



Universiteit Utrecht



SAMENVATTING ONDERZOEKSRAPPORT

MEERTALIGHEID IN HET UTRECHTSE MIDDEN- EN KLEINBEDRIJF

Juni 2010

Titel: Meertaligheid in het Utrechtse Midden- en Kleinbedrijf

Door: Marloes Egmond

Begeleider Universiteit Utrecht: Dr. J.D. ten Thije

Begeleiders gemeente Utrecht, afdeling Bestuurlijke, Internationale en Subsidie Zaken:

Drs. H. Sakkers, Mr. C. Stoop, Dr. B. Martinovic

Kader: Onderzoeksstage

Datum: Utrecht, 19 maart 2010

Universiteit Utrecht: Departement Nederlandse Taal en Cultuur

Masterprogramma: Interculturele communicatie

Gemeente Utrecht: afdeling Bestuurlijke, Internationale en Subsidie Zaken

INLEIDING

Meertaligheid leeft. Het onderwerp heeft niet alleen terrein gewonnen in de Europese Unie, maar ook de gemeente Utrecht zet hoog in op meertaligheid en probeert mensen meer en meer bewust te maken van de waarde die talen uitdragen en de voordelen die gepaard gaan met de kennis en het gebruik van meerdere talen.

MEERTALIGHEID IN DE EUROPESE UNIE

Al sinds de oprichting van de Europese Unie speelt meertaligheid een belangrijke rol in de EU. Europarlementsleden zijn van mening dat de taaldiversiteit van Europa een belangrijk cultureel bezit is, en dat het verkeerd zou zijn als de Europese Unie zich zou beperken tot één enkele hoofdtaal. Talen worden niet langer als belemmering gezien, maar als een bron van rijkdom. Hierin komt duidelijk het standpunt van de EU naar voren. Op het moment telt de Unie 500 miljoen burgers, 27 lidstaten, 3 alfabetten en 23 officiële talen. Als gevolg van de uitbreiding van de EU, de groeiende mobiliteit, migratie en voortschrijdende mondialisering zijn de EU-lidstaten inmiddels al meertalige en multiculturele samenlevingen geworden en daarmee wordt het leren van taalvaardigheden steeds belangrijker.

Meertaligheid is inmiddels een zelfstandig EU-beleidsgebied geworden en daarmee laat de Europese Commissie zien veel belang te hechten aan meertaligheid. In 2006 is er een onafhankelijke High Level Group voor meertaligheid in het leven geroepen die onder andere ondersteuning biedt en advies geeft op dit gebied dat rechtstreeks verband houdt met het streven van de Commissie om een brede strategie voor meertaligheid op te zetten. De EU streeft ernaar iedereen in staat te stellen de kansen die meertaligheid biedt te benutten en vestigt de aandacht op het leren van talen.

Het is niet alleen voor de individuele burger belangrijk, die met kennis van meerdere talen betere kansen kan hebben op de arbeidsmarkt, maar meertaligheid is ook belangrijk voor het stimuleren van een gezonde meertalige economie. De EU heeft tot doel de meest concurrerende en dynamische kenniseconomie van de wereld te worden en kennis van talen kan daaraan bijdragen. De Europese Commissie heeft eind 2005 daarom een studie in opdracht gegeven over de gevolgen van een gebrek aan kennis van vreemde talen in bedrijven voor de Europese economie – de ELAN studie: *Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise* (Hagen e.a., 2006). Daaruit is gebleken dat talenkennis zakelijk succes vergroot. Ook is er in 2007 een Bedrijvenforum voor meertaligheid opgericht om te verkennen wat voor invloed taalvaardigheden op handel en werkgelegenheid in de EU kunnen hebben.

MEERTALIGHEID IN UTRECHT

Maar niet alleen de EU besteedt veel aandacht aan meertaligheid, ook de gemeente Utrecht zet hier hoog op in. Uit de Eurobarometer 2006 is eerder gebleken dat Nederland na Malta en Luxemburg tot één van de meertalige hotspots in Europa behoort. Met name Utrecht is een meertalige stad met

85% van haar bewoners dat drie talen of meer spreekt. Utrecht is ook een internationale stad met internationale ambities en doelstellingen. Meertaligheid speelt hierin een belangrijke rol.

