



TAALNIVEAU

Hoe duidelijk zijn uw veiligheidsinstructies?

Mensen die met veiligheidsinstructies moeten werken, begrijpen ze vaak niet. Het taalniveau is te hoog. De gevolgen laten zich raden. Kunnen we met begrijpelijke veiligheidsinstructies ongelukken voorkomen en kosten besparen? Corrien Blom en Inge Leenders van BureauTaal denken van wel.

TEKST: CORRIEN BLOM EN INGE LEENDERS ILLUSTRATIES: BUREAU TAAL, ANP, SDU

Indien er zich in de nabijheid van de werkplek delen van een elektrische installatie bevinden die niet spanningsloos kunnen worden gemaakt, moeten er speciale aanvullende voorzorgsmaatregelen worden toegepast voordat wordt begonnen met de werkzaamheden zoals beschreven onder 'werken in de nabijheid van actieve delen'.

Weet u wie hier wat moet doen? Het is niet erg als u het antwoord niet weet. U werkt waarschijnlijk nooit met dit soort instructies. Maar hoe zit het met de mensen die wel met deze teksten moeten werken? Begrijpen zij wel wat hier staat? Vorig jaar beschreef Paul Lindhout in Safety! de resultaten van zijn onderzoek naar de taal in veiligheidsinstructies. Uit dit onderzoek bleek dat de mensen die met deze instructies moeten werken, ze vaak niet begrijpen. Het taalniveau van veiligheidsinstructies is te hoog. De gevolgen laten zich raden. Kunnen we met begrijpelijke veiligheidsinstructies ongelukken voorkomen en kosten besparen? Wij denken van wel.

Wat zijn taalniveaus?

Om te laten zien wat het probleem is met veel veilig-

heidsinstructies, moeten we eerst iets vertellen over taalniveaus. Niet alle mensen zijn even taalvaardig. Ze hebben verschillende taalniveaus. Je kunt het taalniveau van mensen meten met de zes taalniveaus van de Raad van Europa: A1 is het laagste niveau en C2 het hoogste. Mensen met taalniveau B1 begrijpen teksten met taalniveau B1, en alles daaronder (A2 en A1). En ze begrijpen ook teksten met taalniveau B2, want een tekst van één taalniveau hoger, dat lukt nog wel. Maar dan houdt het op. Mensen met taalniveau B1 begrijpen dus geen teksten op taalniveau C1 en C2.

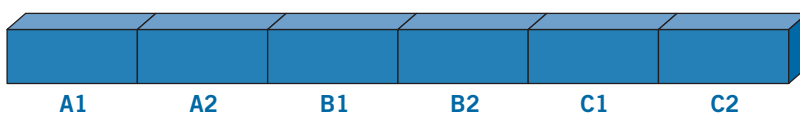
Wat is het taalniveau van veiligheidsinstructies?

De meeste veiligheidsinstructies zijn geschreven op taalniveau C1. Net als de meeste andere teksten van bedrijven en overheidsinstellingen. Maar ongeveer 60% van de Nederlanders komt niet verder dan taalniveau B1. Voor deze mensen zijn de veiligheidsinstructies dus te moeilijk, ze begrijpen ze niet. In zo'n instructie staat bijvoorbeeld:

Bij werkzaamheden en in omstandigheden waarbij gevaar bestaat voor het inademen van schadelijke stoffen dient het voorgeschreven adembeschermingsmiddel te worden gebruikt.

Verplaats uzelf eens in de monteur die met deze instructie moet werken. Lees de instructie door zijn ogen. Voelt u zijn onbegrip? Wat zijn die "omstandigheden waarbij gevaar bestaat voor het inademen van schadelijke stoffen"? Om wat voor "schadelijke stof-

Taalniveau



fen" gaat het? Schadelijk waarvoor? En wat is het "voorgescreven adembeschermingsmiddel"? Wie "dient" dit te gebruiken? Het is niet moeilijk te bedenken waar dit onbegrip toe leidt. Want wat gebeurt er als de monteur niet weet dat hij een bepaald masker moet opzetten? En als hij niet weet in welke situaties hij dat precies moet doen? Precies, dan ontstaan er gevaarlijke situaties.

Hoe kan het ook?

In eenvoudig Nederlands ziet de instructie er zo uit: *Doet u werk waarbij giftige gassen kunnen vrijkomen? Of bent u op een plaats waar giftige gassen kunnen vrijkomen? Gebruik dan masker x.*

In deze tekst staan korte zinnen en eenvoudige woorden, die de lezer aanspreken. Verder hebben we iedere actie en ieder ding zo concreet mogelijk geformuleerd. Dat helpt al enorm, maar is niet alles. Bij een begrijpelijke veiligheidsinstructie komt veel meer kijken. Dat laten we in vijf stappen zien:

Stap 1. Bedenk wie wat moet doen

Voordat we gaan schrijven, bedenken we goed wie wat moet doen, en in welke volgorde. Wat moet de lezer, de monteur dus, zelf allemaal doen? En wat moeten anderen doen, en wanneer? Dit hebben we allemaal expliciet in de tekst gezet. Zo kunnen er geen misverstanden ontstaan.

