

Taalproblemen als onderschat gevaar, Best Practices bij Seveso II bedrijven

Onderzoek uitgevoerd i.s.m. TU Delft, faculteit TBM, Safety Science Group

Paul Lindhout, MSHE¹

Samenvatting

Taalproblemen blijken een onderschat risico op zware ongevallen te vormen. Begin 2009 is een schriftelijke enquête onder BRZO'99 (1) en ARIE (2) bedrijven gehouden. Doel hiervan was het achterhalen van de huidige praktijk bij deze bedrijven bij het omgaan met taalproblemen. De meerderheid beheerst de bijbehorende risico's echter niet. In management-systemen en RIE (3) krijgen taalproblemen nauwelijks aandacht. Bedrijven blijken wel manieren te hebben gevonden om dit gevaar te bestrijden. Helaas zijn enkele bedrijven met deel - oplossingen bezig waardoor het risico zelfs kan toenemen. Dit artikel geeft een overzicht van de aangetroffen "Best Practices" en bespreekt enkele niet onderkende gevaren, ook gezien in het licht van het huidige normatieve kader.

Inleiding

Soorten taalprobleem

Het begrip "taalproblemen" omvat meer dan alleen het niet genoeg beheersen van het Nederlands. Het classificatievoorstel van Lindhout & Ale (2009a) laat aan de hand van de drie omstandigheden en drie oorzaken in tabel 1 zien dat de ontstaansgronden voor taalproblemen divers van aard zijn. Niet alleen de meertalige werkvloer speelt een rol maar ook, onder meer, opleiding, laaggeletterdheid en diversiteit in de beroepsbevolking.

Taalgerelateerde gevaren

Waar schuilt nu het gevaar bij taalproblemen? Bij de BRZO- en ARIE bedrijven is daarvoor het optreden van zware ongevallen, met taalproblemen als mede veroorzaker, maatgevend. De Arbeidsinspectie (2004) meldt in 2004 dat de afwijkende omstandigheden in de procesindustrie zoals onderhoud, reparatie en opstarten van de installaties de grootste groep veroorzakers van zware ongevallen zijn.

Nu, 5 jaar later, rust volgens de Arbeidsinspectie (2009) die verdenking op instructies en procedures. Bartels (2008) bevestigt in een trend analyse wel het belang van de relatie tussen taal- en cultuurverschillen en veiligheid, maar diept de relatie tussen taalproblemen en veiligheid niet verder uit. Wel signaleert Bartels (2008) dat grotere bedrijven in relatie tot veiligheid meer negatieve invloed van taalproblemen ervaren. Lindhout (2009b) stelt dat taalproblemen een onderschat gevaar zijn. Zo is laaggeletterdheid niet of nauwelijks onder de aandacht. Met werknemers die het Nederlands niet goed machtig zijn wordt zonder verdere maatregelen gevaarlijk werk gedaan. Ongevalonderzoekmethoden onderbelichten taalproblemen als oorzakelijke factor. Schriftelijke instructies over veiligheid blijken voor de helft van de lezers niet voldoende leesbaar te zijn. Rond een derde van de bedrijven let in het geheel niet op de leesbaarheid van deze documenten. Lindhout (2009b) identificeert na literatuurstudie 22 taalgerelateerde gevaren. In een risicoanalyse prioriteert hij de 6 belangrijkste bijbehorende scenario's.

Tabel 1: Classificatievoorstel voor taalproblemen naar Lindhout en Ale (2009a)

Omstandigheid Oorzaak	Persoonlijke ontwikkeling	Vreemde talen	Overige versturende factoren
Onvoldoende opleiding en training van de werknemer	analfabetisme laaggeletterdheid beperkte woordenschat lees-, schrijf en reken- moeilijkheden, te weinig vakjargon beheersen	de voertaal niet begrijpen andere moedertaal of dialect andere aangeleerde gebaren en seinen cultuurverschillen gewend aan andere pictogrammen gewend aan andere schrifttekens	diversiteit in de beroepsbevolking
Te weinig aandacht bedrijf voor schriftelijke communicatie	verkeerd gekozen taalniveau te omvangrijke instructie slecht opgezette instructie	slechte vertaling tekst te kort zichtbaar om te vertalen	medische problemen (dyslexie, dyscalculie e.a.) slechte afdruk
Te weinig aandacht bedrijf voor mondelijke communicatie	via anderen communiceren indirect communiceren	meertaligheid op de werkvloer slechte tolk	haast, ruis, lawaaï, . . . enz

¹ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, directie AI-MHC, Oudenoord 6, Postbus 820, 3500 AV Utrecht; email: plindhout@minszw.nl

Tabel 2: Taalgerelateerde scenario's en achterliggende gevaren naar Lindhout (2009b)

Taalgerelateerde scenario's	De belangrijkste achterliggende gevaren zijn :
1-Misverstand 2-Afwijken van instructies 3-Situatie onbekend 4-Handeling gemist 5-Ontwerp niet begrepen 6-Gewoonte fout	-Mondelinge instructie niet effectief (o.a. alarm / evacueren) -Vaktaal / jargon onbekend -Display informatie niet begrepen -Overleg onvoldoende effectief -Communicatie i.v.m. veiligheid onvoldoende effectief -Procedure onvoldoende leesbaar / begrijpelijk -Niet op de hoogte van werk procedure -Lijst, grafiek, tekening fout interpreteren (waarden, aantallen, maten) -Veiligheidsinformatie niet begrepen (etiket, bijsluit, veiligheidsinformatieblad) -Gebaar, hand- of armsein niet goed begrepen -Veiligheidsinstructie niet effectief (o.a persoonlijke beschermingsmiddelen)

Doel van het onderzoek

Begin 2009 is een onderzoek bij BRZO'99 en ARIE bedrijven gehouden om te achterhalen hoe deze bedrijven omgaan met taalproblemen.

