

Begrijpelijke werk- en veiligheidsinstructies



Arboinformatie

Arbo-Informatieblad 'Begrijpelijke werk- en veiligheidsinstructies'

1	Inleiding	5
1.1	Wat staat er in de wetten en regels?	5
1.2	Wat blijkt uit wetenschappelijk onderzoek?	6
1.3	Hoe maak je een instructie die begrijpelijk en eenduidig is?	6
1.4	Wat staat er in dit Arbo-Informatieblad?	7
2	Teksten, taalniveaus en begrijpelijkheid	9
2.1	Wat zijn taalniveaus?	9
2.2	Wat is het taalniveau van werk- en veiligheidsinstructies?	9
2.3	De structuur van deze schrijfwijzer	10
3	Vorbereiding	12
3.1	Bepaal de doelgroep	12
3.2	Bepaal het doel	12
3.3	Formuleer vragen van de lezer	13
3.4	Kies een goed medium	13
4	Structuur	15
4.1	Kies een goede titel	15
4.2	Zet het doel aan het begin	15
4.3	Gebruik tussenkopjes	16
4.4	Schrijf korte teksten	17
5	Zinnen	19
5.1	Schrijf korte zinnen	19
5.2	Schrijf actieve zinnen	19
5.3	Gebruik geen tangconstructies	20
5.4	Gebruik geen dubbele ontkenningen	20
6	Woorden	22
6.1	Gebruik woorden die veel voorkomen	22
6.2	Gebruik geen formele woorden	22
6.3	Gebruik concrete woorden	23
6.4	Gebruik geen eufemismen	24
6.5	Gebruik geen nominalisaties	24
6.6	Gebruik geen vaktaal	24
6.7	Gebruik eenduidige woorden	25
6.8	Gebruik hetzelfde woord voor hetzelfde begrip	26
6.9	Gebruik geen figuurlijke taal	27
7	Wetten en regels	29
7.1	ILO-tekst	29
7.2	Arbowet	29
7.3	Arbobesluit	31

Bijlage 1	Checklist: Hoe schrijf je werk- en veiligheidsinstructies op taalniveau B1?	34
Bijlage 2	Texamen: Hoe controleer je het taalniveau van je instructies?	35
Literatuur		38
Adressenlijst		39

1 Inleiding

Werkgevers moeten zorgen voor goede werk- en veiligheidsinstructies. Dat staat in de wetten en regels en blijkt uit de rechtspraak. Maar wat is nu precies een goede werkinstructie? En wat zijn de risico's als je als werkgever niet voor goede instructies zorgt?

In dit eerste hoofdstuk bespreken we kort de relevante wetten en regels op dit gebied. We bespreken ook de resultaten van onderzoek naar de begrijpelijkheid van werk- en veiligheidsinstructies. Hieruit blijkt de noodzaak voor instructies in eenvoudig Nederlands (taalniveau B1, zie hoofdstuk 2). In de rest van dit Arbo-Informatieblad laten we zien hoe eenvoudige instructies eruitzien en hoe je ze maakt.

1.1 Wat staat er in de wetten en regels?

De International Labour Organisation (ILO) van de Verenigde Naties heeft een tekst opgesteld over veilig en gezond werken. Daarin staat dat 'veiligheids- en gezondheidsbeleid moet zijn opgesteld in een door werknemers direct begrijpelijke taal'. Werknemers moeten hun veiligheidsinstructies dus kunnen begrijpen.

De Arbowet en het Arbobesluit stellen dat werkgevers hiervoor moeten zorgen:

- Werkgevers moeten maatregelen nemen om zware ongevallen te voorkomen. Zij moeten hun werknemers bijvoorbeeld goede werk- en veiligheidsinstructies geven.
- Werkgevers moeten rekening houden met wat hun werknemers kunnen. Als zij hun werknemers instructies geven, moeten zij bijvoorbeeld rekening houden met de teksten die de werknemers kunnen begrijpen.
- Werkgevers moeten erop letten dat hun werknemers hun werk uitvoeren zoals in de werk- en veiligheidsinstructies staat.

Dit staat in de artikelen 3, 6, 10 en 19 van de Arbowet. De tekst van deze en andere artikelen uit de Arbowet en het Arbobesluit staat in hoofdstuk 7.

In de Arbowet en het Arbobesluit staat ook dat werkgevers hun werknemers 'doeltreffend'



Figuur 1.1
International Labour
Organisation

moeten voorlichten en instrueren. Bijvoorbeeld over de verschillende risico's in hun werk. Dit staat in artikel 8 van de Arbowet. Dit artikel noemt expliciet een aantal onderwerpen waarover de werkgever de werknemer goed moet voorlichten, zoals het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

In het Arbobesluit staat aan welke eisen de voorlichting in specifieke situaties moet voldoen. Soms moet de voorlichting per se schriftelijk zijn. Soms moeten bepaalde onderwerpen er verplicht in staan. Bijvoorbeeld bij voorlichting aan werknemers die in aanraking kunnen komen met asbest of lood, of die werken in een omgeving met erg harde geluiden. Er zijn ook situaties waarvoor het Arbobesluit niet expliciet stelt dat de werknemer moet zorgen voor goede voorlichting. Maar dan staat er wel dit: de werkgever moet ervoor zorgen dat de werknemer goed weet wat de gevaren van het werk zijn en hoe hij zich hiertegen kan beschermen. Dit geldt bijvoorbeeld voor werken met kankerverwekkende stoffen. Dit soort bepalingen staan in de artikelen 2.41.2, 3.5f, 4.19a, 6.8.2d, 6.11 en 7.11a van het Arbobesluit.