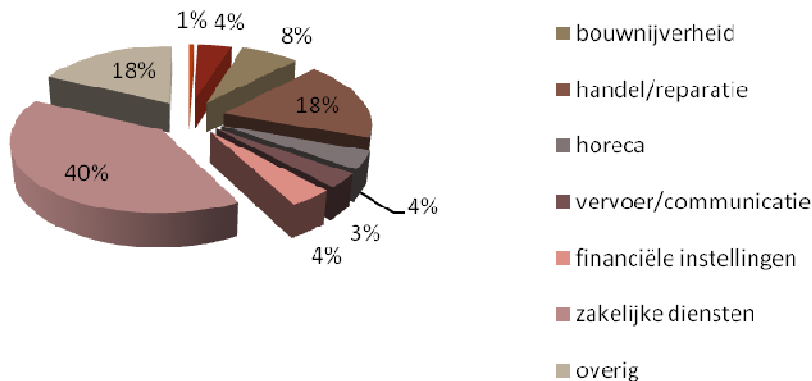
De gemeente Utrecht wil meertaligheid als kracht aangrijpen door de beschikbare talenkennis op een positieve manier te benutten. De gemeente is daarom gestart met een project naar meertaligheid waarin zij in beeld wil brengen hoe Utrecht ervoor staat op dit gebied. Een onderdeel daarvan is onderzoek naar meertaligheid binnen het Utrechtse Midden- en Kleinbedrijf dat de gemeente Utrecht in samenwerking met de Universiteit Utrecht heeft uitgevoerd. Daarbij is onderzocht hoe meertalig het Utrechtse MKB is en hoe verschillen in meertaligheid tussen de bedrijven verklaard kunnen worden. Op basis van de ELAN studie is er gekeken naar vier factoren die een invloed kunnen hebben op meertaligheid in bedrijven: internationale contacten van bedrijven, het personeelsbestand, het economisch succes van bedrijven en het voeren van een taalbeleid.

ONDERZOEKSGEBIED

De doelgroep van dit onderzoek is het midden- en kleinbedrijf (MKB) in de stad Utrecht. Het MKB bestaat uit bedrijven met maximaal 250 werknemers. Het kleinbedrijf heeft hooguit 50 personeelsleden. Het MKB is de belangrijkste banenmotor van de economie. In Nederland zijn ongeveer 793.000 ondernemingen actief. Daarvan behoort 787.000 (99%) tot het midden- en kleinbedrijf. Met een omzet van € 435 miljard was het MKB in 2007 goed voor 43 procent van de totale afzet van het bedrijfsleven. De bruto toegevoegde waarde bedroeg 214 miljard, 48 procent van het totaal van het bedrijfsleven. Er werken ruim 3,9 miljoen mensen in het MKB, meer dan de helft van de totale werkgelegenheid in het bedrijfsleven. Het MKB levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de samenleving en geeft als geen ander gestalte aan het regionale en lokale voorzieningenniveau. Het MKB geeft glans en een extra dimensie aan het hedendaagse ondernemerschap. In het volgende diagram is te zien in welke sectoren het MKB in Utrecht actief is. De dienstensector is in Utrecht sterk vertegenwoordigd en dat is ook terug te zien in het diagram¹.

¹ In de bijlage vindt u de tabellen van het totale aantal MKB in Utrecht verdeeld over de verschillende sectoren en tevens die van heel Nederland.

Sectoren MKB Utrecht



Bron: Regiobase Kamer van Koophandel / Jaarstand
Num: K30/12-05-2010/JDIN-85DALE

ELAN STUDIE

In haar mededeling uit 2005 heeft de Commissie haar standpunt bevestigd dat vaardigheden in diverse talen belangrijk zijn voor de prestaties voor de EU-economie in haar geheel, voor het concurrentievermogen van bedrijven en voor de werkgelegenheidsperspectieven van werknemers. Met de ELAN studie is bewezen dat een gebrek aan kennis van vreemde talen in Europese bedrijven gevolgen heeft voor de Europese economie. De belangrijkste resultaten waren de volgende:

- ❖ Het onderzoek toonde aan dat 11% (195 bedrijven) van de exporterende kleine en middelgrote ondernemingen zakelijke kansen misloopt door taalbarrières. Veel omzet gaat verloren door de gebrekkige talenkennis van het personeel en de hiermee gepaard gaande interculturele problemen.
- ❖ Door middel van analyse werd aangetoond dat er een duidelijk verband bestaat tussen het management van meertaligheid en een succesvolle export. Vier sleutelementen van taalmanagement met betrekking tot succesvolle export zijn: een strategische benadering van meertalige communicatie (een taalstrategie), de aanstelling van moedertaalsprekers, de werving van personeel met talenkennis en het gebruik van vertalers en tolken. Als alle exporterende kleine en middelgrote bedrijven een of meer van deze technieken zouden toepassen, dan zouden zij meer kunnen exporteren en dan zou de hele Europese economie hier aanzienlijk door kunnen groeien.
- ❖ Het onderzoek bevestigde het belang van Engels als wereldwijde zaketaal. Het is de belangrijkste taal om
- ❖ toegang te krijgen tot exportmarkten. Maar er is ook behoefte aan een reeks andere talen om zakencontacten succesvol te laten verlopen. Om dit te bereiken is er kennis nodig van de taal en cultuur van het betreffende land. De talen die het belangrijkste werden bevonden, waren de voornaamste Europese talen als Duits, Frans en Spaans, maar in toenemende mate ook andere wereldtalen als Chinees, Arabisch en Russisch.
- ❖ Bijna de helft van de exporterende midden- en kleinbedrijven hebben plannen om in de aankomende drie jaar uit te breiden naar nieuwe buitenlandse markten.

