

BIJLAGE 11

bij thesis

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

Een verkennend onderzoek naar het raakvlak
tussen taalproblemen en zware ongevallen

Paul Lindhout

TU-Delft/MoSHE

maart 2009

BIJLAGE 11
Resultaten deelonderzoek 5
Schriftelijke enquête
"Omgaan met taalproblemen"

In deze bijlage is de uitvoering van de enquête beschreven. De vragenlijst en de respons zijn hier tevens opgenomen.

Uitvoering van de enquête

Bij de opzet van de vragenlijst is gebruik gemaakt van de inzichten verkregen uit de literatuurstudie en de interviews. De werkljst in bijlage 5 geeft van dit proces een overzicht.

Bij de uitvoering van de enquête is een steekproef getrokken uit het adressenbestand van MHC bedrijven van de Arbeidsinspectie directie MHC zoals dat op 25 november 2008 in het registratiesysteem i-net aanwezig was. Het betreft hier 785 bedrijven zoals in onderstaande tabel verdeeld over de verschillende categorieën.

Bedrijven	i-net adressen	Selectie	Categorie
ARIE	348	66	ARIE
PBZO + ARIE	28	8	BRZO
PBZO	149	49	
VR	260	84	
totaal	785	207	

Tabel 1 Verdeling aantallen BRZO en ARIE bedrijven

De gewenste steekproefgrootte is circa 100 respondenten. Bij een non-respons van circa 50% zijn rond 200 adressen voor het toezenden van vragenlijsten nodig. Dit betekent dat elk 4^e adres moet worden gekozen. Met een *random* startgetal tussen 1 en 4 en elke 4^e daarna is een voorselectie van 196 adressen gemaakt. Vervolgens is gecorrigeerd voor dubbelingen bij enkele bedrijven die verschillende vestigingen hebben maar vanuit een landelijk hoofdkantoor hun BRZO- of ARIE verplichtingen invullen. Er zijn daarvoor in de plaats de eerstvolgende bedrijven in de lijst gekozen. Tenslotte zijn 10 adressen toegevoegd van bedrijven die via interviews of anderszins al bij dit onderzoek betrokken waren. Van de in totaal 785 adressen zijn er zo 207 geselecteerd.

Vanuit het kantoor van de AI-MHC directie, gevestigd in het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in Den Haag, zijn brieven met vragenlijsten en retourenveloppen aan de 207 adressen in de steekproef verzonden. Op praktische redenen is dit werk bij kantoor Arnhem uitgevoerd en ook zijn daar de brieven met de vragenlijst op de post gedaan.

In de begeleidende brief is het doel van het onderzoek toegelicht en is aangegeven dat het om een onderzoek in samenwerking tussen de TU Delft en de Arbeidsinspectie gaat. De retour enveloppen zijn aan het AI kantoor te Arnhem gericht waar de uitwerking van de vragenlijsten is uitgevoerd.

Na ontvangst is bij de postbehandeling per vragenlijst een datum van ontvangst afgestempeld.

Met behulp van een speciaal voor deze enquête ingerichte Excel spreadsheet zijn de vragenlijsten geregistreerd en zijn de gegevens verzameld.

Vervolgens is na ontvangst van 50 bruikbare vragenlijsten een 1^e analyse op de gegevens uitgevoerd :

- Voor de enquête als geheel is de non-respons bepaald.
- Het aantal bruikbare ingevulde vragenlijsten N is bepaald (N=50 bij de 1^e analyse)
- Per vraag is de non-respons bepaald.
- De aantallen per antwoordcategorie zijn bepaald en naar percentages teruggerekend.
- Voor de vragen met antwoordrubrieken is een histogram gemaakt.
- Voor de ja/nee vragen is een grafische weergave opgesteld.
- Voor de open vragen is, na clusteren, een lijst van de meest gegeven antwoorden opgesteld.

Vragenlijst "Omgaan met taalproblemen"

nummer

1

Introductie

Taalproblemen kunnen ontstaan bij gebaren, lezen, schrijven of spreken door analfabetisme, laaggeletterdheid of verschillende talen in een werksituatie. De Arbeidsinspectie onderzoekt samen met de TU-Delft hoe bedrijven met taalproblemen omgaan. De onderzoeksresultaten worden geanonimiseerd.

Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 20 minuten. De vragen zijn gericht aan de verantwoordelijken voor personeel en voor veiligheid in het bedrijf. Kruis het vakje bij het antwoord van uw keuze aan. Maak bij toelichting zonodig gebruik van een bijlage. Gebruik een zwarte pen. Bij enkele vragen is meer dan 1 antwoord mogelijk. U kunt daar meer dan 1 vakje aankruisen. Hartelijk dank voor uw medewerking !

De ingevulde vragenlijst kunt u kosteloos retourneren met behulp van bijgevoegde antwoordenvolpette naar :

Arbeidsinspectie - MHC taalonderzoek,
Antwoordnummer 1603,
6800 WC Arnhem

Het bedrijf behoort tot de categorie :

VR

PBZO

PBZO/ARIE

ARIE

anders :

I Visie van het bedrijf

1 Welke gevaren ziet het bedrijf in verband met taalproblemen ?

.....

2 Welke knelpunten ervaart het bedrijf bij het omgaan met taalproblemen ?

.....

3 Hoe gaat het bedrijf daar mee om ?

.....

4 Welke aanpak zou het bedrijf willen kiezen in de nabije toekomst ?

.....

II Situatie bij het bedrijf

- 5 Is het "Convenant laaggeletterdheid" bij het bedrijf bekend ?
 ja nee anders :

- 6 Hoeveel eigen werknemers zijn in het bedrijf werkzaam ?
 minder dan 5 5-10 10-50 50-100 100-500 meer dan 500
- 7 "Hoeveel werknemers van ""derden"" zijn in het bedrijf (incidenteel, maximaal) aanwezig ?"
 minder dan 5 5-10 10-50 50-100 100-500 meer dan 500
- 8 Worden er verschillende talen (incidenteel) in het bedrijf gesproken ?
 ja nee anders :

- 8A zo ja, welke ?
 Engels Turks Marokkaans Pools Tjechisch Russisch
 Bulgaars Roemeens Frans Duits anders

- 9 Is er analfabetisme en/of laaggeletterdheid onder het eigen personeel aanwezig ?
 ja nee anders :

- 9A zo ja, geef een schatting van het percentage van laaggeletterde werknemers :
 minder dan 2% 2 - 5 % 5 -10 % 10 - 15 % 15 - 20 % meer dan 20 %
- 10 Worden er taalcursussen aan werknemers gegeven ?
 ja nee anders :

- 11 In welke situaties zijn taalproblemen aan de orde ?
 nieuwbouw onderhoud magazijn leveranciers anders

- 12 Is taalvaardigheid een criterium bij werving en selectie van het eigen personeel ?
 ja nee anders :

- 12A zo ja, hoe ?
 brief gesprek schrifttest taalpas anders :

- 13 Is taalvaardigheid een criterium bij het toelaten van werknemers van "derden" ?
 ja nee anders :

- 13A zo ja, hoe ?
 vca certificaat contract eis schrifttest via tolk anders :

III Procedures en instructies

- 14 Op welk denkniveau worden procedures en werkinstructies geschreven ?
 basis lbo mbo mavo/havo hbo universiteit
- 15 In hoeveel talen is de informatie op computerschermen beschikbaar ?
 1 2 3 – 5 5 – 10 >10
- 16 Worden mondelinge instructies in de eigen taal van elke werknemer gegeven ?
 ja nee anders :
- 16A zo ja, hoe ?
 aan voorman aan groep via tolk video anders :
- 17 Worden schriftelijke instructies in de eigen taal van elke werknemer gegeven ?
 ja nee anders :
- 17A zo ja, hoe ?
 via prikbord handboek eigen kopie presentatie anders :
- 18 Hoe worden veiligheidsinstructies aan werknemers van derden gegeven ?
 handboek werkvergunning folder video werkoverleg anders :
- 19 In hoeveel talen heeft het bedrijf procedures en werkinstructies ?
 1 2 3 – 5 5 – 10 >10
- 20 Gebruikt het bedrijf het personeelsblad voor het geven van veiligheidsinformatie aan werknemers ?
 ja nee anders :
- 21 Wordt na het geven van een veiligheidsinstructie gecontroleerd of het begrepen is ?
 ja nee anders :
- 21A zo ja , hoe ?
 in praktijk navragen handtekening testvragen anders :
- 22 Worden procedures en instructies op een vastgestelde manier goed leesbaar opgesteld ?
 ja nee anders :
- 22A zo ja , hoe ?
 taalniveau lay-out foto's tijdsvolgorde bulletpoints anders :

I V Management en beleid

23 Waren er de afgelopen 2 jaar (bijna) ongevallen waarbij menselijke fouten een rol hebben gespeeld ?

ja nee anders :

23A zo ja, welke menselijke fouten waren dit ?

24 Zijn er de afgelopen 2 jaar (bijna) ongevallen waarbij taalproblemen een rol speelden voorgevallen ?

ja nee anders :

24A zo ja, welke taalproblemen waren dit ?

25 Ervaart het bedrijf problemen bij het laten volgen van opleidingen en trainingen door werknemers ?

ja nee anders :

25A zo ja, welke opleidingen en trainingen ?

26 Is de branchevereniging waar het bedrijf toe behoort actief rond het onderwerp taalproblemen ?

ja nee anders :

26A zo ja, waar richten deze activiteiten zich concreet op ?

27 Onderzoekt het bedrijf regelmatig hoe het met taalproblemen gesteld is ?

ja nee anders :

27A zo ja, hoe ?

27B zo ja, hoe vaak ?

28 Gebruikt het bedrijf een of meer standaard management systemen ?

ja nee anders :

28A zo ja, welke ?

VCA ISO9001 ISO14001 OSHAS18001 anders :

29 Komt omgaan met taalproblemen in de interne management systemen van het bedrijf voor ?

ja nee anders :

29A zo ja, hoe gebeurt dit ?

30 Is het onderwerp "taalproblemen" onderdeel van het VBS (Veiligheidsbeheerssysteem) ?

ja nee anders :

31 Heeft u in verband met taalproblemen toevoegingen, opmerkingen of suggesties ?

Respons op enquête "Omgaan met taalproblemen" [Tussenstand N=50]

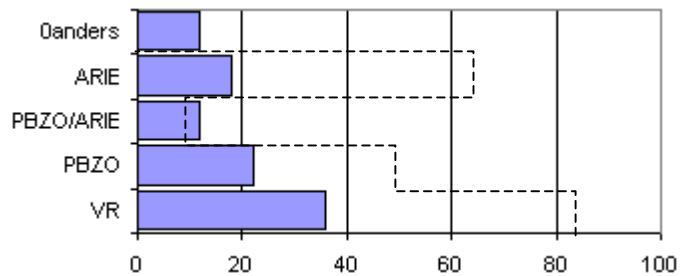
	207	totaal verstuurd aantal vragenlijsten
	8	niet ingevuld retour
	199	netto verstuurd
N =	50	ingevulde vragenlijsten
	74,9	enquête netto non respons %

O Categorie bedrijf

non respons per vraag 6 %

	%
VR	36
PBZO	22
PBZO/ARIE	12
ARIE	18
0anders	12

----- verstuurd aantal



%	0 anders
4	BRZO
2	meer dan 1 BRZO categorie
6	niet aangegeven

I Visie van het bedrijf

1 Welke gevaren ziet het bedrijf in verband met taalproblemen ?

non respons per
vraag %
 2

Meest gegeven antwoorden :

	%	gevaar
	28	mis communicatie
1	16	instr niet begrijpen
	16	onveiligheid
1	8	training niet effectief
	6	handling stoffen
	6	onbegrip tussen wn
1,2	6	foute handelingen
	4	communicatie beperkt
1,2	4	fout reageren op alarm
	2	chauffeurs
	2	cultuur/gedrag

Z1	34	afwijken instructies
Z2	10	fouthandelingen
	22	nvt/geen
	0	nvt/geen < 5 medewerkers
	2	nvt/geen 5-10 medewerkers
	12	nvt/geen 10-50 medewerkers
	8	nvt/geen 50-100 medewerkers
	0	nvt/geen 100-500 medewerkers
	0	nvt/geen >500 medewerkers

2 Welke knelpunten ervaart het bedrijf bij het omgaan met taalproblemen ?

non respons per
vraag %

6

Meest gegeven antwoorden :

	%	knelpunt
1	8	omgaan met chauffeurs
	8	productieverliezen
2	6	training moeilijk
2	6	info overdracht gesprek
1	6	diversiteit, meertaligheid
1	6	oosteuropese talen
	4	onveiligheid
2	4	begrijpen wvg
	4	dagelijkse leiding
	2	onbegrip tussen mw
	2	mw selecteren
1	2	arbeidsmarkt krapte
2	2	uitleg geven
	2	e-mail verkeer
2	2	werkoverleg
2	2	reactie bij calamiteiten
	2	dyslexie
z1	22	meertaligheid
z2	22	instructies

3 Hoe gaat het bedrijf daar mee om ?

non respons per
vraag 14

%

Meest gegeven antwoorden :

	%	omgaan
1	10	NL,En,Du(,Fr) verstaanbaar eis
4	8	instructie in diverse talen
3	8	tolk-mw-voorman-wvg houder
	8	zet taalcursussen in
1	6	alleen NL taligen in dienst
1	6	NL lezen/spreken eis/criterium
3	4	Contactpersoon En, Du, NL
	4	Pictogrammen
	4	Kennis toetsen
4	4	aangepaste trainingen
1	2	taaltest verplicht
	2	functioneringsgesprek
2	2	herhalen instructies
2	2	mw vat na instructie samen
2	2	invullen op controlelijst
	2	vooraf wvg bespreken
	2	PBM's verplichten
3	2	inhuren vertaalbureau
3	2	inhuren tolk bij shiftwissel
z1	24	taalbeheersing=criterium w&s
z2	6	controle mw begrip instructie
z3	16	contactpersoon/tolk
z4	12	aangepaste training/instructie

4 Welke aanpak zou het bedrijf willen kiezen in de nabije toekomst ?

non respons per
vraag 22

%

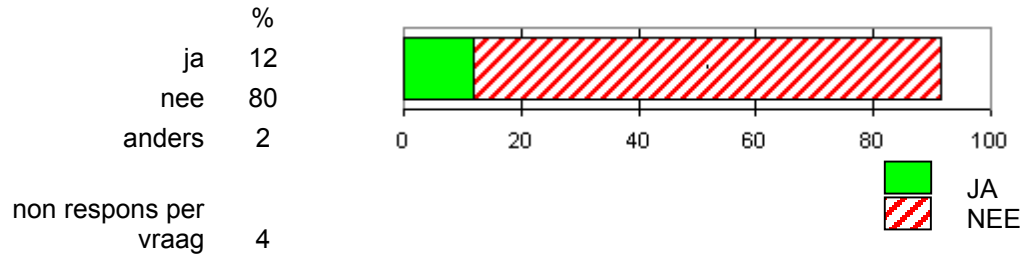
Meest gegeven antwoorden :

	%	aanpak
	18	ongewijzigd
1	12	werv/sel met NL als criterium
2	10	EnDuNL(Fr) verstaanbaar eis
1	6	taalcursus aanbieden
2	4	inzet tolken
2	4	controle of instr is begrepen
2	2	info/instr in andere taal
1	2	taaltest
2	2	Pictogrammen
1	2	NL sprekende voorman eis
2	2	trainingen aanpassen
	2	uitleg + pbm gebruik
2	2	Begeleiding anderstaligen

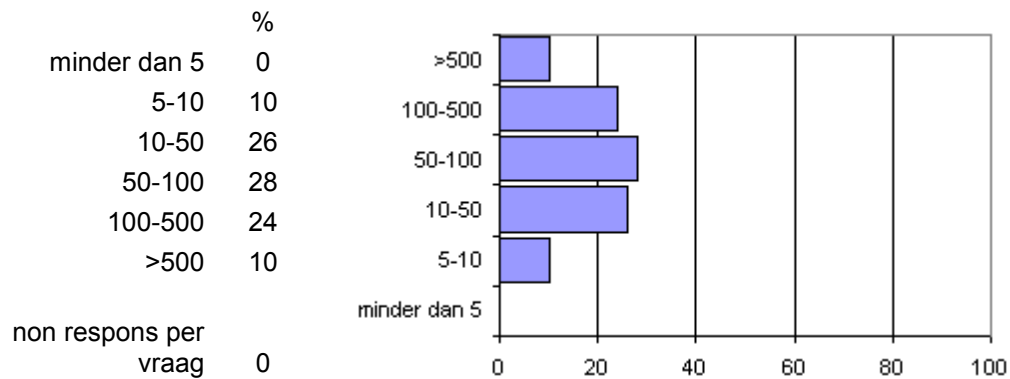
z1	22	Nederlands als voertaal
z2	26	Meertaligheid maatregelen

11 Situatie bij het bedrijf

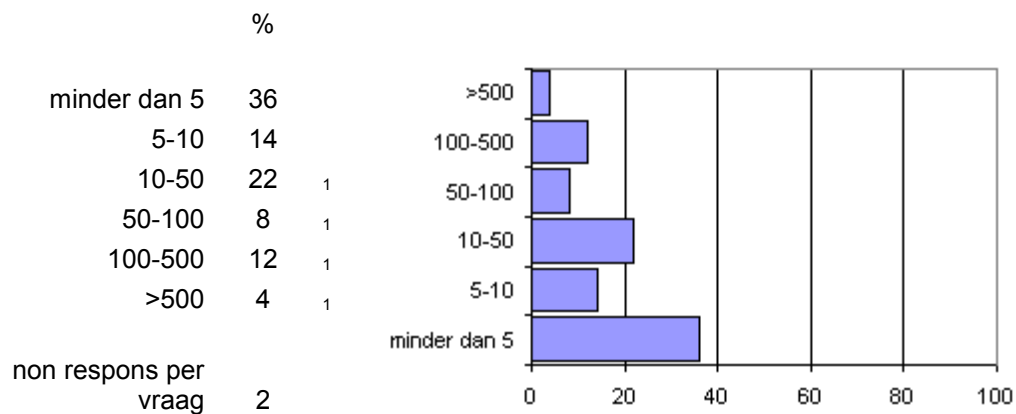
5 Is het "Convenant laaggeletterdheid" bij het bedrijf bekend ?



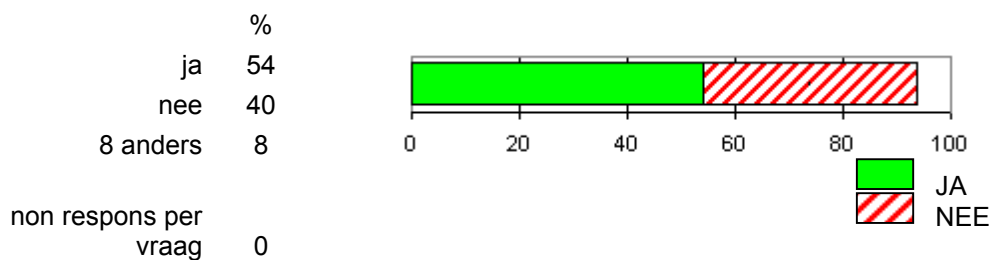
6 Hoeveel eigen werknemers zijn in het bedrijf werkzaam ?



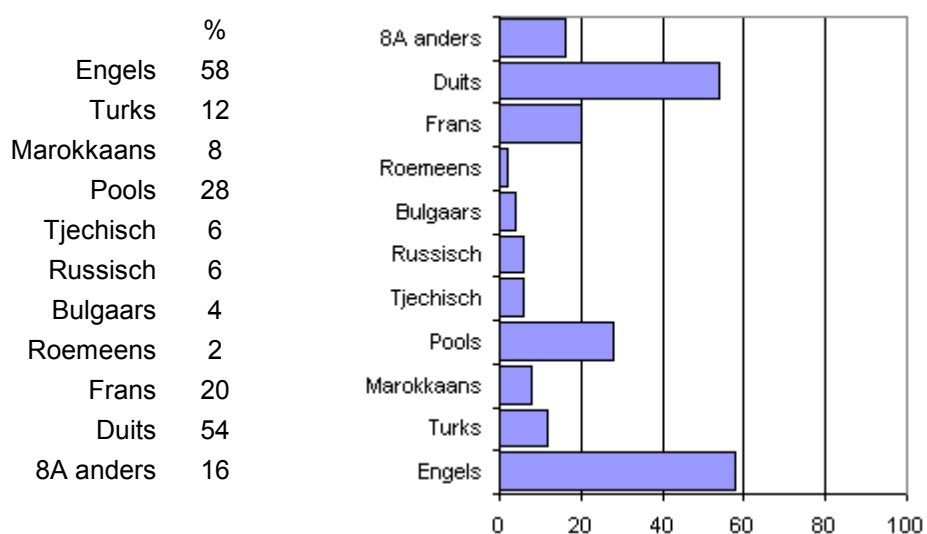
7 Hoeveel werknemers van "derden" zijn in het bedrijf (incidenteel, maximaal) aanwezig ?



8 Worden er verschillende talen (incidenteel) in het bedrijf gesproken ?



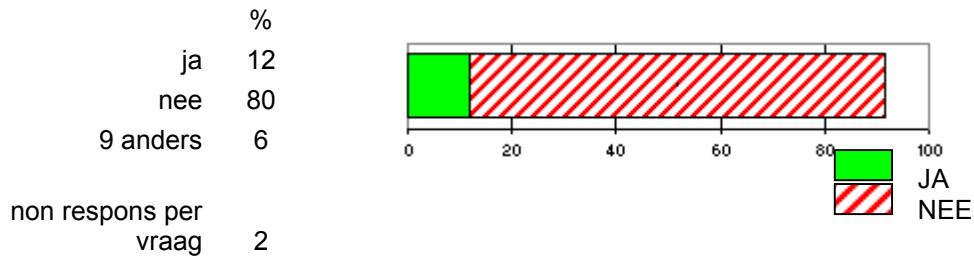
8A zo ja, welke ?



%	8A anders
4	Italiaans
2	Vietnamees
2	Thais
2	Portugees
2	Spaans

- 2,26 aantal talen naast NL gemidd
- 44 aant. talen naast NL 2 - 4
- 12 aant. talen naast NL 5 - 10
- 4 aant. talen naast NL 10 - 25

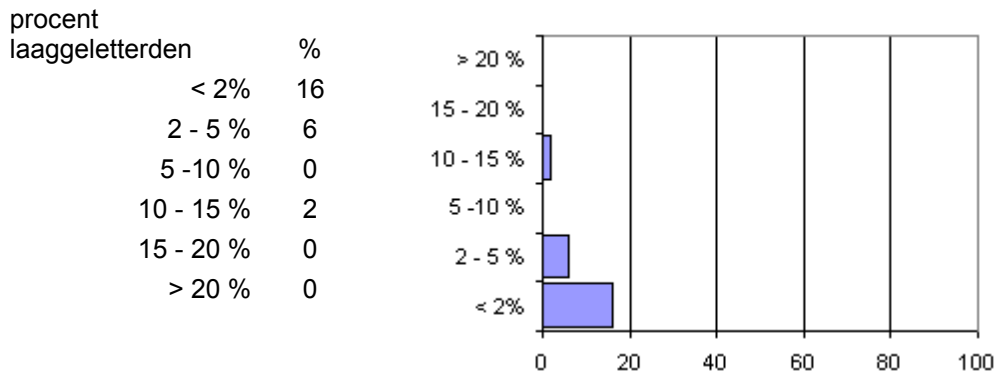
9 Is er analfabetisme en/of laaggeletterdheid onder het eigen personeel aanwezig ?



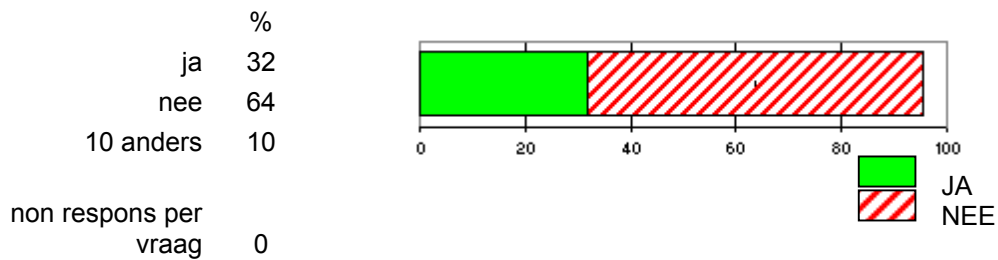
%	9 anders
2	dyslexie

12 kent convenant (vr5=ja)
 0 kent conv+analf/laaggel=ja

9A zo ja, geef een schatting van het percentage van laaggeletterde werknemers :

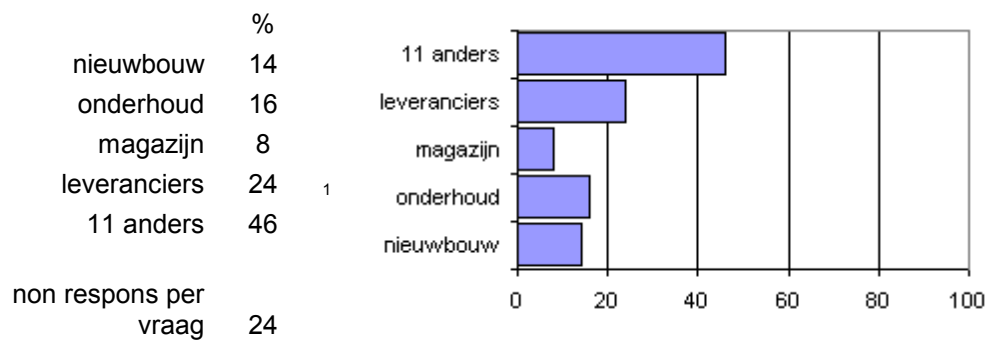


10 Worden er taalcursussen aan werknemers gegeven ?



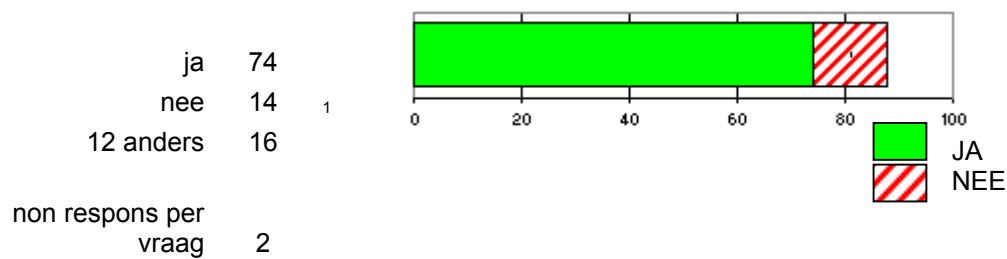
%	10 anders
4	Engelse les
2	Duitse les
2	Franse les

11 In welke situaties zijn taalproblemen aan de orde ?



	%	11 anders
1	12	Chauffeurs
	6	productie
1	2	Scheepsbeman.
1	2	Contractor
1	2	Klant/leverancier
z1	42	derden
	22	nieuwbouw en/of onderhoud

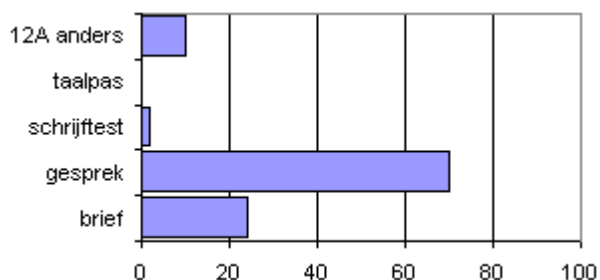
12 Is taalvaardigheid een criterium bij werving en selectie van het eigen personeel ?



	%	12 anders
1	12	soms
z1	26	niet en niet consequent

12 A zo ja, hoe ?

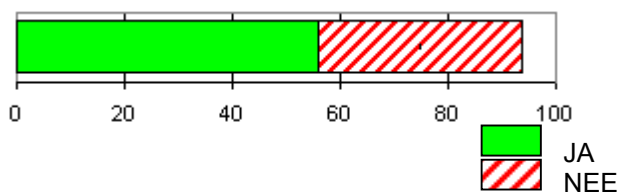
	%
brief	24
gesprek	70
schrijftest	2
taalpas	0
12A anders	10



%	12A anders
10	Opleiding/ diplomas / CV

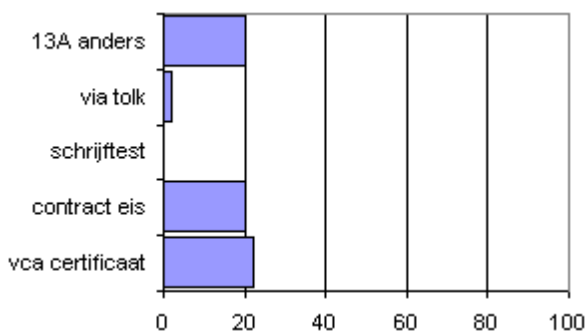
13 Is taalvaardigheid een criterium bij het toelaten van werknemers van "derden" ?

	%
ja	56
nee	38
13 anders	14
non respons per vraag	0



13A zo ja, hoe ?

	%
vca certificaat	22
contract eis	20
schrijftest	0
via tolk	2
13A anders	20

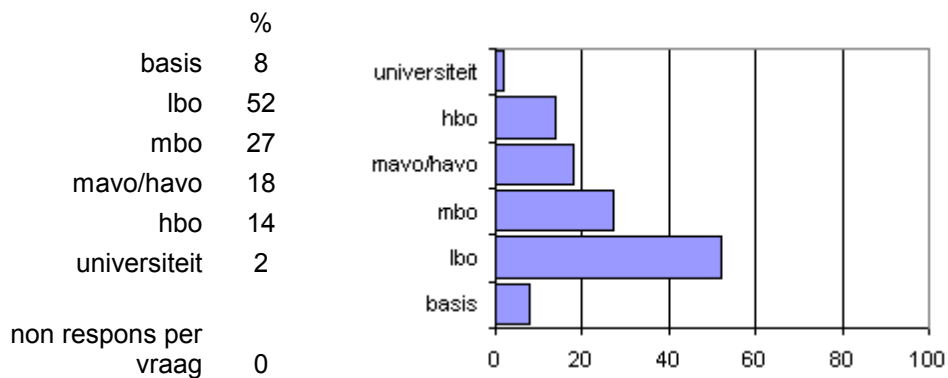


%	13Aanders
10	gesprek
2	veiligheidstoets

z0	42	harde eis taalvaardigheid
z1	54	geen harde eis

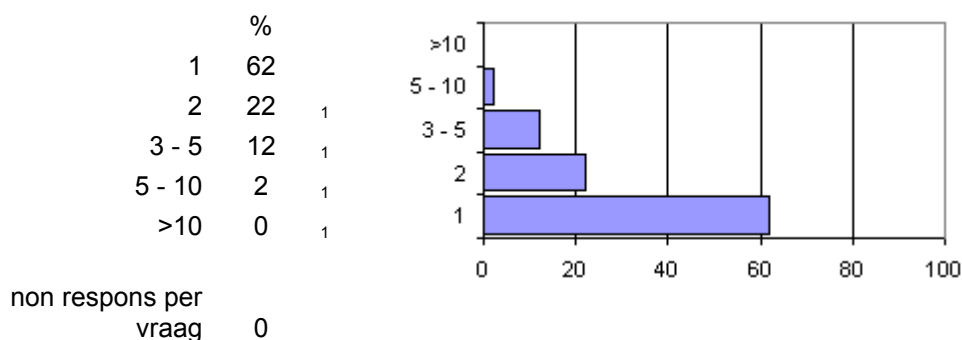
III Procedures en instructies

14 Op welk denkniveau worden procedures en werkinstructies geschreven ?



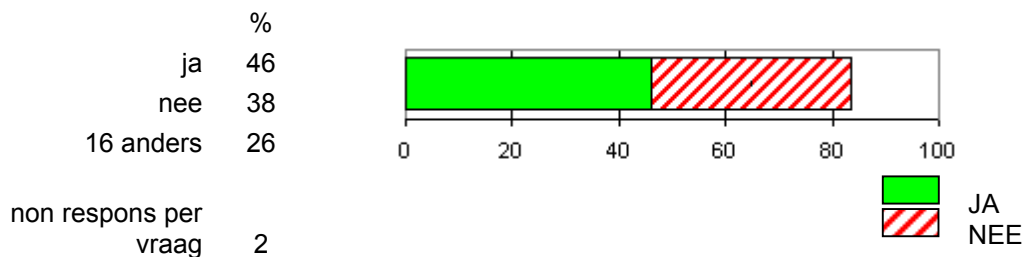
34 alleen lbo+basis
 72 alleen t/m mbo
 26 gebruikt > mbo

15 In hoeveel talen is de informatie op computerschermen beschikbaar ?

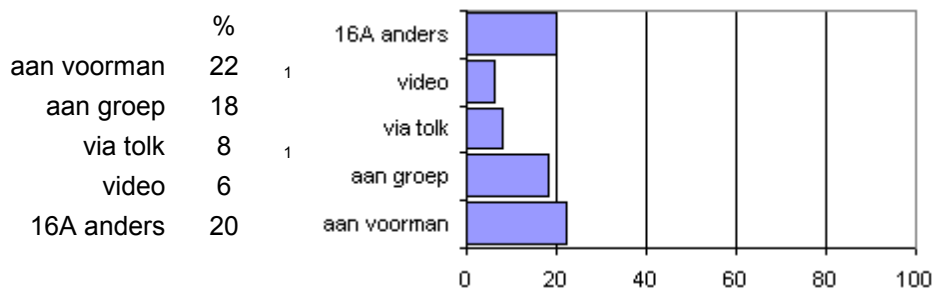


z1 36 instructies in 2 of meer talen
 54 wel meertalig (=JA bij vr 8)
 32 meertalig+meert schermen

16 Worden mondelinge instructies in de eigen taal van elke werknemer gegeven ?



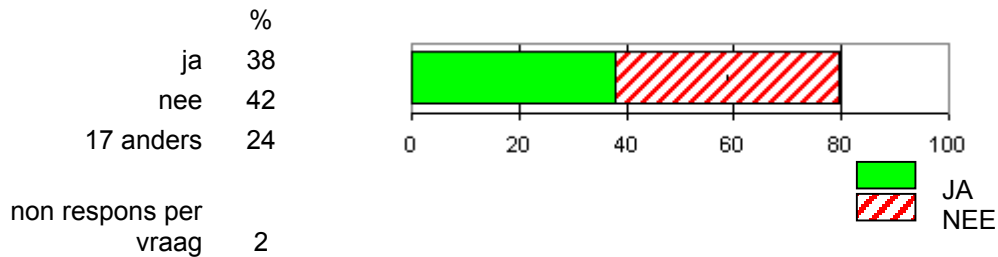
16A zo ja, hoe ?



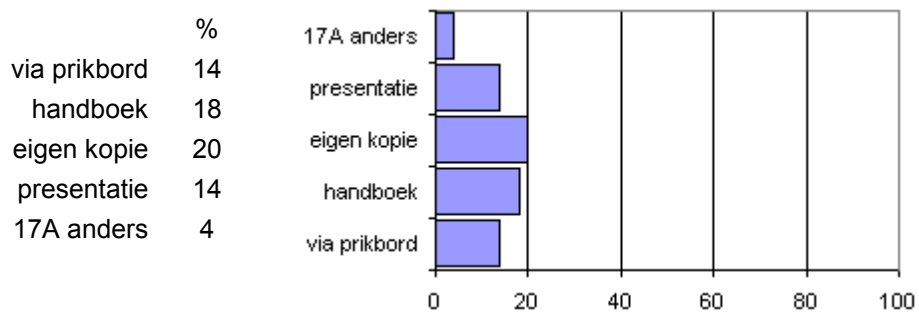
%	16Aanders
6	1 op 1
2	non verbaal

z1 30 inst eigen taal via tussenpers

17 Worden schriftelijke instructies in de eigen taal van elke werknemer gegeven ?

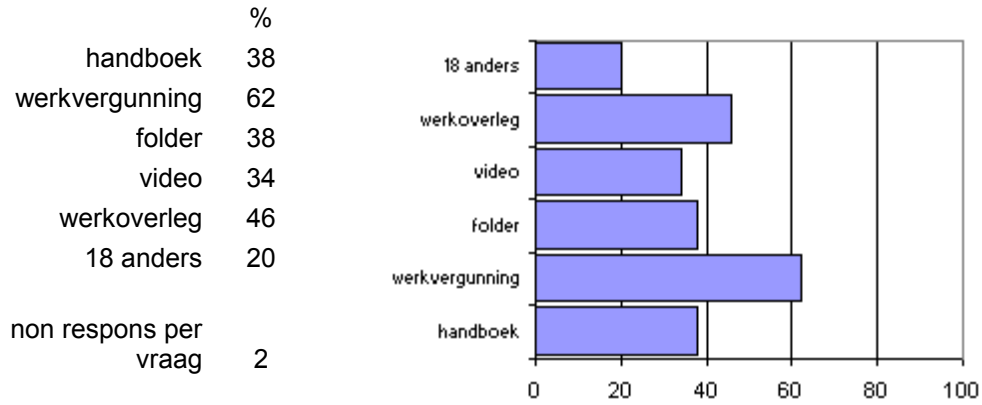


17A zo ja, hoe ?



32 uitsluitend schriftelijk

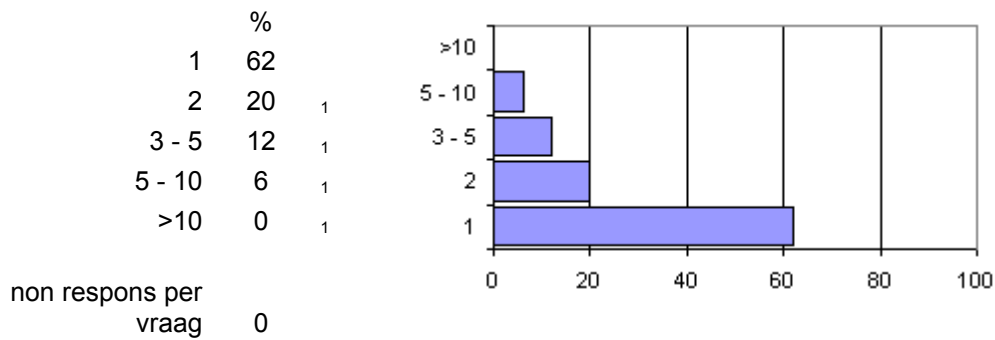
18 Hoe worden veiligheidsinstructies aan werknemers van derden gegeven ?



%	18anders
14	gesprek

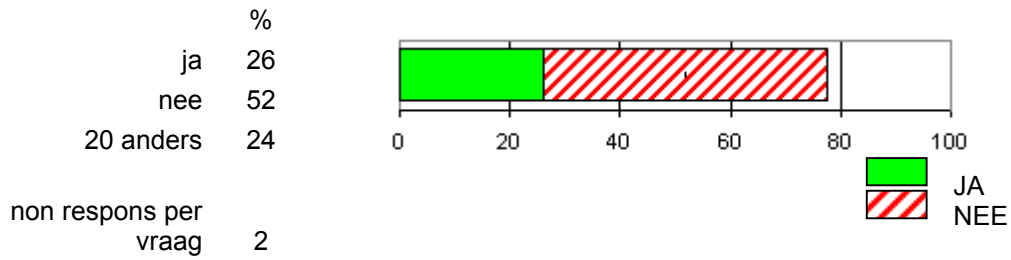
68 niet alleen op schrift
 22 alleen schriftelijk

19 In hoeveel talen heeft het bedrijf procedures en werkinstructies ?



z1 38 instructies in 2 of meer talen
 54 wel meertalig (=JA bij vr 8)
 32 meertalig+meert instructies

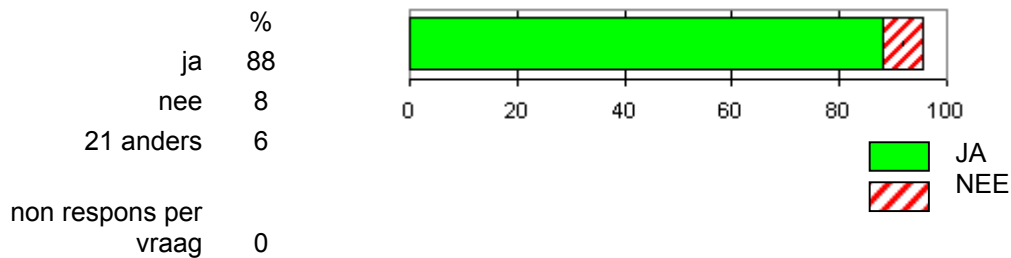
20 Gebruikt het bedrijf het personeelsblad voor het geven van veiligheidsinformatie aan werknemers ?



%	20anders
4	intranet
2	video screen

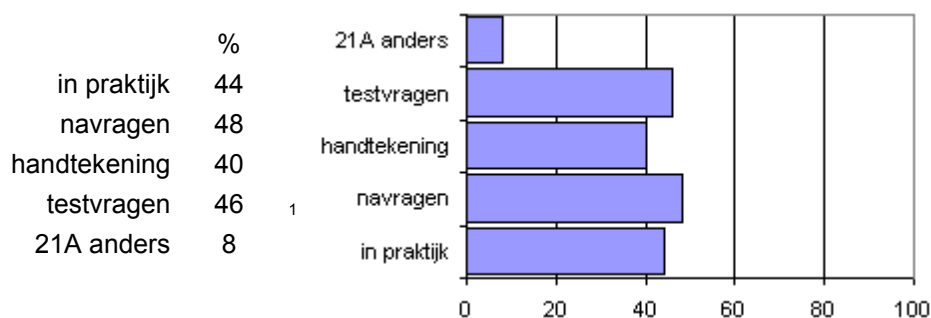
- 22 vr1 nvt/geen taalproblemen
- 2 vr20 ja + vr1 ntv/geen
- 54 vr 8 ja verschillende talen
- 16 vr20ja + vr 8 ja versch talen
- 12 vr 9 analf/laaggelett=ja
- 2 vr 20 ja + vr9ja

21 Wordt na het geven van een veiligheidsinstructie gecontroleerd of het begrepen is ?



%	21 anders
4	soms

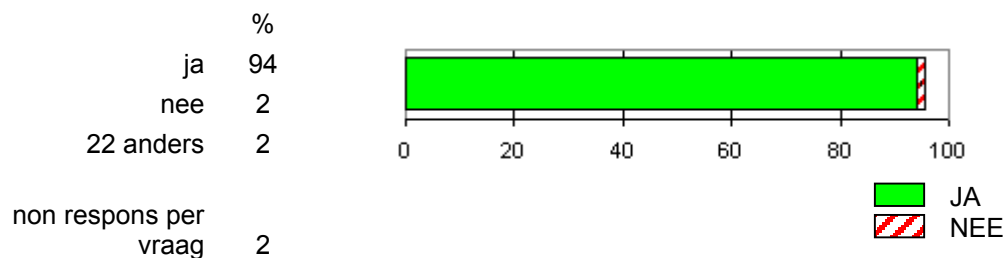
21A zo ja , hoe ?



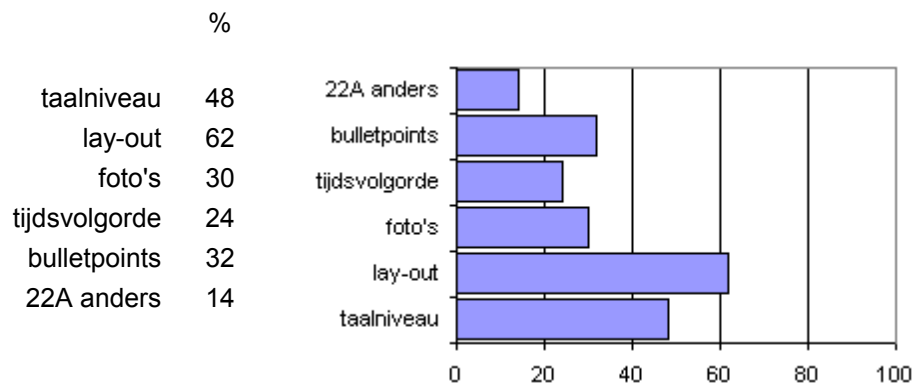
	%	21A anders
1	6	herhalen, examen, checklist

z1	52	controle begrip per persoon
	8	alleen in praktijk
	6	herhalen, examen, checklist
	14	handtek+praktijk+zw contr
	2	wel handtek+geen begrip cntr

22 Worden procedures en instructies op een vastgestelde manier goed leesbaar opgesteld ?



22A zo ja , hoe ?

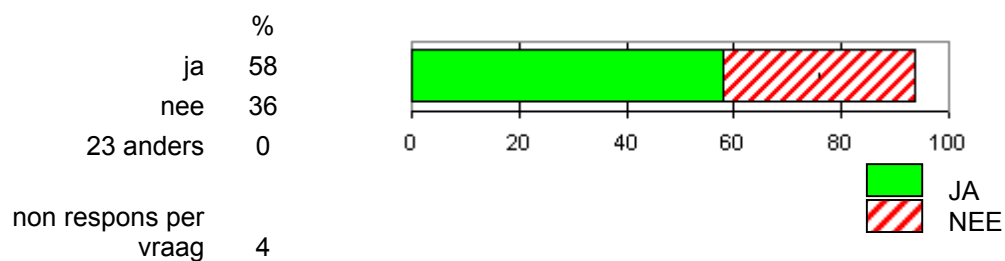


%	22Aanders
2	NEN 5509
2	via ICT systeem
2	goed zichtbaar

38	taalniveau+vormkenmerk(en)
10	taalniveau
36	vormkenmerk(en)

IV Management en beleid

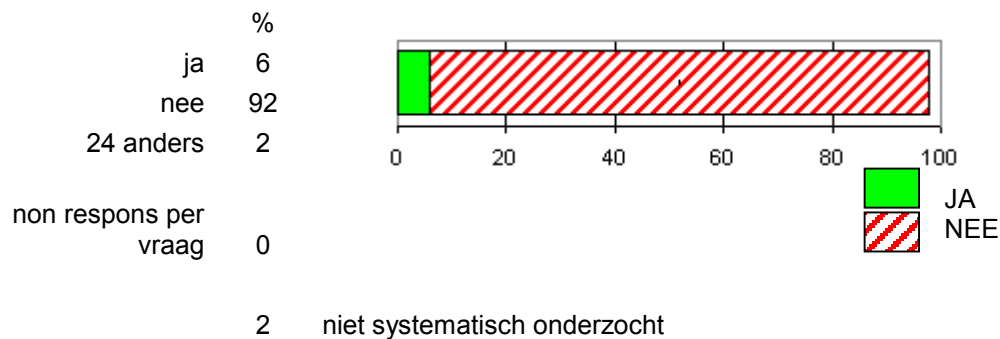
23 Waren er de afgelopen 2 jaar (bijna) ongevallen waarbij menselijke fouten een rol hebben gespeeld ?



23A zo ja, welke menselijke fouten waren dit ?

Meest gegeven antwoorden :		
	%	mensfout
2	20	onoplettendheid
2	12	diverse, overige
1	8	foute handeling
2	6	onvoorzichtig
1	6	instr niet gevolgd
2	4	nalatig/laks
1	2	instr niet begrepen
2	2	onnadenkend
	2	uitglijden
	2	stoten
	2	miscommunicatie
2	2	onbekendheid
<hr/>		
z1	16	niet gevolgde instructies
z2	46	gedrag (human error class ?)

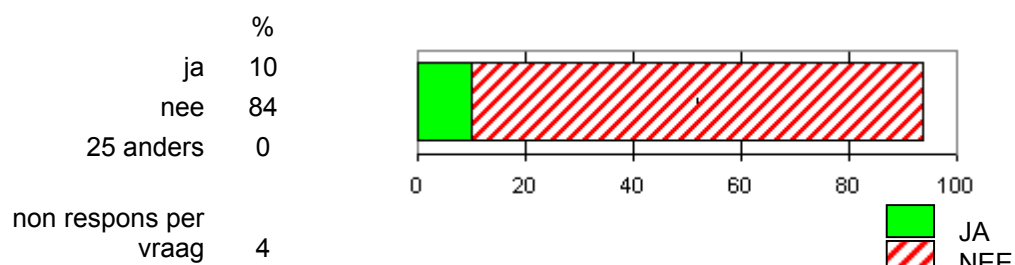
24 Zijn er de afgelopen 2 jaar (bijna) ongevallen waarbij taalproblemen een rol speelden voorgevallen ?



24A zo ja, welke taalproblemen waren dit ?

Meest gegeven antwoorden :	
%	taalproblemen
4	instr niet begrepen

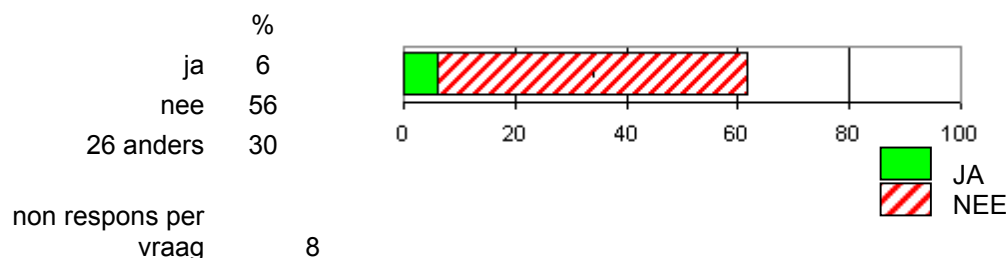
25 Ervaart het bedrijf problemen bij het laten volgen van opleidingen en trainingen door werknemers ?



25A zo ja, welke opleidingen en trainingen ?

Meest gegeven antwoorden :	
%	probleem opl train
4	VCA
2	VAPRO
2	Poortinstructie
2	Overige

26 Is de branchevereniging waar het bedrijf toe behoort actief rond het onderwerp taalproblemen ?

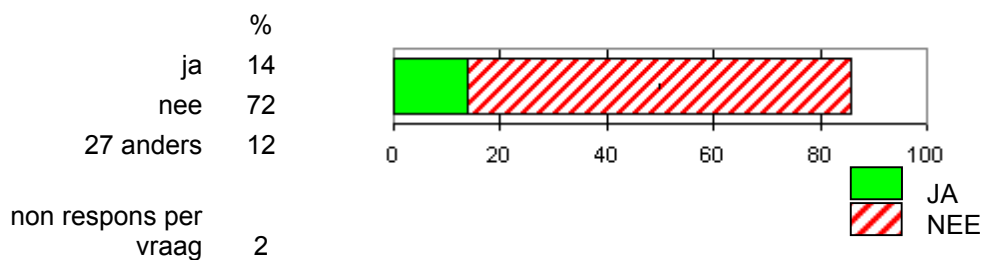


%	26anders
24	onbekend

26A zo ja, waar richten deze activiteiten zich concreet op ?

Meest gegeven antwoorden :	
%	branche taal activ
2	VCA
2	meer talen

27 Onderzoekt het bedrijf regelmatig hoe het met taalproblemen gesteld is ?



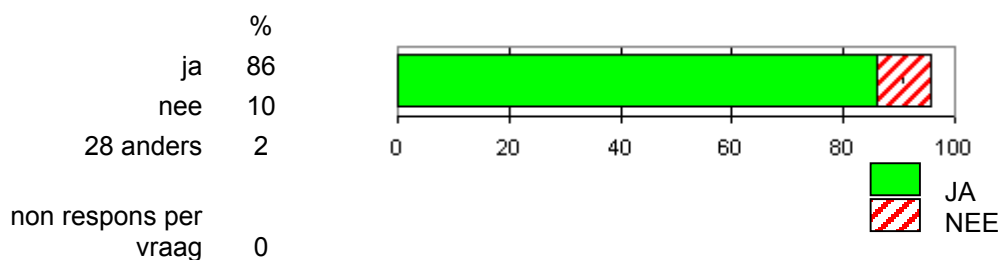
27A zo ja, hoe ?

Meest gegeven antwoorden :	
%	hoecheck
8	interview/gesprek
2	instr testen
2	meldingen
2	in praktijk
2	navragen
2	evaluatie

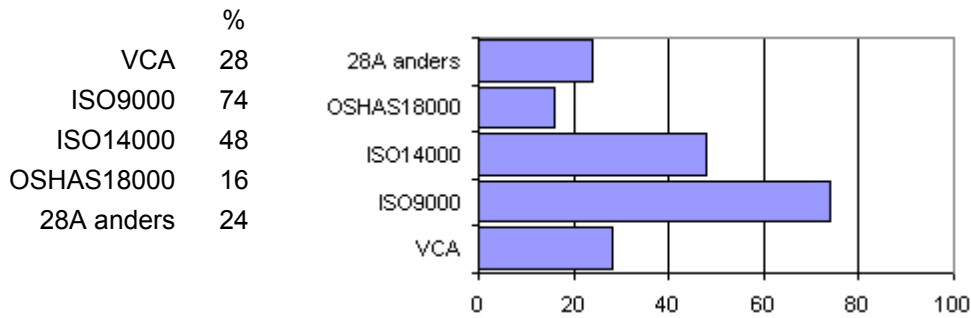
27B zo ja, hoe vaak ?

Meest gegeven antwoorden :	
%	hoevaakcheck
6	1 a 5 keer/jaar
2	maandelijks
2	ad hoc

28 Gebruikt het bedrijf een of meer standaard management systemen ?

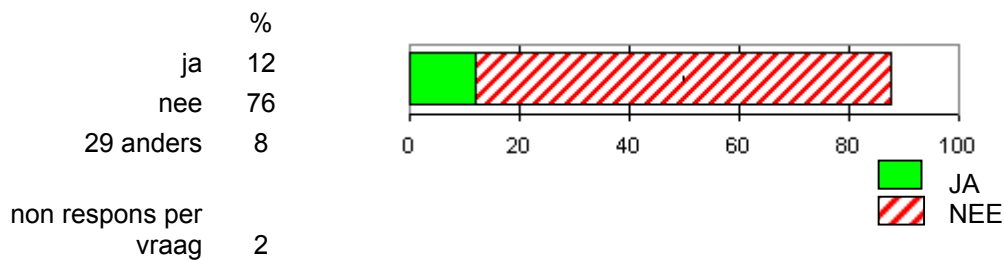


28A zo ja, welke ?



%	28Aanders
10	VBS / NTA-8620
4	eigen systeem
4	Overige
2	HACCP
2	TS16949

29 Komt omgaan met taalproblemen in de interne management systemen van het bedrijf voor ?

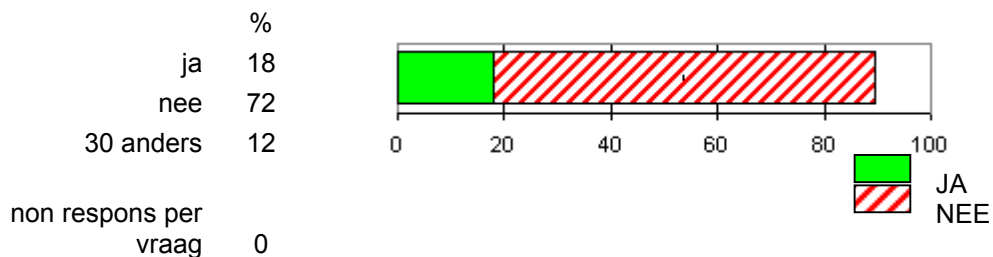


29A zo ja, hoe gebeurt dit ?

Meest gegeven antwoorden :

%	hoemanagsys
4	opleidingseisen
2	wvg voorschrift
2	procedureel
2	veiligheidsinfo

30 Is het onderwerp "taalproblemen" onderdeel van het VBS (Veiligheidsbeheersysteem) ?



31 Heeft u in verband met taalproblemen toevoegingen, opmerkingen of suggesties ?

Meest gegeven antwoorden :

aantal	opmerkingen
2	Bijscholingskosten
2	Bij calamiteiten
2	Chauffeurs
2	Inburgering
2	Cultuur
2	Laaggeschoold
2	NL verplichten
2	Groei Oost-EU wn
