



Laaggeletterde en anderstaligen medewerkers

Inhoudsopgave

- Wat is de gewenste situatie?
- Maatregelen
- Toelichting op de maatregelen
- Checklist voor de dagelijkse praktijk
- Wat je verder nog moet weten
- Meer informatie



Goedgekeurd door Sociale Partners

Geactualiseerd: juni 2024

Veel bedrijven werken met laaggeletterde en soms anderstalige medewerkers. **Laaggeletterd** betekent dat je onvoldoende kunt lezen of schrijven. Iemand is anderstalig wanneer hij/zij een andere moedertaal heeft dan het Nederlands.

Dit kan risico's met zich meebrengen als het gaat om veiligheid en gezondheid. Medewerkers die een taal onvoldoende spreken en begrijpen, kunnen informatie verkeerd begrijpen, waardoor er gevaarlijke situaties kunnen ontstaan. Ook bestaat het risico dat zij niet goed op de hoogte zijn van de regels binnen het bedrijf. Daarnaast kunnen anderstalige medewerkers andere gebruiken en omgangsvormen hebben en gewend zijn aan een andere manier van werken en aansturing.

De werkgever moet, mede op grond van bepalingen in de arbeidsomstandighedenwet (artikel 3 lid 1 onder c en lid 3), maatregelen treffen bij taalgerelateerde veiligheidsrisico's. En hij moet rekening houden met persoonlijke eigenschappen en bekwaamheden van medewerkers.

Wat is de gewenste situatie?

- ✓ Als bedrijf heb je zicht op de veiligheids- en gezondheidsrisico's voor laaggeletterden en anderstaligen en neem je passende maatregelen.
- ✓ Laaggeletterden en anderstaligen zijn aantoonbaar voorgelicht en geïnstrueerd over de arbeidsomstandigheden op een manier die aansluit op hun taalniveau. Zij kunnen hun werkzaamheden veilig en gezond uitvoeren.

Maatregelen

- ➔ Je inventariseert de risico's van het werk van anderstaligen en laaggeletterden, bekijkt of er specifieke maatregelen nodig zijn (bij de werkzaamheden die worden uitgevoerd door deze groep), en beoordeelt deze (als onderdeel van de RIE).
- ➔ Je maakt werkafspraken en instructies in meerdere talen, die passen bij het taalniveau van je medewerkers.
- ➔ Je besteedt extra aandacht aan taal en taalvaardigheden.

Toelichting op de maatregelen

Inventarisatie



- Ga na wat de taalvaardigheid en het taalniveau van de medewerkers is en (indien gewerkt wordt met anderstaligen) welke talen men spreekt. Zie hiervoor ook de [Handreiking Taal en Veiligheid](#).
- Denk na voor welke werkzaamheden anderstaligen en laaggeletterden worden ingezet en of dit, gezien taalverschillen, taalvaardigheid (kunnen lezen/schrijven) en taalniveau (moeilijke woorden of zinnen kunnen begrijpen), wenselijk is.
- Inventariseer –in het kader van de RIE – waar zich risico's voordoen bij het werken met anderstaligen en laaggeletterden. En pak deze risico's aan. Denk aan het vertalen van werk- en veiligheidsinstructies, het maken en vertalen van werkafspraken (over gebruiken en omgangsvormen), het maken van afspraken over de voertaal, en het inschakelen van een tolk.
- Beoordeel regelmatig of de maatregelen effectief zijn.

Voorlichting en instructie

- Check het taalniveau van de communicatie over veiligheid en gezondheid. Als dit te hoog is voor de medewerkers is dit een risico en is het van belang dit aan te passen. Communiceer in begrijpelijke taal over instructies en werkafspraken.
- Informeer medewerkers ook over beleid rondom ziekteverzuim. Als medewerkers het Nederlandse zorgstelsel niet kennen, verwijst ze dan door naar informatie hierover.
- Verstrek alle noodzakelijke informatie ook op schrift aan de medewerker, zo nodig in zijn/haar eigen taal in combinatie met beeldtaal: foto's, tekeningen, pictogrammen of film. Leg vast wie de instructies ontvangen hebben.
- De medewerker mag pas zelfstandig aan het werk als de instructies begrepen zijn. Begeleidt een nieuwe anderstalige medewerker daarom de eerste tijd. Zorg voor een begeleider die in staat is om met de nieuwkomer te communiceren en die kan toetsen of de nieuwe medewerker de instructies voldoende heeft begrepen en het werk goed en veilig kan doen. Neem eventueel een schriftelijke toets af.
- Plaats pictogrammen en/of beeldende werkinstructies op gevaarlijke machines en/of op gevaarlijke werkplekken.
- Geef leiding en houd toezicht op de werkplek in een taal die de medewerker begrijpt.
- Ga regelmatig na of de medewerkers de instructies goed hebben begrepen en zich houden aan de werkafspraken.
- Als in de praktijk blijkt dat een medewerker onvoldoende taalbeheersing voor de werkzaamheden heeft, dan mag de medewerker de werkzaamheden niet (meer) uitvoeren.

