

Samenvatting proefschrift

Taalproblemen bij BRZO- en ARIE bedrijven, een onderschat gevaar?

Proefschrift ISBN 978-90-5638-222-3

*Paul Lindhout*¹

Samenvatting

In de jaren 2002 en 2003 waren er relatief veel zware ongevallen. Het Ministerie van SZW heeft daar in 2004 een onderzoek naar laten doen. In hun rapport “Trend of incident?” geven de onderzoekers aan dat bij incidenten vaak een afwezige, foute, of niet gevolgde procedure de oorzaak was. Ze stelden voor om verder onderzoek te doen naar het verband tussen taal en cultuur en zware ongevallen.

In 2006 is dat onderzocht en er bleek een verband te zijn. Taalproblemen blijken bij het meten aan cultuur in bedrijven echter niet te worden meegenomen. Tot voor kort waren taalproblemen alleen bij allochtonen in beeld. HKH Prinses Laurentien heeft dat veranderd met de Campagne tegen laagletterdheid. Daardoor is nu ook de aandacht gevestigd op het grote probleem van veel autochtone Nederlanders die niet goed kunnen lezen en schrijven. Onderzoek van de Arbeidsinspectie geeft aan dat ‘slechte procedures en instructies’ zich de afgelopen 5 jaar heeft ontwikkeld tot de grootste groep oorzaken van zware ongevallen. Er komen in de Europese setting meer verschillende mensen op de werkvloer die allemaal moeten samenwerken. De centrale vraag in dit onderzoek is dan ook: “Zijn taalproblemen bij risico bedrijven een onderschat gevaar?”. Het onderzoek bestaat uit 5 delen.

Literatuuronderzoek

Het eerste deel is een literatuur onderzoek. Dat laat zien welke soorten taalproblemen er zijn en hoe vaak die voor komen. De literatuur beschrijft diverse aan taalproblemen gerelateerde gevaren.

Dit gevaar is in bedrijven niet of nauwelijks onder de aandacht. In de veel gebruikte management systemen spelen taalproblemen slechts een ondergeschikte rol. Taalproblemen zijn deel van het “human error” gebied. De literatuur daarover geeft echter geen helder beeld over hoe belangrijk de verschillende soorten taalproblemen zijn als risico. Een schatting levert op dat taalproblemen een aandeel van tot circa 35% in de “error producing conditions” hebben. Hiermee is ook, met behulp van het uit onderzoek bekende aandeel van 30% van human error bij ongevallen in de procesindustrie, het aandeel van taalproblemen als oorzakelijke factor bij zware ongevallen te bepalen op circa 10%.

In de regelgeving zijn op verschillende plaatsen doelbepalingen opgenomen waarin taalproblemen verbonden worden met “voldoende” opleiding en vaardigheden van werknemers die bepaalde werkzaamheden uit moeten voeren. Voor zover expliciet genoemd gaat het om lezen en schrijven. Andere taalproblemen, uitgezonderd hand- en arm seinen, komen niet expliciet aan de orde en er zijn geen taalprobleem gerelateerde middelvoorschriften op het gebied van arbeidsveiligheid.

¹ Promotie-instituut: TU Delft; promotiedatum 10 mei 2010

Tabel 1: Omstandigheden waarin taalproblemen kunnen ontstaan

Omstandigheden	Werknemer	Werkgever
Onvoldoende opleiding & training	Analfabetisme Laageletterdheid Te kleine woordenschat	Verkeerd taalniveau Te groot document Slechte vormgeving
Slechte mondelinge en schriftelijke communicatie	Niet goed schrijven Niet goed lezen Niet goed rekenen Beperkt taalvaardig	Communiceren via anderen Slecht afgedrukt
Vreemde taal	Niet begrijpen Andere (streek)taal Gewend aan andere gebaren, pictogrammen en symbolen	Slechte vertaling Te kort op beeldscherm Meertalige werkvloer Slechte tolk
Andere factoren	Medische problemen zoals dyslexie, dyscalculie, etc	Diversiteit Haast, lawaai, etc