De Arbowet is niet alleen helder, maar ook streng:

- Geeft een werkgever zijn werknemers geen goede werk- en veiligheidsinstructies? Of let hij er niet op of zijn werknemers hun werk uitvoeren zoals in de instructies staat? En leidt de werknemer daardoor schade? Dan moet de werkgever die schade betalen.
- Ook kan de werkgever een boete krijgen, als de rechter vaststelt dat er sprake is van een overtreding van de wet. Ook als er geen schade voor de werknemer is.
- Is er bij een overtreding sprake van mogelijke ernstige schade voor de werknemer of van levensgevaar? Dan pleegt de werkgever

een misdrijf en kan de strafrechter hem een boete of zelfs een gevangenisstraf opleggen.

De rechtspraak past deze strenge regels ook toe. Dit bleek bijvoorbeeld in april 2011, uit een uitspraak van de Kantonrechter Utrecht. De Kantonrechter oordeelde dat een werkgever die een van zijn werknemers geen goede veiligheidsinstructies had gegeven, moest betalen voor de schade van deze werknemer. De werknemer raakte met zijn hand bekneld tussen twee spoorstaven die met een vorkheftruck op elkaar werden gestapeld. De werkgever had deze werknemer alleen algemene veiligheidsinstructies gegeven, en geen specifieke veiligheidsinstructies voor het stapelen van spoorstaven met een vorkheftruck. Maar de werkgever wist wél dat dit een taak is die risico's met zich meebrengt, en dat daar specifieke veiligheidsinstructies voor zijn. De werknemer kreeg in deze zaak gelijk en de werkgever moest betalen voor de schade van de werknemer. De rechter vond dat de werkgever de werknemer geen duidelijke en ondubbelzinnige veiligheidsinstructies had gegeven. Daarmee had deze werkgever volgens de rechter niet aan zijn zorgplicht voldaan.

Werkgevers moeten dus zorgen voor duidelijke en ondubbelzinnige werk- en veiligheidsinstructies. De meeste organisaties hebben al instructies. Maar hoe duidelijk zijn deze instructies? Weet een werknemer die met deze instructies moet werken ook echt wat hij moet doen? En als dat niet zo is, waar ligt dat dan aan? Welke rol spelen taalproblemen bij ongelukken op het werk?

1.2 Wat blijkt uit wetenschappelijk onderzoek?

De vragen hierboven staan centraal in het onderzoek van Paul Lindhout, waarop hij in



Figuur 1.2
Zorg voor duidelijke en ondubbelzinnige veiligheidsinstructies voor mensen die werken met een vorkheftruck

2009 promoveerde. Lindhout deed onderzoek naar de taal in veiligheidsinstructies van BRZO- en ARIE-bedrijven. Uit dit onderzoek bleek dat de mensen die met veiligheidsinstructies moeten werken, deze instructies vaak niet begrijpen. Het taalniveau van veel veiligheidsinstructies is te hoog. Dit zorgt voor 'onbeheerste veiligheidsrisico's' bij deze bedrijven. Lindhout stelt:

“Taalproblemen vormen een duidelijk onderschat gevaar. Onderzoek geeft aan dat 'omgaan met procedures en instructies' zich de afgelopen 5 jaar heeft ontwikkeld tot de grootste groep oorzaken van zware ongevallen. De woorden 'misverstand' en 'niet begrijpen' vallen hier nogal eens bij.”
(p. 238)

Veel werknemers begrijpen hun werkinstructies dus niet goed. De instructies zijn te moeilijk; het taalniveau is te hoog. Er zijn ook instructies die wel begrijpelijk zijn, maar die niet concreet of niet duidelijk zijn. Dit leidt tot misverstanden. De gevolgen van onbegrijpelijke en onduidelijke werk- en veiligheidsinstructies laten zich raden. Instructies die je niet begrijpt, kun je ook niet opvolgen. Met alle gevaarlijke gevolgen van dien.

Wat kun je hieraan doen? Dat is niet zo moeilijk: zorg voor werk- en veiligheidsinstructies die begrijpelijk en eenduidig zijn. Daarmee voorkom je ongelukken en bespaar je veel geld.

1.3 Hoe maak je een instructie die begrijpelijk en eenduidig is?

Paul Lindhout concludeert dat het taalniveau van veel werk- en veiligheidsinstructies te hoog is. Als je je instructies in eenvoudig Nederlands schrijft en goed afstemt op de ontvanger, zijn ze beter te begrijpen. Door eenvoudige en concrete taal te gebruiken, is het voor de lezer duidelijker wat je bedoelt en wat je van hem verwacht. Hierover ontstaan dan geen misverstanden. In dit Arbo-Informatieblad staat hoe je zo'n instructie maakt.