- ❖ Bedrijven voorzien een toename van vraag naar taalvaardigheden bij hun werknemers om de handelsuitbreiding mogelijk te maken.
- ❖ In het bijzonder kleinere MKB's ontbreekt het aan de nodige *knowhow* om te investeren in taalvaardigheden.
- ❖ Investeren in de ontwikkeling van taalvaardigheden in de EU zou economische voordelen opleveren met een positieve invloed op de productiviteit en exportprestatie van het MKB.

METHODE

De ELAN studie is de aanzet geweest tot het onderzoek naar meertaligheid onder het Utrechtse Midden- en Kleinbedrijf. Er is onderzocht hoe meertalig het Utrechtse Midden- en Kleinbedrijf is en hoe verschillen in meertaligheid tussen bedrijven verklaard kunnen worden. Daarbij werd het volgende verwacht:

- Bedrijven met internationale contacten zijn meertaliger dan bedrijven die dit niet hebben
- Bedrijven met een groter aantal werknemers en buitenlandse en meertalige werknemers in dienst zijn meertaliger dan bedrijven die een kleiner aantal werknemers en minder buitenlandse en meertalige werknemers in dienst hebben
- Meertalige bedrijven maken meer winst dan bedrijven die niet meertalig zijn
- Bedrijven die een taalbeleid voeren, zijn meertaliger dan bedrijven die geen taalbeleid voeren

Het onderzoek is voorbereid op de afdeling Bestuurlijke, Internationale en Subsidie Zaken van de gemeente Utrecht. Voor het onderzoek zijn 962 midden- en kleinbedrijven benaderd via een online vragenlijst. De vragenlijst is online gezet met behulp van het onderzoeksbureau MWM2. De bedrijven zijn geselecteerd op de locatie van het bedrijf (alleen in de stad Utrecht), sector (bedrijven in alle sectoren), nationaal en internationaal, en aantal werknemers (minimaal 5 werknemers). Er is een email naar de bedrijven gestuurd, die is opgesteld als brief en ondertekend is door de wethouder van Economische Zaken, dhr. Floris de Gelder. In de email werd nadrukkelijk vermeld om deze door te sturen naar de persoon binnen het bedrijf die in relatie staat tot het onderwerp van het onderzoek meertaligheid. Uiteindelijk hebben 156 kleine en middelgrote bedrijven gereageerd. De respondenten die hebben gereageerd zijn ofwel directeur/eigenaar van het bedrijf of vervullen een management functie

RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Nu volgen de resultaten van het onderzoek. Eerst laat het volgende diagram de verdeling van de onderzoeksgroep per sector zien.

Verdeling onderzoeksgroep per sector



Vervolgens wordt een beeld geschetst van het taalgebruik van de Utrechtse bedrijven. Daarna worden verschillen in meertaligheid tussen de bedrijven verklaard aan de hand van vier factoren die hierop van invloed kunnen zijn.

HET TAALGEBRUIK BINNEN BEDRIJVEN

Hoofdtaal

Voor de meeste bedrijven (89%) is Nederlands de hoofdtaal op het werk. 8% gebruikt het Engels als hoofdtaal. 1% van de bedrijven gebruik het Frans en 1% het Italiaans.

Talen in interne en externe contacten

35% van de bedrijven gebruikt naast de hoofdtaal ook andere talen voor interne communicatie. 80% gebruikt Engels binnen het bedrijf en 28% Duits. 25% van de bedrijven gebruikt Nederlands en 16% gebruikt Frans intern. In 10% van de bedrijven wordt Spaans gebruikt voor interne communicatie en ongeveer 10% van de bedrijven geeft aan dat zij ook in andere talen communiceren. Een klein percentage gebruikt Italiaans (8%), Arabisch (3%), Berbers (3%) en Turks (3%) op de werkvloer.

Voor de communicatie met klanten en leveranciers gebruikt 58% van de bedrijven naast de hoofdtaal ook andere talen. Daarvan gebruikt 93% Engels voor de communicatie met klant en leverancier en 58% Duits. 30% van de bedrijven geeft aan Nederlands te gebruiken en 25% Frans voor de externe communicatie. 12% gebruikt Spaans in contact met klanten en leveranciers en 7% gebruikt andere talen. Een klein percentage van de bedrijven gebruikt Italiaans (6%), Arabisch (4%), Berbers en Turks (2%).

Meest gebruikte talen

De taal die bedrijven het meest gebruiken voor interne en externe communicatiedoelinden is het Nederlands (96%). 64% communiceert in het Engels, 36% in het Duits en 17% in het Frans. 9% gebruikt Spaans op de werkvloer of in contact met klant en/of leverancier en 5% van de bedrijven gebruikt Italiaans. 3% gebruikt Arabisch, 2% Berbers en 2% Turks. 6% van de bedrijven gebruikt een andere taal of andere talen.