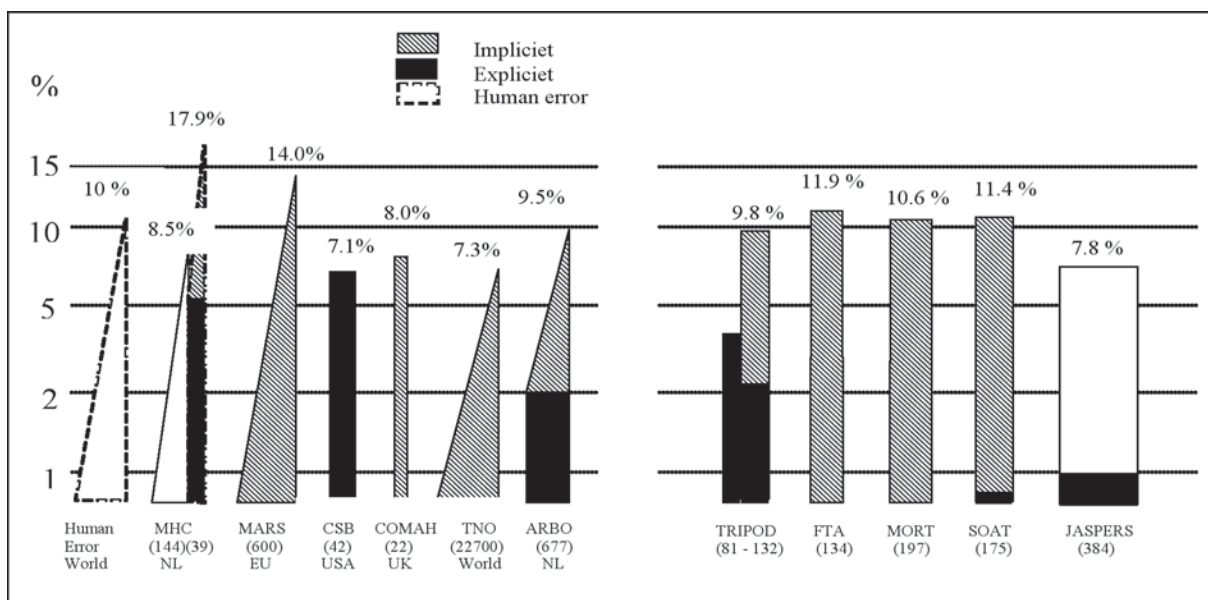
Taalproblemen in ongevallen en methodiek

In ongeval onderzoek rapporten uit verschillende bronnen is naar voren gekomen dat tussen 5% en 10% van de zware ongevallen met taalproblemen te maken heeft. In figuur 1A zijn rapportages uit MHC, MARS, CSB, COMAH, TNO FACTS en AI StorybuilderARBO met het gevonden percentage dat taalgerelateerd naast elkaar gezet. De aantallen beschouwde rapportages zijn aangegeven met het geografische gebied waar ze betrekking op hebben. De gevonden omvang komt overeen met de human error schatting van 10%. In de belangrijkste in Nederland gebruikte ongeval onderzoeksmethodes Tripod, FTA, MORT en SOAT werd een aandeel expliciet benoemde, aan taalproblemen toebedeelde, oorzaak rubrieken van 0% - 3.7% gevonden. De classificatie bevat echter veel rubrieken die impliciet ook in meer of mindere mate taalgerelateerd zijn. Het totaal van impliciet en expliciet leidt tot een percentage van (zie figuur 1B)

7.8 – 11.9 % taalgerelateerde ongeval oorzaken. Opnieuw komt dit overeen met de human error schatting van 10%. De aandacht voor taalproblemen in veel gebruikte classificaties voor ongeval oorzaken is daarmee ongeveer een factor 4 minder groot dan proportioneel zou zijn.