Hieruit is naar voren gekomen dat de meerderheid, 65%, veiligheidsrisico bij taalproblemen op geen enkele wijze beperkt. Bedrijven geven aan dat in hun managementsysteem taalproblemen niet of nauwelijks aandacht krijgen.

BRZO- en ARIE bedrijven zijn ten gevolge van intensiever overheidstoezicht op veiligheid - zo mogelijk nog meer dan andere bedrijven - overgegaan op werken met schriftelijke instructies en procedures. Bedrijven maken gebruik van een normatief kader en bouwen een vaak geïntegreerd managementsysteem rond dat kader op. De bedrijven zijn genoodzaakt om hun verrichtingen op allerlei gebied aantoonbaar te maken bij beoordelingen door klanten, externe auditors van geaccrediteerde organisaties en door inspecteurs van de overheid.

Het opstellen en actueel houden van een "Risico Inventarisatie en Evaluatie" in een RIE document, is een verplichting die door de overheid aan alle bedrijven is opgelegd. Vanuit het Ministerie van SZW, MKB Nederland, Arbodiensten, TNO, en vanuit Branche organisaties zijn veel in detail uitgewerkte RIE voorbeelden beschikbaar voor bedrijven. Hiervan wordt op grote schaal gebruik gemaakt. Taalproblemen komen niet in voorbeeld RIE documenten voor zo blijkt uit het literatuuronderzoek van Lindhout (2009b).

Het voeren van een veiligheidsbeheerssysteem (VBS) is voor BRZO- en ARIE bedrijven verplicht. Bij deze bedrijven is omgaan met risico's ten gevolge van taalproblemen echter niet in het VBS geregeld. Een deel van de bedrijven blijkt - desondanks - wel manieren te hebben gevonden om met taalproblemen om te gaan. De vraag is of het aan taalproblemen verbonden gevaar daarmee afdoende te bestrijden is.

In totaal werden 16 als "Best Practice" bruikbare manieren van omgaan met taalproblemen gevonden tijdens het onderzoek. Helaas zijn ook enkele bedrijven met slecht gekozen oplossingsrichtingen doende waardoor het risico zelfs kan toenemen. Dit artikel geeft een overzicht van de aangetroffen "Best Practices" en bediscussieert enkele niet voldoende onderkende gevaren. Veel bedrijven erkennen aan taalproblemen gerelateerd gevaar maar weinig bedrijven zijn bezig met

de bijbehorende risico's. Gezien de plicht van de bedrijven om risico's te inventariseren en beheersen is hun normatieve kader van belang. Welke normen en managementsystemen hanteren bedrijven en passen die bij de veiligheidsproblemen en het wettelijk kader waarbinnen het overheidstoezicht plaats vindt? Gaan bedrijven wel veilig om met taalproblemen?

Methode

Het onderzoek bestaat uit twee delen. Ten eerste is het normatieve kader onderzocht om vast te stellen in hoeverre er daarin eisen rond taalproblemen zijn aangegeven. Ten tweede is bij de bedrijven onderzocht hoe zij met taalproblemen omgaan.

Inventarisatie van aan taalproblemen gerelateerde eisen in normatieve documenten

Managementsystemen, al of niet geïntegreerd, zijn vaak opgebouwd rond de normen ISO 9000 en ISO 9001 voor kwaliteitszorg, ISO 14001 voor milieuzorg en OHSAS 18001 voor arbeidsomstandighedenbeleid. Daarnaast bestaan er diverse branchespecifieke normvarianten maar die zijn in dit onderzoek niet meegenomen. Voor BRZO- en ARIE bedrijven zijn een preventiebeleid zware ongevallen en een veiligheidsbeheerssysteem (VBS) verplicht gesteld. Hiervoor zijn PGS-6 uit de Publicatiereeks Gevaarlijke Stoffen en de Nederlandse Technische Afspraak NTA-8620 als normatieve documenten van belang. Uitvoerders van werkzaamheden hanteren verder nog de Veiligheids Checklist Aannemers VCA certificering en de Risico Inventarisatie en Evaluatie RIE per bedrijf als normatief kader. Deze normatieve documenten zijn onderzocht op passages die relevant zijn voor taalproblemen.