Aantal talen per bedrijf

33% van de bedrijven gebruikt één taal. 67% van de onderzochte bedrijven is meertalig en gebruikt ten minste twee talen voor interne en/of externe communicatie. 43% communiceert in drie of meer talen en 18% van de bedrijven gebruikt vier of meer talen. 8% gebruikt vijf talen of meer voor interne of externe communicatie.

Gewenst niveau per taal

Bedrijven stellen voor de talen Nederlands (gemiddeld zeer hoog niveau), Engels (gemiddeld hoog niveau), Duits (gemiddeld hoog niveau) en Frans (gemiddeld niveau) een beheersingsniveau op prijs. Voor de andere talen echter (Arabisch, Berbers, Italiaans, Spaans, Turks) wordt er vrijwel geen enkel niveau verwacht.

MOGELIJKE OORZAKEN VAN VERSCHILLEN IN MEERTALIGHEID

Internationale contacten

Aan het onderzoek hebben weinig bedrijven meegedaan die deel uitmaken van een internationaal concern (slechts 7%). 93% van alle bedrijven was dus nationaal. Van het totaal heeft 34% van de bedrijven internationale contacten. 66% is alleen op de binnenlandse markt actief. Daarvan heeft slechts 4% grensoverschrijdende activiteiten in de toekomst gepland. De bedrijven hebben het meeste contact met België, gevolgd door Duitsland, Frankrijk en Engeland. Verder hebben zij ook in mindere mate contacten met Italië, de Verenigde Staten, Zwitserland, Oostenrijk, Spanje, Zweden, India, Noorwegen, Polen, China, Japan, Rusland, Canada, Finland, Portugal, Griekenland, Turkije en Zuid-Korea. Wat het soort grensoverschrijdend activiteit betreft, geeft 44% van de bedrijven aan dat zij importeren, 36% exporteert, 22% heeft een partner in het buitenland en 29% doet aan consultancy.

Uit statistisch onderzoek blijkt dat bedrijven met internationale contacten meer talen gebruiken dan bedrijven die geen contacten in het buitenland hebben. Ook is gebleken dat bedrijven meertaliger zijn naarmate het aantal landen waarmee een bedrijf samenwerkt en zaken doet, toeneemt.

Personeelsbestand

Aantal werknemers: het aantal werknemers per bedrijf varieert van 1 – 210 werknemers. Daarmee is het gemiddelde aantal werknemers per bedrijf 21.

Buitenlands personeel: 56% van de bedrijven heeft buitenlands personeel in dienst. Een groot percentage van de bedrijven (44%) heeft geen enkele buitenlandse werknemer in dienst. 51% heeft tussen de één en tien buitenlandse personeelsleden en 5% van de bedrijven heeft tussen de tien en honderd buitenlands personeel.

Meertalig personeel: 66% van de bedrijven geeft aan dat tenminste de helft van alle werknemers vreemde talen beheerst. 35% zegt dat alle werknemers vreemde talen spreken en dus meertalig zijn. 10% van de bedrijven beweert geen meertalige werknemers in dienst te hebben.

Uit statistisch onderzoek blijkt dat bedrijven die een groter aantal werknemers, buitenlands en/of meertalig personeel in dienst hebben, meertaliger zijn, dan bedrijven die een kleiner aantal werknemers, geen buitenlands en/of geen meertalig personeel in dienst hebben.

Economisch succes

Gemiste import of export kansen

Ongeveer 93% van de onderzochte bedrijven denkt niet dat zij import of export kansen gemist hebben als gevolg van gebrek aan talenkennis van de werknemers. Slechts 6% denkt dat zij een paar kansen hebben gemist en 1% denkt dat zij heel veel kansen hebben gemist.

Invloed van taalvaardigheden op keuze van bedrijf om wel of niet te importeren of te exporteren

90% van de bedrijven vindt dat taalvaardigheden niet van invloed zijn op het besluit van het bedrijf om wel of niet te importeren of exporteren. 5% zegt dat zij soms van invloed zijn en 4% beweert dat taalvaardigheden vaak van invloed zijn. Slechts 1% antwoordt dat dit altijd het geval is.

“Kan het bedrijf meer verdienen als werknemers meer kennis van vreemde talen zouden hebben?”

70% van de bedrijven denkt niet dat het bedrijf meer kan verdienen als werknemers meer kennis van vreemde talen zouden hebben. 20% van de bedrijven neemt een neutrale positie in en denkt noch dat het bedrijf meer kan verdienen, noch dat het bedrijf niet meer kan verdienen als werknemers meer vreemde talenkennis zouden hebben. 10% van de bedrijven denkt wel dat het bedrijf meer zou kunnen verdienen als de werknemers meer kennis van vreemde talen zouden hebben. Uit statistische analyse blijkt dat deze bedrijven die denken dat het bedrijf meer kan verdienen als werknemers meer vreemde talenkennis zouden hebben, meertaliger zijn, dan bedrijven die dit niet denken.

Winstgevendheid van een bedrijf

Uit statistisch onderzoek blijkt dat bedrijven die meer winst hebben gemaakt, meertaliger zijn dan bedrijven die minder winst hebben gemaakt. De bedrijven die minder winst hebben gemaakt, gebruiken duidelijk minder talen. In hoe meer talen een bedrijf kan communiceren, hoe winstgevender een bedrijf is.

Taalbeleid

Communicatieproblemen

30% van de bedrijven geeft aan ooit wel eens in een situatie terechtgekomen te zijn die werd belemmerd door een gebrek aan taalvaardigheden. De communicatieve situaties waarnaar in de vragenlijst is gevraagd, zijn face-to-face communicatie, telefoongesprek en email- en briefverkeer. 70% geeft aan nooit communicatieproblemen te hebben ondervonden. Uit statistische analyse blijkt dat bedrijven die hebben aangegeven ooit communicatieproblemen gehad te hebben, meertaliger zijn dan bedrijven die nog nooit problemen in de communicatie ervaren. Bedrijven die geen problemen hebben ondervonden, gebruiken minder talen en ervaren daarom geen stoornissen tijdens de communicatie, omdat zij de talen waarschijnlijk niet nodig hebben.

Taalafspraken binnen het bedrijf

82% van de bedrijven geeft aan dat zij geen afspraken maken over het beheersen van tenminste één vreemde taal naast de moedertaal van de werknemers. Zij geven aan dat werknemers hier vrij in zijn. 18% van de bedrijven maakt wel taalafspraken over het beheersen van één of meer talen naast de moedertaal. Daarvan zegt 90% afspraken te hebben gemaakt voor het Engels, 13% voor het Nederlands, 6% voor het Duits en 3% voor het Frans. Uit statistische analyse blijkt dat bedrijven die taalafspraken maken meertaliger zijn dan bedrijven die geen taalafspraken maken.

Communicatie met de klant

38% van alle bedrijven gaf aan dat zij altijd in de taal van de klant communiceren. Daarvan gebruikt 35,5% drie talen of meer. 21% van alle bedrijven communiceert altijd in de taal van het eigen bedrijf. Daarvan is 73,5% eentalig. 30% van alle bedrijven communiceert de ene keer in de taal van de klant en de andere keer in de taal van het eigen bedrijf. Daarvan is 64% tenminste drietalig. 10% van het totaal gaf aan dat zij meestal in een derde taal communiceren, waarbij het Engels het meest werd genoemd. Daarvan gebruikt 64,7% ten minste drie talen.

Tolk

Maar liefst 80% van de bedrijven heeft aangegeven dat zij in de afgelopen vijf jaar geen gebruik hebben gemaakt van de hulp van een tolk als het bedrijf in contact is met een buitenlandse klant of leverancier. 18% zegt 'soms' de hulp van een tolk te hebben ingeschakeld en 2% geeft aan dat zij vaak gebruik hebben gemaakt van de hulp van een tolk in de afgelopen vijf jaar. Uit statistische analyse blijkt dat bedrijven die ooit een tolk hebben ingeschakeld, meertaliger zijn dan bedrijven die nog nooit gebruik hebben gemaakt van de hulp van een tolk.

Personeel werven op basis van taalvaardigheden

Meer dan de helft van de bedrijven (55%) geeft aan dat zij werknemers op basis van taalvaardigheden aannemen. Daarvan heeft 30% aangegeven 'soms' werknemers op basis van talenkennis aan te nemen en 25% zegt 'vaak tot altijd' personeel aan te nemen met taalvaardigheden. De talen die deze bedrijven op prijs stellen zijn Nederlands (76%), Engels (70%), Duits (24%), Frans (11%) en 2% geeft Italiaans en Spaans aan. Uit statistisch onderzoek blijkt dat bedrijven die personeel aannemen op basis van talenkennis, meertaliger zijn dan bedrijven die hun personeel niet op taalbeheersing selecteren.

Taaltraining

18% van de bedrijven stimuleert een taaltraining die de werknemers in de afgelopen vijf jaar gevolgd hebben. Daarvan geeft 13% aan dat dit wordt betaald door het bedrijf en 5% betaalt de training zelf. Een groot percentage (82%) stimuleert geen enkele taaltraining- of cursus. Uit statistische analyse is gebleken dat bedrijven die hun personeel taaltraining aanbieden, meertaliger zijn, dan bedrijven die dit niet doen.

Er kan geconcludeerd worden dat bedrijven die een van de genoemde elementen, die kunnen bepalen of een bedrijf een taalbeleid voert of niet, hebben opgenomen in het bedrijf of ten uitvoer

brengen, meertaliger zijn dan bedrijven die geen enkel element in het bedrijf hebben opgenomen of ten uitvoer brengen.

CONCLUSIE

In dit rapport is door middel van een online vragenlijst onderzocht hoe meertalig het Utrechtse Midden- en Kleinbedrijf is en hoe de verschillen in meertaligheid tussen de bedrijven verklaard kunnen worden. Aan de hand van de vier factoren 'internationale contacten', 'personeelsbestand', 'economisch succes' en 'taalbeleid' is gekeken of een factor invloed heeft op de meertaligheid van een bedrijf. De belangrijkste resultaten zijn de volgende:

- 33% van de bedrijven is eentalig en gebruikt één taal. 67% van het Utrechtse MKB is meertalig en gebruikt tenminste twee talen voor interne en/of externe communicatie. 43% communiceert in drie talen of meer, 18% gebruikt tenminste vier talen en 8% communiceert in vijf talen of meer;
- De meeste bedrijven gebruiken Nederlands als hoofdtaal op het werk. De talen die bedrijven het meest gebruiken voor interne en externe doeleinden zijn Nederlands (eerste taal), Engels (tweede taal), Duits (derde taal) en Frans (vierde taal);
- Bedrijven met internationale contacten zijn meertaliger dan bedrijven die geen grensoverschrijdende activiteiten hebben;
- Bedrijven die een groter aantal werknemers, buitenlandse en/of meertalige werknemers in dienst hebben gebruiken meerdere talen;
- Bedrijven die meer winst maken zijn meertaliger dan bedrijven die minder winst maken;
- Bedrijven die een taalbeleid voeren communiceren in meer talen dan bedrijven zonder taalbeleid.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat het Utrechtse MKB meertalig is, omdat een aanzienlijk hoog percentage bedrijven twee of meer talen gebruikt. Toch is nog een groot aantal bedrijven eentalig en gebruikt het maar één taal op de werkvloer, ondanks het feit dat en nu ook op grond van dit onderzoek kennis en het gebruik van meerdere talen een bedrijf veel voordelen oplevert.

Bedrijven zijn ten eerste winstgevender als zij meer talen gebruiken: hoe meer talen een bedrijf gebruikt, des te winstgevender het bedrijf wordt. Bedrijven met vreemde talenkennis zijn economisch dus succesvoller. Zij zouden hun toekomstig personeel moeten selecteren op taalvaardigheden, want werknemers die hierover beschikken zijn een bron van rijkdom en een echte aanwinst voor het bedrijf.

Ten tweede hebben bedrijven met talenkennis meer internationale contacten. Zij kunnen door kennis van talen gemakkelijker contact leggen met andere landen en hun handel uitbreiden. Maar andersom hebben bedrijven door de globalisering en groeiende mobiliteit steeds meer contacten in het buitenland waardoor bedrijven ook steeds internationaler worden. Kennis van vreemde talen is dan noodzakelijk. Met kennis van talen kunnen stoornissen in de communicatie immers vermeden worden en kan de communicatie ook effectiever worden in contact met buitenlandse klanten of leveranciers.

Ten derde gebruiken bedrijven die een taalbeleid voeren meer talen. Zij hanteren bepaalde regels en/of technieken waar bedrijven veel voordeel uit kunnen halen. Zij maken bijvoorbeeld afspraken dat werknemers naast hun moedertaal nog een andere, vreemde taal kennen en zij werven en selecteren personeel op talenkennis. Maar zij stimuleren en bieden ook taaltraining aan het personeel aan, omdat taaltraining een bedrijf veel winst kan opleveren. Werknemers die weinig of nog geen voldoende taalbeheersing hebben, kunnen op deze manier bijgeschoold worden. Bedrijven die dus een taalbeleid voeren, halen op deze manier meer talenkennis het bedrijf binnen en daarom zijn ze meertaliger. Andersom kunnen bedrijven die al over een grote talenkennis beschikken, besloten hebben om een effectief meertaligheidbeleid te gaan voeren. Op deze manier kan er nog meer voordeel gehaald worden uit de taalvaardigheden waarover het personeel beschikt en kan talenkennis optimaal benut worden.

Tenslotte zijn bedrijven die een groter aantal personeel, buitenlands en meertalig personeel in dienst hebben meertalig. Werknemers met een buitenlandse achtergrond brengen kennis van de eigen taal en cultuur mee en werknemers met vreemde talenkennis beschikken al over verschillende vaardigheden in diverse talen. Bij de toename van het aantal personeel, kan de talenkennis ook meer worden. De samenstelling van het personeel heeft dus een effect op de meertaligheid van het bedrijf, maar andersom kunnen bedrijven met vreemde talenkennis meer (buitenlands) personeel willen aannemen die beschikken over vaardigheden in diverse talen, omdat deze bedrijven zich al bewust zijn van de waarde en het belang van talen. Personeel met taalvaardigheden zijn namelijk van grote waarde voor een bedrijf, want het is uiteindelijk de werknemer die zijn vaardigheden in verschillende talen in praktijk moet brengen tijdens internationaal zaken doen. Zij zijn het visitekaartje van het bedrijf en moeten een uitstekende taalbeheersing hebben. Alleen op die manier zullen er zo min mogelijk communicatieproblemen optreden door een gebrek aan taalvaardigheden die, zoals is gebleken uit de ELAN studie, grote gevolgen kunnen hebben voor het slagen in de samenwerking.

Bedrijven met internationale contacten, bedrijven met buitenlands en/of meertalig personeel, bedrijven die economisch succesvol zijn en bedrijven die een taalbeleid voeren zijn meertalig gebleken. Aan de hand van deze vier factoren zijn verschillen in meertaligheid verklaard.

AANBEVELINGEN

Gemeente Utrecht

1. Op basis van de resultaten van het onderzoek zou de gemeente Utrecht bedrijven meer bewust kunnen maken van de waarde van talen en de voordelen van het gebruik van talen voor het bedrijf. Vaardigheden in diverse talen zijn goed voor het concurrentievermogen van bedrijven. In deze globaliserende wereld wordt het hebben van vreemde talenkennis ook steeds belangrijker.

Daarvoor zou de gemeente een stadsforum meertaligheid voor het Utrechtse midden- en kleinbedrijf (MKB) kunnen opzetten met als doel bekendheid geven aan de mogelijkheden

die betere taalcompetenties bieden aan het MKB. Daardoor worden bedrijven meer bewust gemaakt van de voordelen van talen en kunnen bedrijven gesteund worden bij hun streven om talen op strategische wijze in te zetten.

Het stadsforum wordt ondersteund door een werkgroep met vertegenwoordigers uit o.a.:

- ❖ De gemeente Utrecht, afdeling Bestuurlijke, Internationale en Subsidie Zaken en afdeling Economische zaken
- ❖ Uit elke sector een vertegenwoordiger van het MKB
- ❖ Een vertegenwoordiger van MKB-Nederland
- ❖ De Kamer van Koophandel Midden-Nederland
- ❖ Universiteit Utrecht
- ❖ Goethe Instituut

Met de volgende taken voor de gemeente:

- ❖ Een maandelijks bijeenkomst opzetten om de ontwikkelingen binnen meertaligheids-politiek, -beleid en –management te bespreken. Op basis daarvan kunnen binnen en buiten het stadsforum acties worden uitgezet om meertaligheid en de benutting daarvan voor bedrijven te bevorderen. Op deze manier kunnen partnerschappen worden gestimuleerd.
 - ❖ Actief de inhoud van het stadsforum beheren en nieuw materiaal aandragen.
 - ❖ Actief het MKB betrekken bij het stadsforum, en het opzetten en consolideren van een meertaligheidsnetwerk. Zo kan pro-actief de uitwisseling van goede praktijkvoorbeelden worden gestimuleerd, zowel binnen het stadsforum als buiten het stadsforum.
2. De gemeente zou handelsbevorderende organisaties kunnen aanmoedigen in het bijzonder voor het MKB een beter overzicht te geven van bedrijfsgerichte taalopleidingen en een overzicht van tolken waar bedrijven zo nodig gebruik van willen maken.

Bedrijven

1. Uit het onderzoek blijkt dat 67% van de Utrechtse bedrijven meertalig is. Toch is een aanzienlijk percentage bedrijven eentalig. Bedrijven zouden meer kunnen investeren in taalvaardigheden en de al aanwezige, beschikbare talenkennis optimaal en op een positieve manier benutten. Bedrijven zouden ertoe aangezet moeten worden hun eigen taalbeleid op te zetten dat de volgende aspecten omvat:
 - ❖ Investeren in taaltrainingen/opleidingen, zodat talenkennis binnen het bedrijf meer wordt ontwikkeld en optimaal wordt benut;
 - ❖ Het (tijdelijk of vast) in dienst nemen van moedertaalsprekers van verschillende talen en meer investeren in jonge immigranten en hun talen;
 - ❖ Het werven en selecteren van personeel met taalvaardigheden;
 - ❖ Taaltechnologieën benutten en gericht samenwerken met vertalers en tolken, communicatoren en culturele bemiddelaars.
2. Uit het onderzoek blijkt dat meertaligheid winstbevorderend is voor bedrijven. Ook komt uit het onderzoek naar voren dat 35% van de bedrijven internationale contacten heeft. Bedrijven zonder grensoverschrijdende activiteiten, maar ook bedrijven die al op wereldwijde markten opereren, zouden meer moeten samenwerken, zodat ze hun eigen import en export kunnen opzetten. Bedrijven zouden ook internationale mobiliteit van

personeel meer moeten bevorderen, omdat kennis van vreemde talen bijdraagt tot het concurrentievermogen van het bedrijf en de economie.

3. Het MKB en de universiteit Utrecht zouden meer met elkaar moeten samenwerken. Door beider deelname aan het stadsforum kunnen er meer uitwisselingen plaatsvinden. Ook op het gebied van onderzoek zou er een grotere wisselwerking moeten zijn zodat er meer onderzoek gedaan kan worden naar meertaligheid. Bedrijven zouden daarvoor meer stageplekken kunnen creëren. Tevens zouden bedrijven een vertegenwoordiger van MKB-Nederland kunnen aanstellen die contacten heeft met het stadsforum meertaligheid voor bedrijven. Hij/zij onderzoekt op welke wijze meertaligheid voor de ontwikkeling van het bedrijf van belang kan zijn.