Interviews bij overheid en bedrijven

De overheid en enkele betrokken bedrijven geven hier aan welke problemen en oplossingen er nu al zijn. Bij het werk in de BRZO- en ARIE bedrijven en in de industrie in het algemeen ziet de Arbeidsinspectie zich het vaakst met taalproblemen geconfronteerd. Tijdens inspecties geldt dat voor de aanwezige inspectiepartners ook. Opvallend is dat naast een meertalige werkvloer een meertalige bedrijfsleiding een rol speelt. De toezichthouder wordt soms belemmerd door taalproblemen. Politie en wetenschappelijke onderzoekers ondervinden dit ook bij hun werk. Opvallend is verder dat de Brandweer weinig of geen taal-



Figuur 1A: Aandeel taalgerelateerde zware ongevallen per bron met (aantal) incidenten en afgedekt geografisch gebied.

Figuur 1B: Aandeel van taalproblemen in ongeval oorzaak rubrieken voor enkele in Nederland gebruikelijke methoden.

problemen in hun activiteiten tegenkomt. Het Bevoegd Gezag ex Wm heeft niet of nauwelijks een raakvlak met taalproblemen in het milieuvergunningen werk.

Uit interviews met enkele bedrijven komen als indicaties naar voren dat taalproblemen weliswaar herkend worden maar meestal geen onderwerp in een RI&E, VBS of VMS zijn. Verder blijkt dat toezicht in praktijk het middel is om te controleren of een instructie begrepen is. Bij grote bedrijven en bij chauffeurs als beroepsgroep lijken taalproblemen meer voor te komen.

Leesbaarheid van veiligheidsdocumenten

Het goed begrijpelijk zijn van veiligheidsdocumenten bij de risicobedrijven is van levensbelang.

Er zijn diverse taalkundige adviesbureaus actief die het schrijven vanuit "communicatie naar een doelgroep" benaderen.

Bedrijven proberen vooral met grafische ondersteuning hun procedures beter toegankelijk te maken. Bij leesbaarheid is het "taalniveau" van de tekst echter de meest belangrijke parameter hoewel de grafische verzorging een beperkte verbeteringsmogelijkheid oplevert. Er bestaat een groot aantal bronnen met verbeteringsuggesties voor de auteurs van veiligheidsdocumenten.

