

VAM

Vakblad Asset Management

#1

nr. 01 / 2023



INTERNATIONAL MAINTENANCE

**EuroMaintenance 17,18,19
april at Ahoy Rotterdam**

Artificial Intelligence
Maintenance key successfactor
Asset Management is universal





International Maintenance

Veilig omgaan met anderstaligheid

Door het inhuren van buitenlandse krachten, kunnen er problemen op de werkvloer ontstaan. Voor opdrachtgevers brengt het inschakelen van niet-Nederlandse werknemers daarom een aantal extra verplichtingen met zich mee. Wat zijn best practices voor het veilig omgaan met anderstaligheid?

International maintenance betekent soms inhuur van buitenlandse contractors bij stops of bij project activiteiten. Het inschakelen van anderstaligen op de werkvloer vraagt om preventieve maatregelen, en zou eigenlijk deel moeten uitmaken van de risicoanalyse. Het ontbreken van goede communicatie door taalbarrières brengt namelijk veiligheidsrisico's. Omdat men elkaar niet begrepen heeft, kunnen er gevaarlijke situaties ontstaan. Het is daarom belangrijk dat alle werknemers weten welke procedures er zijn en op welke manier er wordt gewaarschuwd. Ook draagt betere communicatie tussen anderstaligen bij aan een betere productkwaliteit en sociale samenhang.

❖ **Best practices in het omgaan met anderstaligheid.** Dit leidt voor opdrachtgevers vaak tot vragen zegt Arjan van Dijk, Safety Delta Nederland. "Dan kun je denken aan vragen zoals in welke taal gecommuniceerd moet worden wanneer je aan de slag gaat met een anderstalige contractor? Of, welke garantie heb ik dat de veiligheidscommunicatie op de werkvloer gewaarborgd is en blijft bij inzet van vele anderstalige contractors? Ten slotte nog een veel gestelde vraag: Wat weet ik over de aanwezige veiligheidscultuur van een anderstalige contractor?"

Van Dijk geeft een tip; "Midden vorig jaar heeft de werkgroep Anderstaligen vanuit het Health & Safety Excellence Cluster van NPAL (Noordelijke ProductiviteitsAlliantie) een aantal best practices verzameld in een heldere infographic. Het gaat hier om specifieke aandachtspunten en een toolkit met verschillende hulpmiddelen met een korte uitleg wanneer die het beste ingezet kunnen worden". Ook voor de lezers van VAM is deze infographic gratis te downloaden: <https://www.npal.nl/wp-content/uploads/2022/11/Infographic-AT-4.pdf>

❖ **Strategische aspecten bij anderstaligheid.** Omgaan met anderstaligheid heeft strategische aspecten voor opdrachtgevers en contractor firma's. Van Dijk; "Allereerst is het belangrijk om als opdrachtgever te blijven investeren in vaktechnische en taalcursussen voor de eigen vakmensen, omdat dat veilig én efficiënt werken bevordert. Daarnaast test je als opdrachtgever of hoofdcontractor geselecteerde niet-Nederlandstalige medewerkers niet alleen op vakbekwaamheid, maar óók op communicatie- en taalvaardigheid en veiligheidsbewustzijn. Attitudes, meningen en (het gebrek aan) reactie op onveiligheid maken immers deel uit van de veiligheidscultuur van de in te huren organisatie". Verder dringt Van Dijk erop aan om voor tweetalige leidinggevendenden te zorgen: de groepstaal

‘Hoe communiceer ik wanneer ik aan de slag ga met een anderstalige contractors?’

en Nederlands of Engels en Duits. En, selecteer leidinggevendenden met sterke leiderschaps-eigenschappen en vaardigheden voor coaching, instructie en samenwerking. De leidinggevende kan dan goed rekening houden met de verschillende talen en (soms botsende) culturen van vakmensen.