Universiteit Utrecht

1. De universiteit zou in samenwerking met de gemeente een groot internationaal onderzoeksproject naar meertaligheid kunnen stimuleren en taalstages kunnen faciliteren zodat samenwerking met het MKB kan worden uitgebouwd. De universiteit zou bijvoorbeeld modellen kunnen ontwikkelen hoe bedrijven taalbeleid gaan opzetten.
2. Uit het onderzoek blijkt dat een groot percentage bedrijven Engels als tweede taal gebruikt. Maar naast het Engels zou er in het internationaal programma meer aandacht moeten komen voor andere talen, zoals Frans, Spaans en Italiaans. Dit kan door het verplicht maken van een vreemde taal voor het studieprogramma en door nog meer uitwisselingen van studenten en docenten/staf te stimuleren om deel te nemen aan het Erasmus programma. Speciale aandacht moet er komen voor de positie van het Duits. In veel lokale bedrijven wordt Duits gesproken en een kwart van de Nederlandse export gaat naar Duitsland zo blijkt uit het Duitsland Instituut. In het internationale programma zou meer rekening moeten worden gehouden met de Duitse taal; de universiteit zou op Duitstalige onderwerpen meer kunnen inspelen.

LITERATUURLIJST

- Europese Commissie - High Level Group on multilingualism (2007). Final report. België.
http://ec.europa.eu/education/policies/lang/doc/multireport_en.pdf
- Europese Commissie (2009). Meertaligheid – een brug naar wederzijds begrip. België.
- Europese Commissie (2008). Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de regio's. Meertaligheid: een troef voor Europa en een gemeenschappelijk engagement, COM(2008) 566 definitief. Brussel.
http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/com/2008_0566_nl.pdf
- Europese Commissie (2005). Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de regio's. Een nieuwe kaderstrategie voor meertaligheid, COM(2005) 596 definitief. Brussel.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0596:FIN:NL:PDF>

- Europese Commissie (2006). ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise. The National Centre for Languages (CILT).
http://ec.europa.eu/education/languages/Focus/docs/elan_en.pdf
- Hagen, S., e.a. (1993). *Languages in European business: a regional survey of small & medium-sized companies*. London: City Technology Colleges Trust Limited in association with Centre for Information on Language Teaching and Research.
- <http://www.mwm2.nl> (laatst bezocht op 15-12-09).
- European Commission (2006). Special Eurobarometer 243 / wave 64.3. Europeans and their languages. (Summary). TNS Opinion & Social.
http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/doc629_en.pdf
- Europese Commissie - Bedrijvenforum voor meertaligheid (2007). Talen en commercieel succes. Betere bedrijfsresultaten door talenkennis. Aanbevelingen van het door de Europese Commissie opgerichte Bedrijvenforum voor meertaligheid. België.
http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/pdf/language/davignon_nl.pdf

Bijlagen: Aantal MKB-bedrijven per sector voor Nederland en Utrecht

Nederland 2009

BIK-1 sector	parttime zzp'er	fulltime zzp'er	2-9 wp	10-99 wp	100 wp of meer	totaal
1 landbouw/visserij	5.777	15.855	15.601	1.970	40	39.243
2 industrie	14.081	27.340	21.363	10.167	1.397	74.348
3 bouwnijverheid	13.047	92.624	27.813	8.961	459	142.904
4 handel/reparatie	54.995	106.272	111.080	19.338	739	292.424
5 horeca	7.101	14.251	29.369	2.799	74	53.594
6 vervoer/communicatie	10.738	18.715	15.855	5.172	556	51.036
7 financiële instellingen	16.310	8.832	8.301	2.039	333	35.815
8 zakelijke diensten	103.582	182.277	61.126	13.305	1.038	361.328
9 overig	48.116	97.878	30.465	4.062	348	180.869
Totaal	273.747	564.044	320.973	67.813	4.984	1.231.561

Bron: Regiobase Kamer van Koophandel / Jaarstand

Num: K30/26-05-2010/JDIN-85TKTH

Utrecht 2009

BIK-1 sector	parttime zzp'er	fulltime zzp'er	2-9 wp	10-99 wp	100 wp of meer	totaal
1 landbouw/visserij	30	73	31	3	1	138
2 industrie	237	408	261	97	16	1019

3	bouwnijverheid	182	1.197	272	118	12	1781
4	handel/reparatie	711	1.611	1.687	340	24	4373
5	horeca	109	260	530	99	3	1001
6	vervoer/communicatie	128	336	247	77	12	800
7	financiële instellingen	567	205	159	43	15	989
8	zakelijke diensten	2.292	5.284	1.527	378	44	9525
9	overig	869	2.632	635	133	10	4279
	Totaal	5125	12006	5349	1288	137	23905

Bron: Regiobase Kamer van Koophandel / Jaarstand

Num: K30/12-05-2010/JDIN-85DALE