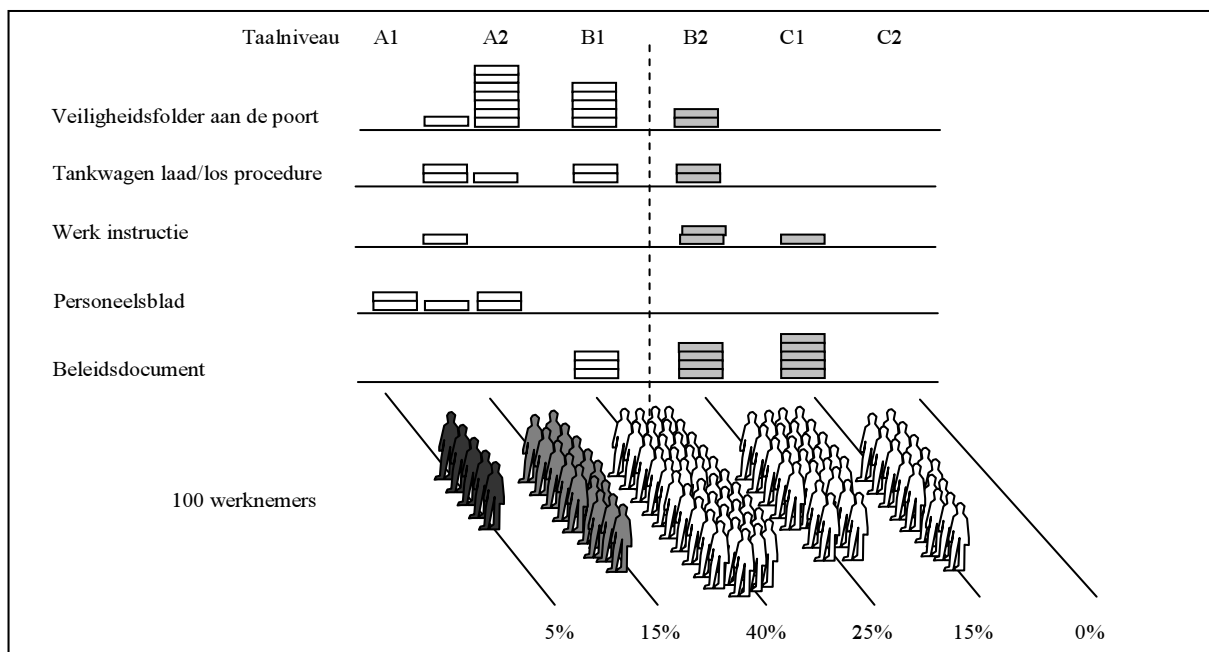
Er is daarom een speciale maatlat ontwikkeld om het taalniveau van tekst en vormgeving integraal in praktijk eenvoudig te kunnen beoordelen. Na een test op 43 documenten blijkt dat rond de helft van de mensen ze niet goed kan lezen. Een vaker gebruikt criterium voor voldoende leesbaarheid, CEF taalniveau B1, ligt voor veiligheidsdocumenten nog te hoog want het brengt 20% van de gebruikers nog in de problemen zoals blijkt uit figuur 2.

Bedrijven zijn overigens wel in staat documenten op een geschikt taalniveau A2 te schrijven, getuige de personeelsbladen en een deel van de poortfolders. Belangrijke constatering is ook dat

het taalniveau een grote spreiding vertoont en daarmee een onbeheerste eigenschap van veiligheidsdocumenten blijkt te zijn.

Enquête bij risico bedrijven

Uit een schriftelijke enquête wordt duidelijk hoe bedrijven omgaan met taalproblemen en hoe vaak ze voorkomen. Ook is te zien welke oplossingen bedrijven het vaakste kiezen. Het onderzoek laat zien dat bedrijven niet alles doen om de risico's bij taalproblemen goed te beheersen. 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 management systeem 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. 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 zijn. Van de bedrijven is maar liefst 84% niet bekend met het Convenant tegen laaggeletterdheid van de



Figuur 2: Taalniveau van 43 veiligheidsdocumenten van BRZO- en ARIE bedrijven. Rond 50% van de documenten is onvoldoende begrijpelijk. Na het terugbrengen van het taalniveau tot onder het gangbare B1 criterium zou 20% van de werknemers nog steeds grote problemen hebben.

Stichting van de Arbeid. 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. Taalproblemen raken aan de problematiek van de diversiteit op de werkvloer. Beperkte communicatie, moeizame onderlinge verstandhouding, te laag scholingsniveau, te weinig assertief cultuurbepaald gedrag, problemen met hand en arm seinen, dyslexie en beperkte informatie over incidenten worden hierbij genoemd.

Uit het onderzoek komen de 16 best practices opgenomen in tabel 2 naar voren.

Bedrijven zijn ook dwaalwegen ingeslagen. Zo informeert 49% het personeel alleen schriftelijk over veiligheid. Met laaggeletterdheid van niet Nederlandstalige werknemers houdt 32%

in het VBS en in Veiligheidsrapportages vormt het begin van het werken aan de beheersing van deze risico's door de Seveso II bedrijven.

