

E-book

In 8 stappen veilig en gezond werken met internationale uitzendkrachten

Extra uitdagingen bij werken met internationale uitzendkrachten

Iedereen moet veilig en gezond kunnen werken. Als je werkt met (nieuwe) internationale uitzendkrachten zijn er een aantal aandachtspunten:

- Soms werken uitzendkrachten voor het eerst in Nederland, waardoor veel nieuw voor ze is.
- Door taalverschillen is extra aandacht voor communicatie over veilig en gezond werken van belang. Door het onvoldoende begrijpen en spreken van een taal kan informatie verkeerd begrepen worden, waardoor er onbegrip en gevaarlijke situaties kunnen ontstaan.
- Ook kunnen gebruiken en omgangsvormen anders zijn voor uitzendkrachten uit andere landen. Ze kunnen gewend zijn aan een andere manier van werken en aansturing. Dit vraagt extra aandacht en inlevingsvermogen.

In dit e-book zetten we acht stappen op een rij voor het bevorderen van veilig en gezond werken met internationale uitzendkrachten.

8 stappen voor in de praktijk

1. Werving en selectie
2. Wie doet wat?
3. Afspraken over voertaal en communicatie
4. Introductie binnen het bedrijf
5. Hoe maak ik werkinstructies?
6. Instructies en voorlichting op de werkplek
7. Toezicht
8. Een veilige cultuur is een continu proces

1. Werving en selectie

Al voordat iemand bij je komt werken kun je bij de werving en selectie rekening houden met een veilige start:

- Maak afspraken over werving en selectie. Wie doet wat binnen je bedrijf? Hoe worden eisen en belangen afgewogen? Werk je met andere uitzendorganisaties samen? Bedenk dan criteria voor de selectie hiervan. In welke mate is veiligheid een belangrijke waarde voor de uitzendorganisatie? Hoe hebben zij dit geregeld? Gebruik eventueel de checklist van de [Arbeidsinspectie](#) en [LTO](#).
- Bij de werving en selectie is het van belang vast te stellen aan welke eisen iemand moet voldoen: kennis en vaardigheden over veilig en gezond werken, taalbeheersing, en motivatie en instelling. Denk naast lezen en schrijven ook aan rekenen.
- Check de kennis en vaardigheden: cv, diploma's, getuigschriften en interne evaluaties. Neem eventueel een test af om kennis te toetsen.

Bryte B.V. (tomatenkweker) kijkt bij de selectie van een uitzendorganisatie niet alleen naar de benodigde certificering, maar ook naar 'het gevoel' bij de uitzendorganisatie en naar de normen en waarden. En uiteraard naar een goed salaris, huisvesting en vervoer.

De kennis en vaardigheden bepalen voor welk werk en onder welke omstandigheden iemand ingezet kan worden. Doe dit bewust. Zet op een rij:

- bij welke taken onvoldoende ervaring een risico voor calamiteiten vormt
- bij welke taken toezicht of begeleiding lastig is
- bij welke taken taal een risico is voor communicatie over veiligheid

Op basis hiervan kun je bepalen welke taken niet door nieuwe uitzendkrachten uitgevoerd mogen worden, welke extra maatregelen nodig zijn (denk aan toezicht, begeleiding, en vertaler) en welke taken geschikt zijn voor nieuwkomers.

Stel ook vast wanneer na verloop van tijd een medewerker wel in staat is andere taken uit te voeren, door bijvoorbeeld een training, aantoonbare kennis en vaardigheden of leeftijd.

Deel deze informatie ook met de mensen die de medewerker gaan inwerken en begeleiden.

2. Wie doet wat?

Wie zijn de contactpersonen voor veilig en gezond werken binnen jouw opdrachtgever? Heb dat scherp. Benoem de rol van de leidinggevende of teamleider, de preventiemedewerker, bhv'ers en de vertrouwenspersoon. Ook jij als uitzendorganisatie hebt een rol. Zo kun je ook richting uitzendkrachten duidelijk aangeven wie waarvoor verantwoordelijk is.

Uitzendkrachten werken onder leiding en toezicht van het inlenende bedrijf. Jij hebt als uitzendonderneming geen invloed op wat er op de werkvloer gebeurt. Daarom regelt de Arbowet dat het inlenende bedrijf wordt aangemerkt als werkgever als het gaat om veiligheid. Eigen uitzendkrachten en uitzendkrachten moeten onder hetzelfde regiem van veiligheid en gezondheid vallen. De inlenende partij verstrekt alle informatie die de uitzendkracht nodig heeft om zijn werk goed te kunnen doen. De uitzendonderneming is verplicht deze informatie door te geven aan de uitzendkracht voordat deze aan de slag gaat. Lees [hier](#) meer over het thema uitzendkrachten.

De vertrouwenspersoon

Uitzendkrachten kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht met meldingen of klachten over ongewenst gedrag. Een vertrouwenspersoon is er voor de eerste opvang van de medewerker die hulp en advies nodig heeft. Hij of zij biedt een luisterend oor en begeleidt zo nodig de medewerker bij het zoeken naar een oplossing en bijvoorbeeld het indienen van een klacht. Om problemen met belangen te voorkomen kun je geen eigen personeelsfunctionaris of bedrijfsarts als vertrouwenspersoon benoemen.