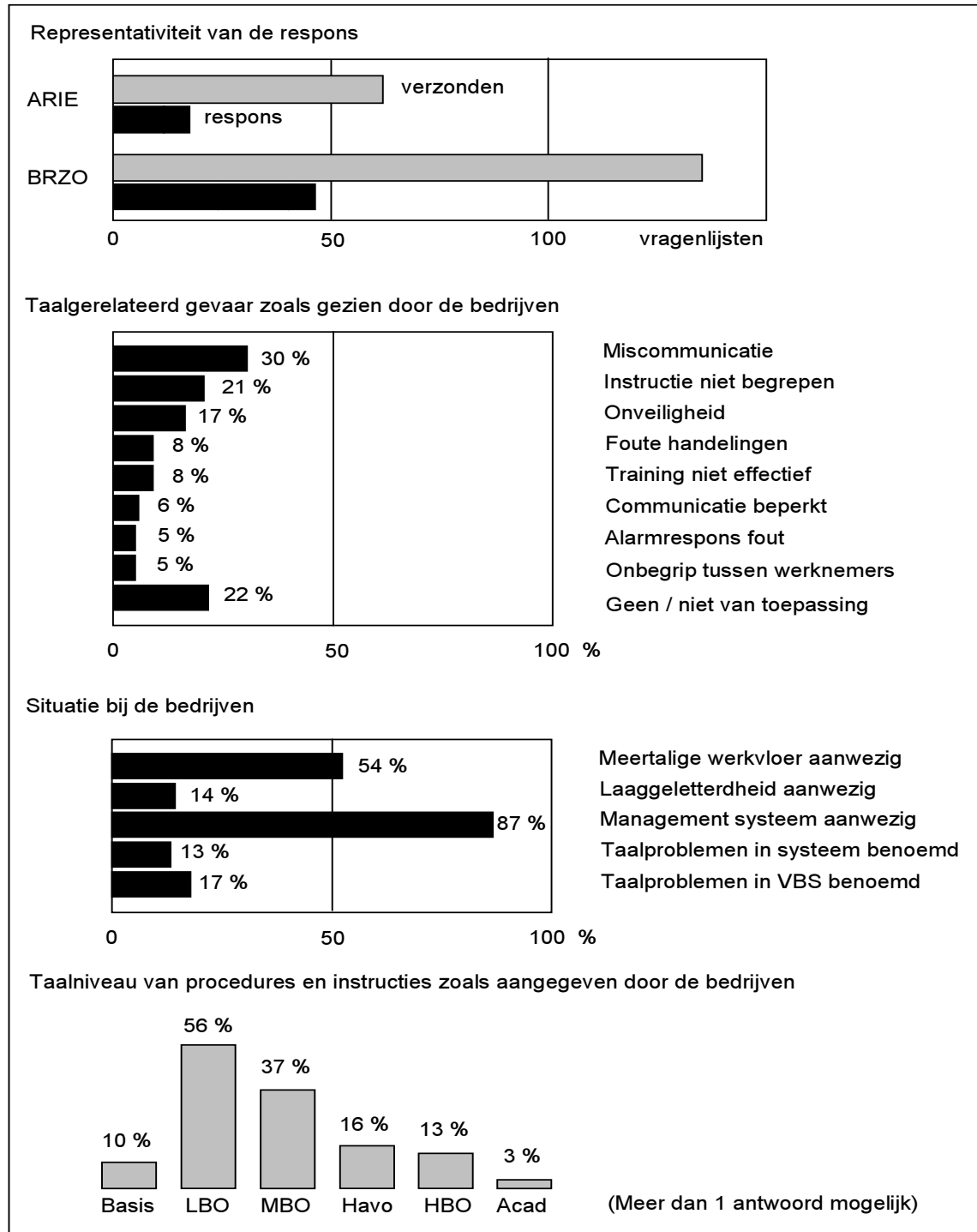
Schriftelijke enquête onder BRZO'99 en ARIE bedrijven

Bij de uitvoering van de enquête is een steekproef getrokken uit het adressenbestand van de Arbeidsinspectie directie MHC (4) met aangewezen bedrijven per 25 november 2008. Het betreft hier 785 bedrijfsadressen. Hierbij zijn 191 adressen van bedrijven die elders ook een (in veel gevallen bovendien onbemande) vestiging hebben en door dezelfde mensen met hetzelfde management systeem worden beheerd. De "netto" populatie grootte voor dit onderzoek ligt daarmee op circa 600 bedrijven.

Met een gewenst betrouwbaarheidsniveau van 95% en een

toelaatbare foutmarge van 10 % is een a-selecte steekproefgrootte van minimaal 60 respondenten nodig. De verdeling over de verschillende aanwijscategorieën BRZO (437 locaties) en ARIE (348 locaties) daarin moet representatief zijn. In de begeleidende brief is het doel van het onderzoek toegelicht en is aangegeven dat het om een onderzoek in samenwerking tussen de TU Delft, faculteit TBM (5), en de Arbeidsinspectie directie MHC van het Ministerie van SZW

gaat. Ook is vermeld dat de resultaten geanonimiseerd worden. De vragenlijst is opgebouwd rond vier categorieën en bestaat uit 31 vragen. De eerste categorie betreft open vragen over de visie van het bedrijf over gevaren en taalproblemen. De tweede inventariseert de situatie bij de bedrijven. De derde behandelt het omgaan met procedures en instructies. De vierde is gericht op management en beleid. De laatste drie categorieën



Figuur 1: Enkele resultaten uit de schriftelijke enquête

zijn met gesloten vragen benaderd.

Na het bereiken van voldoende respons is een analyse gemaakt.

Voor de enquête als geheel is de non-respons bepaald. Van 200 verzonden vragenlijsten werden er 68 retour ontvangen waarvan 5 na sluitingsdatum. Het aantal bruikbare ingevulde vragenlijsten N=63.

