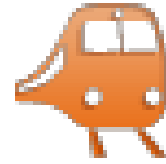


Meertaligheid op de werkvloer bij de NMBS



De taalkeuze van de commercieel bedienden van de NMBS aan de Vlaamse loketten: een interactie tussen *language beliefs*, *language practices* en *language management*



Universiteit Antwerpen
Faculteiten Letteren en Wijsbegeerte
Faculteit Toegepaste Economische Wetenschappen
Master in de Meertalige Professionele Communicatie

Promotor: Dieter Vermandere
Tweede lezer: Tom Van Hout
Academiejaar 2013-2014

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van de Master in de Meertalige Professionele Communicatie

Verklaring op woord van eer

Wij verklaren dat we deze aan de Faculteit Letteren en Wijsbegeerte en Faculteit TEW ingediende masterproef zelfstandig en zonder hulp van andere dan de vermelde bronnen hebben gemaakt.

We bevestigen dat de direct en indirect overgenomen informatie, stellingen en figuren uit andere bronnen als zodanig aangegeven zijn en dat deze informatie in overeenstemming is met de richtlijnen over plagiaat in de masterproefbrochure.

We bevestigen dat dit werk origineel is, aan geen andere onderwijsinstelling werd aangeboden en nog niet werd gepubliceerd.

We zijn ons bewust van de implicaties van fraude zoals beschreven in artikel 18 van het onderwijs- en examenreglement van de Universiteit Antwerpen (<https://www.uantwerpen.be/nl/onderwijs/van-studiekeuze-tot-diploma/studieloopbaan/onderwijs-examenreglement/>).

Datum: 12-08-2014

Plaats: Antwerpen, België

Naam: Nirina Rafidison

Handtekening:

Naam: Rebecca Van Herck

Handtekening:

Naam: Kristina von Krauss

Handtekening:

© Copyright: Universiteit Antwerpen

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van zowel de promotor(es) als de auteur(s) is overnemen, kopiëren, gebruiken of realiseren van deze uitgave of gedeelten ervan verboden. Voor aanvragen tot of informatie i.v.m. het overnemen en/of gebruik en/of realisatie van gedeelten uit deze publicatie, neemt u contact op met Universiteit Antwerpen, Master in de Meertalige Professionele Communicatie, Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen (België) | mpc@ua.ac.be

Voorafgaande schriftelijke toestemming van de promotor(es) is eveneens vereist voor het aanwenden van de in dit afstudeerwerk beschreven (originele) methoden of producten en voor de inzending van deze publicatie ter deelname aan wetenschappelijke prijzen of wedstrijden. © Copyright: Universiteit Antwerpen

Without written permission of the supervisor(s) and the authors it is forbidden to reproduce or adapt in any form or by any means any part of this publication. Requests for obtaining the right to reproduce or utilize parts of this publication should be addressed to Universiteit Antwerpen, Master in de Meertalige Professionele Communicatie, Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen (België) | mpc@ua.ac.be

A written permission of the supervisor(s) is also required to use the (original) methods or products, and for submitting this publication in scientific contests.

Meertaligheid op de werkvloer bij de NMBS

De taalkeuze van de commercieel bedienden van de NMBS aan de Vlaamse loketten: een interactie tussen *language beliefs*, *language practices* en *language management*

Nirina Rafidison
Rebecca Van Herck
Kristina von Krauss



Universiteit Antwerpen
Faculteit Taal en Letteren
Faculteit Toegepaste Economische Wetenschappen
Master in de Meertalige Professionele Communicatie

Promotor: Dieter Vermandere
Tweede lezer: Tom Van Hout
Academiejaar 2013-2014

Voorwoord

Met deze scriptie over meertaligheid op de werkvloer willen wij onze masteropleiding in de Meertalige Professionele Communicatie mooi afronden. Wij hebben met drie personen deze scriptie geschreven en dat was een heuse uitdaging. Het ging gepaard met hoogte- en dieptepunten, maar het belangrijkste is dat we levenslessen getrokken hebben uit de samenwerking en onderlinge communicatie. Zonder de steun en begeleiding van onze promotor, Dieter Vermandere, die altijd de tijd nam om onze vragen te beantwoorden, hadden we deze scriptie nooit tot een goed einde kunnen brengen. Hiervoor willen wij hem graag bedanken. Daarnaast willen we de NMBS bedanken voor haar vlotte en transparante medewerking. Vooral onze contactpersonen Rudy Gielen, Sven Huyghe en Arnold Seynaeve, die altijd voor onze vragen klaarstonden, zijn wij ongelooflijk dankbaar. Ook willen wij de pretesters bedanken, want met hun hulp hebben wij een goede vragenlijst kunnen opstellen in het Nederlands en in het Frans. Zonder de respondenten hadden wij dit onderzoek ook nooit kunnen uitvoeren dus bij deze een welgemeende “merci” met een knipoog. Tot slot willen wij ook nog onze families en vrienden bedanken voor hun eeuwige steun.

Abstract

In deze scriptie over meertaligheid op de werkvloer onderzoeken wij, aan de hand van een case studie, wie de taalkeuze van de commercieel bedienden of ook wel de loketbedienden van de overheidsdienst de NMBS in Vlaanderen bepaalt. België heeft drie landstalen en dat maakt het voor overheidsdiensten belangrijk om een duidelijk taalbeleid te hanteren. De focus ligt op de bedienden in Vlaanderen, maar als het interessant is, maken wij een vergelijking met de bedienden in Brussel. Een grondige literatuurstudie en een schriftelijke, online vragenlijst met 129 Vlaamse en 26 Brusselse respondenten vormen de basis van deze studie over meertaligheid. De opstelling van de vragenlijst is gebaseerd op dezelfde driedeling als het *language policy*-model van Spolsky (2009): *language beliefs* (taalovertuigingen), *language practices* (taalpraktijken) en *language management* (taalmanagement). In een eerste fase willen we achterhalen wat de standpunten van de commercieel bedienden zijn tegenover het gebruik van bepaalde talen aan de loketten. Het onderzoek wijst uit dat de meeste bedienden communicatie in hun moedertaal het aangenaamst vinden, maar ze zijn ook bereid een vreemde taal te spreken indien nodig. Zo scoort het Engels bijvoorbeeld hoger dan de landstaal Duits. De commercieel bedienden vinden meertaligheid zowel bij zichzelf als bij hun collega's belangrijk. In een tweede fase willen we vervolgens te weten komen welke taalpraktijken zich juist aan de loketten van de NMBS afspelen. Uit dit onderzoek blijkt dat de bedienden hun talenkennis hoog inschatten. De moedertaal van de Vlaamse bedienden, in dit geval het Nederlands, scoort het hoogst gevolgd door het Frans en het Engels. De kennis van het Duits en andere talen blijft beperkt. Ook al mogen de Vlaamse bedienden volgens de taalwet weigeren om een andere taal dan het Nederlands te spreken, toch gebeurt het overschakelen naar een andere taal vaak spontaan of omdat de klant de regiotaal niet beheerst. Dit duidt aan dat klantvriendelijkheid primeert. In een derde en laatste fase willen we achterhalen in welke mate de bedienden het taalmanagement van de NMBS kennen en hoe zij hier tegenover staan. De NMBS voert namelijk een meertalig beleid, waarbij vooral het Nederlands, het Frans, het Engels en het Duits een grote rol spelen. Maar het merendeel van de bedienden geeft aan dat ze dit taalbeleid niet duidelijk genoeg vinden en hierover ook niet tevreden zijn. Hier liggen voornamelijk twee oorzaken aan de basis: de taalpremie en het gebrek aan taalopleidingen. Deze studie toont aan dat de taalkeuze van de commercieel bedienden in Vlaanderen bepaald wordt door henzelf, dus de *language beliefs*, het *language management* van de NMBS en ook de *language practices*.

Sleutelwoorden

Meertaligheid, language management, language practices, language beliefs, NMBS

PERSBERICHT

Antwerpen, 18 augustus 2014 – voor onmiddellijke vrijgave

De taalkeuze van de NMBS-loketbedienden in Vlaanderen

Het taalbeleid van de overheid en de NMBS, alsook de taalpraktijken en de persoonlijke taalvoorkeuren, beïnvloeden de taalkeuzes van de NMBS-loketbedienden in Vlaanderen. Dit hebben drie studenten van de Universiteit Antwerpen deze morgen tijdens een persconferentie van de NMBS meegedeeld.

Drie studenten van de Universiteit van Antwerpen hebben een onderzoek uitgevoerd naar het taalgebruik van de Vlaamse NMBS-loketbedienden naar aanleiding van hun scriptie voor hun masteropleiding in de meertalige professionele communicatie. Tijdens een persconferentie van de NMBS deze morgen hebben de studenten de resultaten van het onderzoek bekend gemaakt. Uit dit onderzoek blijkt dat de taalkeuze van de NMBS-loketbedienden in Vlaanderen samenhangt met drie taalelementen: het taalmanagement, de taalpraktijken en de taalovertuigingen.

Taalmanagement, taalpraktijken en taalovertuigingen

In de eerste plaats is er het algemene taalmanagement van de NMBS die de loketbedienden dienen te implementeren. Uit het onderzoek blijkt dat ongeveer de helft van de bedienden niet weet wat het taalmanagement juist is of dat het überhaupt bestaat. Daarnaast tonen de taalpraktijken aan dat de Vlaamse bedienden hun talenkennis positief inschatten. Vooral dan met betrekking tot het Nederlands, het Frans en het Engels. Tot slot tonen de taalovertuigingen aan dat het merendeel van de bedienden verkiezen om in hun moedertaal te spreken, maar dat ze ook bereid zijn om van taal te veranderen voor een betere dienstverlening naar de klant toe. Uit de studie blijkt ook dat ze het belangrijk vinden dat hun collega's meertalig zijn.

Meertaligheid wordt aangemoedigd

In de Belgische wetgeving staat dat een NMBS-loketbediende die tewerkgesteld is in een Vlaams station *mag* weigeren om een vreemde taal te spreken. De NMBS zelf denkt hier echter anders over. “Wij moedigen meertaligheid op de werkvloer aan”, aldus Rudy Gielen, *sales manager* van het station Antwerpen-Centraal. Volgens de NMBS is een vlotte communicatie naar de klant toe een prioriteit en staat klantvriendelijkheid centraal.

In een land als België dat drie nationale talen heeft, ontstaan er wel eens enige complicaties bij overheidsinstanties op vlak van taalbeleid. Aangezien de NMBS zo'n overheidsinstantie is, dient zij ook een duidelijk taalbeleid te volgen en toe te passen. Zo wil de NMBS graag meegeven dat zij meertaligheid belangrijk vindt en voor een goede toepassing hiervan ook de nodige maatregelen neemt.

EINDE VAN HET PERSBERICHT

NMBS

De Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) is een naamloze vennootschap in opdracht van de Belgische federale overheid. De organisatie staat in voor het binnen- en buitenlands spoorvervoer van personen en goederen.

