



HOUD REKENING MET TRENDS EN GEBRUIK NIEUWE TECHNOLOGIE

Hoe maak je aansprekende werkinstructies?

De wereld verandert razendsnel. Wie voorzag begin deze eeuw dat we nu veiligheidsinspecties kunnen houden met een drone? Het is dus vreemd vindt Jeannette Paul dat veel werkinstructies er nog hetzelfde uitzien als tien jaar geleden. Passen die nog wel bij de huidige tijd en trends? In dit artikel richt zij zich op de professionals die zich willen inzetten voor werkinstructies die begrepen en gewaardeerd worden door medewerkers op de werkvloer.

TEKST: JEANNETTE PAUL

Trends op de arbeidsmarkt, in werk en in de maatschappij beïnvloeden de manier waarop medewerkers - gewend zijn te - communiceren. Dit bepaalt dus ook wat hen aanspreekt en waar je rekening mee moet houden als je werkinstructies maakt. Zo leidt de internationalisering van de arbeidsmarkt tot meer taal- en cultuurverschillen op de werkvloer. Hier moeten werk-

instructies dus op inspelen. Zijn ze makkelijk te lezen voor werkers met Nederlands als tweede taal? Op dit moment heeft twaalf procent van de bedrijven in Nederland medewerkers die het Nederlands helemaal niet beheersen. Dit vraagt dus om werkinstructies die makkelijk te vertalen zijn. Houd verder bij het beeldmateriaal rekening met cultuurverschillen. Een opgestoken duim betekent in Nederland "ok" maar is in sommige landen een grove belediging. Een andere trend is de toename van het werktempo. Er is vaak geen gelegenheid om rustig en geconcentreerd een lange werkinstructie door te nemen. De boodschap en impact moeten snel duidelijk worden. Dit betekent voor de werkinstructie: kort en kernachtig. Dit vraagt dus meer inspanning van de maker zodat de gebruiker minder tijd en energie nodig heeft om de werkinstructie te begrijpen. Een belangrijke trend is dat de beeldcultuur in onze maatschappij toeneemt. We zijn gewend aan veel beeld met korte teksten en gebruiken steeds meer filmpjes. Kijk maar eens in dag- en weekbladen en op sociale media. Hierdoor hebben werkers ander lees-, kijk- en zoekgedrag dan tien of zelfs vijf jaar geleden. Door veel beeldmateriaal te ge-

WAT IS EEN WERKINSTRUCTIE?

De term werkinstructie wordt gebruikt voor verschillende soorten instructies. Bijvoorbeeld instructies over handelingen in werkprocessen, object-gebonden instructies zoals een machine-instructie, locatie-gebonden instructies en stof-specifieke instructies: de werkinstructiekaart (wik). Er zijn meerdere manieren om werkinstructies te geven zoals mondeling, met video en schriftelijk. In praktijk is ruim negentig procent van de werkinstructies schriftelijk. De tips in dit artikel gaan dan ook vooral over het maken van aansprekende schriftelijke werkinstructies.



bruiken kun je hier met je werkinstructies op inspelen. Kortom, een werkinstructie moet rekening houden met trends. Daardoor ziet een aansprekende werkinstructie in 2016 er anders uit dan de werkinstructie van tien jaar geleden.

Benut nieuwe technologie

Welke kansen biedt nieuwe technologie voor het maken en aanbieden van aansprekende werkinstructies? Denk bijvoorbeeld aan het waar-en-als-nodig bekijken van werkinstructies met je smartphone dankzij QR-codes en online werkinstructies. Met QR-codes op specifieke locaties en objecten (zoals een machine of emballage) kunnen medewerkers ter plekke de werkinstructie op hun smartphone bekijken. Het voordeel is dat je de werkinstructies op een centrale plaats actueel kunt houden en het relatief makkelijk is om een groot aantal vertalingen aan te bieden. Of een geluids- of filmfragment. Deze technologie is niet voor