Per vraag is de non-respons bepaald. Deze blijkt vrijwel overal ruim onder de 5% te liggen, behoudens bij de vraag naar de aanpak die het bedrijf in de nabije toekomst wil kiezen en de vraag naar in welke situaties taalproblemen aan de orde komen. Hier is door bedrijven niet op geantwoord als zij elders aangeven dat taalproblemen er niet aan de orde zijn. Voor de open vragen is, al of niet na clusteren, een lijst van de meest gegeven antwoorden opgesteld.

De verdeling van respondenten naar type bedrijf is op representativiteit beoordeeld en in figuur 1 aangegeven.

Resultaten

Taalproblemen in normatieve documenten

De ISO-9000 norm richt zich op een kwaliteitsmanagementsysteem en het voldoen aan de daaraan gestelde eisen. In ISO-9000 hoofdstuk 2.7.2 staan de soorten documenten die in een systeem gebruikt kunnen worden aangegeven. Hierbij zijn onder e) procedures en werkinstructies genoemd. Verder geeft dit hoofdstuk aan dat elke organisatie de mate waarin documentatie nodig is vast stelt en welke media behoren te worden gebruikt, afhankelijk van, onder andere, de aangetoonde vaardigheden van het personeel. In ISO-9001 hoofdstuk 6.2.2 onder e) is aangegeven dat een bedrijf moet registreren welke opleiding, training, vaardigheden en ervaring het personeel heeft. Eisen aan documentatie staan in hoofdstuk 4.2.1. Opmerking 3 stelt dat de documentatie in elke vorm of soort medium kan zijn. In hoofdstuk 4.2.3 onder e) staat dat documenten leesbaar moeten zijn.

ISO-14001 hoofdstuk 4.4.2 noemt opleiding, bewustzijn en bekwaamheid van personeel dat werk doet dat een belangrijk effect op het milieu kan hebben. Ook moet personeel bewust gemaakt worden van de consequenties van afwijken van de procedures. Hoofdstuk 4.4.5 vermeldt dat documenten leesbaar moeten zijn.

OHSAS 18001 Hoofdstuk 4.4.2 noemt eveneens opleiding, bewustzijn en bekwaamheid. Bij opleidingsprocedures moet bovendien rekening worden gehouden met verschillende niveaus van: a) verantwoordelijkheden, vaardigheden en vermogen tot lezen en schrijven; en b) risico's.

In PGS-6 komt de bekwaamheid, training en bewustzijn van werknemers in hoofdstuk 4.1.2 en tabel 2 aan de orde.

In NTA-8620 hoofdstuk 4.4.2 is het vermogen tot lezen en schrijven als aandachtspunt bij opleidingen genoemd.

Bedrijven met een VCA certificaat moeten hun medewerkers over voldoende vakken laten beschikken en hen aantoonbaar een basiskennis VCA opleiding laten volgen als ze langer dan 3 maanden in dienst zijn. Werknemers moeten kennis hebben genomen van veiligheidsdocumentatie. In para 3.9 is de communicatie met- en inzet van personeel op basis

van taalbeheersing van medewerkers aan de orde. Doel hiervan is het zonder taalbelemmeringen met medewerkers communiceren over veiligheid. Dit gebeurt bijvoorbeeld in "toolbox meetings". In para 5.3 wordt "informatie voor onderaannemers voorafgaand aan de werkzaamheden" genoemd. Van Nispen tot Pannerden (2007) publiceert over het voldoen aan VCA eisen met betrekking tot taalbeheersing door buitenlandse werknemers, onderaannemers en uitzendkrachten volgens de bepalingen opgenomen onder 11.1 en 11.2 per 1 januari 2008.

De Checklist RIE van het ministerie van SZW, ontwikkeld door TNO (2008) samen met de Branche Organisatie Arbodiensten, bevat op pagina 12 een aandachtspunt waar de begrippen taalproblemen, cultuurverschillen en allochtonen aan elkaar zijn gekoppeld. De qua omvang twee keer zo grote taalproblemen gerelateerd aan laaggeletterdheid bij autochtonen ontbreken. Bohnen et al (2004) geeft immers aan dat in Nederland 1.5 miljoen mensen laaggeletterd zijn waarvan 0.5 miljoen allochtonen en 1.0 miljoen autochtonen.

In opdracht van MKB Nederland zijn door TNO Kwaliteit van Leven, samen met een aantal Arbo-diensten, diverse digitale RIE documenten ontwikkeld die specifiek voor een branche zijn ingericht. Inmiddels zijn voor ruim 40 bedrijfstakken digitale RIE's beschikbaar. MKB-Nederland vertegenwoordigt circa 175.000 bedrijven waarvan 90% een aantal van 10 of minder werknemers telt. Het ministerie van SZW heeft dit project mede gefinancierd. Er blijkt maandelijks 5000 x een digitale RIE te worden gedownload volgens OSHA (2008).

Er zijn onder meer RIE voorbeelden –soms tegen betaling of na aanmelding– beschikbaar voor bedrijven die omgaan met gevaarlijke stoffen, zoals de installatie- en isolatiebranche, kunststof- en rubber industrie, tankstations, wegvervoer en gewasbeschermingsmiddelen.

De RIE voor wegvervoer kon niet vrij worden verkregen. Een RIE voor een bedrijf in de uitzendbranche (op rie.nl beschikbaar gemaakt door bedrijfsvereniging ABU) kan met een te downloaden programma interactief worden aangeemaakt. RIE.nl (2008) verstrekt geen voorbeeld RIE documenten met taalproblemen als aandachtspunt in het format. Kantoorbinnenvaart.org (2008) geeft in de RIE voor de binnenvaart aan onder 45.18 dat het veiligheidsplan in Nederlands, Duits, Frans en Engels moet zijn opgesteld. Onder 45.12 is als aandachtspunt aangegeven of de omroep installatie alle passagiers wel bereikt. Taalproblemen worden er niet verder in aangevoerd.