NOOT VOOR DE REDACTIE

CONTACTINFORMATIE

Persverantwoordelijke NMBS België

Bart Corls
Frankrijkstraat 55
BE – 1060 Brussel
T +324 85950163
E bart.corls@nmbs.be

Inhoudsopgave

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Inleiding..... | 12 |
| 1.1 | Aanleiding..... | 12 |
| 1.2 | Centrale vraagstelling..... | 13 |
| 1.3 | Opbouw scriptie | 14 |
| 2 | Casestudie: NMBS | 15 |
| 2.1 | Interne structuur | 15 |
| 2.2 | Bedrijfsactiviteiten | 17 |
| 3 | Literatuurstudie..... | 20 |
| 3.1 | Taalwetgeving | 20 |
| 3.1.1 | Geschiedenis van de Belgische taalwet: het territorialiteitsbeginsel..... | 20 |
| 3.1.2 | De Bestuurstaalwet | 21 |
| 3.1.3 | Vaste Commissie voor Taaltoezicht | 23 |
| 3.1.4 | Taalpremie..... | 25 |
| 3.2 | Meertaligheid | 26 |
| 3.3 | Language policy | 28 |
| 3.3.1 | It's all about choices | 28 |
| 3.3.2 | Domein-theorie | 28 |
| 3.3.3 | Language practices, beliefs and management | 29 |
| 3.3.4 | Vormen van taalmanagement bij de NMBS..... | 32 |
| 4 | Methode..... | 38 |
| 4.1 | Survey..... | 38 |
| 4.1.1 | Onderzoeksontwerp | 38 |
| 4.1.2 | Onderzoeksinstrument | 38 |
| 4.1.3 | Vragen | 39 |
| 4.2 | Pretest en herzieningen..... | 41 |
| 4.3 | Methode van dataverwerking | 41 |
| 4.4 | Respondenten | 42 |
| 5 | Analyse..... | 47 |
| 5.1 | Language beliefs | 47 |
| 5.1.1 | Persoonlijke taalattitude | 47 |
| 5.1.2 | Attitudes tegenover de talenkennis van collega's | 49 |
| 5.3.3 | Conclusie language beliefs..... | 50 |

| | | |
|--------|---|----|
| 5.2 | Language practices | 52 |
| 5.2.1 | Talenkennis..... | 52 |
| 5.2.2 | Soort en aantal | 53 |
| 5.2.2 | Frequentie van de gesproken talen | 54 |
| 5.2.3 | Taalkeuzes | 58 |
| 5.2.4 | Miscommunicatie | 61 |
| 5.2.5 | Conclusie language beliefs..... | 62 |
| 5.3 | Language Management..... | 63 |
| 5.3.1 | Duidelijkheid taalbeleid | 63 |
| 5.1.2 | Tevredenheid taalbeleid | 69 |
| 5.1.3 | Taalvergoeding | 72 |
| 5.1.4. | Rekrutering | 74 |
| 5.1.5 | Opleiding | 75 |
| 5.1.6 | Conclusie language management..... | 77 |
| 6 | Conclusie..... | 79 |
| 6.1 | Language beliefs..... | 79 |
| 6.2 | Language practices | 79 |
| 6.3 | Language management | 80 |
| 6.4 | Onderzoeksvraag..... | 82 |
| 7 | Discussie..... | 83 |
| 7.1 | Samenhang tussen taalmanagement, taalpraktijken en taalovertuigingen..... | 83 |
| 7.2 | Taalpremie..... | 85 |
| 7.2.1 | Jacobijns vs. Herderiaans..... | 85 |
| 7.2.2 | Taal als instrument vs. taal als identiteit | 86 |
| 7.2.3 | Cuius regio, eius lingua | 87 |
| 7.2.4 | Discreteness view | 88 |
| 7.2.5 | Bespreking | 90 |
| 7.3 | Verschillen en gelijkenissen tussen Vlaamse en Brusselse respondenten | 90 |
| 7.4 | Beperkingen en aanbevelingen voor toekomstig onderzoek..... | 93 |
| 8 | Advies voor de NMBS | 95 |
| 8.1 | Duidelijk taalbeleid | 95 |
| 8.2 | Taalpremie..... | 95 |
| 8.3 | Taalopleiding | 96 |
| 8.4 | Loketten | 96 |
| 9 | Referenties | 98 |

| | | |
|------|--|-----|
| 10 | Bijlagen..... | 99 |
| 10.1 | Matrix..... | 99 |
| 10.2 | Begeleidende tekst voor enquête..... | 111 |
| 10.3 | Enquête..... | 112 |
| 10.4 | Visuele resultaten van de analyses: histogrammen en staafdiagrammen..... | 161 |
| 10.5 | Vacatures..... | 187 |
| 10.6 | Overzicht deelname onderzoek derden..... | 190 |

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In 2009 voerden Barth, L. A., Höchle, K., Lüdi, G., en Yanaprasart, P. onderzoek naar de taalkeuze bij de interactie tussen de klanten en de commercieel bedienden aan de verkooploketten in Zwitserse treinstations. De onderzoekers keken bij deze interactie hoe de taalkeuze bepaald wordt:

Nous étions partis de la question de savoir si les comportements récurrents ... représentaient l'impact d'une gestion des langues de l'entreprise ou une pratique sociale librement développée par les acteurs. (Barth et al., 2009, p. 48)

Dit onderzoek gaf ons het idee om bij de Belgische tegenhanger, de NMBS, een gelijkaardige studie uit te voeren. Bij de Zwitserse treinmaatschappij was er een "philosophie multilingue" van toepassing, die de taalkeuze van de commercieel bedienden (deels) bepaalde. Deze filosofie houdt in dat de organisatie in meerdere talen (vooral in de Zwitserse landstalen, zoals het Frans, het Italiaans, het Duits en het Reto-Romaans, maar ook in het Engels) werkt en haar services worden dan ook in die verschillende talen aangeboden (id., p. 49). Hoewel de onderneming zelf een meertaligheidsbeleid voert, berust de taalkeuze uiteindelijk op de meertaligheid van de bedienden zelf: hun kennis en hun bekwaamheid spelen hierin een belangrijke rol (ibid.).

België heeft net zoals Zwitserland meerdere landstalen: het Nederlands, het Frans en het Duits. De twee meest gesproken talen, het Nederlands en het Frans, zijn vaak de aanleiding voor publieke debatten en onenigheden tussen voornamelijk Vlaanderen en Wallonië. Deze Belgische taalstrijd of -kwestie is tot op heden relevant en actueel, waarvan talrijke voorbeelden te vinden zijn in de media. Maar in België worden niet enkel de officiële landstalen gesproken. Door toerisme en migratie is er sprake van een zeer diverse meertaligheid in België. In een studie door de Europese Unie (2006) over de Europeanen en hun taalgebruik blijkt dat maar liefst 74% van de Belgische respondenten een tweede taal (naast de moedertaal) kent en 53% kent ten minste drie talen (naast de moedertaal) (European Commission, 2006, p. 9).

Meertaligheid is dus een belangrijk gegeven in België en ook voor Belgische bedrijven. Daarom is er nood aan een duidelijk taalbeleid: hoe kan men in een bedrijf in een meertalige context op een efficiënte en effectieve manier communiceren?

We kozen voor de NMBS, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, om deze kwestie te onderzoeken. Meer specifiek focussen we ons op de externe communicatie van de commercieel bedienden aan de loketten in de Vlaamse NMBS-stations. Net zoals in het onderzoek van Barth et al. (2009) zijn ook hier de taalkeuzes van de bedienden niet altijd vanzelfsprekend. Wordt de taalkeuze van de bediende bepaald door het taalbeleid van de NMBS of is de bediende hierin helemaal vrij?

1.2 Centrale vraagstelling

Meertaligheid en de internationalisering zijn twee aspecten die een grote invloed uitoefenen op het (taal)beleid van een bedrijf. Het is dan ook niet verwonderlijk dat er hierover al veel wetenschappelijke literatuur geschreven is, zoals *Language Management* van Bernard Spolsky (2009). Hierin legt hij aan de hand van verschillende domeinen, zoals de werkomgeving, uit wie de taalkeuze van de participanten, i. e. de deelnemers aan het gesprek, bepaalt:

The goal of a theory of language policy is to account for the choices made by individual speakers on the basis of rule-governed patterns recognized by the speech community (or communities) of which they are members. (Spolsky, 2009, p. 1)

Onze onderzoeksvraag luidt dan als volgt:

Wie bepaalt de taalkeuze van de commercieel bedienden van de NMBS in Vlaanderen?

De term ‘commercieel bedienden’ verwijst naar de NMBS-medewerkers, die achter de loketten zitten en die de klanten bedienen. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, baseren we ons voornamelijk op de driedeling die Spolsky (2009) voorstelt: *language beliefs* (taalovertuigingen), *language practices* (taalpraktijken) en *language management* (taalmanagement) (p. 4).¹ Daarnaast komen nog andere auteurs en hun ideeën aan bod, zoals Feely en Harzing’s opdeling van vormen van taalmanagement (2003) en Rita Franceschini’s begrip van meertaligheid (2011). Vooral de driedeling van Spolsky hebben we gebruikt bij het opstellen van een vragenlijst, die door de Vlaamse NMBS-bedienden is ingevuld. Op basis hiervan kunnen we in de conclusie een antwoord formuleren op de onderzoeksvraag. Om dit te vergemakkelijken, stellen we enkele deelvragen op, die naar de driedeling van Spolsky verwijzen:

- *Language beliefs*: Wat zijn de *beliefs* of standpunten van de commercieel bedienden tegenover het gebruik van bepaalde talen aan de loketten?
 - In welke mate zijn de commercieel bedienden bereid om bepaalde talen zelf te spreken?
 - In welke mate vinden zij dat hun Belgische collega’s die talen moeten beheersen?
- *Language practices*: Welke taalpraktijken spelen zich af aan de loketten van de NMBS?
 - Hoe schatten de commercieel bedienden hun talenkennis in?
 - Welke talen worden er aan de loketten gesproken?
 - Hoe vaak worden die talen gesproken?
 - Waarom spreken ze een andere taal dan hun moedertaal?
 - Is er sprake van miscommunicatie?
- *Language management*: Hoe functioneert het taalmanagement van de NMBS en hoe staan de commercieel bedienden hier tegenover?

¹ We kiezen ervoor om zowel deze Engelse termen van Spolsky als onze Nederlandse vertalingen in onze scriptie te gebruiken.

- Waaruit bestaat het taalmanagement van de NMBS en is dit expliciet?
- Is het taalmanagement van de NMBS duidelijk?
- Zijn de commercieel bedienden tevreden met het taalmanagement van de NMBS?
- Is de taalpremie een motivatie om meerdere talen te spreken?
- Hoe verloopt de rekrutering van de commercieel bedienden?
- Hebben de commercieel bedienden behoefte om taalopleidingen te volgen?
- Wordt het taalbeleid van de NMBS door de commercieel bedienden toegepast?

We willen met het onderzoek een bijdrage leveren aan de literatuur en aan het debat over de Belgische taalkwestie. Bovendien geven we op het einde van de scriptie een aantal concrete adviezen aan de NMBS wat het taalbeleid betreft.