Stap 2. Bedenk welke vragen de lezer heeft

Daarna hebben we bedacht welke vragen de monteur heeft. Dat zijn bijvoorbeeld deze vragen:

- Mag ik dit werk doen?
- Wat moet ik doen voordat ik naar de klant ga?
- Welke spullen moet ik meenemen?
- Wat moet ik doen als ik klaar ben?

We hebben deze en andere vragen gebruikt voor de structuur van de tekst. De monteur ziet dan meteen waar hij welke informatie kan vinden. En ook wat hij eerst moet doen, en wat later. Ook zorgen we er hiermee voor dat de monteur op al zijn vragen een antwoord krijgt.

Stap 1 en stap 2 zorgen ervoor dat de volgorde in de tekst anders wordt. Een instructie is eigenlijk een soort checklist: eerst moet je A doen en dan B. Het is voor de monteur wel zo gemakkelijk als we het dan ook zo opschrijven, in de volgorde van wat hij allemaal moet doen.

Stap 3. Maak korte, actieve zinnen

De volgende stap is dat we naar de zinnen kijken. We hebben korte, actieve zinnen gemaakt.

- In een korte zin staat maar één boodschap. Staan er meer boodschappen in een zin? Dan is de kans groot dat minder taalvaardige lezers de zin niet begrijpen.
- In een actieve zin staat expliciet wie wat moet doen. In een passieve zin, met "worden" of "zijn", is dit niet zo.

Een voorbeeld van een lange en passieve zin in de oorspronkelijke tekst is deze:

Indien er geen galvanische scheiding is tussen de primaire delen van de kWh-meter en de datakabel naar de gasmeter, dient die datakabel in een beschermhuis te worden aangebracht.

Deze zin roept vragen op: wie moet de datakabel in een beschermhuis aanbrengen? Hieronder hebben we van deze zin twee korte, actieve zinnen gemaakt.

Is er geen galvanische scheiding tussen de datakabel en de primaire delen van de kWh-meter? Dan moet je de datakabel in een beschermhuis monteren.

Hier staat een deel van een veiligheidsinstructie voor monteurs die aan het elektriciteitsnet werken. Links de oorspronkelijke instructie. Rechts dezelfde instructie, maar nu op taalniveau B1. Wat zijn de verschillen? De volgorde is anders. En ook de lengte van de zinnen en de keuze van de woorden is anders.

Oorspronkelijk veiligheidsinstructie	Veiligheidsinstructie taalniveau B1
<p>1. Doel Het veilig plaatsen of verwisselen van een kWh-meter, TF ontvanger of relais bij aansluitingen ≤ 80A. Voor dezelfde activiteit met een directe kWh-meter, TF ontvanger of relais op of nabij een LS rek: zie VWI E-25.</p> <p>2. Toepassingsgebied In LS-aansluitingen, te bepalen door de netbeheerder.</p> <p>3. Aanwijzingen en opdrachtverstrekking</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering door minimaal een VOPm; indien ten gevolge van het verwijderen van de meter de tariefdraad geknipt of aangesloten dient te worden in een metalen aansluitkast: uitvoering door minimaal een VPs. • Opdrachtverstrekking door WV, via werkplan of raamopdracht. <p>4. Voorwaarden</p> <ul style="list-style-type: none"> • De werkplaats is voldoende ruim, droog en verlicht. • Er wordt spanningsloos en stroomloos gewerkt. • Uitvoering vindt plaats volgens het voor deze activiteit geldende montagevoorschrift en/of bedieningshandleiding. 	<p>In deze veiligheidswerkinstructie lees je hoe je veilig een direct aangesloten kWh-meter, TF ontvanger of relais plaatst, vervangt en weghaalt. In deze instructie staan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 wie dit werk mag doen; 2 wat je moet doen voordat je naar de klant gaat; 3 wanneer je met de werkzaamheden mag beginnen; 4 hoe veilig de werkzaamheden uitvoert; 5 wat je moet doen als je klaar bent met de werkzaamheden. <p>1 Wie mag dit werk doen? Je moet minstens de opleiding VOPm hebben gehaald, anders mag je dit werk niet doen.</p> <p>Let op: Moet je een tariefdraad knippen of aansluiten in een metalen aansluitkast? Dan mag je dit werk alleen doen als je de opleiding VP hebt gehaald.</p> <p>2. Wat moet je doen voordat je naar de klant gaat?</p> <p>Neem altijd deze spullen mee om veilig te kunnen werken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vlamvertragende veiligheidskleren • Veiligheidsschoenen • E-isolerende handschoenen • Spanningstester • Veiligheidshandgereedschap



In deze zinnen is duidelijk wie wat moet doen. En in elke zin staat maar één boodschap.