Voor de problematiek rond gevaarlijke stoffen is een speciaal, kosteloos, RIE document beschikbaar, in de vorm van Stoffenmanager.nl (2008). Hierin komen onder "uitvoeren beoordeling" van de algemene voorzieningen in een opslagvoorziening de MSDS (Material Safety Data Sheet) en verschillende instructies en procedures aan de orde. Ook de vraag of de medewerkers voldoende op de hoogte van de gevaren van de stoffen zijn komt aan de orde. Er wordt echter niet expliciet aan taalproblemen gerefereerd.

De RIE voorbeeld documenten zijn met name bedoeld voor de kleinere en middelgrote MKB bedrijven die geen arbeids-

kundige in dienst hebben maar wel zelf de RIE willen opstellen. Voor bedrijven die niet binnen die branches vallen is er –gratis– een algemene versie beschikbaar.

Na downloaden van rie.nl en installeren kan met behulp van een interactief programma een RIE format worden ingevuld. In deze algemene MKB – RIE zijn onder 2.5.3 en 10.1 t/m 10.4 enkele aandachtspunten, die in meer of mindere mate aan taalproblemen te relateren zijn, opgenomen.

Het gaat er daarbij met name om dat werknemers alarm kunnen slaan, hulp kunnen inroepen en veiligheidsinformatie en werkinstructies kunnen lezen. In 10.3 zijn “medewerkers die de Nederlandse taal niet beheersen” als kwetsbare groep benoemd. In 10.4 staat dat de werkgever van uit te lenen werknemers een deel van de RIE van een opdrachtgever moet ontvangen zodat het vereiste opleidingsniveau in verband met voorlichting en instructies kan worden vastgesteld.

Hieruit blijkt dat MKB-Nederland de medewerkers met taalproblemen vooral als kwetsbare groep benadert en niet expliciet onderkent dat taalproblemen een gevaar voor de veiligheid in en rondom de onderneming zijn. Aan gevaren die bij taalproblemen ontstaan, bijvoorbeeld bij het werken met gevaarlijke stoffen, voor een onderneming en de omgeving, is in branche specifieke digitale RIE’s geen aandacht gegeven. Ook het vooraf verstrekken van RIE documenten, over het werk te verrichten door in te lenen werknemers, door de inlenende werkgever gaat aan omgaan met taalproblemen goeddeels voorbij. De juistheid van de aanname dat er daardoor deskundig personeel, dat makkelijk voor te lichten en te instrueren is beschikbaar wordt gemaakt, moet op grond van de inspectiepraktijk sterk worden betwijfeld. Zo geeft Otten (2005) aan dat er op de werkvloer een Babylonische spraakverwarring dreigt. In de hierboven genoemde voorbeeld RIE’s, onderzocht in de loop van 2008, blijken taalproblemen dus in het geheel niet of slechts beperkt aan de orde te komen hoewel daar wel aanleiding toe is.

De conclusie uit de bovenstaande analyse is dat er vanuit de meest gangbare normatieve documenten niet altijd een expliciet genoemde eis aan management systemen is om taalproblemen bij eigen werknemers en bij uitvoerenden van derden aan te pakken. Wel zijn er bepalingen over vaardigheden van personeel en leesbaarheid van documenten. Alleen OHSAS 18001 noemt “lezen en schrijven” daarbij.

Omgaan met taalproblemen in bedrijven

Bedrijven onderkennen de relatie tussen veiligheid en taalproblemen en noemen daar zelf ook voorbeelden uit de praktijk bij. Bij de open enquête vraag daar naar doet maar liefst 76% dat. De meest genoemde gevaren zijn miscommunicatie, niet begrepen instructies en foute handelingen. Op de enquête vraag of “taalproblemen” in het interne managementsysteem aan de orde komen antwoordt 78% van de ondervraagde BRZO- en ARIE bedrijven met nee. Op dezelfde vraag bij het wettelijk voorgeschreven VBS antwoordt 75% nee. Dit blijken echter niet steeds dezelfde bedrijven te zijn. Beide vragen samen genomen leveren op dat 65% veiligheidsrisico’s bij taalproblemen op geen enkele

wijze systematisch beperkt.

Uit combinatie van antwoorden op de vragen naar het aantal werknemers en naar eigen ervaringen blijkt dat taalproblemen meer worden ervaren naarmate bedrijven groter zijn. Bartels (2008) vermeldt dit ook. Bedrijven tot 100 medewerkers geven in 60 – 75% van de gevallen aan taalproblemen te hebben. Bij de grote bedrijven is dat 100%. In totaal 22% van alle bedrijven samen geeft aan geen taalproblemen te zien.

Taalproblemen komen in verschillende situaties frequent voor. Bedrijven laten in hun antwoorden de situatie “contacten met derden” met 46% nadrukkelijk naar voren komen. Het totaal van de overige situaties “Nieuwbouw”, “Onderhoud”, en in mindere mate “Magazijn” en “Productie” is met 50% nog groter.