1.3 Opbouw scriptie

Deze scriptie is opgesplitst in vijf onderdelen. In het eerste deel beschrijven we de interne structuur en de bedrijfsactiviteiten van de NMBS, zodat het duidelijk is in welke bedrijfscontext de case studie plaatsvindt. In een tweede onderdeel bespreken we enkele concepten, die belangrijk zijn voor het begrip van de meertalige situatie van de bedienden, zoals de Belgische taalwetgeving, meertaligheid, *language beliefs*, *language practices* en *language management*. Vervolgens lichten we de gebruikte methode van het uitgevoerde onderzoek toe. We geven een beschrijving van het onderzoeksontwerp, de onderzoeksinstrumenten, de respondenten en de manier waarop we de data van de vragenlijst hebben verwerkt. In een vierde deel geven we de resultaten van het onderzoek. Dit is onderverdeeld volgens de voorgestelde driedeling van Spolsky (2009): *language beliefs*, *language practices* en *language management*. In het deel ‘conclusie en discussie’ geven we een antwoord op de onderzoeksvraag en bespreken we onder andere de correlatie tussen de drie concepten van Spolsky (cf. supra). Daarnaast bediscussiëren we de beperkingen van het onderzoek en geven we concrete adviezen met betrekking tot het taalbeleid van de NMBS. Ten slotte zijn er een aantal bijlagen:

- de operationaliseringsmatrix, waarin we de onderzochte begrippen, dimensies, indicatoren en de bijhorende vragen in een tabel weergeven (cf. bijlage 1);²
- de begeleidende teksten in het Nederlands en in het Frans, die bij de e-mail zat, die naar de bedienden verstuurd is (cf. bijlage 2);
- de Nederlandstalige en Franstalige enquête (cf. bijlage 3);
- alle histogrammen en staafdiagrammen van de resultaten van de Vlaamse en Brusselse respondenten (cf. bijlage 4);
- twee vacatures voor de functie commercieel bediende, die als voorbeeld dienen bij de aanwervingsprocedure (cf. bijlage 5);

² In de tabel staat er aan de rechterkant een kolom met als titel ‘Q’. Dit wijst op de *itemcode* in SPSS, zodat de vragen gemakkelijker terug te vinden zijn.

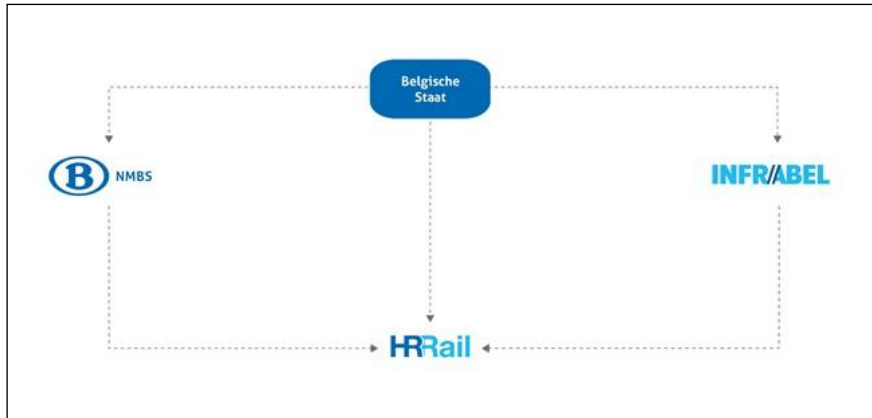
- het overzicht van deelname aan het onderzoek van derden, waarbij we aan verschillende onderzoeken (enquêtes en experimenten) van medestudenten hebben deelgenomen. Dit houdt evenwel geen verband met de eigenlijke scriptie (cf. bijlage 6).

2 Casestudie: NMBS

In dit onderdeel bespreken we in de interne structuur en de bedrijfsactiviteiten van de NMBS. Het doel van dit onderdeel is om de plaats van de commercieel bedienden binnen deze structuur te schetsen. Eerst bekijken we de interne structuur en stellen we ons de vraag welke machtsverhoudingen een rol spelen bij de NMBS. Dit betekent dat we kijken wie de autoriteit heeft om de taalkeuze van de commercieel bediende (deels) te bepalen. In het tweede deel bespreken we de bedrijfsactiviteiten van de NMBS en meer bepaald toegespitst op de functie van de commercieel bedienden.

2.1 Interne structuur

Begin 2013 heeft de Belgische federale regering een herstructurering doorgevoerd bij de NMBS. De vroegere overkoepelende NMBS-Holding verdwijnt waardoor de takenverdeling tussen de NMBS en Infrabel verduidelijkt wordt. Deze hervorming heeft enerzijds als doel de structuur te vereenvoudigen en anderzijds de concurrentie en de dienstverlening naar de klanten toe te bevorderen. Het organigram van de website van de NMBS geeft deze nieuwe structuur duidelijk weer (zie figuur 1). Hieruit valt af te lezen dat er vier grote spelers zijn: de Belgische Staat, de NMBS, Infrabel en HR Rail. Bij deze herstructurering is de Belgische Staat de overkoepelende organisatie en de NMBS zelf “zal alles beheren wat de treinreiziger aanbelangt (bv. alle stations) en [zal] als enige de communicatie met de klanten verzorgen” (NMBS, Welkom bij NMBS: Gids voor nieuwe medewerkers, 2013, p. 5). Tot deze organisatie behoren dus de commercieel bedienden. Infrabel beheert de infrastructuur en de communicatie met de treinoperatoren en HR Rail fungeert als werkgever voor zowel de medewerkers van de NMBS als die van Infrabel.



Figuur 1: Nieuwe structuur Belgische spoorwegen.³

De Belgische Staat staat aan het hoofd van deze managementstructuur en is dus met andere woorden ook een potentiële taalmanager. De wetgeving voor overheidsdiensten, en dus ook de taalwetgeving, is van toepassing op de NMBS.

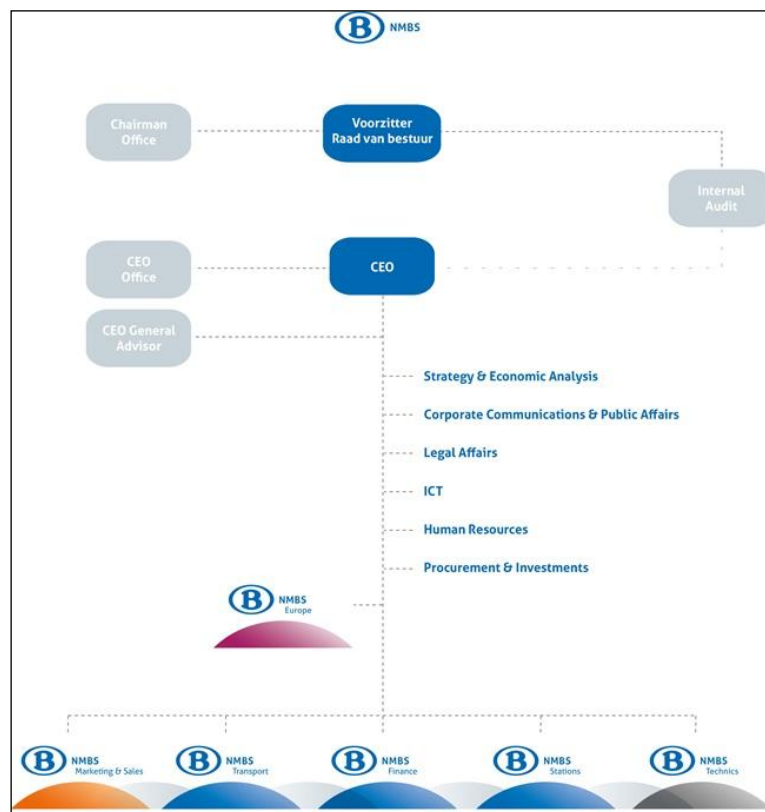
De interne structuur van de NMBS sluit nauw aan bij haar bedrijfsactiviteiten. Welke deze juist zijn en waar de commercieel bedienden zich juist bevinden, lichten we in het volgende onderdeel toe.

³ We hebben de figuur overgenomen van: <http://www.belgianrail.be/nl/corporate/onderneming.aspx>. Laatst bezocht op 15 augustus 2014.

2.2 Bedrijfsactiviteiten

De interne structuur (figuur 2) geeft ook de indeling van de bedrijfsactiviteiten van de NMBS duidelijk weer. In dit onderdeel schetsen wij tot welke activiteit de commercieel bedienden behoren. Zoals op de website van de NMBS staat uitgelegd, kunnen we de bedrijfsactiviteiten onder vijf overkoepelende noemers samenvatten.⁴ Deze zijn:

- stations;
- finance;
- transport;
- technics;
- marketing & sales.



Figuur 2: Organigram van de NMBS.⁵

De NMBS staat vooral bekend voor de directie *transport*, namelijk het nationale en internationale reizigers- en goederenverkeer met de trein. In 2013 heeft de NMBS nationaal 223 miljoen reizigers vervoerd en internationaal 9,5 miljoen reizigers (NMBS, Jaarverslag, 2013, p. 28).

De vijf directies hebben elk een specifiek takenpakket. We bespreken enkel *marketing &*

⁴ Zie <http://www.belgianrail.be/nl/corporate/onderneming/activiteiten.aspx>. Laatst bezocht op 15 augustus 2014.

⁵ We hebben deze figuur overgenomen van: <http://www.belgianrail.be/nl/corporate/onderneming/beheer.aspx>. Laatst bezocht op 15 augustus 2014.

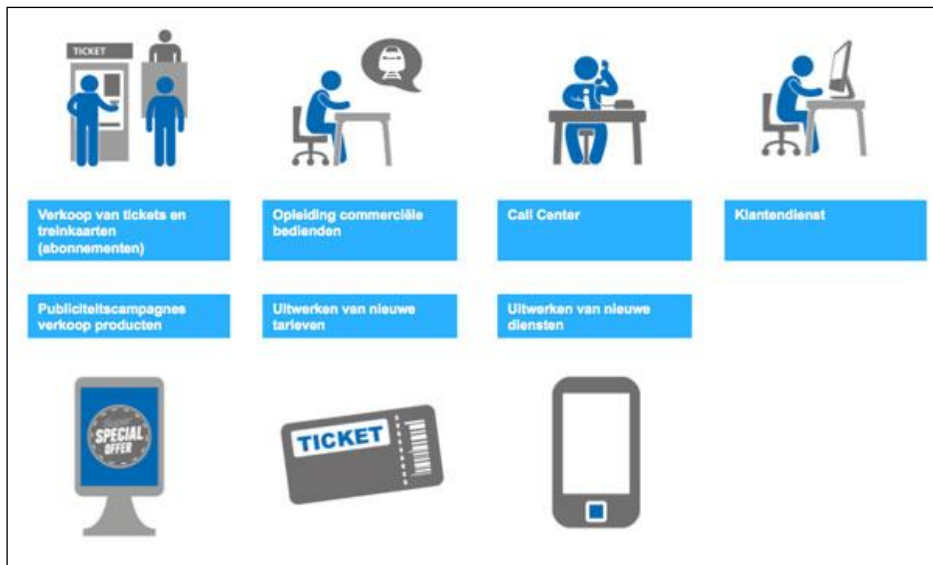
sales, omdat de commercieel bedienden tot deze directie behoren (figuur 3). Deze directie is “verantwoordelijk voor marketing, de communicatie met de klant, de verkoop van de producten en diensten van NMBS en de dienstverlening aan de klant ... en heeft als doel de omzet van NMBS te verhogen en de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant te verbeteren”⁶. Voor de callcenters en de klantendienst wordt ook gebruik gemaakt van bedienden, maar wij focussen ons op de bedienden van de eerste functie, namelijk de directe verkoop van tickets en treinkaarten.