iedere omgeving en toepassing geschikt. Denk aan de noodzaak van een speciale ATEX telefoon in een explosie gevaarlijke omgeving. Ook als je wat op afstand – bijvoorbeeld zittend op de heftruck – informatie wilt lezen werkt deze technologie (nog) niet. Een andere kansrijke technologie is Google Glass. Hiermee kun je tijdens je werk werkinstructies zoeken en bekijken. Dit is allang geen toekomstmuziek meer; Ordina Smart Technologies past dit dagelijks toe. Zo kan de bhv-er die bij een ongeval geroepen wordt verschillende soorten instructies bekijken bij verschillende ongevallen. Dit doordat de bhv-app gekoppeld is aan zijn Google Glass of smartwatch. Inspecteurs in de Rotterdamse Haven kunnen bij inspecties hun checklist doorlopen via Google Glass en hun bevindingen en foto's met een simpele handbeweging direct doorgeven aan het management informatie systeem. Ook een service-monteur kan met Google Glass of zijn smartphone zien wat de volgende stap is die hij moet doen. Door

Samen werken aan aansprekende werkinstructies.

Bron: Cosanta



via de camera naar de installatie te kijken die hij onderhanden heeft worden - met behulp van *augmented reality* - de instructies getoond. Nieuwe technologie creëert dus nieuwe kansen voor aansprekende werk-instructies. Maar ook daarbinnen worden er geschreven instructies gebruikt. Deze zijn dus ook in de toekomst relevant.

Medewerker centraal

Wat is je leidende principe bij het maken van een werkinstructie? De auteur hanteert er twee: de werkinstructie moet medewerkers helpen het werk op de juiste manier uit te voeren. De medewerker is het uitgangspunt. Hij/zij staat centraal. Het tweede leidende principe is dat een werkinstructie pas werkt als de medewerker na de instructie ook heel concreet weet wat hij moet doen, hoe hij dit moet doen en hem dit ook aanspreekt omdat hij het relevant, waardevol en werkbaar vindt. Overigens is de jurisprudentie hier ook helder over – rechters kijken of werkinstructies specifiek zijn en helder maken hoe werknemers moeten

handelen. In praktijk zien we dat veel werkinstructies geschreven worden vanuit andere leidende principes of belangen zoals het voorkomen van aansprakelijkheid, het opleiden van medewerkers en compliance met het managementsysteem. Dit is te herkennen aan – respectievelijk - abstract, formeel en juridisch taalgebruik, het opnemen van veel informatie die feitelijk onderdeel is van iemands vakopleiding en vakbekwaamheid en het gebruik van standaard sjablonen die niet passen bij de doelgroep en werksituatie. Het is overigens altijd goed om voordat je voortvarend aan de slag gaat met het maken van een werkinstructie goed te bekijken of een werkinstructie de beste vorm is voor het doel dat je wilt bereiken.

Werkinstructies vaak te moeilijk

Veel werkinstructies zijn veel te moeilijk voor medewerkers. In 2009 was dat al de conclusie van Paul Lindhout. Uit zijn onderzoek naar taalproblemen in Brzo-bedrijven bleek dat ruwweg de helft van de veiligheidsdocumenten onvoldoende begrijpelijk was voor de medewerkers. Andere onderzoekers komen op vergelijkbare bevindingen. Of een werkinstructie te moeilijk is hangt natuurlijk af van de taalvaardigheid van de medewerker die er mee werkt. Maar wat weet je als bedrijf van de taalvaardigheid van medewerkers? En hoe weet je dat? In praktijk zien we dat het testen van de taalvaardigheid een heel ander beeld geeft dan de aannames die vooraf bestonden. Welk criterium hanteer je als het gaat om leesbaarheid? Paul Lindhout liet al in zijn onderzoek zien dat als je wilt dat 95 procent van de medewerkers de documenten (makkelijk) kunnen lezen 60 procent van de documenten te moeilijk was. Bij het versoepelen van het criterium naar “85 procent van de medewerkers moet het (net) kunnen lezen” bleek alsnog 32 procent van de documenten te moeilijk. Werk aan de winkel dus!

Hoe maak je een aansprekende werkinstructie?

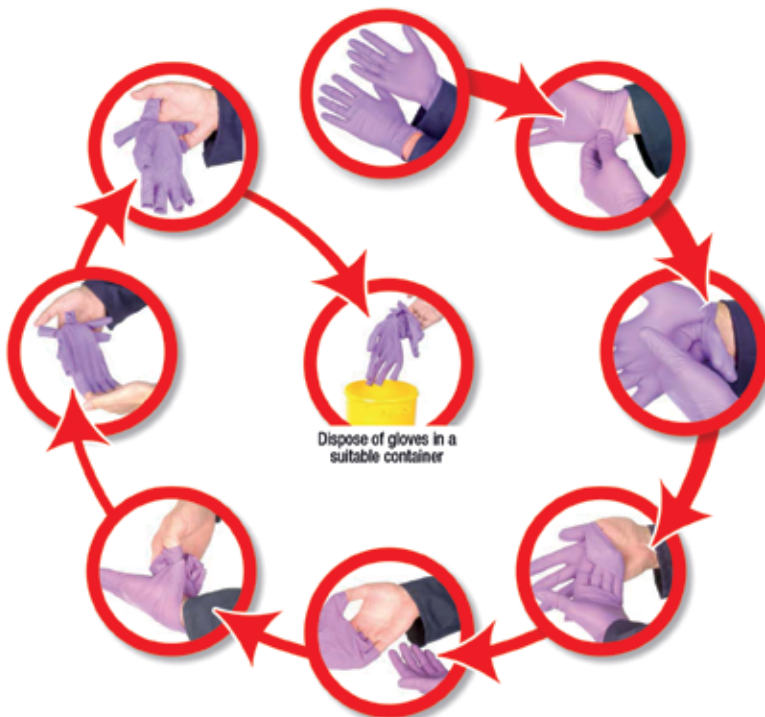
Het maken van aansprekende werkinstructies is een vaardigheid en die kun je leren. Met de vijf tips uit dit artikel maak je een goede start.

Tip 1: Concretiseer de doelgroep en de doelsituatie

- Beschrijf voor wie de werkinstructie is. En ga na wat je van hen weet:
 - Ken je hun taalvaardigheid?
 - Kunnen zij Nederlands lezen?
 - Is er culturele diversiteit?
- Beschrijf in welke situatie de werkinstructie gebruikt wordt. En maak dit zo concreet mogelijk:
 - Hoeveel tijd heeft men voor het lezen van de werkinstructie?
 - Is er voldoende licht om te kunnen lezen?
 - ...
- Beschrijf wat dit betekent voor de tekst en het beeld in de werkinstructie:

Single use, splash-resistant gloves

Follow the simple steps below to remove gloves correctly:



Remove carefully to protect your skin from contamination.



Your safety/union representatives are:



© Crown copyright 2014. Published by the Health and Safety Executive. H/14

Gebruik beeld om tekst te vervangen of te versterken. Deze instructie voor het uittrekken van wegwerphandschoenen is daar een goed voorbeeld van.

Bron: hse.gov.uk

Voorbeeld

De werkinstructie bij het laad- en lospunt is voor chauffeurs die goederen komen laden en lossen. Zij komen uit heel Europa; hun taalvaardigheid is niet vooraf bekend. Bij het laad- en lospunt is een verlichte plek ingericht waar de werkinstructie aan de muur hangt. De chauffeurs lezen de instructie als zij staan te wachten. Dit betekent voor de tekst dat deze in de meest voorkomende talen vertaald moet worden. Waar mogelijk wordt de tekst ondersteund door beeld. Hierbij is het belangrijk om beeldmateriaal te gebruiken dat begrepen wordt door deze diverse doelgroep.

Tip 2: Beschrijf wat de gebruiker moet doen

- Geef aan wat de gebruiker concreet moet doen (of laten) op basis van de werkinstructie.

Voorbeeld

Na de schoolvakanties hangen veel gemeenten spandoeken boven de weg met de tekst "De scholen beginnen weer". Bedoeld wordt: "Wilt u niet harder rijden dan 30km/uur, extra alert zijn en de kinderen niet in gevaar brengen want vanaf nu fietsen er weer veel kinderen langs deze weg." Ook op de werkvloer zien we deze cryptische formuleringen. Wat te denken van: "Draag daar waar nodig de relevante persoonlijke beschermingsmiddelen". Liever: "Draag in hal A veiligheidsschoenen" en "Draag bij het reinigen van de spuitkoppen een halfgelaatsmasker met filtertype ABEK2".

Tip 3: Val met de deur in huis!

- Zet de gevraagde actie centraal – val met de deur in huis.

Voorbeeld

De klassieke werkinstructiekaarten (WIK) geeft eerst alle informatie van een product zoals de CAS-nummers (unieke identificatienummer voor chemische en biologische stoffen, red), de concentraties en de R-zinnen (geven bijzondere gevaren aan, red). Pas na stug doorlezen vind je als logische "conclusie" daarvan de gevraagde

WIK vanuit de gebruiker

In praktijk zijn er veel verschillende soorten WIK. Alle WIK's worden gebaseerd op de stoffeninformatie van het veiligheidsinformatieblad (Vib), maar hoe dit gebeurt is cruciaal voor de bruikbaarheid voor medewerkers. Zo zijn er WIK's die alleen de gevaarsinformatie vermelden. Maar wat betekent dit nu concreet voor de medewerker? Wat moet hij doen? Een WIK moet de vertaalslag maken naar de risico's bij gebruik. Dit kan door blootstellingsscenario's en een risicobeoordeling te maken voor de concrete toepassing van het product in de werksituatie en dit te vertalen in een concrete handlingsinstructie voor de medewerker. Dat werkt.

actie. Onder het kopje "Preventie" staat de opsomming "veiligheidsbril, werkkleding, filtermasker". Het wordt de gebruiker niet makkelijk gemaakt. Hij moet eerst zoeken naar wat nu precies van hem gevraagd wordt en vervolgens blijkt de gevraagde actie onvoldoende specifiek; welk filtermasker moet hij nu gebruiken? Wat beter werkt is: val met de deur in huis en zet de gevraagde actie centraal: "Draag bij het werken met product X altijd een halfgelaatsmasker met ABEK2 filter". Daarna kun je de gevraagde actie onderbouwen met informatie. Belangrijk is om te benoemen wat de gevraagde actie de gebruiker oplevert. "Daarmee voorkom je dat de damp in je longen komt en daar schade veroorzaakt. De damp is gevaarlijk voor je longen."

Tip 4: Gebruik beeld


- Kun je tekst makkelijk door beeld vervangen? Doen!
- Kun je tekst met beeld versterken? Doen!
- Teksten opleuken, versieren met beeld? Dat leidt af. Niet doen!

Voorbeeld

Een goed voorbeeld van een werkinstructie met veel beeld is de instructie voor het uittrekken van wegwerphandschoenen. Verken ook de mogelijkheden van bewegend beeld. Zie bijvoorbeeld de werkinstructie op *YouTube* voor het werken met de stapelaar <https://www.youtube.com/watch?v=RLr1db4dsig> Zelf beeldmateriaal maken wordt iedere dag makkelijker met nieuwe technologie uit ondermeer de *Appstore*. Zo zijn er apps voor het zelf maken en bewerken van instructiefilmpjes of het maken van een beeldverhaal waarbij je foto's inlaadt en tekst toevoegt.

Tip 5: Test, test, en test opnieuw

Of je werkinstructie voldoet aan het tweede leidende principe – de gebruiker weet wat hij moet doen, hoe hij dit moet doen en vindt dit waardevol - kun je alleen vaststellen door de instructie te testen bij de gebruikers. Leg hen de werkinstructie voor. Test het begrip; vraag bijvoorbeeld voor te doen wat de instructie vraagt. Of laat hen het jou vertellen. Vraag vervolgens suggesties voor verbetering. In plaats van zelf de instructie te schrijven en daar feedback op te vragen kun je de werkinstructie ook samen met de gebruikers maken. Laat hen eens een werkinstructie schrijven – het resultaat zal je aangenaam verrassen.

Wij leren iedere dag. Jij ook? Start vandaag nog met het maken van aansprekende werkinstructies en deel je ervaringen met vakgenoten. 



Jeannette Paul is ondernemend professional arbeid en gezondheid en expert op het terrein van taal en veiligheid. Samen met het bedrijf Cosanta verzorgt zij workshops Aansprekende Werkinstructies. Jeanette is bereikbaar via: jeannette.paul@vonkenendoen.nl of de websites: vonkenendoen.nl en global-work-talk.eu.