Een derde van de bedrijven laat groepen werknemers van derden toe die een andere dan de voertaal spreken zonder daarbij een tolk/contactpersoon te benoemen.

Rond 40% traint of instrueert personeel niet in de eigen taal. Enerzijds zijn bij 5% van de bedrijven ongevallen ten gevolge van taalproblemen voorgekomen, anderzijds onderkent een derde van de bedrijven niet dat taalproblemen een causale factor bij ongevallen kunnen zijn.

Van de bedrijven is maar liefst 84% niet bekend met het Convenant tegen laaggeletterdheid van de Stichting van de Arbeid (2007). Slechts 14% geeft aan dat analfabetisme en laaggeletterdheid binnen het bedrijf onderkend zijn.

Bedrijven geven aan in 82% van de gevallen geen voorlichting op het gebied van taalproblemen te ontvangen vanuit hun branchevereniging. Slechts 6% geeft aan dat dit wel gebeurt. Dit ondanks dat bij 54% 2 of meer verschillende talen worden gesproken. Bij 14% zijn er meer dan 5 talen in gebruik op de werkvloer.

De bedrijven kiezen voor een zeer verschillende aanpak in de nabije toekomst. Zo geeft 19% aan uitsluitend Nederlandstalig te willen blijven. Zij gebruiken als instrument hiervoor de werving en selectie van personeel. Rond 20% kiest juist bewust voor meertaligheid en zoekt maatregelen om de taalproblemen te verminderen.

Bedrijven benoemen verder een scala aan taalproblemen dat de volle breedte van tabel 1 bestrijkt.

Best Practices

Een deel van de bedrijven blijkt wel manieren te hebben gevonden om met het gevaar dat aan taalproblemen verbonden is om te gaan.

Gebruik makend van de enquête resultaten is een inventarisatie gemaakt van de Best Practices bij het omgaan met taalproblemen. Hierbij komen 16 Best Practices naar voren zoals die zijn aangegeven in tabel 3. Als veel bedrijven al zijn overgegaan tot het invoeren van een maatregel dan is het belang er van onderkend. Belangrijk aanknopingspunt is dus het toepassen van de gevonden Best Practices. Van de 16 Best Practices zijn er 5 die door meer dan 50% van de bedrijven worden toegepast. Naast wijzen op de ruime mogelijkheden om elkaars Best Practices over te nemen past hier ook een waarschuwing. Sommige bedrijven zijn een verkeerde weg ingeslagen.

Tabel 3: Best Practices rond taalproblemen bij BRZO en ARIE bedrijven

Best Practices	
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 NL, En, Du of Fr eisen
6 %	taalcursussen (Nederlands lezen en schrijven) inzetten
5 %	taalproblemen als causale factor bij incidenten onderkennen
3 %	(extra) pictogrammen inzetten bij taalproblemen

Slecht gekozen oplossingsrichtingen

Er zijn door bedrijven ook minder effectieve maatregelen genomen. Hier zijn keuzes gemaakt waardoor - onbedoeld - weer nieuwe, niet voldoende onderkende, gevaren en risico's kunnen ontstaan.

De teksten van veiligheidsdocumenten worden op verschillende taalniveaus opgesteld. Bedrijven geven daarbij zelf aan dat meer dan de helft van de documenten op MBO niveau of hoger is opgesteld. Van de bedrijven geeft 16% aan documenten op hbo/academisch taalniveau te schrijven. Lindhout et al (2009a) rapporteren dat veiligheidsdocumenten als gevolg van te hoog gekozen taalniveaus voor rond de helft van de beoogde lezers in Seveso II bedrijven niet voldoende begrijpelijk zijn. Dit wordt veroorzaakt door een grote spreiding in zowel leesvaardigheid van de lezers als in de -niet goed beheerste- taalniveaus van de documenten. Bohnen et al (2004) geeft aan dat, in het streven om documenten beter leesbaar te maken, het belangrijkste middel, het taalniveau van de tekst, niet altijd als zodanig wordt onderkend. Uit de enquête bij BRZO- en ARIE bedrijven blijkt dat 29% van de bedrijven poogt om procedures en instructies leesbaar te maken uitsluitend met behulp van grafische verzorging. Dit is niet voldoende effectief volgens Lindhout (2009c).

Van de bedrijven stelt 32% meertalige documenten op maar houdt daarbij geen rekening met hoge percentages laagletterdheid onder niet-Nederlandstalig personeel.

Er wordt door 13% van de bedrijven wel een handtekening gevraagd na het bijwonen van een veiligheidsinstructie maar er vindt geen controle of die begrepen is plaats alvorens het werk begint.

Bedrijven kiezen onbetrouwbare communicatiemethoden bij verstrekken van veiligheidsinformatie aan personeel. Zo gebruikt 46% het personeelsblad, het internet of uitsluitend tekst op schrift. De informatie bereikt zo, onder meer, de laaggeletterden en anderstaligen niet trefzeker.