De stationschefs volgen de toepassing van het taalbeleid streng op. Niet elk station heeft een manager; zo vallen bedienden van kleinere stations onder de verantwoordelijkheid van chefs van grotere stations. Zo valt bijvoorbeeld het kleinere station Kapellen onder de bevoegdheid van Antwerpen-Centraal met als chef Sven Huyghe. De stationchefs moedigen meertaligheid in de mate van het mogelijke aan bij de bedienden en vinden het belangrijk dat de bedienden zich aanpassen aan de taalvoorkeur van de klant. Dit is beperkt tot het Nederlands, Frans, Engels en/of Duits. Andere talen zijn geen vereiste, maar kunnen wel van pas komen. Als er klachten zijn van een klant over een commercieel bediende met betrekking tot het taalbeleid, komen deze ook terecht bij de chef. De chef verwerkt deze klacht en zoekt een oplossing. In de praktijk zijn er zelden klachten betreft de commercieel bedienden. De klant kan ook een klacht indienen bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, maar ook daar zijn er weinig of geen klachten met betrekking tot de commercieel bedienden.⁷

⁶ De omschrijving van de taken hebben we overgenomen van:

http://www.belgianrail.be/nl/corporate/onderneming/activiteiten/Marketing_sales.aspx. Laatst bezocht op 15 augustus 2014.

⁷ Er zijn wel een aantal andere klachten, zoals het afdrukken van tickets in de verkeerde taal aan een automaat.



Figuur 3: Taken van de directie 'Marketing & Sales'.⁸

Een andere tak waartoe de commercieel bedienden behoren, is NMBS Europe. Zij staan in voor het internationale reizigersvervoer. De commercieel bedienden zijn dus verdeeld onder de loketten voor binnenlands en internationaal verkeer; sommige werken aan beide loketten. Daarnaast beschikt de NMBS ook over enkele dochterondernemingen waar zij geheel of gedeeltelijk aandeelhouder van is. Deze ondernemingen zijn voornamelijk actief in het goederenvervoer en het internationale reizigersvervoer. Thalys is ongetwijfeld de bekendste dochteronderneming.

⁸ Deze figuur hebben we overgenomen van:

http://www.belgianrail.be/nl/corporate/onderneming/activiteiten/Marketing_sales.aspx. Laatst bezocht op 15 augustus 2014.

3 Literatuurstudie

In dit onderdeel schetsen we het theoretisch kader en verbinden we dit met onze case studie over de NMBS. Ten eerste beschrijven we de Belgische taalwetgeving en geven we een korte geschiedenis van het ontstaan ervan. Dit is belangrijk omdat de NMBS in opdracht van de Belgische Staat werkt. De taalwetgeving is daarom op de NMBS en de commercieel bedienden van toepassing. We willen weten wat wettelijk toegelaten is wat betreft de taalpraktijken van de bedienden. Ten tweede bespreken we het begrip ‘meertaligheid’ en de betekenis ervan voor onze case studie. In een derde deel gaan we in op het *language policy*-model van Spolsky (2009). Aan de hand van zijn model kunnen we de situatie van de commercieel bedienden uitleggen. We gebruiken dus zijn model omdat we het kunnen toepassen op onze case studie. Daarnaast verwijzen we ook naar het gelijkaardig model van Barth et al. (2009), omdat hun onderzoek een aantal overeenkomsten vertoont met dat van ons. We onderzoeken namelijk allebei de externe communicatie van de commercieel bedienden van de spoorwegen en onze onderzoeken vinden beide plaats in een officieel meertalig land (Zwitserland-België). Ten slotte geven we een aantal vormen van taalmanagement, zoals die onder andere door Feely en Harzing (2003) beschreven zijn, en verbinden dat met onze case studie.

3.1 Taalwetgeving

Het doel van dit onderdeel is om duidelijkheid te verschaffen over de complexe taalwetgeving die van toepassing is op de NMBS. De basisreferentie hiervoor is de Bestuurstaalwet van 1966, die voor heel België geldt.⁹ Daarnaast gebruiken we de brochure *De Taalwetwijzer: Welke taal wanneer?* van het Steunpunt Taalwetwijzer van de Vlaamse overheid (2002), die dient als “een gids door de taaljungle” (p. 3). Deze brochure is gepubliceerd omdat er nood is aan verheldering.

In het volgende deel geven we eerst een korte toelichting over de geschiedenis van de Belgische taalwet. Daarna bespreken we de specifieke artikels van de Bestuurstaalwet, die op de communicatie tussen commercieel bedienden en klanten van toepassing is. Vervolgens verduidelijken we de rol van de organisatie Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), waarmee de praktische toepassing van de taalwet verduidelijkt wordt. Daarna gaan we in op de wetgeving rond de taalpremie en de organisatie Selor (Selectie en Oriëntatie), die de daarvoor nodige taaltesten coördineert.

3.1.1 Geschiedenis van de Belgische taalwet: het territorialiteitsbeginsel

Bij de oprichting van België in 1830 was het land een francofone staat, waarbij het Frans als enige officiële taal erkend was. Hoewel het Nederlands door de meerderheid werd gesproken – men spreekt van 95% van de bevolking – gebeurde het openbare leven uitsluitend in het Frans (Ministerie

⁹ De volledige titel van de taalwet luidt: *Wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken* (18 juli 1966). We gebruiken de term Bestuurstaalwet of kortweg de taalwet om hiernaar te verwijzen.

van de Vlaamse Gemeenschap, 1998, p. 7).¹⁰ De Vlaamse elite kwam in opstand en ijverde voor een tweetalig België, waarbij het Nederlands naast het Frans als een gelijkwaardige, officiële taal zou bestaan (ibid.). Op deze manier zou de Vlaamse elite aan het politieke proces kunnen deelnemen. In 1898 werd met de Gelijkheidswet het Nederlands als officiële rijkstaal – enkel wat het opstellen van de wetten betreft – gelijk aan het Frans erkend (id., p. 10). De Vlaamse ambitie om van België een tweetalig land te maken (Nederlands en Frans in Vlaanderen én Wallonië), stemde niet overeen met de wensen van de Franstaligen, die Wallonië als een eentalige regio wilden behouden (id., p. 8). Daarom stelden ze het territorialiteitsbeginsel voor, waarbij de streektaal de bestuurstaal werd: “het principe dat op een afgebakend territorium één enkele officiële taal wordt gehanteerd” (ibid.). In 1962 en 1963 resulteerde dit beginsel in twee taalwetten, waarbij de taalgrens officieel werd vastgelegd (id., p. 9).¹¹ De territoria werden afgebakend en de streektaal werd de bestuurstaal, zowel in Vlaanderen (enkel Nederlands) als in Wallonië (enkel Frans). Zo ontstonden de vier taalgebieden: het Nederlandse, het Franse, het Duitse en het tweetalig Frans-Nederlandse gebied (Brussel) (De taalwetwijzer, 2002, p. 5).

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vormt de uitzondering op de regel. Daar zijn het Nederlands en het Frans gelijkwaardige, officiële talen. In het Duitse gebied geldt enkel het Duits. Daarnaast zijn er nog enkele faciliteitengemeenten, waarbij de communicatie tussen de inwoners en de overheid in een andere taal dan de streektaal mag verlopen, indien zij dat expliciet vragen (id., p. 4). Bijvoorbeeld in de gemeente Sint-Genesius-Rode, dat in het Nederlandse taalgebied ligt, zijn er faciliteiten voor de Franstalige inwoners.

3.1.2 De Bestuurstaalwet

De Bestuurstaalwet is onder andere van toepassing op openbare diensten van de staat en de hele openbare dienstverlening (en niet op privésituaties).^{12,13} Bedrijven zoals de vervoersmaatschappij De Lijn, het postbedrijf Bpost en zelfs het telecommunicatiebedrijf Belgacom werken in opdracht van de overheid en in functie van het algemeen belang. Daarom worden deze bedrijven als overheidsdiensten beschouwd en zijn ze onderhevig aan de taalwetten (De taalwetwijzer, 2002, pp. 7-8). De NMBS is een gelijkaardig bedrijf en werkt officieel in functie van de overheid. Dit betekent dat de Bestuurstaalwet ook op de NMBS van kracht is.

¹⁰ In een grootschalig onderzoek van de Europese Unie (2006) blijkt dat van de 1000 Belgische respondenten 56% het Nederlands als moedertaal heeft, 38% het Frans en 0,4% het Duits (European Commission, 2006, p. 7).

¹¹ Deze twee taalwetten werden in 1966 samengevoegd tot de ‘Wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken’ of ‘Bestuurstaalwet’. Verder in onze scriptie baseren we ons op deze Bestuurstaalwet om bepaalde wettelijke artikelen te verduidelijken.

¹² Wat betreft het taalgebruik in privésituaties is de Grondwet heel duidelijk: “Het gebruik van de in België gesproken talen is vrij; het kan niet worden geregeld dan door de wet en alleen voor handelingen van het openbaar gezag en voor gerechtszaken.” (De gecoördineerde Grondwet, 1994, Art. 30)

¹³ De Bestuurstaalwet is ook gedeeltelijk van toepassing op het taalgebruik in het bedrijfsleven, zoals het taalgebruik in officiële documenten (De taalwetwijzer, 2002, p. 16).

Het uitgangspunt is dat de NMBS-stations plaatselijke diensten zijn, i. e. diensten “waarvan de werkkring niet meer dan één gemeente bestrijkt” (Bestuurstaalwet, 1966, art. 9).¹⁴ In de taalwet is er een onderscheid tussen:

- Nederlandse, Franse en Duitse taalgebieden;
- Brussel-Hoofdstad;
- randgemeenten;
- taalgrensgemeenten.

Wat de drie monolingüistische of eentalige gebieden betreft, luidt de wet:

Iedere plaatselijke dienst, die in het Nederlandse, het Franse of het Duitse taalgebied is gevestigd, gebruikt uitsluitend de taal van zijn gebied voor zijn betrekkingen met de particulieren, onverminderd de mogelijkheid die hem gelaten wordt aan de particulieren, die gevestigd zijn in een ander taalgebied, te antwoorden in de taal waarvan de betrokkenen zich bedienen. (id., art. 12)

Voor de commercieel bedienden van de NMBS betekent dit dat ze het recht hebben om uitsluitend de taal van het taalgebied, waarin het station zich bevindt, te spreken, maar het is geen verplichting. Het is toegestaan om de taal van een ander taalgebied te gebruiken om de klant te bedienen, indien de klant in het andere Belgische taalgebied woont. Als een bediende van het Centraal Station van Antwerpen liever in het Frans communiceert met een Waalse klant omdat deze persoon het Nederlands niet voldoende beheerst, is dit toegelaten. In de praktijk echter kan deze situatie zich niet voordoen, omdat de bediende niet expliciet mag vragen waar de klant woont. De bediende kan zich dus enkel baseren op de taal die de klant gebruikt. Als de bediende dan een andere taal gebruikt, is hij klantvriendelijk en hoffelijk. Dit wordt het hoffelijkheidsprincipe genoemd (Persoonlijke communicatie met Charlot Bonte, 27 maart 2014).