Conclusie

Taalproblemen zijn een onderschat gevaar bij BRZO- en ARIE bedrijven want in dit onderzoek is vastgesteld dat :

- Toenemend gebruik van schriftelijke communicatie vindt plaats in een situatie waarin laaggeletterdheid nog niet of nauwelijks bij BRZO- en ARIE bedrijven onder de aandacht is.
- Bij 82% van de bedrijven besteden de branche organisaties aan voorlichting over taalproblemen niet of nauwelijks aandacht.
- In alle op het internet beschikbare voorbeeld RI&E's die per branche zijn opgesteld ontbreekt het onderwerp taalproblemen. Dit in weerwil van het door 76 % van de bedrijven onderkende en met voorbeelden onderbouwde verband tussen taalproblemen en veiligheid.
- Er is door 65% van de bedrijven in Management systeem of VBS geen enkel veiligheidsrisico onderkend bij de taalproblemen veroorzaakt door de toenemende instroom van niet Nederlandstalige arbeidskrachten of door laaggeletterdheid onder Nederlandstalige werknemers.
- In ongeval onderzoekmethoden is de aandacht voor taalproblemen een factor 4 te gering ten opzichte van de geschatte omvang van taalgerelateerde incidenten. Incidenten ten gevolge

Tabel 2: Best practices rond taalproblemen bij BRZO- en ARIE bedrijven

76 % onderkent dat taalproblemen en veiligheid gerelateerd zijn
73 % selecteert eigen werknemers mede op voertaal vaardigheid bij de sollicitatie
54 % geeft veiligheidsinstructies aan derden anders dan alleen op schrift
51 % stelt een harde eis aan voertaalbeheersing van werknemers van derden
50 % maakt documenten begrijpelijk via een goed gekozen taalniveau en vormgeving
46 % controleert per medewerker of (veiligheids-)instructies begrepen zijn
32 % heeft instructies in diverse talen ter beschikking
30 % is zich bewust dat miscommunicatie een belangrijk taal-gevaar is
21 % is zich bewust dat het niet volgen van procedures een belangrijk taal-gevaar is
19 % benoemt een contactpersoon bij een team uitvoerenden met een andere taal
17 % besteedt aandacht aan het onderwerp taalproblemen in het VBS
14 % laat training in de eigen taal van medewerkers houden
10 % eist verstaanbaarheid van werknemers in NL, En, Du of Fr
6 % zet taalcursussen in
5 % onderkent taalproblemen als causale factor bij incidenten
3 % zet pictogrammen in

geen rekening. Rond 29% poogt documenten alleen met vormgeving beter begrijpelijk te maken. Ook laat 13% werknemers een handtekening voor een ontvangen veiligheidsinstructie zetten zonder controle of het begrepen is.

Analyse

Het onderzoek sluit af met een opsomming van de belangrijkste risico's. Dit blijken Misverstand, Afwijken van instructies, Situatie onbekend, Handeling gemist, Ontwerp niet begrepen en Gewoonte fout te zijn. De bedrijven noemen Misverstand ook het vaakst. Met de risico analyse werd ook het relatieve belang van instructies bevestigd.

Het opnemen van taalproblemen als geïdentificeerd risico in standaard RI&E documenten en als te behandelen onderwerp

van taalproblemen zijn daardoor structureel onderbelicht en krijgen te weinig aandacht bij preventie. Dit vindt plaats in een situatie waarin "omgaan met procedures en instructies" als grootste groep oorzaken van zware ongevallen zijn onderkend.

- Van de bedrijven onderkent een derde taalproblemen niet als causale factor bij incidenten terwijl bij 5% dergelijke incidenten wel zijn voorgekomen.
- Veiligheidsdocumenten blijken voor rond 50% van de gebruikers onvoldoende leesbaar te zijn.
- De leesbaarheid van documenten is bij tenminste 29% van de bedrijven een niet effectief beheerste parameter.
- Van een gangbare methode voor taalniveau bepaling van documenten ligt het meest gangbare leesbaarheids criterium B1 te hoog voor veiligheidsdocumenten omdat naar schatting 20% van het personeel dit onvoldoende kan begrijpen.