Taalproblemen als onbeheerste risico's

Van de bedrijven noemt slechts 17% taalproblemen in het management systeem. De herkenning door bedrijven van de belangrijkste aan taalproblemen gerelateerde scenario's blijkt zelfs nog lager te zijn. Enkele belangrijke scenario's zijn in het geheel niet expliciet door de bedrijven genoemd :

1-Misverstand	is bij 30% als belangrijkste gevaar onderkend
2-Afwijken van instructies	is bij 41% als gevaar onderkend
3-Situatie onbekend	is niet expliciet onderkend, 56% benoemt wel "mense-lijke fouten"
4-Handeling gemist	is niet expliciet onderkend, 56% benoemt wel "mense-lijke fouten"
5-Ontwerp niet begrepen	is niet expliciet onderkend, 56% benoemt wel "mense-lijke fouten"
6-Gewoonte fout	is niet expliciet onderkend, 56% benoemt wel "mense-lijke fouten"

Bedrijven geven verder bij open vragen in de enquête wel de volgende taalproblemen in relatie tot veiligheid aan :

- Onvoldoende effectiviteit bij het geven van (mondellinge) (veiligheids) instructies 21%
- Procedures zijn onvoldoende leesbaar/begrijpelijk 41%
- Analfabetisme, laaggeletterdheid, dyslexie 14%

De bedrijven onderkennen verder de volgende door Lindhout et al (2009a) genoemde taalgerelateerde gevaren niet expliciet:

- Onbekendheid met vaktaal / jargon
- Computerdisplay informatie niet begrijpelijk
- Werkoverleg onvoldoende effectief
- Communicatie over veiligheid niet voldoende effectief

- Niet op de hoogte zijn met de werkprocedure
- Lijst, grafiek, tekening fout interpreteren
- Veiligheidsinformatie niet begrepen
- Gebaar, hand- of armsein niet goed begrepen

Aan de hand van het bovenstaande wordt duidelijk dat taalproblemen slechts voor een deel in het blikveld van de bedrijven aanwezig zijn.

Discussie

Taalproblemen vormen een onderschat gevaar. Bedrijven worden er niet door hun branche verenigingen over voorgelicht en ze zijn niet bekend met landelijke activiteiten op dit gebied zoals het Convenant Laaggeletterdheid en de Campagne van de Stichting Lezen & Schrijven. Een deel van de bedrijven verkeert in een ontkenkende fase. Men richt zich op een strikt Nederlandstalige toekomst en ontkennt dat taalproblemen oorzaak van zware ongevallen kunnen zijn. Het bewustzijn bij de meerderheid van de bedrijven dat taalproblemen een relatie met veiligheid hebben wordt nauwelijks in daden omgezet, getuige het geringe percentage bedrijven dat deze risico's bewust beheerst. Een deel van de bedrijven is weliswaar begonnen met maatregelen nemen maar hierbij zijn slechte keuzes gemaakt. Het probleem is kennelijk gecompliceerder dan in eerste instantie is verondersteld. Bedrijven zijn met veel inzet begonnen aan vertalen van hun documenten in de diverse talen op de werkvloer en aan de toegangspoort. Dat heeft een keerzijde. Enkele bedrijven zijn al tegen de grens van het praktisch haalbare aangelopen, zij hebben meer dan 10 talen op de werkvloer. Het correct beheren van alle wijzigingen van documenten in al die talen is een erg moeilijke opgave. Bedrijven zijn zich ook niet altijd bewust van de grote groep laaggeletterden in bepaalde beroepsgroepen onder zowel de Nederlandstalige als de niet oorspronkelijk Nederlandstalige werknemers. Zo wordt bij vertalen van instructies in een vreemde taal geen rekening gehouden met hoge percentages laaggeletterdheid in de eigen taal bij de beoogde lezers. Laaggeletterdheid is bovendien een probleem dat niet direct zichtbaar is, men verbergt het zelfs. De informatie overdracht via in de kantooromgeving met veel aandacht en inzet tot stand gebrachte documenten strandt zo bij lezers die niet in staat zijn ze te begrijpen. Om deze redenen is het nog maar de vraag of een veiligheidsdocument in meer talen moet worden opgesteld. Dat is alleen zinvol als de lezers voldoende leesvaardig zijn. Een werkbespreking, te houden in de eigen taal, vermijdt taalproblemen. Ook het gebruik van "vereenvoudigde taal" is riskant. Een experiment van Chervak et al (2003) heeft aangetoond dat als gewone taal en "vereenvoudigde taal" samen in een document gebruikt worden de kans dat er fouten mee worden gemaakt toeneemt. De leesbaarheid van veiligheidsdocumenten is onvoldoende voor rond 50% van de beoogde lezers en een derde van de bedrijven gebruikt ondeugdelijke methodes om de leesbaarheid te bevorderen. Lindhout et al (2009d) stelt dat leesbaarheid een onbeheerste eigenschap van veiligheidsdocu-

menten is terwijl bewaking met bijvoorbeeld een KPI (6) wel degelijk uitvoerbaar is. De voorhoede onder de bedrijven is bezig met andere en geheel nieuwe vormen van informatie verstrekking. Ook zijn er bedrijven die in werving en selectie nadrukkelijker dan voorheen op lees- en schrijfvaardigheid van personeel letten.

Conclusies

De overheid is vanaf 1999 met de uitvoering van toezicht in het kader van de Seveso II richtlijn bezig. Het toezicht op de BRZO- en ARIE bedrijven is sindsdien steeds in ontwikkeling geweest. Omdat "procedures en instructies" in 2008 als belangrijkste causale factor bij zware ongevallen naar voren zijn gekomen, en tegelijkertijd taalproblemen onbeheerste risico's blijken op te leveren, is het van groot belang het aspect "taalproblemen" daar actief bij te betrekken.