Stap 4. Gebruik eenvoudige woorden

Na de zinnen komen de woorden. We hebben eenvoudige woorden gebruikt. Dit zijn voorbeelden van woorden die we vervangen hebben:

Oorspronkelijke instructie

- *Verwijderen*
- *Veiligheidsschoeisel*
- *Afwijkingen constateren*

B1-instructie

- *Weghalen*
- *Veiligheidsschoenen*
- *Als je ziet dat er iets niet klopt*

Maar er zijn ook veel woorden die we hebben laten staan, bijvoorbeeld: galvanische scheiding, tariefzekerings en beschermhuis. Dit zijn woorden uit de vaktaal van de monteurs, jargonwoorden. De monteurs weten precies wat we met deze woorden bedoelen. Als we dit soort woorden vervangen, maakt dat de tekst voor de monteurs juist minder begrijpelijk. Daarom doen we dat niet.

Stap 5. Formuleer zo concreet en expliciet mogelijk

In stap 3 en 4 hebben we de zinnen kort en actief gemaakt en de woorden eenvoudig. Maar we zijn nog niet klaar. Er staat namelijk nog abstracte en onduidelijke taal in de instructie. In stap 5 formuleren we iedere actie en ieder ding zo concreet en zo expliciet mogelijk. Bijvoorbeeld zo:

Oorspronkelijke instructie

- *Stel de spanningsloosheid vast*
- *Gebruik het voorgeschreven adembeschermingsmiddel*

B1-instructie

- *Controleer met de spanningstester of er geen spanning meer op staat*
- *Gebruik masker X*

Wat vinden de gebruikers?

Wij hebben onze B1-instructie voorgelegd aan mensen uit het veld, van netbeheerder Alliander. Alliander ziet wel iets in de nieuwe instructies, en ook van andere netbeheerders komen positieve geluiden. Renee Weij, directeur Veiligheid, Milieu en Kwaliteit van Alliander, zegt: 'De "vertalingen" van de werkinstructies hebben ons erg verrast! Er bleek een groot verschil te zijn tussen het taalniveau van de makers van de instructies en het taalniveau van de mensen die ermee moeten werken. We gaan nu samen met collega's uit onze branche onderzoeken hoe we meer gebruik kunnen maken van deze aanpak.' Ook Martin Deutekom en Renger Geurts, de installatieverantwoordelijken voor gas van Alliander, zijn positief. 'Als onze medewerkers de veiligheidsinstructies niet goed begrijpen, kan het zijn dat ze

allemaal iets anders begrijpen. Door in deze instructies "je moers taal" te spreken, maak je je instructies echt begrijpelijk. Zo zorg je ervoor dat de mensen die ermee moeten werken, allemaal hetzelfde begrijpen. Veiligheid in je bedrijf zit dus niet alleen in techniek en procedures, maar zeker ook in begrijpelijke veiligheidsinstructies. Hiermee geef je een concrete invulling aan veiligheid en daar is iedereen bij gebaat.'

Wat levert het op?


Wij denken dat veiligheidsinstructies op taalniveau B1 veel voordelen hebben. Dit zijn de twee belangrijkste voordelen die wij zien:

1. Minder ongelukken op het werk

Veiligheidsinstructies zijn er niet voor niets: ze moeten ervoor zorgen dat monteurs veilig hun werk kunnen doen, zodat we ongelukken voorkomen. Een instructie die je niet begrijpt, kun je ook niet opvolgen. En dat leidt tot gevaarlijke situaties. Zorg daarom als werkgever voor instructies die uw werknemers begrijpen. Daar hebben zij recht op. Want alleen dan kunnen zij veilig hun werk doen, zodat er geen ongelukken gebeuren

2. Minder kosten voor werkgevers

Met begrijpelijke veiligheidsinstructies bespaart u als werkgever kosten. Afgelopen voorjaar oordeelde de Kantonrechter Utrecht dat een werkgever moest betalen voor de schade die een van zijn werknemers had opgelopen bij een arbeidsongeval. De rechter vond dat de werkgever deze werknemer geen duidelijke veiligheidsinstructies had gegeven. Volgens de rechter had de werkgever daarmee niet aan zijn zorgplicht voldaan. Dus: geeft u geen duidelijke werkinstructies? Dan voldoet u niet aan uw zorgplicht. En dat kan u veel geld kosten.

Er is nog geen onderzoek gedaan naar de effecten van B1-instructies. We weten bijvoorbeeld niet of monteurs deze instructies vaker lezen, beter lezen of beter onthouden dan C1-instructies. En of ze deze instructies uiteindelijk beter opvolgen. De taal van de instructie is natuurlijk ook niet het enige. Er is een heel scala aan factoren dat bepaalt of iemand een instructie opvolgt. Maar één ding staat vast: als je een onbegrijpelijke instructie maakt, kan je lezer daar in ieder geval niets mee. Anders gezegd: wil je dat een monteur je instructie opvolgt? Zorg er dan in ieder geval voor dat deze begrijpelijk is. Schrijf je instructie dus op taalniveau B1. 



¹Corrien Blom en Inge Leenders werken bij BureauTaal, als communicatieadviseur, schrijver en docent.

**GEEFT U GEEN
DUIDELIJKE WERK-
INSTRUCTIES? DAN
VOLDOET U NIET AAN
UW ZORGPLICHT. EN
DAT KAN U VEEL GELD
KOSTEN.**