedrijf
- E-learning Aanpak van laaggeletterdheid
- Laaggeletterden bereiken (NT1)

Training leidinggevenden en begeleiders
- Verzorg een training/workshop om leidinggevenden bewust te maken dat anderstaligheid een risico vormt.

Taalscholing als anderstaligen lang in dienst zijn:
- 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

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

Onbegrijpelijke taal. Documenten in gewone taal:
- Gebruik taalniveau A2 (Taalthuis.nl)
- Formuleer zinnen kernachtig en concreet

Beeldinstructies:
- Mimespeler legt met lichaamstaal de veiligheidsinstructies uit.
- Ontwikkel een animatiefilmpje zonder spraak

Gebruik van beeldtaal:
- pictogrammen: symbolen of afbeeldingen die de plaats innemen van een tekst;
- beeld- of stripverhalen.

Vakjargon begrijpen
- Transperanto (translate)
- Contracteranto (start program)

Voor het proces

Dag 0. Werkvloer gereedmaken

- Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) klaarleggen door leidinggevende. Er is geen onderscheid tussen het equipment van een werknemer in vaste dienst en het equipment van een uitzendkracht;
- Alleen beeldtaal op de werkvloer is niet voldoende. Bespreek de *waarom* voor veiligheidsinstructies met de vaste werknemers en train hen elkaar aan te spreken op de naleving ervan;
- De werkgever die een uitzendkracht inzet, verstrekt voordat de uitzendkracht aan het werk gaat aan de uitzendonderneming het arbo-document waarin de belangrijkste risico's en te nemen maatregelen op de werkplek worden beschreven. Basis is de opgestelde RI&E van het inlenende bedrijf.
- Het inlenende bedrijf en de uitzendonderneming maken afspraken over de vorm van het arbo-document en de wijze waarop dit wordt verstrekt. Dit kan schriftelijk, digitaal, audiovisueel of op enig andere wijze;
- Wanneer gewerkt wordt met anderstalige uitzendkrachten, moet alle informatie uit het arbo-document ook voor deze groepen toegankelijk zijn. (Vertaald naar de taal van de ontvanger);
- Het inlenende bedrijf laat de uitzendonderneming weten wie de uitzendkracht inwerkt en op welke manier dat gebeurt

Inlenende bedrijven moeten bij het inzetten van uitzendkrachten extra aandacht besteden aan:

- Specifieke instructies, bijv. tilinstructie;
- Instructie voor het *waarom* en het gebruik van arbeidsmiddelen en PBM en toezien op het juiste gebruik ervan;
- Het benadrukken van het gevaar van machines in de directe omgeving, ook als uitzendkrachten niet zelf rechtstreeks gebruikmaken van deze machines;
- uitzendkrachten die jonger zijn dan 18 (zie brochure *arbeid door jongeren* van het ministerie van SZW)
- Het opnieuw aanbieden van voorlichting en instructie wanneer de omstandigheden zijn gewijzigd.

Sancties:
Het inlenende bedrijf voert naast of binnen het bedrijfsbeleid vaak een veiligheidsbeleid, eventueel aangevuld met een sanctiebeleid (voor het niet in acht nemen van de regels). Sancties die in een bedrijfsbeleid zijn opgenomen en worden opgelegd aan werknemers kunnen variëren van een schriftelijke waarschuwing, het opleggen van een geldboete, schorsing met inhouding van salaris tot aan het aanzeggen van (mogelijk) ontslag.

Als je hier gebruik van maakt, bespreek ze met de ingeleende partij.

Tijdens het proces

Dag 1. Uitzendkracht/contractor inwerken

- Een uitzendkracht wordt wegwijs gemaakt op de werkplek en doet mee aan het inwerkprogramma voor de uit te voeren taken dat geldt voor werknemers binnen het inlenend bedrijf of hij krijgt een apart programma;
- Nieuwkomers krijgen een rondleiding waarbij alle vluchtroutes worden getoond;
- De uitzendkracht krijgt tijdens de inwerkperiode op de werkplek naast functiespecifieke voorlichting en onderricht over risico's en veiligheidsmaatregelen ook algemene informatie over het veiligheidsbeleid binnen het bedrijf, zoals BHV. Het inlenende bedrijf toetst of de voorlichting voldoende en begrepen is en herhaalt de voorlichting periodiek gedurende de periode van inzet van de uitzendkracht;
- De uitzendkracht krijgt een mondelinge instructie door de leidinggevende in de voertaal van de operatie, de leidinggevende overhandigt schriftelijke informatie in de gesproken taal van de uitzendkracht;
- Het inlenende bedrijf stelt vast wie vanuit het bedrijf de PBM en bijbehorende instructie aan de uitzendkracht verstrekt en informeert de uitzendonderneming hierover. De uitzendonderneming bespreekt dit met de uitzendkracht;
- De uitzendkracht wordt gewezen op schriftelijke instructies die op de werkvloer hangen

Verder kunnen inlenende bedrijven uitzendkrachten betrekken bij:
- Een inhoudelijke (groeps)training bijwonen;
- een uitleg met oefening: "wat te doen bij calamiteiten";
- een kennismaking met de preventiemedewerker;
- een uitleg over hoe de bedrijfsarts benaderd kan worden (iedere werknemer heeft het recht om zonder toestemming van de werkgever de bedrijfsarts te bezoeken, dit heeft als doel klachten en verzuim te voorkomen).

Systematisch toetsen van de overgedragen kennis is aanbevolen.



De handreiking Taal en veiligheidsrisico's biedt u praktische handvatten om taal als oorzaak van veiligheidsrisico's op het werk in te schatten. Daarnaast biedt de handreiking bijpassende maatregelen en achtergrondinformatie. Zie: Handreiking Taal en Veiligheidsrisico's.pdf

STICHTING VAN DE ARBEID

NPAL Noordelijke ProductiviteitsAlliantie