Het normatief kader roept op dit moment niet krachtig om maatregelen. Hoewel de wettelijke bepalingen op zich geen twijfel laten aan de plicht om maatregelen te treffen is, zowel in de methodiek bij de uitvoering van het overheidstoezicht als bij de normen die de stand der techniek voor een VBS aangeven, weinig aandacht voor taalproblemen. De veel toegepaste normen waaromheen geïntegreerde managementsystemen worden opgebouwd benoemen in een enkel geval wel het probleem maar geven nergens oplossingsrichtingen aan. Kortom, er is werk aan de winkel rond taalproblemen!

Noten

- (1) Besluit Risico Zware Ongevallen 1999
- (2) Aanvullende Risico Inventarisatie en Evaluatie, Arbobesluit Artikel 2.2 t/m 2.5h
- (3) Risico Inventarisatie & Evaluatie, Arboret Artikel 5.
- (4) Major Hazard Control
- (5) Technische Bestuurskunde en Management
- (6) Key Performance Indicator

Literatuur

Arbeidsinspectie, Onderzoeksrapport Onderhoud- en inspectiesystemen bij BRZO bedrijven, (2004), Dees A, van Gils W, Verlinde A, januari 2004, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Arbeidsinspectie, Incidentenrapportage 1 januari 2007 t/m 31 december 2007, (2009), directie Major Hazard Control, 1 okt 2008, gedistribueerd in Maart 2009

Bartels, De rol van economische en sociaal psychologische factoren bij veiligheid in de chemische procesindustrie, (2008), Bureau Bartels BV, Amersfoort, 15 aug 2008, i.o.v. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, blz 53, 67, 68

Bohnen E, Ceulemans C, van de Guchte C, Kurvers J, van

- Tendeloo T, (2004), Laaggeletterdheid in de Lage Landen, Hoge prioriteit voor beleid, Nederlandse Taalunie, Den Haag, ISBN 90-70593-05-X
- Chervak S.G., Drury C.G., (2003), Effects of job instruction on maintenance task performance, *Occupational ergonomics*, 3 (2002/2003) 2 121-131
- Kantoorbinnenvaart.org (2008), informatie m.b.t. RIE document op www.kantoorbinnenvaart.org, augustus 2008
- Lindhout, P., Ale, B.J.M.; (2009a); Language issues, an underestimated danger in major hazard control ? *Journal of Hazardous Materials*; doi:10.1016/j.jhazmat.2009.07.002
- Lindhout, P., (2009 b) Taalproblemen bij BRZO- en ARIE bedrijven, een onderschat gevaar ? Proefschrift, TU Delft, TBM, Safety Science Group, (manuscript, wacht op publicatie)
- Lindhout P., (2009 c) Snel beoordelen van de leesbaarheid van veiligheidsdocumenten bij Seveso II bedrijven, *Onze Taal* (ingediend 12 juli 2009)
- Lindhout P., Kingston-Howlett, J., Ale, B.J.M., (2009 d), Controlled readability of Seveso II company safety documents, introduction of a new KPI, *Safety Science* (published march 13, 2010; doi 10.1016.j.ssci.201002.011)
- NEN-EN-ISO 9000 (nl) Kwaliteitsmanagementsystemen – Grondbeginselen en verklarende woordenlijst (ISO-9000:2000), december 2000, Nederlands Normalisatie Instituut, Delft
- NEN-EN-ISO 9001 (nl) Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen (ISO-9001:2000), december 2000, Nederlands Normalisatie Instituut, Delft
- NEN-EN-ISO 14001 (nl), Milieumanagementsystemen – Eisen met richtlijnen voor gebruik, November 2004, Nederlands Normalisatie Instituut, Delft, ICS 13.020.10
- Nispen tot Pannerden, H. van, (2007), Buitenlandse werknemers en VCA, *VCA Nieuws*, 4(2007)2 10-1
- NTA-8620 (nl), Nederlandse Technische Afspraak, Specificatie van een veiligheidsmanagement- systeem voor risico's van zware ongevallen, juli 2006, Nederlands Normalisatie Instituut, Delft, ICS 03.100.01; 13.100
- OHSAS 18001 (nl), Arbomanagementsystemen – Eisen, November 2007, Nederlands Normalisatie Instituut, Delft, ICS 03.100.01; 13.100
- OSHA (2008), bericht op http://nl.osha.europa.eu/nl_developments, 1 augustus 2008
- Otten A., (2005), “Het gevaar van een Babylonische spraakverwarring”, *Arbomagazine* 21(2005) 10(okt) 14-15
- PGS-6, Aanwijzing voor implementatie BRZO 1999, Publicatierreeks Gevaarlijke Stoffen 6, VROM, Den Haag, 22 augustus 2006
- RIE.nl (2008), informatie m.b.t. RIE (branche) documenten op www.rie.nl, augustus 2008
- Stichting van de Arbeid (2007), Convenant tegen laaggeletterdheid, 11 september 2007
- Stoffenmanager.nl (2008), informatie m.b.t. RIE document op www.stoffenmanager.nl, augustus 2008
- TNO, Checklist Gezondheidsrisico's voor werkgevers met één werknemer, (2008), TNO Arbeid (voorheen NIA TNO BV) i.s.m. Branche Organisatie Arbo-diensten, verkregen van Ministerie van SZW
- VCA, VGM Checklist Aannemers, versie 2004/04, Centraal College van deskundigen VCA, www.vca.nl