



# Anderstaligen en laaggeletterde medewerkers

## Inhoudsopgave

- Wat is de gewenste situatie?
- Maatregelen
- Toelichting op de maatregelen
- Checklist voor de dagelijkse praktijk
- Meer informatie



Goedgekeurd door Sociale Partners

*Geactualiseerd: maart 2024*

Veel bedrijven werken met anderstalige en laaggeletterde medewerkers. Iemand is anderstalig wanneer hij/zij een andere moedertaal heeft dan het Nederlands en hierdoor de Nederlandse taal niet of minder goed beheerst. Laaggeletterd betekent dat je moeite hebt met lezen, schrijven en/of rekenen.

Dit kan risico's met zich meebrengen als het gaat om veiligheid en gezondheid. Medewerkers die een taal onvoldoende spreken en/of moeite hebben met lezen en schrijven, kunnen informatie verkeerd begrijpen of zich minder goed uiten. Hierdoor bestaat het risico dat zij niet goed op de hoogte zijn van de regels binnen het bedrijf. Hierdoor kunnen gevaarlijke of ongezonde situaties ontstaan voor zichzelf of collega's.

De werkgever moet, mede op grond van bepalingen in de arbeidsomstandighedenwet (artikel 3 lid 1 onder c en lid 3), maatregelen treffen bij veiligheidsrisico's die het gevolg kunnen zijn van het onvoldoende beheersen van de voertaal in het bedrijf. 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 medewerkers die de Nederlandse taal niet of minder goed beheersen en neem je passende maatregelen.
- ✓ Medewerkers zijn aantoonbaar voorgelicht en geïnstrueerd over de arbeidsomstandigheden op een manier die aansluit op hun taalvaardigheid. 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, en beoordeelt deze regelmatig.
- ➔ 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 deze medewerkers worden ingezet en of dit, gezien de taalvaardigheid (kunnen lezen/schrijven), en taalniveau (moeilijke woorden of zinnen kunnen begrijpen), of taalverschillen wenselijk is.
- Inventariseer –in het kader van de RIE – waar zich risico's voordoen bij het werken met mensen die de taal (schriftelijk en/of mondeling) minder goed beheersen. En pak deze risico's aan. Denk bijvoorbeeld aan het opstellen van meer begrijpelijke werk- en veiligheidsinstructies, en werkafspraken (ook over gebruiken en omgangsvormen in de organisatie), het maken van afspraken over de voertaal, het maken van vertalingen en het inschakelen van een tolk.

Lees meer over het werven en werken met internationale medewerkers in dit [E-book](#).

#### Werkafspraken en instructies

- Check het taalniveau van de communicatie over veiligheid en gezondheid. Communiceer in begrijpelijke taal over instructies en werkafspraken.
- Verstrek alle noodzakelijke informatie ook op schrift aan de medewerker in combinatie met beeldtaal: foto's, tekeningen, pictogrammen of film (zo nodig in zijn/haar eigen taal). Leg vast wie de instructies ontvangen hebben.
- De medewerker mag pas zelfstandig aan het werk als de instructies begrepen zijn. Begeleid een nieuwe 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 op een manier en in een taal die de medewerker begrijpt. Voor toezicht bij jongeren gelden bijzondere regels. Zie: [deskundig toezicht jongeren](#).
- 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.
- Informeer medewerkers ook over beleid rondom ziekteverzuim. Als medewerkers het Nederlandse zorgsysteem niet kennen, verwijst ze dan door naar informatie hierover.

#### Aandacht voor taal en taalvaardigheden

- Werknemers zijn breder en duurzamer inzetbaar als zij een grotere taalvaardigheid hebben, en (wat anderstaligen betreft) de voertaal in de organisatie beter beheersen. Dit draagt ook bij aan 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: schrijf-, lees- en rekenvaardigheid, taalopleidingen of cursus Nederlands.
- Veilig(er) werken kan ook bevorderd worden door aanbieden van cursussen/opleidingen in de eigen taal (bijvoorbeeld een Heftruckcertificaat)
- Heb ook aandacht voor training en opleiding van medewerkers die veel te maken hebben met anderstaligen.
- Zorg dat de preventiemedewerker begrip heeft van de specifieke risico's die zich kunnen voordoen bij het werken met mensen die de taal minder goed beheersen.
- 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:

- Zorg ervoor dat er goede communicatie mogelijk is tussen de leidinggevend en medewerkers die (meer) moeite hebben met lezen, schrijven of spreken van de voertaal.
- 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.

## Meer informatie

### Informatie over taal en veiligheid

- Een eenvoudige eerste stap om veiligheid op de werkvloer te verbeteren is door middel van pictogrammen of afbeeldingen.
  - Napo-films heeft korte animatiefilms gemaakt over het gebruik van pictogrammen.  
<https://www.napofilm.net/nl/napos-films/best-signs-story?filmid=napo-00...>
  - Database met pictogrammen 5x Beter: <https://www.5xbeter.nl/site/nl/hulpmiddelen/algemeen>
  - In de bouw maken ze gebruik van bouwspraak: <https://www.bouwspraak.nl/nl/onze-gebaren/borden/>
- E-book in 8 stappen veilig en gezond werken met internationale (flex)medewerkers <https://www.stigas.nl/e-book-8-stappen-veilig-en-gezond-werken-met-inte...>
- 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.  
<https://www.ser.nl/nl/Publicaties/taal-en-veilig-werken>
- De Werkgeverslijn van LTO besteedt extra aandacht aan begrijpelijke taal op de werkvloer. Bekijk de themapagina.  
<https://werkgeverslijn.nl/begrijpelijke-taal-op-de-werkvloer/>
- Tips rondom aansturen van Poolse medewerkers: <https://www.kasgroeit.nl/nieuws/tips-bij-het-aansturen-van-poolse-werkn...>
- Tips rondom nieuwkomers en anderstaligen: <https://www.5xbeter.nl/site/nl/hulpmiddelen/nieuwkomers>

### Informatie voor anderstaligen en laaggeletterden

- Informatie over wonen, zorg, onderwijs etc. in Nederland in meerdere talen <https://www.government.nl/>
- Informatie over werken in Nederland in meerdere talen: <https://www.workinnl.nl/default.aspx>
- Informatie als een minder talige medewerker iets wil leren op diverse gebieden: <https://www.lezenenschrijven.nl/ik-wil-leren>

### 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.