Zorg dat de vertrouwenspersoon bekend is bij iedereen. Laat hem of haar bijvoorbeeld aansluiten bij een overleg, bijeenkomst of tijdens een pauze. Uitzendkrachtenuitzendkrachten kunnen terugvallen op de vertrouwensmedewerker van het uitzendbureau en op de vertrouwensmedewerker van de inlener. De ervaring leert dat uitzendkrachten het makkelijkst iemand benaderen die aanwezig is op de werkvloer en waarmee ze geen hiërarchische verhouding hebben. Kies een vertrouwenspersoon die de taal spreekt van de uitzendkrachten en hun cultuur kent. Denk daarbij ook aan het aanstellen van een man en een vrouw. Hierdoor verlaag je de drempel om naar deze medewerker toe te stappen.

De preventiemedewerker

De preventiemedewerker is betrokken bij het opstellen van de RIE en het uitvoeren van de maatregelen. Hij of zij is vaak iemand van de werkvloer en kan vragen beantwoorden over veilig en gezond werken.

Bhv'ers

Een bhv'er is een werknemer die is opgeleid om bij gevaarlijke situaties uitzendkrachten en gasten hulp te verlenen. Belangrijk dus te weten wie dit zijn en wat te doen bij calamiteiten.

uitzendkrachten

Ronico (tulpenkweker) heeft een Poolse vertrouwenspersoon. Zij spreekt de taal van de uitzendkrachten en uitzendkrachten stappen eerder naar haar dan naar andere collega's.

3. Afspraken over voertaal en communicatie

Heb je te maken met anderstalige uitzendkrachtenuitzendkrachten? Maak dan afspraken over de taal en communicatie. Het gaat dan over het gesproken woord, de geschreven taal, afbeeldingen, gebaren en mimiek. Zowel taalverschillen als taalvaardigheid en het taalniveau kunnen tot veiligheidsrisico's leiden.

Meerdere talen op de werkvloer maakt het lastiger om te communiceren. Uitzendkrachten kunnen informatie niet of verkeerd begrijpen en ook buitengesloten raken. Slechte beheersing van een taal, bijvoorbeeld van het Engels, kan ook tot miscommunicatie leiden. Laaggeletterdheid is ook een risico. Bij laaggeletterdheid gaat het om mensen die onvoldoende kunnen lezen, schrijven en/of rekenen en/of onvoldoende digitale basisvaardigheden hebben. Dit speelt zowel bij Nederlandse als bij internationale uitzendkrachten. Tot slot speelt het taalniveau een rol, het gebruik van te moeilijke woorden en zinnen, mondeling of schriftelijk, voor je uitzendkrachten brengt risico's met zich mee.

Maak afspreken over de voertaal

De voertaal is de taal die gebruikt wordt op de werkvloer. De voertaal is de basis van alle communicatie in het bedrijf. 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 kan leiden tot miscommunicatie met mogelijk grote gevolgen voor de veiligheid. Tegelijkertijd leert de praktijk dat het niet altijd mogelijk is om een medewerker aan te wijzen die alle voertalen spreekt. Dan is het belangrijk te investeren in communicatietraining van uitzendkrachten.

Naast de voerta(a)l(en) moet helder worden afgesproken:

- of dit alleen geldt voor gesprekken of ook voor schriftelijke informatie
- of dit alleen geldt voor formele gesprekken of ook voor onderonsjes tussen anderstaligen die niet direct met het werk te maken hebben
- of dit geldt voor alle functies en medewerkers en uitzendkrachten 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 uitzendkrachten meerdere voertalen moeten beheersen

Een afspraak over de voertaal heeft gevolgen voor:

- eisen aan de voertaal bij de werving en selectie van nieuwe uitzendkrachten, zoals een taaleis in de functieomschrijving en de voertaal in het sollicitatiegesprek
- eisen aan de taalbeheersing van uitzendkrachten. Als uitzendkrachten 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 iedereen die deze talen goed beheerst. Dit betekent bijvoorbeeld dat een gesprek tussen een leidinggevende en een medewerker voor alle betrokkenen – dus ook voor de directe collega's die eromheen staan – verstaanbaar moet zijn. Dit kan dus vragen om het tolken in een of meer voertalen.

Maak ook afspraken over tolken en vertalen

Bespreek met je opdrachtgever of het nodig is dat er een tolk aanwezig is op de werkvloer. En of het belangrijk is wat er in welke taal vertaalt dient te worden. Als er gekozen wordt om een tolk in te zetten denk dan aan de volgende punten.

- Stel vast wie in welke situatie tolkt, een professionele tolk of een tweetalige medewerker.
- Maak afspraken in welke situaties tolken gewenst is, en of het tolken onderdeel is van iemands functie (tijd/opleiding). Het gewoon even erbij doen werkt in de praktijk niet altijd.
- Maak zichtbaar wie er kan tolken, bijvoorbeeld met een fotogalerij of met de kleur van het shirt of de helm.
- Maak eventueel gebruik van de tolktelefoon.