“Investeer als (hoofd)contractor in het bijeenhouden van teams die goed samenwerken en communiceren. Dan kan een opdrachtgever reden hebben om werk aansluitend te plannen of naar voren te schuiven, zodat zo’n ingespeeld team aan het werk blijft”.

❖ Borgen veiligheid op de werkvloer bij anderstaligheid.

Omgaan met anderstaligheid heeft natuurlijk ook tactische aspecten. Hierbij horen de poortinstructie, de startwerkbijeenkomst, het werkvergunningen systeem en de LMRA als communicatie middel. Als onderdeel van de poortinstructie kunnen veiligheidsinstructies in meerdere talen worden gegeven en getoetst. Van Dijk; “Vaak zijn deze instructies heel vergelijkbaar voor verschillende opdrachtgevers en kunnen anderstaligen effectief worden geïnstrueerd. Een voorbeeld: de Deltalinqs veiligheidsinstructies zijn standaard beschikbaar in negen talen; Nederlands, Duits, Engels, Frans, Portugees, Pools, Spaans, Italiaans en Roemeens en worden digitaal gevolgd en getoetst. Bij een positief resultaat van de toets is de instructie twee jaar geldig en wordt deze direct geregistreerd in het examenregister. Indien de opdrachtgever gebruik maakt van het Digital Safety Passport worden de gevolgde instructies ook daarop geregistreerd. Je weet dan als opdrachtgever of in te huren mensen de vereiste (veiligheids)kennis hebben”.

Een belangrijk principe is om anderstaligen die alleen hun moedertaal spreken te beschouwen als niet-zelfredzaam. Geef hen via poortinstructie extra voorlichting over wat te doen bij noodsituaties. En, oefen vluchtroutes regelmatig.

❖ **Stap voor Stap.** Eenvoudig taalgebruik is noodzakelijk. Veiligheidskritische informatie, die specifiek is voor een werkactiviteit, moet stap voor stap worden gegeven aan anderstaligen. Bij de startwerk bijeenkomst controleert de leidinggevende of niet-

Nederlandstaligen de informatie begrepen hebben door hen actief bij de bijeenkomst te betrekken. “Zorg daarbij voor een ‘taalketen’ om de dag door te spreken én leerpunten van de vorige dag mee te nemen”, adviseert Van Dijk. “Als een meertalige collega hierbij als tolk werkt, moet hij of zij goed instructie kunnen geven. Bij vertaling door een meertalige medewerker dient de leidinggevende erop te kunnen vertrouwen dat de informatie juist is begrepen. Je versterkt dat vertrouwen door te surveilleren, medewerkers aan te spreken en hen te laten vertellen en hun te leren breder te kijken”.

“Maak ook werkvergunningen in meerdere talen beschikbaar. Stel eisen aan de vergunninghouder voor taalvaardigheid om de vergunning te begrijpen en te kunnen communiceren met de ploeg. En, gebruik de LMRA op de werkplek. Als de leidinggevende door taalverschillen de LMRA niet met de hele ploeg kan uitvoeren, laat dit dan doen een tweetalige collega met actieve betrokkenheid van zijn anderstalige collega’s. Zorg er verder voor dat de LMRA-kaart in meerdere talen beschikbaar bij de zowel de opdrachtgever als de contractor”.



Aanvullende praktische tips voor de werkvloer

Schrijf instructies in gewone taal, formuleer zinnen kernachtig en concreet, en gebruik taalniveau 2
Gebruik beeldtaal: dit zijn symbolen of afbeeldingen die de plaats innemen van een tekst. Hiertoe behoren ook pictogrammen over bijvoorbeeld de Life Saving Rules of Proces Safety Fundamentals
Gebruik beeldinstructies: een mimespeler legt met lichaamstaal de veiligheidsinstructies uit, of ontwikkel een animatiefilmpje zonder spraak
Geef anderstaligen die het Nederlands, Frans, Duits of Engels (minimaal) begrijpen een helmsticker waarmee visueel wordt weergegeven wie onmiddellijk kan worden aangesproken