Maar de bediende heeft ook het recht om enkel Nederlands te spreken. De klant kan dus niet eisen dat de bediende een andere taal dan de taal van het gebied gebruikt. In principe mag de bediende in Antwerpen-Centraal een klant uit het Franstalige gebied enkel in het Nederlands aanspreken, ook al begrijpt de klant het niet. In deze situatie is de klant niet geholpen, maar is de bediende wel in zijn recht.

In Brussel-Hoofdstad ligt de situatie iets anders. Aangezien dit gebied officieel tweetalig is, moet elke bediende in staat zijn om de klant in het Nederlands en in het Frans te woord te staan. De Bestuurstaalwet (1966) schrijft voor:

¹⁴ Daarnaast bestaan er nog gewestelijke diensten en “diensten waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt” (Bestuurstaalwet, 1966, Hoofdstuk 5).

Iedere plaatselijke dienst van Brussel-Hoofdstad gebruikt in zijn betrekkingen met een particulier de door deze gebruikte taal, voor zover die taal het Nederlands of het Frans is. (Art. 19)

Dit betekent dat een Nederlandstalige of Franstalige klant aan een loket in Brussel-Hoofdstad in zijn voorkeurstaal bediend moet worden; de bediende heeft hierin geen keuze.

De taalwet schrijft niet expliciet voor wat de regelgeving is, wanneer een buitenlandse klant aan het loket staat. Mag de Vlaamse bediende dan bijvoorbeeld in het Engels of in het Spaans antwoorden of moet hij enkel Nederlands gebruiken? Om hierop een duidelijk antwoord te kunnen geven, gaan we in het volgende onderdeel in op een organisatie die toezicht houdt op de taalwet.

3.1.3 Vaste Commissie voor Taaltoezicht

De Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) controleert de toepassing van de Bestuurstaalwet. De Commissie heeft vijf bevoegdheden:

- uitbrengen van adviezen over alle algemene zaken van de taalwet;
- onderzoeken van openbare diensten ter controle van de naleving van de taalwet;
- instellen van een annulatieberoep tegen bestuurshandelingen die ingaan tegen de taalwet;
- controleren van de taalexamens die door Selor en de taalgrensgemeenten worden georganiseerd;
- mogelijkheid geven aan iedereen om een klacht in te dienen bij een overtreding van de taalwet door een openbare dienst.¹⁵

De VCT onderzoekt en geeft een oordeel over klachten die te maken hebben met de taalwetgeving. De taalwet an sich is heel strict, maar toch soms ambigu. Zo is er een voorbeeld van een klacht bij de VCT over viertalige aanplakbrieven in het station Antwerpen-Centraal, waarbij het document zowel in de Belgische landstalen als in het Engels werd opgesteld (VCT, 2008, p. 124). Volgens de Bestuurstaalwet moet een bericht of mededeling in het eentalige Nederlandse taalgebied enkel in het Nederlands opgesteld worden. Maar de meningen van de commissie waren in dit geval verdeeld. Twee stemmen verklaarden de klacht ongegrond, omdat ze in dit geval rekening hebben gehouden met onder andere het internationale karakter van het station van Antwerpen-Centraal. Twee stemmen verklaarden de klacht gegrond, omdat zij van mening waren dat er perfecte alternatieven van figuratieve aard zijn. Zij vonden dus dat de affiche enkel in het Nederlands opgesteld mocht worden. Dit voorbeeld toont aan dat:

- de taalwet niet altijd duidelijk is;

¹⁵ We hebben deze informatie over de bevoegdheden van de VCT overgenomen van: <http://www.ibz.be/code/nl/loc/vaste-commissie-voor-taaltoezicht.shtml>. Laatst bezocht op 15 augustus 2014.

- de VCT het meertalige karakter van een situatie kan begrijpen, vanwege het internationale karakter;
- de meningen van de commissie zelf soms tegengesteld zijn.

Een tweede voorbeeld verduidelijkt de meertalige aangelegenheden bij de NMBS. Op een klacht over eentalige Nederlandse vermeldingen in het station Brussel-Nationaal-Luchthaven reageert de VCT als volgt (VCT, 2009, p. 113): In principe geldt het wettelijk artikel, dat het een plaatselijke dienst is, die in het homogene Nederlandstalige grondgebied is gevestigd (in Zaventem) en die de berichten en mededelingen enkel in het Nederlands opstelt. Maar daarnaast is de VCT van mening dat de luchthaven een internationaal karakter heeft, en dus vele buitenlandse reizigers, waardoor het “niet in strijd is met de geest van de [Bestuursstaalwet] om de berichten en mededelingen in de drie landstalen alsook in het Engels te stellen” (ibid.). Dit voorbeeld toont aan dat:

- men in situaties, die zich stellen op het homogene Nederlandstalige gebied, mededelingen enkel in het Nederlands mag stellen;
- het Engels in bepaalde gevallen (internationaal karakter) toegestaan is, wanneer de mededeling ook in het Nederlands, het Frans en in het Duits wordt gecommuniceerd.

Tot op heden hebben we geen concrete klachten gevonden waarbij er een andere taal dan het Engels, bijvoorbeeld het Spaans, de reden van de klacht vormt. Charlot Bonte, een medewerkster van het Steunpunt Taalwetwijzer, heeft ons via e-mail hierover meer duidelijkheid verschaft. Ze schrijft:

Daarnaast is het ook zo dat de taalwetgeving niet uitdrukkelijk het taalgebruik regelt met particulieren uit het buitenland (dus personen die niet in België gevestigd zijn). Hieruit zou men kunnen afleiden dat er ook geen verbod bestaat om andere talen te gebruiken dan het Nederlands in contacten met particulieren uit het buitenland. Indien een Spaanse toerist inlichtingen aan het loket vraagt, mag de bediende dus in het Spaans of een andere vreemde taal antwoorden, maar is hij hiertoe niet verplicht. (Persoonlijke communicatie met Charlot Bonte, 27 maart 2014)

Op basis van de jaarverslagen van de VCT van de afgelopen 10 jaar kunnen we stellen dat er geen of weinig klachten over de commercieel bedienden zijn, maar vooral over bijvoorbeeld het afprinten van tickets in een ‘foutieve’ taal.

Als we al deze standpunten samenvoegen, dan kunnen de taalwet voor de commercieel bedienden in het homogene Nederlandse taalgebied als volgt samenvatten:

- De bediende heeft het recht om enkel in het Nederlands met een klant te spreken.
- De bediende heeft de plicht om de klant in het Nederlands te bedienen, indien de klant dit vraagt.
- De bediende heeft het recht om de klant in de voorkeurs taal van de klant te bedienen, ook al is deze taal het Engels, het Spaans of een andere buitenlandse taal, indien het internationale karakter van de situatie dit vraagt.

Voor de commercieel bedienden, die in het taalgebied Brussel-Hoofdstad werken, kan de taalwet als volgt geformuleerd worden:

- De bediende heeft de plicht om een klant in het Nederlands of in het Frans te woord te staan, afhankelijk van de voorkeurstaal van de klant.
- De bediende heeft het recht om de klant *enkel* in het Nederlands of in het Frans te woord te staan, indien de klant een andere taal dan de voornoemde spreekt.
- De bediende heeft het recht om de klant in de voorkeurstaal van de klant te bedienen, ook al is deze taal het Engels, het Spaans of een andere buitenlandse taal, indien het internationale karakter van de situatie dit vraagt.

3.1.4 Taalpremie

Sommige commercieel bedienden hebben recht op een taalpremie. Dit houdt in dat de bediende maandelijks een financiële toelage krijgt als hij:

- in een tweetalig gebied werkt;
- via een diploma of een certificaat kan aantonen dat hij die tweede taal ook beheerst;
- in zijn functie die tweede taal verplicht is om te gebruiken.

Artikel 3 van de taalpremielwet schrijft voor dat deze toelage toegekend kan worden, indien aan de volgende voorwaarden voldaan is:

- Het personeelslid levert een bewijs van zijn kennis van de tweede taal via een examen bij Selor (het rekruterings- en selectiebureau van de federale overheid) of via een diploma (dan wordt de kandidaat vrijgesteld van het examen);
- Het personeelslid werkt in (onder andere) een plaatselijke dienst in één van de volgende gemeenten (De bestuurstaalwet, 1966, Artikel 5 tot 8):
 - de gemeenten in het Duitse taalgebied;
 - de gemeenten van Brussel-Hoofdstad;
 - de gemeenten uit het Duits taalgebied in het arrondissement Verviers;
 - de gemeenten uit het Malmedyse;
 - de randgemeenten en de taalgrensgemeenten.

In de praktijk betekent dit dat de bediende, die in een van de genoemde gemeenten werkt, eerst een Selor-test moet afleggen en hiervoor moet slagen. Op basis van dit certificaat krijgt de bediende dan maandelijks een financiële toelage. Deze toelage varieert naargelang het examen waarvoor men geslaagd is. De bediende moet in staat zijn om mondeling met het publiek te kunnen omgaan. De bedragen variëren tussen: € 40, € 80 of € 120.¹⁶

¹⁶ Deze bedragen moeten nog geïndexeerd worden aan x1,6084. Dit resulteert dan in respectievelijk € 64,34, € 128,67 en € 193,01.

3.2 Meertaligheid

Aangezien het thema van deze scriptie ‘meertaligheid op de werkvloer’ is, is het relevant om het begrip ‘meertaligheid’ te verduidelijken. Dit doen we aan de hand van een definitie van Rita Franceschini, dat ze in haar artikel *Multilingualism and Multicompetence: A Conceptual View* (2011) geeft:

Multilingualism conveys the ability of societies, institutions, groups, and individuals to have regular use of more than one language in their everyday lives over space and time. (p. 346)

In deze definitie komen vier aspecten aan bod. Ze onderscheidt namelijk sociale, institutionele, discursieve en individuele meertaligheid (ibid.). Deze aspecten omschrijft ze heel bewust als dimensies, en niet bijvoorbeeld als *levels*, omdat het niet onafhankelijke en afzonderlijke, maar wel combineerbare elementen zijn (id., pp. 346-347). Franceschini (2011) zelf verduidelijkt de term ‘sociale meertaligheid’ door te verwijzen naar de Belgische situatie:

The first level was born out of a macro view of multilingualism: Societies such as the Swiss or the Belgian are defined as bilingual or multilingual because of the existence of consistent historical language groups. (id., p. 346)

We vinden deze associatie met België niet voldoende genuanceerd. De historische taalgroepen, waarnaar ze verwijst, zijn de Vlaamse, de Franstalige en de Duitstalige gemeenschappen. Die overlappen weliswaar deels, maar het is niet zo dat elke Belg de drie officiële landstalen beheerst. Als we over Belgische meertaligheid spreken, kunnen we beter de tweede dimensie ‘institutionele meertaligheid’ of ‘staatkundige meertaligheid’ gebruiken: de officiële instellingen en wetteksten combineren de drie landstalen (cf. definitie van institutionele meertaligheid) (ibid.). Deze tweede dimensie is ook van toepassing op een bedrijf of een organisatie, bijvoorbeeld de NMBS, die bepaalde praktijken implementeert (ibid.). Het discursieve aspect heeft betrekking op de karakteristieken van meertalige interactie binnen een groep (id., p. 347). Ten slotte focust de laatste dimensie op de meertaligheid van het individu (in onze case studie betreft het de commercieel bediende), waarbij zijn competenties en talenkennis relevant zijn (id., p. 346).