Bij het vertalen zijn de volgende punten van belang:

- Stel vast wie vertaalt. Dit kan verschillen per situatie. In bepaalde gevallen kan vertaling door een professional handig zijn omdat de kwaliteit en snelheid hoger zijn.
- Check voor wie je vertaalt (opleidingsniveau).
- Check voordat je gaat vertalen of informatie duidelijk is. Kunnen uitzendkrachten met een lagere taalbeheersing deze goed begrijpen? Als het gevraagde taalniveau op het werk hoger is dan de taalvaardigheid van de werknemer kunnen er veiligheidsrisico's ontstaan. Meer informatie over het taalniveau en bepalen hiervan vind je op pagina 26 van [de Handreiking taal en veiligheid van de SER](#).
- Gebruik vertaalprogramma's, zoals Google translate, als ondersteuning. Hou er rekening mee dat de kwaliteit van de vertaling niet altijd even goed is.
- Geef bij voorlichting, instructie en training uitzendkrachten een tweetalig document. Of werk met pictogrammen; dat helpt hen om de taalbeheersing te verbeteren.
- Sommige bedrijven hebben hulpmiddelen ontwikkeld om het vertalen te vergemakkelijken. Denk daarbij aan:
 - een bedrijfswoordenboek
 - vertaalkaartjes voor leidinggevenden: korte zinnen in twee talen met een afbeelding erbij

Beleid rondom (taal)opleidingen

Uitzendkrachten zijn breder en duurzamer inzetbaar als hun taalvaardigheden op orde zijn. Dit zorgt ook voor een bredere inzetbaarheid en hogere productiviteit van de werknemer, het goed kunnen

volgen van (vak)scholing, een lager ziekteverzuim en betere communicatie met klanten en tussen collega's onderling. Bied waar nodig extra training en opleidingen aan. Denk hierbij aan:

- taalopleidingen/cursussen Nederlands
- cursussen/opleidingen in de eigen taal (bijvoorbeeld een cursus heftruck rijden)

Heb ook aandacht voor training en opleiding van uitzendkrachten die veel te maken hebben met anderstaligen:

- Zorg dat er een preventiemedewerker op het bedrijf is, die extra kennis heeft over het werken met anderstaligen.
- Zorg voor bedrijfshulpverleners die ook voldoende zijn ingesteld op anderstaligen binnen het bedrijf.
- Zorg voor training van leidinggevendenden over het werken met anderstaligen.

Door de organisatie van het werk kun je op korte termijn miscommunicatie voorkomen door uitzendkrachten met dezelfde voertaal met elkaar te laten werken.

- Zorg dat er een tolk beschikbaar is als het werk erom vraagt. Dit kan een tweetalige medewerker op oproep zijn, een medewerker die standaard aanwezig is, of een medewerker die gekoppeld is aan een andere medewerker.
- Denk ook na over de rol van de leidinggevende/voorman. Is deze tweetalig?

Doorzaam

Doorzaam heeft een aantal vergoedingen die je kunt inzetten voor het verbeteren van de taalvaardigheid van je uitzendkrachten. Het Nederlands Taalbudget bijvoorbeeld of de Scholingsvouchers. Kijk voor de voorwaarden op de site van [Doorzaam](#)

Bij Bryte B.V. (tomatenteler) spreken teamleiders de taal van de internationale uitzendkrachten. Zij hebben een belangrijke rol als het gaat om voorlichting en instructies.

Bij Paeon (pioenrozenkweker) volgen alle leidinggevendenden een cursus Pools. "Zo kunnen we de mensen makkelijker benaderen. We merken echt dat dit de communicatie laagdrempeliger maakt, ook al ken je nog niet alle woorden."

Bij HilverdaFlorist (veredelaar) volgen uitzendkrachten en vaste uitzendkrachten die langer aan het bedrijf verbonden zijn cursussen Nederlands. Bij het orderpicken moeten zij informatie kunnen lezen in het Nederlands.

4. Introductie binnen het bedrijf

De volgende stap is bij nieuwkomers de introductie en het inwerkproces. Bereid dit goed voor. Overleg bij uitzenduitzendkrachten ook met de uitzendorganisatie.

Soms starten uitzendkrachten niet alleen met een nieuwe baan, maar is alles nieuw voor ze. Ze zijn net verhuisd, de omgeving is nieuw, en ze missen kennis van de praktische zaken als waar haal ik mijn boodschappen en wat als ik ziek word? Hou hier rekening mee en deel niet te veel informatie in één keer. Onderzoek ook de mogelijkheid om al informatie te delen voordat mensen aan de slag gaan.

De tijd die geïnvesteerd wordt in de inwerkperiode betaalt zich terug. Een medewerker voelt zich aangesproken als hij merkt dat de tijd wordt genomen om hem duidelijk te maken wat precies van hem wordt verwacht. Een goed ingewerkte uitzendkracht is productiever. Een vast aanspreekpunt voor de eerste dagen vergroot bovendien zijn verantwoordelijkheidsgevoel.

Denk vooraf na over welke informatie je wilt delen. Hebben jullie alle relevante informatie op een rij staan?

Tijdens de introductieperiode moeten in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde te komen:

- een overzicht van onveilige handelingen en situaties, en informatie over hoe daarmee om te gaan en hoe deze te voorkomen
- specifieke instructies, bijvoorbeeld een til-instructie
- instructie over bediening en werking van bepaalde machines. Benadruk ook het gevaar van machines in de directe omgeving, ook als uitzendkrachten er zelf niet mee werken.
- uitleg over waar, wanneer en waarom de noodzakelijke beschermingsmiddelen moeten worden gebruikt. Denk aan veiligheidshelmen, handschoenen, gehoorbescherming, beschermende kleding en veiligheidsschoeisel. Vertel ook wat er gebeurt als je ze niet gebuikt.
- hoe te handelen bij brand en ongelukken;
- aandachtspunten voor uitzendkrachten die:
 - jonger zijn dan 18 jaar (lees [hier](#) meer over werken met jongeren)
 - zwangeren (in verband met mogelijke risico verhogende aspecten voor het ongeboren kind of de vrouw)
 - arbeidsgehandicapten (in verband met specifieke mogelijkheden van de medewerker)
- duidelijkheid over wie de direct leidinggevende is en bij wie de medewerker terecht kan met vragen
- welke verantwoordelijkheid het bedrijf precies verwacht van de medewerker als het gaat om veilig werken

Neem voldoende tijd voor het inwerken van nieuwe uitzendkrachten. Probeer zoveel mogelijk uitzendkrachten al voor de piek in te werken, zodat er voldoende tijd is om deze nieuwe groep te begeleiden.