Aandacht voor taal en taalvaardigheden

- Werknemers zijn breder en duurzamer inzetbaar als hun taalvaardigheden op orde zijn. Dit zorgt ook voor een hogere productiviteit, het goed kunnen volgen van (vak)scholing en betere communicatie met klanten en collega's. Bied waar nodig extra training en opleidingen aan, denk aan:
 - taalopleidingen/cursus Nederlands/schrijf en leesvaardigheid;
 - cursussen/opleidingen in de eigen taal (bijvoorbeeld Heftruck rijden).
 - het afleggen van het VCA examen door middel van een voorleesexamen.
- Heb ook aandacht voor training en opleiding van medewerkers die veel te maken hebben met anderstaligen:
 - zorg dat er een preventiemedewerker op het bedrijf is, die extra kennis heeft van het werken met anderstaligen en laaggeletterden.
 - zorg voor bedrijfshulpverleners die voldoende zijn ingesteld op anderstaligen.
 - zorg voor training/instructie van leidinggevenden over het werken met anderstaligen en laaggeletterden.

Checklist voor de dagelijkse praktijk

Voor leidinggevende/begeleider:

- Ga (bij het werken met anderstaligen) na of er altijd een leidinggevende/begeleider op de werkvloer is die voldoende de



taal spreekt van de medewerkers (conform afspraken over voertaal).

- Wordt er gewerkt volgens de instructies en afspraken? Geef de instructie zo nodig opnieuw. Of beslis dat de medewerker de werkzaamheden niet mag uitvoeren bij onvoldoende (taal)begrip.
- Zorg dat iedereen de gebruiken en omgangsvormen kent en weet wie te benaderen bij vragen of problemen.
- Zorg dat medewerkers onveilige situaties melden, ook als deze met taal te maken hebben.

Wat je verder nog moet weten

- Een eenvoudige eerste stap om veiligheid op de werkvloer te verbeteren is door middel van pictogrammen of afbeeldingen. Deze moeten in één oogopslag duidelijk maken welk gevaar er is, wat verboden is of juist verplicht. Het [Arboportaal van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid](#) geeft uitleg over de normen en eisen.
- Bekijk ook:
 - Napo-films heeft [korte animatiefilms gemaakt over het gebruik van pictogrammen](#).
 - [Database met pictogrammen 5x Beter](#).
 - In de bouw maken ze gebruik van [bouwspraak](#)

Meer informatie

- Zie [Stigas pagina](#) waarop diverse infokaarten (met pictogrammen) in meerdere talen zijn gepubliceerd.
- Bekijk het [E-book](#) in 8 stappen veilig en gezond werken met internationale (flex)medewerkers.
- De [Handreiking Taal en veiligheidsrisico's van de SER](#) biedt praktische handvatten om taal als oorzaak van veiligheidsrisico's op het werk in te schatten. Ook biedt de handreiking bijpassende maatregelen en achtergrondinformatie.
- De Werkgeverslijn land- en tuinbouw van LTO besteedt extra aandacht aan begrijpelijke taal op de werkvloer. [Bekijk de themapagina](#).
- [Tips rondom nieuwkomers en anderstaligen](#).
- [Informatie en tools voor duidelijke communicatie in de bouw](#)
- Lees hier tips over alcohol-, drugs- en medicijnbeleid gericht op internationale medewerkers: [Trimbos infosheet gezonde werkomgeving](#)

Informatie voor anderstaligen en laaggeletterden

- [Informatie over wonen, zorg, onderwijs etc. in Nederland in meerdere talen](#).
- [Informatie over werken in Nederland in meerdere talen](#)
- [Informatie als een minder talige medewerker iets wil leren op diverse gebieden](#).

Informatiekaarten Veilig en gezond werken (in diverse talen)

- Stigas heeft [diverse infokaarten](#) ontwikkeld. In beeld en tekst staan de belangrijkste aandachtspunten op een rij om gezond en veilig te werken met betrekking tot een aantal veelvoorkomende werkzaamheden/risico's. De infokaarten zijn in verschillende talen beschikbaar en vormen als het ware een geheugensteuntje, naast vereiste schriftelijke en mondelinge instructies. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar risico's, persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en maatregelen.



Toolboxvideo's Cumela

- Op initiatief van Cumela en vakbonden CNV, HZC en FNV zijn er een groot aantal praktische [toolboxvideo's](#) ontwikkeld.