Bij dit individuele aspect gaat het dus over de taalcompetenties en het taalgebruik van één individu. Maar hoe kan men op een objectieve manier bepalen of er sprake is van individuele meertaligheid? Wat zijn de vereiste taalcompetenties om als een meertalig individu bestempeld te kunnen worden? Lüdi (1996) onderscheidt hier tussen een nauwe en een brede definitie van individuele meertaligheid (p. 234). Enerzijds is er het standpunt dat alleen mensen, die de talen al zo jong mogelijk geleerd hebben en in dezelfde mate perfect kunnen spreken en schrijven, zichzelf

twee- of meertalig mogen noemen (ibid.). Anderzijds is er een ruimere opvatting, die volgens Lüdi (1996) vandaag vaker gehanteerd wordt:

Danach ist mehrsprachig, wer sich irgendwann in seinem Leben im Alltag regelmäßig zweier oder mehrerer Sprachvarietäten bedient und auch von der einen in die andere wechseln kann, wenn dies die Umstände erforderlich machen, aber unabhängig von der Symmetrie der Sprachkompetenz (ibid.)

Met *Symmetrie der Sprachkompetenz* wijst Lüdi (1996) op het niveau van de talenkennis en taalcompetenties, die niet voor elke taal gelijk moet zijn (id., p. 235). Dat betekent dat iemand meertalig genoemd kan worden, ook al beheerst hij de verschillende talen niet even goed.

Voor onze case studie hanteren we de tweede brede definitie. Er wordt van de Vlaamse commercieel bedienden van de NMBS niet verwacht dat ze het Frans, het Engels of het Duits even goed spreken als het Nederlands (moedertaal), maar ze moeten wel specifieke taaltesten afleggen, waarbij hun functionele kennis getoetst wordt. De bedienden moeten in staat zijn om onder andere over treintickets, het uurrooster en bestemmingen te communiceren. Het maakt bovendien niet uit wanneer de bedienden hun taalvaardigheden hebben geleerd. Op de taalvereisten voor de commercieel bedienden en op het taalmanagement van de NMBS gaan we later dieper op in (cf. infra, vormen van taalmanagement).

3.3 Language policy

3.3.1 It's all about choices

In zijn boek *Language Management* (2009) begint Bernard Spolsky met de overkoepelende term *language policy* of taalbeleid. Dit betekent voor hem dat men de vraag stelt welke taalkeuze in een bepaalde situatie gemaakt wordt (Spolsky, 2009, p. 1):¹⁷

The goal of a theory of language policy is to account for the choices made by individual speakers on the basis of rule-governed patterns recognized by the speech community (or communities) of which they are members. (ibid.)

Spolsky steunt op de idee van Joshua Fishman, dat een theorie over de taalkeuze in een sociolinguïstisch domein moet gekaderd worden (Spolsky, 2004, p. 42). Hij baseert zijn model dan (deels) op de domein-theorie van Fishman (1972), dat een duidelijker alternatief biedt aan de meer algemene term *speech community* of spraakgemeenschap, i. e. een groep mensen die regelmatig dezelfde sociale ruimte gebruikt (Spolsky, 2009, pp. 2-3).

3.3.2 Domein-theorie

Een domein of een *social space*, zoals een werkomgeving, een school of een familie, bestaat volgens Fishman uit drie componenten: de participanten, de locatie en het topic (Fishman, verklaard in Spolsky, 2009, p. 3). Spolsky (2009) zelf voegt daar nog een derde component aan toe, namelijk de modus of communicatieve functie (p. 3).

De eerste component, de participanten, kunnen we interpreteren als de deelnemers aan het domein. Spolsky benadrukt hier dat het gaat om de sociale rollen en de relaties tussen de participanten (ibid.). In een werkomgeving gaat het dan om onder andere de bedienden, de managers en de klanten (ibid.). De participanten in onze case studie zijn de commercieel bedienden van de NMBS, de klanten (die bijvoorbeeld bij de bedienden tickets kopen) en de managers (de NMBS en, indirect, de overheid).

De tweede component, de locatie, is de plaats van het domein (ibid.). Voorbeelden zijn de klaslokalen op de school, het kantoor op het werk en de woonplaats van de familie. Spolsky stelt dat de fysieke aspecten van de locatie belangrijk zijn, omdat dit de communicatie tussen de participanten kan beïnvloeden (ibid.). De locatie in onze case studie is het loket, waar de klanten hun tickets bij de bedienden komen kopen. Als voorbeeld bespreken we het station Antwerpen-Centraal. Hier hebben de loketten geen glazen wanden of microfoons, de structuur is open en als er een loket vrijkomt, kan de volgende klant meteen daar terecht (het systeem van 'nummertjes trekken' wordt

¹⁷ Spolsky (2009) gebruikt in deze context de term *varieties of language* (p. 1). Hiermee bedoelt hij dat het niet enkel gaat om de soort taal, zoals Engels of Frans, maar ook alle verschillende variëteiten, zoals het Amerikaans Engels, het Indisch Engels of het Australisch Engels (ibid.). Hierop komen we later terug bij de verschillende vormen van taalmanagement.

hier niet toegepast), spontaan een vraag stellen of een ticket kopen. Op de grotere stations, o.a. in Antwerpen en Brussel, zijn er verder nog aparte loketten voor internationale reizen. De locatie is bij de loketten van de NMBS niet overal hetzelfde. Bij sommige loketten zijn er wel glazen wanden en microfoons. De fysieke aspecten van de locatie zijn dus afhankelijk van het station waarin het zich bevindt.

De derde component, het topic, geeft aan welk thema geschikt is voor het domein (ibid.). In het geval van de loketten van de NMBS is het topic beperkt tot de verkoop van tickets en verstrekking van informatie over de verschillende treinkaarten, over het vertrek van de treinen en de perrons.

De vierde component, de functie of modus, verwijst naar de reden voor de communicatie en hangt nauw samen met het vorige aspect (ibid.). Het heeft ook te maken met de manier van spreken: formeel versus informeel taalgebruik (ibid.). Voor onze case studie is er sprake van een formele en informatieve functie. Dit is namelijk de reden voor de interactie tussen de participanten.

Samengevat hanteren wij in het geval van de NMBS de term domein voor de sociale ruimte van de loketten in de verschillende Vlaamse (en Brusselse) stations met als participanten de commercieel bedienden, de klanten en de managers (de NMBS en de overheid). De modus waarop het topic 'treinreizen met de NMBS' wordt besproken is formeel en informatief van aard.

3.3.3 Language practices, beliefs and management

Spolsky (2009) onderscheidt in zijn *language policy*-model drie componenten:

... language policy has three interrelated but independently describable components – practice, beliefs, and management. (p. 4)

De *language practices* of **taalpraktijken** omvatten het waarneembare gedrag en de keuzes die de participanten maken met betrekking tot hun taalgebruik, bijvoorbeeld de keuze van linguïstische kenmerken of taalvariëteiten (ibid.). Deze concrete manifestaties van taalkeuzes kunnen bovendien bewust of onbewust gebeuren. In onze case studie onderzoeken we onder andere welke taalpraktijken er bij de commercieel bedienden in hun contact met de klanten plaatsvinden. Spreken zij bijvoorbeeld enkel Nederlands? Of ook Frans, Engels en Duits? Hoe vaak gebeurt dit? Dit heeft ook te maken met hun talenkennis, want zonder de kennis van het Engels, kan je de taal ook niet gebruiken.

De tweede component is de *language beliefs* of de **taalovertuigingen**, ook wel taalideologie of taalattitudes genoemd (ibid.). Spolsky bedoelt hiermee dat een participant in een bepaald domein een waarde of status aan een specifieke taal of taalvariëteit zal verbinden (ibid.). Welke waarde hechten de commercieel bedienden bijvoorbeeld aan een andere taal dan hun moedertaal? Het zou bijvoorbeeld kunnen dat de Vlaamse bedienden minder geneigd zijn om Frans te spreken, omdat de

oude tegenstellingen tussen het Nederlands en het Frans nog voor hen een rol speelt (cf. supra). Deze attitude kan dan een rol spelen in de bereidheid van de commercieel bedienden om het Frans te spreken. Het kan ook zijn dat deze taalkwestie helemaal geen rol meer speelt in de taalkeuze van de bediende en dat de klantvriendelijkheid of de klantenservice belangrijker is.

De derde component is *language management* of **taalmanagement**, dat Spolsky (2009) als volgt definieert:

... the explicit and observable effort by someone or some group that has or claims authority over the participants in the domain to modify their practices or beliefs. (p. 4)

Dit betekent dat taalmanagement altijd expliciet en op een waarneembare manier plaatsvindt, bijvoorbeeld met het opstellen van een taalwet. Voor Spolsky is het ook belangrijk dat er een manager aangeduid kan worden (id., p. 6). Dit kan letterlijk een persoon zijn, die bijvoorbeeld de jobfunctie 'manager' uitoefent, maar dit kan ook een organisatie zijn. Hij definieert het als volgt:

[These are] efforts by some members of a speech community who have or believe they have authority over other members to modify their language practice, such as by forcing or encouraging them to use a different variety or even a different variant. (Spolsky, 2012, p. 5)

In onze case studie kunnen we twee taalmanagers aanduiden. De NMBS is de directe taalmanager van de commercieel bedienden, omdat zij voor de NMBS werken. Ten tweede treedt de Belgische Staat op als een externe taalmanager, omdat de overheid bepaalde taalwetten, zoals de Bestuursstaalwet, hebben opgesteld, die van toepassing zijn op de NMBS en dus ook op de commercieel bedienden (cf. supra).

Volgens een idee van Neustupný, Jernudd en Nekvapil kan taalmanagement op verschillende niveaus gebeuren. Het begint met het individu (*simple language management*) terwijl georganiseerd taalmanagement (*organized language management*) zowel op micro- (bijvoorbeeld in de familie of in een bedrijf) als op macroniveau (bijvoorbeeld in een federale staat zoals België) kan plaatsvinden (beschreven in Spolsky, 2009, p. 5). In onze case studie spreken we dan van georganiseerd taalmanagement, omdat we de NMBS en de Belgische Staat als taalmanagers kunnen aanduiden. Spolsky (2009) geeft een voorbeeld van een taalmanager op macro-niveau, dat op onze situatie van toepassing is:

The most obvious form of organized language management is a law established by a nation-state (or other polity authorized to make laws) determining some aspect of official language use: for example, a requirement to use a specific language ... in business with government agencies. (p. 5)

Een belangrijk aspect van het *language policy*-model van Spolsky is dat de drie componenten samenhangen en elkaar beïnvloeden. Taalmanagement wil specifiek en op een bewuste manier de taalpraktijken en de taalattitudes veranderen (Spolsky, 2009, p. 53). In een werkomgeving kan het voorkomen dat er communicatieproblemen zijn, bijvoorbeeld bij een fusie van twee anderstalige bedrijven of wanneer een bedrijf een nieuwe vestiging opent in een ander land. De taalmanager kan dat de problemen onderzoeken en er een oplossing voor vinden (id., 61). De vraag kan dan gesteld worden in welke mate de taalkeuze door het taalmanagement wordt bepaald. De taalovertuigingen kunnen op hun beurt een verklaring bieden voor de taalkeuze van de participant (id., pp. 5-6). Zo schrijft Franceschini (2011):

Attitudes are known as powerful variables that co-determine the development of multilingual language use (e.g., negative attitudes can hamper language acquisition, power relations can influence individual opinions, and so on).

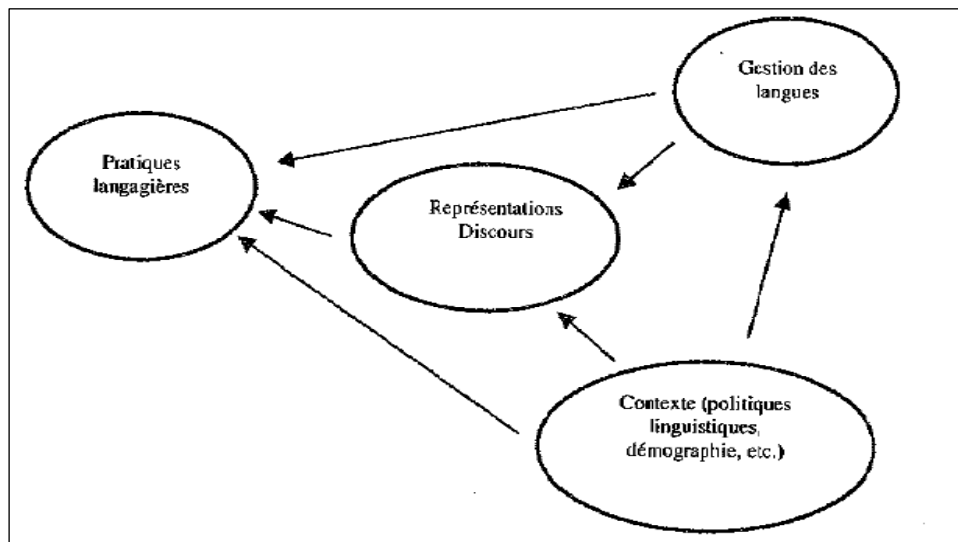
De taalattitudes van een participant, i. e. de manier waarop deze persoon tegen een bepaalde taal aankijkt, kunnen er dus bijvoorbeeld voor zorgen dat die persoon veel of weinig moeite doet om een nieuwe taal aan te leren of om een bepaalde taal te gebruiken.

De wisselwerking tussen de drie componenten vinden we ook terug bij het onderzoek van Barth et al. (2009). In figuur 4 zien we verschillende componenten: taalbeleid (*gestion des langues*), taalpraktijken (*pratiques langagières*), de politieke, linguïstische en demografische context en de representaties (*représentations* en *discours*). Deze componenten verschillen lichtjes met het model van Spolsky. Het taalbeleid en de taalpraktijken zijn ongeveer hetzelfde. Barth et al. (2009) definiëren het taalbeleid als volgt:

[La gestion des langues est] l'ensemble des mesures prises par l'entreprise pour intervenir sur les représentations langagières ainsi que sur la construction et la mise en œuvre des répertoires linguistiques de ses membres en communication interne aussi bien qu'externe. (p. 34)

Er wordt wel geen expliciete verwijzing gemaakt naar de taalattitudes van de participanten, wat Spolsky dus wel doet. De politieke context en de *représentations* zitten bij Spolsky vervat in de term *language management*. Deze 'representaties' zijn bijvoorbeeld de brochures, de websites en de handboeken, waarin het taalbeleid geuit wordt (Barth et al., 2009, p. 39). In onze case studie zijn deze representaties bijvoorbeeld de vacatures, de taalwetgeving en de uitgeschreven regelgeving rond het aanwerven van nieuwe medewerkers (voor de functie van commercieel bediende). Uit figuur 4 blijkt dat al deze aspecten invloed uitoefenen op het concrete gedrag van de commercieel

bediende.



Figuur 4: Overzicht van de samenhang tussen verschillende componenten m. b. t. het taalbeleid van een organisatie. Overgenomen van Barth, L. A., Höchle, K., Lüdi, G., & Yanaprasart, P. (2009). La gestion du plurilinguisme au travail entre la « la philosophie » de l’entreprise et les pratiques spontanées. Sociolinguistica, 23, 32-52., p. 35.

Binnen het proces van taalmanagement zijn er een aantal *tools*, die de manager kan gebruiken om de taalpraktijken en de taalattitudes van de participanten te controlleren en te beïnvloeden. In het volgende onderdeel gaan we verder in op deze *tools* of vormen van taalmanagement. We baseren ons op het artikel *Language Management in Multinational Companies* van Alan J. Feely en Anne-Wil Harzing (2003).

3.3.4 Vormen van taalmanagement bij de NMBS

3.3.4.1 Language barrier

In een artikel van Feely en Harzing (2003) over taalmanagement in multinationale bedrijven stellen ze de volgende vraag: “how best to manage communications across the language barrier?” (p. 38). In het artikel gaat het dan wel over multinationale bedrijven, maar bepaalde elementen zijn ook van toepassing op een nationaal bedrijf, dat met verschillende talen in contact komt, zoals de NMBS.

Er is sprake van een taalbarrière (*language barrier*), wanneer er in de communicatie tussen twee of meer partijen taalproblemen zijn, die een effectieve communicatie in de weg staan. Volgens Feely en Harzing (2003) bestaat deze taalbarrière uit drie dimensies, namelijk taaldiversiteit (*language diversity*), taalindringing (*language penetration*) en taalperfectie (*language sophistication*) (p. 39).¹⁸ De eerste dimensie verwijst naar het aantal talen waarmee het bedrijf in contact komt, zowel bij interne als externe communicatie (ibid.). De tweede dimensie heeft te maken met het

¹⁸ Dit zijn eigen vertalingen, maar we staan open voor alternatieve formuleringen.

aantal sectoren binnen het bedrijf dat over de taalgrenzen heen werkt (ibid.). De laatste dimensie verwijst naar de talenkennis van de participanten binnen het bedrijf (ibid.). Afhankelijk van de functie van de medewerker zal hij of zij een basis- of gevorderde kennis van een bepaalde taal moeten kunnen tonen (ibid.).

De taaldiversiteit bij de NMBS kan moeilijk worden ingeschat. Intern komen het Nederlands, het Frans en het Duits zeker voor, omdat dit de officiële talen van België zijn. Daarnaast kan het zijn dat er onderling nog andere talen worden gesproken, omdat er misschien sprekers zijn die een andere moedertaal delen. Extern gezien is het nog moeilijker om een overzicht van alle talen van de klanten te krijgen (onze focus ligt op de externe communicatie). Het Engels is zeker een belangrijke taal, aangezien dit ook als optionele voorwaarde wordt gesteld om als commercieel bediende aangeworven te worden (cf. infra). Maar ook het Spaans en het Italiaans passeren de revue, zoals we bij de resultaten van de vragenlijst zullen opmerken. Voor de tweede dimensie (taalindringing) focussen we ons op de loketbedienden die in contact komen met verschillende nationaliteiten en talen, maar ook treinbegeleiders en andere medewerkers komen hiervoor in aanmerking. De commercieel bedienden moeten in staat zijn om eenvoudige, informerende gesprekken in minstens drie talen te kunnen voeren (*language sophistication*). Hun talenkennis hoeft bijvoorbeeld dus niet academisch geschoold te zijn.

De taalbarrière kan voor communicatieproblemen zorgen. Feely en Harzing (2003) reiken daarom een aantal strategieën (of vormen van taalmanagement) aan om dit te verhelpen.¹⁹ In dit hoofdstuk bespreken we op basis van hun voorstel de verschillende vormen van taalmanagement, die voor de NMBS relevant zijn, namelijk aanwervingsvoorwaarden en taalopleidingen.²⁰ Daarnaast hebben we ook drie vormen van taalmanagement, die niet in hun artikel voorkomen, namelijk het oriëntatiegesprek, de taalwetgeving en de specifieke regelingen rond de taalpremie. Hieronder bespreken we de vormen van taalmanagement, die op de NMBS van toepassing (kunnen) zijn.

3.3.4.2 Aanwervingsprocedure

Een eerste vorm van taalmanagement is de aanwerving van nieuwe medewerkers, die al over een bepaalde talenkennis beschikken. Feely en Harzing (2003) noemen dit *selective recruitment* (pp. 46-47). Ze citeren een onderzoek over Nestlé van Lester (1994):

the easiest and cheapest way to approach the language problem is to hire people already possessing the required skills. (zoals geciteerd in Feely & Harzing, 2003, p. 46)

¹⁹ In een artikel van Harzing, Köster en Magner (2011) gaan de auteurs verder in op de voorgestelde strategieën van Feely en Harzing (2003) en voegen daar nog extra oplossingen aan toe. Voor onze case studie zijn de relevante vormen van taalmanagement reeds in het eerste artikel verschenen en duidelijk beschreven.

²⁰ Naast deze vormen van taalmanagement geven Feely en Harzing (2003) nog een reeks andere mogelijkheden, zoals onder andere automatische vertalingen (p. 49) en het gebruik van externe vertalers en tolken (p. 43-44). Aangezien deze methoden niet van toepassing zijn op de situatie van de NMBS, laten we ze buiten beschouwing.

Maar ook dit kost tijd en geld: vacatures opstellen, sollicitatiebrieven lezen, gesprekken voeren en de taaltesten organiseren.

Voor de aanwerving van commercieel bedienden in het Nederlandse, het Franse of het Duitse taalgebied “kan niemand tot een ambt of betrekking benoemd of bevorderd worden, indien hij de taal van het gebied niet kent” (de Bestuursstaalwet, 1966, art. 15).²¹ Hiervoor zijn toelatingsexamens nodig en die worden door de NMBS zelf georganiseerd. Voor Brussel-Hoofdstad dienen kandidaten die dingen naar een ambt of betrekking als commercieel bediende bij de NMBS “het toelatingsexamen af [te leggen] in het Nederlands of in het Frans, naar gelang van de taal waarin hij ... zijn onderwijs genomen heeft” (id., art. 21). Dit betekent dat de taalwet als externe manager optreedt, omdat de NMBS deze regelgeving moet volgen. De NMBS functioneert dan als een doorgeefluik. Anderzijds kan de NMBS zelf als manager beschouwd worden, omdat ze zélf de testen organiseert en de talenkennis van de sollicitant beoordeelt. Hieronder bespreken we de aanwervingscriteria van de commercieel bediende wat de talenkennis betreft.

Tijdens het aanwervingsproces van de commercieel bediende worden de sollicitanten aan verschillende testen onderworpen. Zij krijgen testen over hun talenkennis, Belgische en Europese spoorwegaandrijfskunde, informaticakennis en een psychoprofessionele test. Wat de taaltesten betreft, krijgt de Nederlandstalige sollicitant:

- een schriftelijke test over zijn kennis van het Frans (meerkeuzevragen);
- een mondelinge test over zijn kennis van het Frans;
- een mondelinge test over zijn kennis van het Duits of het Engels (naar keuze). (Persoonlijke communicatie met Rudy Gielen, 10 april 2014)

Tijdens het mondelinge gedeelte test de NMBS of de sollicitant in staat is om deel te nemen aan een eenvoudige conversatie in verband met de commerciële verwachtingen van de klanten. Dit betekent dat de sollicitant geen academische talenkennis moet hebben, maar dat de NMBS enkel vereist dat hij een informatief gesprek met de klant kan hebben. Hij moet dus in staat zijn om de klant te informeren van het nationaal en internationaal treinverkeer en om de verkoop van vervoersbewijzen te realiseren.

In een vacature voor een Nederlandstalige commercieel bediende in 2013 voor het station Antwerpen-Centraal worden de taalvereisten als volgt geformuleerd: “U bent tweetalig (NL/FR) met een goede kennis van het Engels en/of Duits” (zie bijlage 5). Bovendien staat er dat de sollicitant een diploma van het hoger secundair onderwijs in de Nederlandse taal moet hebben.

In een actuele vacature voor een Nederlands- of Franstalige commercieel bediende voor het

²¹ Rudy Gielen vertelde ons dat er zo’n twintigtal jaar geleden enkel taaltesten bestonden voor de bedienden, die in Brussel werkten. Pas later zijn de taaltesten voor iedereen ingevoerd.

station Brussel-Zuid moet de sollicitant tweetalig zijn (Nederlands en Frans) en moet hij een goede kennis van het Engels en/of Duits hebben (zie bijlage 5).²²

3.3.4.3 Oriëntatiegesprek

In een artikel van Dunn en Jasinski (2009) focussen de auteurs op de rol van oriëntatieprogramma's voor nieuwe medewerkers in een bedrijf (*the role of new hire orientation programs*). Het is voor een bedrijf belangrijk om een nieuwe medewerker goed te informeren, te begeleiden en te steunen in het begin van zijn dienstverband. Zo niet kan dit negatieve gevolgen hebben voor het bedrijf wat betreft werkprestaties, *employment turnover* en stress (Dunn & Jasinski, 2009, p. 115).

Bij de NMBS wordt er tijdens de aanwervingsprocedure een oriëntatiegesprek voor de sollicitanten georganiseerd. Voor de sollicitanten de (taal)testen afleggen, moeten ze verplicht een informatieve zitting bijwonen. Tijdens dit collectief oriëntatiegesprek krijgt de sollicitant meer uitleg onder andere over de betrekking van commercieel bediende en over de aanwervingsprocedure. Er wordt dan ook gezegd dat meertaligheid een belangrijk aspect van de functie is. We hebben helaas geen documentatie gekregen over het juiste verloop van deze zitting, maar op basis van persoonlijke communicatie met de verantwoordelijke hebben we begrepen dat er niet lang wordt stilgestaan bij de meertaligheidsvereiste.

3.3.4.4 Opleiding

Een andere vorm van taalmanagement is het aanbieden van taalopleidingen binnen of via de organisatie (Feely & Harzing, 2003, pp. 44-45). In een artikel van Charles en Marschan-Piekkari (2002) verwijzen de auteurs naar een thesis van Huhta (1997), waarin ze het volgende suggereert:

... general, non-targeted language courses only work with staff who are already extremely motivated, albeit sometimes motivated by company external factors like wanting to learn the language in order to cope on holidays abroad. (Huhta geciteerd in Charles en Marschan-Piekkari, 2002, pp. 20-21).

We kunnen hieruit afleiden dat een taalopleiding specifieke taalbehoeftes, die op de functie van de medewerker toegespitst zijn, moet vervullen. Een medewerker moet in staat zijn om die termen te gebruiken, die daadwerkelijk in de werkomgeving van toepassing zijn. De organisatie moet er bovendien op toezien dat de taalopleiding functioneel wordt ingezet, zodat de medewerker beter zijn functie kan uitoefenen, en niet bijvoorbeeld zodat hij de taal cursus als hobby volgt. Daarnaast kan het ook interessant zijn om verschillende taalvariëteiten in de opleiding aan te bieden. In een artikel van Friedrich en Matsuda (2010) over een terminologische discussie over het Engels als *lingua*

²² Bron: <http://www.despoorwegenwervenaan.be/jobs/jobs-nl/jobs-non-statutair/Online/Halftijdse-commerciele-bedienden-20u-week-voor-het-station-NMBS-Europe-Brussel-Zuid-SNCB-M-V>. Laatst bezocht op 13 augustus 2014.

franca wijzen de auteurs op het feit dat een taal, zoals het Engels, niet één vaststaande vorm heeft, maar dat het Engels verschillende vormen heeft, die afhankelijk zijn van de sprekers:

... the term *lingua franca* would not fully capture the pluralistic nature of the English use if we were to conceptualize it as a single variety – or a predetermined set of several varieties – of language. ... Thus, when users of Indian English varieties interact locally in India, the shape and form that English takes is the result of the characteristics of users and uses there. (p. 22)

In een taalopleiding voor de commercieel bedienden zou het dus interessant kunnen zijn om de volgende elementen aan te bieden: specifieke terminologie, zoals *treinticket*, *prijs*, *heen en weer*, en vaak voorkomende of zeer specifieke taalvariëteiten, zoals het Indisch Engels of het Australisch Engels.

Wat betreft de opleidingsmogelijkheden voor de medewerkers van de NMBS zijn er twee opties. Een opleiding volgen kan via Train@Rail, het opleidingscentrum van de Belgische Spoorwegen, of intern via de NMBS zelf. De Spooracademie Train@Rail organiseert onder andere taalopleidingen voor de talen Nederlands, Frans, Duits en Engels (bijvoorbeeld ter voorbereiding van een Selorproef). Hoewel deze mogelijkheden bestaan, is het opvallend dat er sinds een tiental jaar geen specifieke taalopleidingen voor de commercieel bedienden worden georganiseerd. Als zij hun kennis van het Duits, het Frans, het Nederlands of het Engels willen verbeteren, dan moeten zij dit zelf organiseren tijdens hun vrije tijd.

3.3.4.5 Wetgeving

In het artikel van Feely en Harzing (2003) staat ‘wetgeving’ niet in het rijtje van vormen van taalmanagement. Dat is logisch omdat zij focussen op de handelingen van een bedrijf zelf en niet op overheidsacties. Spolsky (2009) definieert de participanten in deze context als volgt:

... the major participants in this [government] domain are defined by authority as the rulers and the governed. (p. 145)

De NMBS en haar commercieel bedienden, i. e. *the governed*, zijn onderhevig aan de wetten die de overheid, i. e. *the ruler*, bepaalt, omdat ze een bedrijf is, dat in functie van de overheid werkt. In het perspectief van de commercieel bedienden is de overheid dan een externe taalmanager, omdat de NMBS de wetgeving moet volgen.

We hebben reeds uitgelegd wat de Bestuursstaalwet inhoudt (cf. supra). We beschouwen deze wet als een vorm van taalmanagement, omdat het een bewuste en expliciete inspanning is door taalmanagers, i. e. de overheid, om de taalkeuze van de bedienden te bepalen (cf. definitie van taalmanagement van Spolsky (2009)). De Vlaamse commercieel bedienden moeten in staat zijn om de klant in het Nederlands van dienst te zijn; in Brussel is dat het Nederlands én het Frans. Daarnaast hebben de bedienden ook de keuze om een andere taal te spreken, indien zij dit wensen. De taalwet

bepaalt dan in beperkte mate de taalkeuze van de Vlaamse bedienden: Nederlands in de eerste plaats, maar een andere taal is toegestaan.

De wetgeving rond de taalpremie is in de eerste plaats vermoedelijk *niet* als expliciete vorm van taalmanagement in het leven geroepen. Het dient als financiële compensatie, omdat bepaalde bedienden verplicht tweetalig moeten zijn. Een commercieel bediende in het station Brussel-Noord moet in staat zijn om een klant in het Nederlands én in het Frans te bedienen. Toch kunnen we de taalpremie als een vorm van taalmanagement beschouwen, omdat de bedienden dit zo kunnen aanvoelen. Bedienden, die niet in een officieel tweetalig gebied werken, hebben geen recht op de taalpremie, maar de NMBS verlangt wel dat ze drietalig zijn.

4 Methode

4.1 Survey

4.1.1 Onderzoeksontwerp

In een eerste opzet wilden we een vergelijking maken tussen de commercieel bedienden uit het Nederlandse taalgebied, het Franse taalgebied, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de faciliteitengemeenten. Na het afsluiten van de vragenlijst bleek dat het merendeel van de respondenten in Vlaanderen en (een kleiner deel) in Brussel werkt (respectievelijk 129 en 26 respondenten). Slechts elf respondenten werken in het Franse taalgebied en vijf in een faciliteitengemeente. Op basis hiervan verleggen we onze focus naar voornamelijk Vlaanderen en – indien relevant – Brussel. In de tabellen en de figuren bij de analyse van de resultaten rapporteren we enkel over de Vlaamse respondenten, tenzij we expliciet een vergelijking maken met Brussel.²³ Onze onderzoeksvraag luidt dan als volgt: Wie bepaalt de taalkeuze van de commercieel bedienden van de NMBS in Vlaanderen?

Voor zover we ons focussen op Vlaanderen hebben we te maken met een frequentieonderzoeksvraag: we willen weten hoe vaak bepaalde fenomenen voorkomen (Baarda et al., 2012, p. 53). In sommige situaties is het interessant om te kijken naar verschillen tussen respondenten uit Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In die zin betreft het een verschilonderzoeksvraag. Bovendien is het type onderzoek zowel beschrijvend als exploratief.

Om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag, hebben we gebruikt gemaakt van een surveyonderzoeksontwerp, waarmee we de gegevens van een groot aantal commercieel bedienden verzameld hebben.

4.1.2 Onderzoeksinstrument

Als dataverzamelmethode hebben we gekozen voor een schriftelijke, online vragenlijst of enquête. Op deze manier konden we de commercieel bedienden snel en gemakkelijk bereiken. De enquête werd opgesteld met behulp van het online programma Qualtrics en bestaat uit een identieke Nederlandstalige en Franstalige versie (zie bijlage 3). We hebben de twee vragenlijsten als hyperlink met een begeleidende tekst (in het Nederlands en in het Frans) doorgestuurd naar Rudy Gielen, de *sales manager* voor het district Noord-Oost en bovendien een van onze contactpersonen bij de NMBS (voor de begeleidende tekst, zie bijlage 2). Rudy Gielen heeft de hyperlinks met de bijhorende teksten gemaïld naar de andere *sales managers* in België. Elke verantwoordelijke heeft dit dan doorgegeven aan de bedienden via e-mail of via het intranet. De vragenlijst was ongeveer twee weken online beschikbaar (in maart 2014). De vragen uit de vragenlijst worden hieronder

²³ In de analyse van de resultaten spreken we vaak over ‘Vlaanderen’, ‘Vlaamse bedienden’, ‘Brussel’ en ