



## [2] FLANDERS MEAT GROUP

Taal is meer dan woorden:  
veilig en hygiënisch werken in woord en beeld

### Visitekaartje

<b>Bedrijf</b>	Flanders Meat Group in Zele (Oost-Vlaanderen)
<b>Activiteit</b>	slachten van runderen, soms ook paarden
<b>Acties</b>	Nederlands op de werkvloer, tijdens de werkuren en aangepast aan het niveau van de deelnemers een praktische en sterk gevisualiseerde onthaalbrochure geplastificeerde werkinstructiefiches met foto's, pictogrammen en toegankelijke tekst
<b>Doelgroep</b>	anderstalige, voornamelijk laaggeschoolde medewerkers
<b>Begeleiding</b>	de acties kaderden in een diversiteitsplan en werden uitgevoerd in samenwerking met Novare (werkinstructies) en BLCC (taaltraining)
<b>Contactpersonen</b>	Luk Van Esbroeck en Magali Druwel, kwaliteitsverantwoordelijken

Getrimde rundkarkassen hangen in strakke rijen in de smetteloze koelkamer van Flanders Meat Group in Zele. 'Dit zijn apocalyptische beelden hé', glimlacht Luk Van Esbroeck, kwaliteitsverantwoordelijke bij Flanders Meat Group, en de trots klinkt door in zijn stem. Apocalyptisch misschien, maar tegelijk van een ongehoorde, ietwat unheimliche schoonheid. Met onze witte plasticen schort en blauwe schoenvertrekken krijgen we een rondleiding langs de lijn van het slachthuis in Zele. Doorheen de onreine en de reine zone worden de geslachte dieren verwerkt tot halve karkassen die klaar zijn voor verkoop.

Het slachthuis maakt deel uit van een groep van drie slachthuizen gelegen in Menen, Zele en Dendermonde, die alle drie toebehoren aan Johan Castelein. Flanders Meat Group slacht runderen en paarden voor diverse klanten, vaak groothandelaars, die het vlees op hun beurt verkopen aan slagerijen en winkelketens. De klanten komen hun koopwaar kiezen en keuren in de kraaknette koel-



Magali Druwel

kamers die het uithangbord zijn van Flanders Meat Group.

Elke medewerker heeft een min of meer vaste plaats en functie aan de lijn, maar iedereen kent in principe ook de plaatsen en functies voor en achter hem. Zo kunnen mensen voor elkaar inspringen. Die polyvalentie is belangrijk om een continue productie en kwaliteit te garanderen. De meeste medewerkers zijn blijvers. 'Als familiebedrijf hebben wij een zeer sociale band met het personeel. Als een werknemer iets aan de hand heeft op de werkvloer, of er gebeurt iets op het thuisfront, dan springen we daar soepel mee om en proberen we de persoon in kwestie te ondersteunen, tot en met in de auto springen en naar de apotheek rijden', verduidelijkt Luk.

#### Hoe ziet jullie personeelssamenstelling eruit?

**Magali:** 'In het slachthuis in Zele werken 24 vaste medewerkers. 18 van hen zijn anderstalig.

"Het onthaal van een nieuwe medewerker wordt aangepast aan zijn specifieke voorkennis"



Luk Van Esbroeck

Ze komen uit alle hoeken van de wereld: Marokkanen, Turken, Roemenen, Bulgaren en zwarte Afrikanen. De mensen uit eenzelfde land kennen elkaar vaak onderling of zijn familie van elkaar. Het zijn stuk voor stuk harde werkers, maar de verleiding om onder elkaar de moedertaal, bijvoorbeeld het Arabisch, te blijven praten, is groot. Een goede beheersing van het Nederlands is geen voorwaarde om aan de slag te gaan bij Flanders Meat Group. De ideale medewerker is wel handig en bereid om de hygiëne- en veiligheidsregels die cruciaal zijn in onze sector, na te leven.'

#### Hoe belangrijk zijn voor jullie deze voorschriften?

**Luk:** 'Wij hebben een duidelijke visie, die tevens ons engagement naar de consument toe vormt. Wij willen zo ecologisch en zo hygiënisch mogelijk een veilig product afleveren aan de consument, met respect voor het dierenwelzijn. Op al deze terreinen willen we binnen Flanders Meat Group de

toon aangeven. We voeren een streng afvalbeleid en hebben een eigen ecologisch waterzuiveringstelsel. Om het dierenwelzijn te bevorderen investeerden we recentelijk in een diervriendelijke losplaats en in winddichte, houten stallingen met individuele boxen voor elk dier. Naar de consument toe garanderen we een strenge opvolging van hygiënenormen, bijvoorbeeld met nieuwe hightech sterilisatoren. De missie van hygiëne en het garanderen van de veiligheid vraagt een continue opvolging en bijsturing van de medewerkers. Ook hierin willen we verder gaan dan het halen van minimumnormen. Permanente opleiding voor het personeel maakt integraal deel uit van het realiseren van onze missie. Wij hebben een Fedis Food high level - label, evenals een autocontrolecertificaat waar we trots op zijn.'



“Elke werkpost heeft een fiche met afbeeldingen, waaronder in eenvoudige taal telkens de taak wordt omschreven.”



**Wat doen jullie om medewerkers te begeleiden en op te leiden om de doelstellingen van veiligheid en hygiëne na te leven?**

**Magali:** ‘Dit start al bij het onthaal van een nieuwe medewerker, dat telkens wordt aangepast aan de specifieke voorkennis van de nieuwe medewerker. Standaard krijgt een nieuwe medewerker alereerst zijn werkkledij en de basisinstructies die nodig zijn om zijn taak uit te voeren. We overlopen samen de onthaalbrochure en die krijgt hij ook mee naar huis. De brochure werd opgemaakt in samenwerking met Novare en is zeer toegankelijk. Door middel van foto’s, pictogrammen en eenvoudige tekst worden de werkprocessen en regels die in ons bedrijf heersen, overgebracht. Ook alle nodige contactpersonen staan er met een foto en hun naam in vermeld: wie verantwoordelijk is voor kwaliteit, wie voor personeelszaken, enz.’

Sommige dingen lijken evident, maar ze zijn het niet altijd. Om maar iets te noemen: reine en on-

reine zone moeten strikt gescheiden blijven. De kleur wit is voor de reine zone en blauw voor de onreine zone. Met dit basisprincipe staat of valt ons hele hygiënesysteem.’

**Luk:** ‘Nadat de onthaalbrochure samen met de nieuwe medewerker is doorgenomen, gaat die naar zijn plaats in de lijn, waar hij opgevangen wordt door Ronny, de meestergast, die de nieuwelingen van kortbij opvolgt en de kneepjes van het vak leert. We spelen zeer kort op de bal: als er iets mis gaat, dan grijpen we direct in en worden de medewerkers er meteen bij betrokken. We leggen telkens uit waarom bepaalde regels gelden en waarom het zo belangrijk is om oog te hebben voor hygiëne en voedselveiligheid. Hiervoor maken we eveneens gebruik van beeldmateriaal, en werknemers worden soms individueel, soms in groep bijgestuurd. De medewerkers weten heel goed dat we iets niet ‘zomaar’ vragen, net omdat we niet dictatoriaal zijn en een goede band hebben met ons personeel.’

‘Per werkpost werd een geplastificeerde fiche opgemaakt met foto’s en pictogrammen van de uit te voeren handelingen. Onder de foto’s wordt telkens in eenvoudige taal de taak omschreven. Voor de opmaak van de fiches deden we opnieuw een beroep op de expertise van Esther van Novare. In tegenstelling tot wat we vreesden, heeft de aanwezigheid van een jonge vrouw als Esther nooit vertragend gewerkt in de productie. Ze was verbazingwekkend snel thuis in alles en heeft zeer efficiënt gewerkt’, zegt Luk. Novare heeft dan ook heel wat ervaring in de voedingsector, en kan trots zijn op zijn Q for Food-label.

‘Dankzij de werkpostfiches kan zelfs jij in theorie op de lijn gaan staan en in een mum van tijd meedraaien’, bevestigt Magali.

**Jullie organiseerden ook een cursus Nederlands op de werkvloer. Hoe pakten jullie dat aan?**



“Dankzij de opleiding Nederlands op de werkvloer kunnen zij ook beter communiceren met de bakker en de leerkracht van hun zoon of dochter.”



**Magali:** ‘We beseften dat ook een cursus Nederlands ervoor kon zorgen dat de communicatie vlotter verliep. Business Language & Communication Centre kwam bij ons in het bedrijf aan drie verschillende groepen op woensdagochtend een basiscursus Nederlands geven. De deelnemers werden ingedeeld volgens startniveau. De focus lag op alledaagse communicatie, en pas in de tweede plaats op bedrijfs- en beroepsspecifieke termen. Wij willen immers ook een maatschappelijke meerwaarde bieden. Enkele van de Marokkanen die bij ons werken wonen al jaren in Zele en Lokeren maar hebben soms door omstandigheden nog niet veel Nederlands geleerd. Dankzij de opleiding Nederlands op de werkvloer kunnen zij ook beter communiceren met de bakker en de leerkracht van hun zoon of dochter.’

**Luk:** ‘Als we de indruk hebben dat niet iedereen de boodschap heeft begrepen, of als het gaat om extreem belangrijke mededelingen, dan vragen we wel eens aan één van de mensen die goed

Nederlands kennen en al erg lang bij ons werken, om als tolk op te treden. Deze mensen fungeren als schakelpersonen in ons bedrijf. Op termijn wil het bedrijf alle werkinstructies in het Nederlands geven. Nu wordt nog gewerkt met Franse, Engelse en soms Arabische vertalingen.’

**Hoe kwamen jullie bij de juiste instanties terecht voor ondersteuning?**

**Magali:** Dankzij IPV kwamen we in contact met de projectontwikkelaars van het RESOC, die ons hielpen met het opstellen van een diversiteitsplan. Zowel het opstellen van de onthaalbrochure en de werkpostfiches als de lessen Nederlands, kaderden in het plan. De projectontwikkelaars wezen ons tevens de weg naar mogelijke uitvoerders. De samenwerking viel zelfs zo goed mee dat we nu ook voor het slachthuis van Menen een diversiteitsplan hebben ingediend. Daar zijn de uitdagingen nog anders, met de nabijheid van Frankrijk en de vele Noord-Franse werknemers. We kunnen van hen

niet verwachten dat ze veel Nederlands spreken, maar uiteraard gelden ook voor hen dezelfde voorschriften.

**Tip**

Als je als bedrijf een duidelijke visie en doelstellingen hebt, dan kan je daar alle acties aan vastknopen en wordt het vanzelf duidelijk wat essentieel is en wat niet. Het visualiseren van werkinstructies en interne opleidingen zorgen voor een veel beter begrip en een grotere betrokkenheid van alle medewerkers.