1.4 **Wat staat er in dit Arbo-Informatieblad?**

Dit Arbo-Informatieblad is een schrijfwijzer. Deze schrijfwijzer is een hulpmiddel om werk- en veiligheidsinstructies op taalniveau B1 te schrijven. In deze schrijfwijzer staat wat de schrijfgeregels voor taalniveau B1 (eenvoudig Nederlands) zijn. Dit zijn 21 regels. Ook wordt duidelijk hoe je deze regels toepast in werk- en veiligheidsinstructies. Als je je bij het schrijven van een instructie houdt aan deze 21 regels, schrijf je de instructie vanzelf in eenvoudig Nederlands. In bijlage 1 vind je een checklist met de regels. In bijlage 2 bespreken we Texamen, een digitaal meetinstrument waarmee je het taalniveau van je instructies kunt meten.

Ten slotte hebben we een aantal deskundigen geïnterviewd over dit vraagstuk. Aan het eind van elk hoofdstuk in dit Arbo-Informatieblad staat zo'n interview. De deskundigen die we geïnterviewd hebben, zijn:

- Roel Gans, directeur Gezond en Veilig Werken, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Paul Lindhout, inspecteur-specialist MHC bij de Arbeidsinspectie.
- Marco Kuijsten, hoofd Safety NS Reizigers.
- Renée Weij, tot 1 oktober 2011 directeur Veiligheid, Milieu en Kwaliteit, Alliander.
- Wim van Veelen, beleidsadviseur arbeidsomstandigheden FNV.
- Gerard Zwetsloot, senior research scientist TNO | Special professor Occupational Health and Safety Management, Nottingham University.



Roel Gans

Roel Gans, directeur Gezond en Veilig Werken, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

“De directie Gezond en Veilig Werken is verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling op het gebied van gezond en veilig werken. We werken daarbij intensief samen met de sociale partners. Bijna alles wat we hier doen, doen we samen met sociale partners en anderen.

Als we nieuwe beschermingsnormen voor bepaalde stoffen vaststellen, laten we ons bijvoorbeeld adviseren door de Gezondheidsraad. En hoe we die beschermingsnormen in het bedrijfsleven invoeren, bespreken we intensief met sociale partners. Op die manier zorgen we ervoor dat wat we hier bedenken ook kan worden uitgevoerd door bedrijven.

We werken in Nederland al meer dan honderd jaar aan de bevordering van gezond en veilig werken. Dat heeft ertoe geleid dat we heel veel kennis en ervaring hebben op dit gebied. Mijn directie werkt er daarom hard aan om ervoor te zorgen dat al die kennis wordt verspreid. Zodat de mensen in de bedrijven die dagelijks werken aan gezond en veilig werken over de juiste kennis beschikken.

Ten slotte is het natuurlijk belangrijk dat we de wetten en regels die we hier maken ook handhaven. Daar steken we samen met de Arbeidsinspectie en andere toezichthouders veel energie in.

Alles wat we hier doen heeft als doel dat werkgevers en werknemers op de werkvloer gezond en veilig werken. Dat betekent dat er een goede vertaalslag moet zijn van ons beleid, onze kaders, onze wetten en regels. Dat is van essentieel belang. Dit gebeurt bijvoorbeeld met werk- en veiligheidsinstructies. Maar werknemers moeten die werk- en veiligheidsinstructies wel kunnen begrijpen, anders kunnen we ze net zo goed niet opstellen.

Dat geldt ook voor Arbocatalogi die de sectoren zelf maken. Als de maatregelen die daarin staan niet helder en concreet zijn,

weten werkgevers en werknemers niet wat ze moeten doen. Arbocatalogi kunnen pas echt effect hebben, als mensen op de werkvloer er concreet iets mee kunnen. De arbocatalogus is volgens mij een prima instrument om instructies in op te nemen of te maken.

Mijn vorige baan was bij het ministerie van Verkeer & Waterstaat. Van daaruit weet ik dat de vliegtuigsector erg serieus bezig is met veiligheid. De onderhoudshandboeken van de vliegtuigmonteurs zijn bijvoorbeeld over de hele wereld geschreven in begrijpelijke taal. In die sector noemen ze dat ‘Simplified Technical English’. Dat zorgt ervoor dat iedere monteur het onderhoud aan vliegtuigen goed kan doen. Niet alleen in Amsterdam, maar ook in Nairobi, Sjanghai of Los Angeles.

In de luchtvaartsector is het veiligheidsdenken veel verder geïnstitutionaliseerd dan in andere sectoren. Veiligheid is een tweede natuur. Mede door het hoge risicobesef is iedereen ervan doordrongen hoe belangrijk veiligheid is. En ze doen er alles aan om de veiligheid van personeel en passagiers te garanderen. Daar kunnen we in andere sectoren, ook als het gaat om werk- en veiligheidsinstructies, nog wat van leren.”