Paeon (pioenrozenkweker) organiseert per uitzendorganisatie een voorlichtingsavond voor uitzendkrachten. Daarbij zorgt Paeon altijd voor tolken Pools, Oekraïens, Roemeens en Bulgaars.

Bij Nieuwkoop Europe B.V. (o.a. opkweek van planten) krijgen uitzendkrachten een uitgebreid inwerktraject. Ze ontvangen een presentatie over het bedrijf en bedrijfsregels als ze van start gaan (ook vertaald).

Berrybrothers wil dat iedereen zich welkom voelt. Daarom krijgt iedere nieuwe medewerker een pet, fruit en een welkomstkaart.

Bij Agrocare ziet het inwerkprogramma er als volgt uit: op de eerste werkdag is er opvang in kantine, een introductie door de leidinggevende (met vertaler), en er worden instructies doorgenomen en ondertekend. Vervolgens wordt er gewerkt met buddy's, waar nieuwkomers twee weken mee meelopen voor instructie en controle, borging van de werkprocessen en veiligheid. Veiligheid is hiermee een integraal onderdeel van het werkproces.

FN Kempen (handel en afkweek van tuinplanten) maakt van korte filmpjes, zodat uitzenduitzendkrachten vooraf een indruk krijgen van de werkzaamheden. Daarnaast lopen ze tijdens de inwerkperiode mee met een vakbekwame medewerker.

Zorg dat alle info ook op schrift terug te vinden is. Een personeelshandboek kan hierbij helpen. Dat is een naslagwerk met de regels, richtlijnen en cultuur van het bedrijf. Alleen het laten lezen van het

handboek en de uitzendkrachten hiervoor laten tekenen is niet genoeg! De vraag is of uitzendkrachten alle informatie ook echt tot zich nemen. Wel kan het een goede basis vormen voor het inwerkproces.

Wat staat er zoal in een personeelshandboek?

- Bedrijfscultuur. Denk aan: missie, visie en kernwaarden, hoe je omgaat met elkaar, en het organiseren van uitjes en borrels.
- Bedrijfsregels. Denk ook aan beleid roken, alcohol en drugs.
- Veiligheidsregels
- Sanctiebeleid als je niet aan de regels houdt.
- Organisatie. Denk aan: vaste meetings, ontstaan van het bedrijf, processen.
- Taakinformatie. Denk aan: welke afdeling doet wat, wat voegen ze toe aan de organisatie, waarvoor kun je bij hen terecht.
- Alles rondom hr. Denk aan: verlofregeling, urenregistratie, offboarding.
- Afspraken rondom verzuim
- Werkplek. Denk aan: praktische zaken op kantoor, thuiswerkbeleid, cyber security.
- Ontwikkeling. Denk aan: hoe jullie omgaan met mentale gesteldheid, jaargesprek, promotie.
- Alles rondom arbeidsomstandigheden: risico's (toegankelijkheid van de RIE), werkinstructies, maatregelen, veiligheidsregels. Gebruik bijvoorbeeld goed-/foutsituaties.
- Afspraken over voertaal en communicatie
- Een checklist voor on-boarding
- Contactpersonen: een smoelenboek

Zorg ervoor dat het personeelshandboek in meerdere talen beschikbaar is.

Werk je met uitzendkrachten?

Leg afspraken over de zorg voor arbeidsomstandigheden toegespitst op de specifieke risico's die gelden op de werkplek met bijbehorende beheersmaatregelen vast in een document in overleg met de uitzendorganisatie. Het document bevat informatie over de functie, werkomstandigheden en contactpersonen. Er zijn handige [Arbochecklists](#) beschikbaar (in meerdere talen) waarmee de risico's op een rij gezet kunnen worden. Voeg deze ook toe en voeg het document vervolgens bij de opdrachtovereenkomst. Het document wordt door het uitzendbureau, voordat de uitzendkracht bij het bedrijf start, aan de uitzendkracht verstrekt.

Bryte B.V. (tomatenkweker) heeft een uitzendkrachtenhandboek met plaatjes in verschillende talen. Bij de start wordt het doorgenomen met de uitzendkrachten.

Combivliet (tomatenteler) heeft een handboek met alle instructies en protocollen. Elke maand wordt er een toolboxmeeting in de kantine gehouden over een veiligheidsonderwerp. Zo wordt de informatie herhaald.

KP Holland (plantenkweker) werkt nauw samen met de uitzendorganisatie. "Voordat iemand bij ons komt werken stemmen we de werkzaamheden en ook de risico's goed af. De risico's worden vooraf in kaart gebracht met het uitzendbureau. De [Arbochecklist](#) van Doorzaam hanteren we als hulpmiddel."

5. Hoe maak ik werkinstructies?

Geef naast een algemene introductie en schriftelijke informatie (personeelshandboek) ook instructie en voorlichting op de werkplek over de specifieke werkzaamheden. Stem dit ook goed af met de inlener.

