

nieuwkomers

jongeren, flexwerkers en anderstaligen

5x

beter

ijzersterk
voor veilig
werk

inhoud

Waarom dit boekje?	4
Wat is een nieuwkomer?	6
Aanpak Nieuwkomers in het kort	7
Checklist nieuwkomers	9
Tips voor communicatie tussen anderstaligen	12
Een kennismaking met tips over voertaal	14
Meer informatie	15



waarom dit boekje?

In dynamische branches als de Metaalbewerking en de Metalektro komt het regelmatig voor dat er nieuwe mensen moeten worden ingeschakeld. Dat is ook goed voor het bedrijf: een frisse wind doet immers wonderen. Aan de andere kant komen ongevallen op het werk bij nieuwe medewerkers tot acht keer zo veel voor dan bij vaste werknemers. Dit komt vooral door een gebrek aan kennis en ervaring. Hierdoor herkennen nieuwkomers de risico's minder goed. En weten zij minder goed welke maatregelen zij moeten nemen.

Onderzoek laat zien dat de zorg voor de nieuwkomer beter kan. Bedrijven kunnen meer werk maken van het selecteren, inzetten, voorlichten en begeleiden van nieuwkomers. Verder is het veilig en gezond werk(en) in het hele bedrijf de beste basis voor de veiligheid van een nieuwkomer. Maar de praktijk laat zien dat dit niet voldoende is om de nieuwkomer te beschermen. De nieuwkomer moet eerst veilig het bedrijf binnengeloodst worden.



5xbeter, IJzersterk voor veilig werk heeft de Aanpak Nieuwkomers ontwikkeld waarmee ze het aantal ongevallen radicaal terug wil brengen en bedrijven handvatten wil geven voor het selecteren, inzetten, voorlichten en begeleiden van nieuwkomers. De documenten Aanpak Nieuwkomers en Tips voor Anderstaligen bevatten maatregelen en tips voor veel voorkomende vraagstukken rondom nieuwkomers en anderstaligen.

wat is een nieuwkomer?

Intuïtief is het duidelijk: het gaat om iedereen die binnen het bedrijf wordt aangeduid als “die nieuwe...”.

Formeel is een nieuwkomer een werknemer die nieuw is in het bedrijf, in het werk en/of op de werkplek. Dit zijn ondermeer flexwerkers (ook wel uitzendkrachten genoemd) en jonge stagiairs (M/V). Maar ook: vaste medewerkers die nieuwe werkzaamheden op een nieuwe werkplek krijgen. Veel flexwerkers zijn van buitenlandse komaf, wat aandacht vraagt voor taal- en cultuurverschillen.



Aanpak Nieuwkomers in het kort

De Aanpak Nieuwkomers moet er voor zorgen dat nieuwkomers zo goed mogelijk ‘invoegen’ in de dagelijkse beheersing van de arbeidsrisico’s. Dat invoegen gebeurt niet vanzelf. De Aanpak Nieuwkomers gaat over de selectie van nieuwkomers en het inregelen van hun werk en werkomstandigheden.

De volgende vijf maatregelen helpen om veilig en gezond werken voor nieuwkomers in het bedrijf te borgen:

1. Het zorgen voor een goede werving en selectie
2. Het bewust inzetten van nieuwkomers
3. Zorg dragen voor een effectieve voorlichting en instructie
4. Nieuwkomers begeleiden en opleiden
5. Zorgen voor veilig en gezond werken in het hele bedrijf

De eerste vier maatregelen bepalen wie het bedrijf binnen haalt, waar de nieuwkomer aan de slag gaat en hoe hij wordt toegerust. Voor iedere individuele nieuwkomer moeten deze maatregelen (opnieuw) genomen worden. Maatregel vijf laat zien dat het belangrijk is dat de nieuwkomer in een zo veilig en gezond mogelijke omgeving aan de slag gaat.

Online is een uitgebreide versie van deze Aanpak Nieuwkomers beschikbaar. Hierin staan stap voor stap de te treffen maatregelen om veilig en gezond werken met nieuwkomers mogelijk te maken. Ook staan er handige links en wat voorbeelden uit de praktijk.

Kijk eens op www.5xbeter.nl
bij oplossingen en download
alles wat van toepassing is.

checklist nieuwkomers

Voorbeeld 1

Bij een metaalbedrijf bleek uit een onderzoek naar de medewerker-tevredenheid dat medewerkers zich buitengesloten voelen als collega's met elkaar praten in een taal die zij niet verstaan. Toen het bedrijf hierover sprak met de teams, stelden de medewerkers voor af te spreken dat medewerkers op het werk Nederlands moeten spreken als zij dit kunnen. Ook als het gaat om een onderonsje. Deze maatregel is binnen dit bedrijf één onderdeel uit een bredere aanpak gericht op veilig en gezond werken voor anderstaligen.

Met de vijf stappen van de Aanpak Nieuwkomers kan een bedrijf het veilig en gezond werken voor nieuwkomers borgen. De Aanpak Nieuwkomers is omgezet in een checklist. Met deze checklist kan op een praktische manier worden nagegaan of een bedrijf het veilig en gezond werken voor een nieuwkomer op orde heeft, of dit nog moet regelen.

Per stap wordt aangegeven wat de kernpunten zijn van de stap. Ook is er ruimte om aan te geven wie welke taak voor zijn rekening neemt; is het bijvoorbeeld de personeelsfunctionaris, afdelingschef, voorman, preventiemedewerker of praktijkbegeleider? Daarnaast kan worden aangegeven wie controleert of deze taak is uitgevoerd; hiermee wordt de aanpak geborgd.

voorkomende begrippen over veiligheid in de metaalbranche vertaald naar meerdere talen.

De checklist is van toepassing op een 'gemiddeld' bedrijf in de Metaalbewerking en Metalektro. Omdat geen bedrijf precies gemiddeld is, is maatwerk noodzakelijk door het toevoegen, schrappen of specifieker maken van de kernpunten. Door te werken met de checklist, wordt snel duidelijk welke aanpassingen nodig zijn.

Op www.5xbeter.nl is de Aanpak Nieuwkomers te vinden waarvan deze checklist een onderdeel uitmaakt. Hier staan ook nog tips voor anderstaligen en een online woordenboek met de meest



Voorbeeld 2

Als anderstaligen (goed) Engels of Duits spreken is dat geen waarborg voor goede communicatie op de werkplek. Veel (oudere) Nederlanders beheersen het Engels of Duits maar mondjesmaat. Er zijn bedrijven die Nederlandstalige leidinggevenden taalonderwijs geven voor Engels en/of Duits.

Checklist veilig en gezond werken voor nieuwkomers

Kernpunt en trefwoorden	OK?	Wie voert uit?	Controle uitvoering
Stap 1 Werving en selectie van de nieuwkomer			
1.1 De eisen aan de nieuwkomer zijn concreet en reëel, denk aan: Vakbekwaamheid / Kennis en vaardigheden veilig en gezond werken / Medische geschiktheid / Taalbeheersing, lezen, schrijven, rekenen			
1.2 De kennis en vaardigheden van de nieuwkomer worden gecheckt, denk aan: cv's en certificaten / Test kennis en/of vaardigheden / Werken op proef			
1.3 De consequenties van het binnenhalen van bepaalde nieuwkomers, zijn duidelijk, denk aan: Voor < 18 jaar / Voor flexwerkers / Voor nieuwkomers die niet voldoen aan alle eisen / Voor anderstaligen			
Stap 2 Het inzetten van de nieuwkomer			
2.1 Kenmerken van de nieuwkomer die belangrijk zijn voor veilig en gezond werken zijn bekend bij degenen die hem inzetten, voorlichten en begeleiden, denk aan: Kennis en vaardigheden / Aard dienstverband / Taalbeheersing / Lezen, schrijven, rekenen			
2.2 Degene die de nieuwkomer inzet, weet in welk werk en op welke werkplek dit veilig kan, denk aan: Analyse kritieke taken / Inzetbaarheidmatrix / Verboden / Extra maatregelen / 'Veilige' taken			
2.3 De nieuwkomer heeft de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen voor het werk, denk aan: Werkgever: eindverantwoordelijk PBM / Uitzendkracht: afspraak uitzendbureau? / Stagiair: afspraak school?			
2.4 Het is duidelijk wanneer de nieuwkomer niet meer als zodanig beschouwd hoeft te worden, denk aan: Opleiding/instructie / Verworven kennis/vaardigheden / > 18 jr.			
Stap 3 Voorlichting & Instructie van de nieuwkomer			
3.1 Het is duidelijk wie wanneer voorlichting en instructie aan de nieuwkomer geeft, denk aan: Afspraak met uitzendbureau/school / Uitzendbureau/school voor start / Bedrijf bij binnenkomst / Herhaling na enige tijd			
3.2 De voorlichting en instructie aan de nieuwkomer gaat specifiek in op het bedrijf, het werk en de werkplek, denk aan: Specifieke risico's en maatregelen			
3.3 De voorlichting en instructie is kernachtig en concreet zodat de nieuwkomer deze kan opnemen en onthouden, denk aan: Wat al bekend, wat nog niet / Heldere taal i.p.v. abstracte taal / Praktische demonstratie en oefening			
3.4 Er wordt gecheckt of de nieuwkomer de voorlichting en instructie heeft begrepen, denk aan: Het testen van kennis en vaardigheden			
Stap 4 Het begeleiden en opleiden van de nieuwkomer			
4.1 De nieuwkomer wordt op gang geholpen in het bedrijf, werk en werkplek (=begeleiding), denk aan: Taken begeleider / Selectie begeleider / Bekendheid begeleiders			
4.2 Stagiairs krijgen speciale begeleiding, denk aan: Inzet past binnen leerdoel / Praktijkbegeleider / Praktijkovereenkomst (lees: afspraak met school)			
4.3 Het is duidelijk hoe besloten wordt over eventuele opleiding van de nieuwkomer, denk aan: Vakopleidingen / Opleidingen veilig en gezond werken / Taal- en cultuurtrainingen			
Stap 5 Het borgen van het veilig en gezond werk(en) in het hele bedrijf			
5.1 Duidelijke communicatie op de werkplek is geborgd, denk aan: Concrete taal / Begrip checken / Communicatie met anderstaligen			
5.2 De informatie op de werkplek is begrijpelijk en consistent, Denk aan: Borden / Werkinstructies / Handleidingen			
5.3 Op de werkplek wordt toezicht gehouden op het gedrag van alle medewerkers: nieuwkomer en oudgediende, denk aan: taken toezichthouders / Bekendheid toezichthouders / Spelregels toezicht / Sanctiebeleid			
5.4 Oog voor veilig en gezond werken is onderdeel van de bedrijfscultuur, denk aan: Voorbeeldgedrag / Consistentie regels en gedrag			

tips voor communicatie tussen anderstaligen

Communicatie op de werkplek tussen anderstaligen loopt niet altijd soepel. Regelmatig wordt de boodschap niet of onvoldoende begrepen. Hierdoor wordt informatie over het onderhanden zijnde werk, het product, de samenwerking, een risico of een te nemen maatregel gemist of verkeerd begrepen.

Veiligheid

Wat is het risico van haperingen in de communicatie? Bijvoorbeeld het niet begrijpen van instructies of het verwisselen van links en rechts. In bepaalde situaties leidt dit tot onmiddellijk gevaar, in andere situaties alleen tot een kleine vertraging. De maatregelen die een bedrijf neemt, moeten in verhouding staan tot het veiligheidsrisico van de verstoorde communicatie (lees de voorbeelden op pagina 8). Betere communicatie tussen anderstaligen draagt bij aan een veilige werkplek. Natuurlijk zijn er meer voordelen, zoals een betere productkwaliteit en sociale samenhang. De tips van 5xbeter richten zich op het verhogen van de veiligheid.

Veiligheid op korte en langere termijn

Bij het verbeteren van de communicatie moet onderscheid gemaakt worden tussen de korte en de langere termijn. De veiligheid op de langere termijn is erbij gebaat als medewerkers kunnen communiceren in eenzelfde voertaal. Het aanleren van de voertaal is uiteindelijk de beste waarborg voor een heldere

communicatie. Of anderstaligen daadwerkelijk een andere taal gaan leren, wordt in praktijk bepaald door hoe lang zij verwachten in Nederland te blijven.

Tips voor de korte termijn zijn niet gericht op het aanleren van een nieuwe taal, maar op het verbeteren van de communicatie en daarmee de veiligheid. Zo verbetert de tip 'het bij elkaar plaatsen van werkers met eenzelfde voertaal' wel de communicatie binnen de groep, maar stimuleert het anderstaligen niet een andere taal te leren.

Maatregelen

Maatregelen om de communicatie tussen anderstaligen te verbeteren zijn onder te verdelen in:

- Een uitgangspunt:
 - het maken van afspraken over voertaal
- Maatregelen voor de korte termijn:
 - tolken
 - vertalen
 - werken met beeldmateriaal
 - organisatie van het werk
- Maatregelen voor de langere termijn:
 - taalonderwijs



je bent niet van staal
en daarom kan alles 5xbeter

een kennismaking met tips over voertaal

Afspraken maken over de voertaal is het uitgangspunt van alle acties gericht op het verbeteren van de communicatie tussen anderstaligen.

Voertaal

De voertaal is de taal die gebruikt wordt op de werkvloer. De voertaal is de basis van alle communicatie in het bedrijf.

Maak afspraken

Maak afspraken over de voertaal op de werkvloer. Voorbeelden van afspraken zijn:

- de voertaal is (alleen) Nederlands
- de voertaal is Nederlands en Engels en/of Duits.

Het toestaan van iedere taal als voertaal wordt afgeraden, omdat dit leidt tot communicatiestoornissen met mogelijk grote gevolgen voor de veiligheid.

Naast de voertaal(en) moet helder worden afgesproken:

- of dit alleen geldt voor gesprekken of ook voor schriftelijke informatie
- of dit geldt voor 'formele' gesprekken, of ook voor onderonsjes tussen anderstaligen
- of dit geldt voor alle functies/medewerkers in het bedrijf
- bij meerdere voertalen: of er een 'volgorde' is in de gebruikte voertaal, bijvoorbeeld eerst Nederlands, anders Engels, anders Duits
- bij meerdere voertalen: of beheersing van één van de voertalen voldoende is of dat medewerkers meerdere voertalen moeten beheersen.

Ga na welke gevolgen de afspraak over voertaal heeft

Een afspraak over de voertaal heeft gevolgen voor:

- eisen aan de voertaal bij de werving & selectie van nieuwe medewerkers zoals een taaleis in de functieomschrijving en de voertaal in het sollicitatiegesprek
- eisen aan de taalbeheersing van functionarissen/medewerkers. Als medewerkers de voertaal (nog) niet beheersen, moet worden afgesproken hoe zij deze leren
- eisen aan het tolken en vertalen. Als op de werkvloer meerdere voertalen zijn toegestaan, moeten gesprekken en schriftelijk materiaal te begrijpen zijn voor eenieder die deze talen goed beheerst. Dit betekent bijvoorbeeld dat een gesprek tussen een leidinggevende en een medewerker voor alle betrokkenen – zoals de directe collega's die eromheen staan – verstaanbaar moet zijn. Dit kan dus vragen om het tolken in een of meer officiële voertalen.

meer informatie

5xbeter, IJzersterk voor veilig werk heeft meer informatie over en voor nieuwkomers en anderstaligen. Dit staat allemaal op de website www.5xbeter.nl, net als het online woordenboek.

Het woordenboek is speciaal gemaakt voor de metaalbranche en bevat 'echte metaaltaal': woorden over veiligheid die veelvuldig in het werk worden gebruikt. Het woordenboek vertaalt die woorden in meerdere talen. Bij de vertalingen zijn ook pictogrammen opgenomen, zodat bedrijven snel toegang hebben tot beeldmateriaal. En het systeem zit zo in elkaar dat er een eigen woordenboek gemaakt kan worden die ook te printen is. Heel makkelijk om uit te delen aan de betreffende medewerkers en hun collega's.

Naast het woordenboek is ook ontwikkeld:

- een uitgebreide Aanpak Nieuwkomers waarin stap voor stap wordt uitgelegd welke maatregelen getroffen kunnen worden
- een invulbare checklist waarmee de belangrijkste bouwstenen in het veilig en gezond werken voor nieuwkomers doorlopen kunnen worden.

Voor de communicatie met en tussen anderstaligen op de werkvloer en in het bedrijf is ook beschikbaar:

- een document met tips voor het omgaan met anderstaligen.



Voor vragen, tips of afspraken met een Verbetercoach, bel de Verbeterlijn:
0800 555 50 05 (gratis) of een stuur een mail naar info@5xbeter.nl

5xbeter, IJzersterk voor veilig werk is een gezamenlijk initiatief van

koninklijke
metaalunie

FME **CWM**

FNW
BANDENOTEM

cnv Vakmensen

De Unie

ter verbetering van de arbeidsomstandigheden van de Metaalbewerking en Metalektro.

www.5xbeter.nl | Augustus 2013