Denk vooraf al na over het volgende:

- Stel vast wie wanneer voorlichting en instructie aan (nieuwe) uitzendkrachten geeft. Zorg ervoor dat deze medewerker ook de vaardigheden heeft en de juiste taal spreekt.
 - voorafgaand aan het werk (in afstemming met uitzendbureau/school)
 - op de eerste dag bij binnenkomst in het bedrijf (bedrijf + instructeur)
 - herhaling van de eerste-dag-informatie na enige tijd (bedrijf + instructeur)
- Stel vast hoe de voorlichting en instructie zo specifiek mogelijk gemaakt wordt. Denk hierbij aan:
 - risico's en maatregelen die specifiek zijn voor het bedrijf, het werk, de werkplek
 - mondelinge voorlichting en instructie, zodat makkelijk ingespeeld kan worden op de specifieke punten van het werk, de machine en de werkplek.
 - instructie op de werkplek of met gebruik van bedrijfsspecifieke foto's
- Wijs een begeleider (mentor/coach/trainer/buddy) aan:
 - Zorg dat bekend is wie dit is
 - Beschrijf wat hij doet en welke kennis en vaardigheden hiervoor nodig zijn
 - Zorg dat hij voldoende tijd heeft
 - Zorg dat hij de taal spreekt van de uitzendkrachten
- Zet de instructies voor specifieke procedures of processen ook op schrift. Gebruik hierbij een duidelijke titel en een eenduidige opbouw.
- Zorg dat deze instructies beschikbaar zijn in de taal van de medewerker, dus ook echt in begrijpelijke taal.
- Leg deelname vast. Zo is aantoonbaar dat uitzendkrachten de instructies ontvangen hebben. Voeg een vakje toe met datum, instructeur, deelnemer en handtekening.
- Denk na over een handige plek waar uitzendkrachten ze makkelijk kunnen vinden, op de werkvloer of digitaal.

Enkele topics voor werkinstructies voor specifieke werkzaamheden

- Wat is de verantwoordelijkheid van de medewerker?
- Wie is het aanspreekpunt voor de medewerker?
- Waar moet je op letten voordat je begint?
- Hoe moet het wel en hoe moet het niet (visueel)
- Als het gaat om een procedure: leg dit dan uit in enkele eenvoudige stappen
- Wat doe je als werknemer als je het niet zeker weet?
- Wat doe je in het geval van storingen of een ongeval?
- Waar is eventueel meer info te vinden?

Gebruik van beelden

Beeldmateriaal is handig bij voorlichtingen en instructies, en als signalering op de werkvloer. Het kan gaan om:

- tekeningen
- afbeeldingen
- pictogrammen
- foto's
- filmpjes

Houd rekening met:

- Test of de uitzendkrachten het begrijpen (interpretatie is niet altijd eenduidig).
- Houd het simpel.
- Eén boodschap per beeld.
- Verspreid niet te veel beelden als signalering op de werkvloer, en houd ze eenduidig.
- Maak het bedrijfsspecifiek; foto's en video's van collega's vergroten de herkenbaarheid.
- Maak vooral duidelijk hoe het wél moet en niet alleen hoe iets niet moet.
- Gebruik tekens of taal als beeld onvoldoende duidelijk is

Voorbeelden zijn:

- Veiligheidspictogrammen.
 - Deze zijn genormaliseerd in Europa. Zie [pictogrammen](#) via de website van 5x beter.
 - Napo-films heeft [korte animatiefilms](#) gemaakt over het gebruik van pictogrammen.
 - In de bouw maken ze gebruik van [bouwspraak](#).
- Gebruik van foto's of tekeningen met goed/fout situatie 'niet zo, maar zo'.
- Zoekplaatjes met 'Zoek de onveilige situaties'.
- Cartoons
- Verhalen van opvolgende tekeningen of foto's

Wees erop alert dat de interpretatie van beelden en pictogrammen, gebaren kan verschillen tussen landen en culturen!

Hoe maak ik een instructiefilmje?

Uitzendkrachten nemen visuele informatie over het algemeen beter op dan tekst.

Wil je zelf een filmje maken? Lees hier dan enkele tips van AHA leermiddelenbouwers:

- Doelgroep bepalen - Wie gaat de video bekijken?
- Hoeveel ervaring of kennis hebben ze al - Sluit aan bij hun denkniveau.
- Wat moeten ze van de video leren?
- Welke media gebruik je in de video (zelf voordoen, animatie, foto) - Hoe sluit je aan bij anderstaligen?
- Bekijk vergelijkbare filmjes en bestudeer ze om een idee te krijgen hoe je je eigen instructiefilmje eruit moet zien..
- Schrijf een script per video met alle instructiehandelingen die je wilt laten zien en bespreken.

Tips voor een goed script:

- Hoe introduceer je het onderwerp?
- Welke handelingen laat je zien?
- Wat zijn de moeilijke/risicovolle handelingen? Laat die extra goed zien. Of herhaal het met beeld van verschillende kanten.
- Gebruik een praktijkmedewerker die het laat zien. Hij heeft ervaring heeft met de handelingen en is ook in staat het stap voor stap te tonen.
- Vat op het einde van de video nog even alles samen.
- Sluit af met een aansprekend motto dat blijft hangen, bijvoorbeeld 'Bij Jansen werken we veilig'.
- Hou je instructievideo kort maar krachtig. Maak liever meerdere korte films dan een lange.

Mogelijke onderwerpen voor een instructiefilm:

- Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen
- Calamiteiten
- Gebruik van (rijdende) machines en gereedschappen
- Lichamelijke belasting
- Ongewenst gedrag
- Verzuim

6. Instructies en voorlichting op de werkplek

Waarschijnlijk is de inlener degene die de instructies en voorlichting geeft op de werkplek. Onderstaande tips kun je met je inlener delen.

- Hou het kernachtig en concreet.
- Toets wat men al weet en focus op wat men nog niet weet.
- Gebruik duidelijke taal, bijvoorbeeld: 'Kijk bij deze machine draait dit, en je kunt daar gegrepen worden' in plaats van 'let op voor draaiende delen'.
- Doe daadwerkelijk voor hoe het werk veilig gedaan moet worden. Dit werkt beter dan een plaatje met een praatje. Loop bijvoorbeeld daadwerkelijk de vluchtroute met elkaar.
- Check of de uitzendkrachten het begrepen hebben. Herkennen ze de risico's en weten ze wat ze niet moeten doen en welke maatregelen getroffen moeten worden? Vraag de uitzendkrachten het na te doen. Hierdoor kun je testen of ze medewerker het daadwerkelijk begrepen hebben. In andere culturen kan het namelijk onbeleefd zijn om 'nee' te zeggen.

Bij het tolken van voorlichting en instructie: check het begrip van de getolkte informatie door:

- te vragen feedback te geven op de informatie
- te vragen een vaardigheid te demonstreren
- te vragen oefeningen of testen uit te voeren
- te observeren of anderstaligen een vaardigheid in de praktijk laten zien

Ook als er een nieuwe werkmethode wordt geïntroduceerd is het van belang iedereen hierover te instrueren. De ervaring leert dat een eenmalige instructie niet voldoende is; regelmatig herhalen is van belang.

Tegenwoordig bestaan er ook verschillende apps waarmee je werkinstructies kunt geven en kennis kunt toetsen. Voordeel van een app is dat je uitzendkrachten gericht onderwerpen en vragen kunt voorleggen in verschillende talen. Als de werkzaamheden vrij standaard zijn, heeft dit minder toegevoegde waarde. Ook de mate waarin uitzendkrachten kunnen omgaan met een app kan verschillen.

Bryte B.V. (tomatenteler) heeft formulieren met werkinstructies voor specifieke werkzaamheden zoals werken met de elektrokar, heftrucks en mesjes. "Twee keer per jaar maken we een ronde en nemen we alles door, en een keer per jaar is er een veiligheidsbijeenkomst."

Paeon (pioenrozenkweker) heeft twee veiligheidsadviseurs die elke dag een rondje lopen door het bedrijf en samen brainstormen. "Welke zaken moeten we eerst aanpakken en hoe gaan we om met onze mensen? We hebben een draaiboek met daarin werkinstructies. Recent hebben we instructies over tillen erin opgenomen en deze geven we ook in de praktijk. Ook is er een instructie voor veilig werken met de heftruck, onder andere in het Pools. Die hebben we op het prikbord gehangen. We herhalen de instructies regelmatig op de werkplek. En we hebben voor de verschillende groepen aanspreekpunten en coördinatoren die de taal van de groep spreken. Zij schakelen met de veiligheidsadviseurs of direct met de directie als dat nodig is."

Bij Nieuwkoop Europe (o.a. opkweek van planten) is er een uitgebreid inwerktraject op de werkplek met een buddy, die ook de taal spreekt van de medewerker. Er is een collega vrij gemaakt die werkinstructies geeft en veiligheidsrondes loopt. Verder zijn de instructies op de werkvloer vertaald. Verder hebben we altijd een gesprek met de uitzendkracht na een aantal weken, we vragen dan naar ervaringen en tips.

Tesselaar Alstroemeria werkt nauw samen met het uitzendbureau voor het maken van instructiefilmpjes.

Berrybrothers (roodfruitteler) heeft in verschillende talen filmpjes met werkinstructies voor het plukken van alle soorten fruit gemaakt.

Gipmans (opkweker van groenteplanten) heeft informatiekaarten in vier talen, inmiddels over 150 onderwerpen.

7. Toezicht

Uiteindelijk wil je dat uitzendkrachten ook in de praktijk veilig en gezond werken. Als werkgever dien je hier toezicht op te houden.

Stel vast hoe het toezicht geregeld is:

- Wie houdt toezicht en wat is zijn taak. Bijvoorbeeld: 'Iedere leidinggevende spreekt uitzendkrachten aan op onveilige situaties'
- Stel spelregels op. Bijvoorbeeld: een toezichthouder:
 - stelt onveilige situatie meteen aan de orde
 - is consequent
 - past eventuele sancties toe (afhankelijk van het beleid)
 - gebruikt een specifieke vorm van feedback, bijvoorbeeld: ik zie dat....ik denk daarbij dat....ik moet er niet aan denken dat, hoe ga je ervoor zorgen dat....

Verder is het van belang dat het gedrag van uitzendkrachten in lijn is met de geschreven regels. Het gedrag van ervaren uitzendkrachten en ongeschreven regels zijn sterk van invloed op eventuele nieuwe uitzendkrachten. Daarom:

- Maak niet te veel regels.
- Zorg dat ze haalbaar zijn.
- Zorg dat ze voor iedereen van toepassing zijn.

Denk na of het handig is als leidinggevendenden ook de taal spreken en kunnen tolken, zodat de aansturing, het toezicht, de afstemming en het tolken in één hand zijn. Kies je voor:

- het inzetten van de eigen voorman/leidinggevende?
- of voor het inzetten van een tweetalige voorman (al-dan-niet gezamenlijk met de groep anderstalige flexwerkers)?

Zet de voor- en nadelen naast elkaar.

8. Een veilige cultuur is een continu proces

Het creëren van een cultuur waarin continu aandacht is voor veilig en gezond werken is normaal gesproken al een uitdaging. Het is nog een grotere uitdaging als je te maken hebt met verschillende talen en culturen binnen je bedrijf. Zaken die een rol kunnen spelen zijn terughoudendheid om veiligheidsissues aan de kaak te stellen, bereidheid om snel geld te verdienen, het vermogen tot inschatting van gevaren, communicatieproblemen, begrip van het belang om veiligheidsinstructies serieus te nemen en onwetendheid over lokale standaarden.

Cultuurverschillen

Elk land heeft zo zijn eigen werkcultuur. De Nederlandse werkcultuur hecht waarde aan het individu. Dit uit zich in gelijkwaardigheid, zelfstandigheid, zelf initiatief nemen, coachend leiderschap, faciliterende managers en onafhankelijkheid. 'Doe maar normaal, dan doe je al gek genoeg', is een typisch Nederlandse uitdrukking. Andere culturen kunnen juist meer gericht zijn op prestatie en competitie. Ook de veiligheidscultuur en normen over wat veilig of niet veilig is, kunnen per land en cultuur verschillen.

Cultuurverschillen kunnen leiden tot misverstanden en miscommunicatie. Het helpt om je te verdiepen in elkaars normen en waarden. Zo ben je je hiervan bewust en kun je er ook op inspelen. Er zijn verschillende cursussen die hier verder op ingaan.

Voorbeeld Poolse uitzendkrachten

Polen zijn gewend aan privileges voor de baas. Ze accepteren gemakkelijker dat de een meer macht heeft dan de ander. En zijn gewend om op een hiërarchische en directe manier aangestuurd

te worden. Een planmatige stap-voor-stap-aanpak, daar voelen Poolse uitzendkrachten zich over het algemeen prettig bij. In Nederland vinden we het ook belangrijk hoe een werknemer zich voelt. Uitzendkrachten worden geacht zelf mee te denken over hoe een taak uitgevoerd kan worden. Hoe moet dat goedkomen, zoveel culturele verschillen in een bedrijf? De benadering "De Poolse uitzendkrachten moeten zich maar gewoon aanpassen aan de Nederlandse cultuur", is wat kort door de bocht. Een aantal tips:

- Haal het beste uit beide werkculturen voor je bedrijf. Poolse uitzendkrachten mogen meer initiatief nemen. Maar Nederlanders mogen competitiever zijn. Nederlandse uitzendkrachten kunnen leren van het nauwgezette werk van Poolse uitzendkrachten en hun toewijding. Maar het is goed voor Poolse uitzendkrachten om te weten dat je in Nederland ook fouten mag maken. Laat hun weten dat het jouw bedrijf ten goede komt als ze hun fouten toegeven en collega's helpen om verder te komen.
- Haal af en toe een tolk op je bedrijf om Poolse uitzendkrachten te vertellen over de Nederlandse werkcultuur. Maar ook bijvoorbeeld om de doelen van jouw bedrijf over te brengen.
- Laat je Poolse uitzendkrachten weten welke machtsverhoudingen er zijn binnen het bedrijf. En voor welke zaken ze bij wie moeten zijn.
- Houd er rekening mee dat Poolse uitzendkrachten gewend zijn aan een besluitvaardige werkgever. Zorg dat je in machtsverhouding boven hen blijft staan.

Bron: [Kasgroei](#)

Leidinggeven

Een belangrijk aandachtspunt bij het werken met anderstaligen is de positie van leidinggevende. Leidinggevendens zijn verantwoordelijk voor de aansturing van een groep of afdeling, het toezicht en de afstemming met de organisatie als totaal.

In Nederland wordt binnen een organisatie vaak gedecentraliseerd leidinggeven. De macht is daardoor verdeeld. Managers nemen de ervaring van teamleden mee in de besluitvorming. Uitzendkrachten wordt gevraagd om mee te denken. Te sterke controle ervaart men als negatief. De houding van uitzendkrachten naar leidinggevendens is informeel en het gebruik van voornamen is gemeengoed. Er wordt direct gecommuniceerd en uitzendkrachten gaan uit van 'hoor en wederhoor'.

In meer hiërarchisch ingestelde culturen zoals de Oost-Europese, Turkse of Marokkaanse cultuur, is hiërarchie meer centraal neergelegd bij de leiding. Hierdoor ontstaat duidelijkheid wat van iemand wordt verwacht, en hoeft dit niet verder toegelicht te worden. Uitzendkrachten verwachten daarmee van hun leidinggevende duidelijke instructies en aansturing. De afstand tot de leidinggevende wordt als groot ervaren.

Betrokkenheid bevorderen

In de praktijk kunnen verschillende uitdagingen ontstaan, bijvoorbeeld:

- Ik wil graag dat uitzendkrachten meedenken met wat er beter kan, maar krijg geen feedback.
- Ik wil graag dat uitzendkrachten de werkzaamheden afwisselen, maar uitzendkrachten willen dit zelf niet.
- Ik zeg steeds hoe iets moet, maar het lijkt wel of mensen dit niet begrijpen. Hoe vaak moet ik iets herhalen? Op een gegeven moment houdt het op.

Bedenk wat hierachter kan zitten. Zit het in cultuur, zitten er bepaalde motieven achter? Is de medewerker bijvoorbeeld bang om zijn baan te verliezen of wil hij gewoon veel geld verdienen om vervolgens weer een bestaan op te bouwen in zijn eigen land?

Ga na waar jullie als bedrijf voor staan. Hoe belangrijk vinden jullie het zelf dat mensen gezond en veilig kunnen werken? Draag dit consequent uit. Geef bijvoorbeeld aan dat het niet erg is om fouten te maken en het dus ook aan te geven als je iets niet snapt. Geef het belang aan van het afwisselen van werkzaamheden, en wees duidelijk: "Zo doen wij het hier."

Enkele tips om betrokkenheid te stimuleren:

- Ga in gesprek met je inlener over de cultuurverschillen. Daardoor creëer je over en weer meer begrip voor elkaar.
- Ga in gesprek met uitzendkrachten over de cultuurverschillen. Daardoor creëer je over en weer meer begrip voor elkaar.
- Zorg altijd dat je ieders naam kent met wie je werkt, maak kennis met elkaar voordat mensen aan het werk gaan.
- Zorg voor bilateraal overleg tussen uitzendkrachten/uitzendkrachten en teamleiders, zodat zaken ook één-op-één besproken kunnen worden.
- Betrek uitzendkrachten, ook flexkrachten, bij activiteiten zoals teamuitjes, gezondheidsprogramma's en onderzoeken.
- Betrek medewerker bij het zoeken van oplossingen voor risico's of knelpunten, en bij het maken van instructies.
- Behandel eigen uitzendkrachten en flexkrachten gelijk. Het onnodig vergroten van verschillen tussen uitzendkrachten en vaste uitzendkrachten kan bijdragen aan (meer) ongewenst gedrag.

Bij Combivliet (tomatenteler) is er extra aandacht voor communicatie met internationale uitzendkrachten. Zowel de Nederlandse uitzendkrachten als de internationale uitzendkrachten hebben een training gevolgd. "We houden jaargesprekken met uitzendkrachten en we zijn nu beter getraind om de juiste vragen te stellen, wederzijds begrip te ontwikkelen en samenwerking te stimuleren.

Naar aanleiding van de deze trainingen hebben we een projectgroep opgericht, bestaande uit managers, teamleiders en uitzendkrachten. Ook hebben we met het uitzendbureau een projectgroep over ditzelfde onderwerp. Periodiek worden verbeteracties besproken."

Bij KP Holland (plantenkweker) is een projectteam samengesteld met uitzendkrachten en uitzendkrachten om zo gezamenlijk te kijken waar eventueel nog verbeterpunten liggen. "We zetten ook een tevredenheidsmeter uit onder onze uitzendkrachten. Zo gaan we na waar winst te behalen is. Het vitaliteitsprogramma is ook toegankelijk voor uitzendkrachten. In dit kader maken we ook vertalingen in het Pools. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om sportieve activiteiten, challenges en het delen van tips."

Bij Berrybrothers (Roodfruitteler) hebben alle Poolse teamleiders een opleiding gevolgd over leidinggeven, motiveren en gesprekken voeren.

Agrocare (tomatenteler) werkt met een kennisclub. Per vestiging is er een medewerker die knelpunten rondom veiligheid ophaalt. Veiligheid staat ook op de agenda van elk werkoverleg op de vestiging. Alle leidinggevenden krijgen een halve dag cursus over: 'contracteren van veiligheidsbewustzijn'. Daar komen aan de orde: het belang van veiligheid, wet- en regelgeving, bedrijfsinformatie, filmpjes met risico's, en hoe geef je instructies en toezicht?

Bij Gipmans (opkweker van groente planten) hebben de leidinggevenden een training gekregen, zodat ze beter inzicht kregen in cultuurverschillen.

Verantwoording

Dit stappenplan is tot stand gekomen in het kader van een Stigas project Flex- en uitzendkrachten in de agrarische en groene sector met subsidie van het Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid. Voor de samenstelling hebben we gebruik gemaakt van onderstaande bronnen en gesprekken met bedrijven. Wij danken de bedrijven voor het delen van hun ervaringen.

Bronnen:

- De [Handreiking Taal en veiligheidsrisico's](#) van de SER biedt praktische handvatten om taal als oorzaak van veiligheidsrisico's op het werk in te schatten en maatregelen te nemen.
- Tips rondom nieuwkomers en anderstaligen vanuit de metaalsector: <https://www.5xbeter.nl/site/nl/hulpmiddelen/nieuwkomers>
- De Nederlandse Arbeidsinspectie heeft een checklist om na te gaan of een uitzendorganisatie aan eisen voldoet: <https://www.inspectie-checklist.nl/checklist/uitzendbureaus>
- LTO heeft een checklist over veilig inschakelen van uitzendorganisaties: <https://werkgeverslijn.nl/veilig-inschakelen-van-een-uitzendbureau-wat-kun-je-doen/>
- De Werkgeverslijn land- en tuinbouw van LTO besteedt extra aandacht aan begrijpelijke taal op de werkvloer. Bekijk [de themapagina](#).
- Kasgroei geeft tips rondom het aansturen van Poolse uitzendkrachten: <https://www.kasgroei.nl/nieuws/tips-bij-het-aansturen-van-poolse-uitzendkrachten>
- Meer informatie over begrijpelijke taal via Pharos: <https://www.pharos.nl/thema/begrijpelijke-voorlichtingsmaterialen-en-beeldverhalen/>

Meer lezen:

- Meer informatie over werken met uitzendkrachten en voorbeelden vanuit bedrijven: <https://www.watkanjounougebeuren.nl/uitzendkrachten-werken-veilig/>
- Meer informatie over risico's en maatregelen in de catalogi van Stigas arbocatalogi: <https://www.stigas.nl/agroarbo/>

Uitgave: januari 2023

Stigas

Korenmolenlaan 2
3447 GG Woerden
T: 085 044 07 00
E: info@stigas.nl
www.stigas.nl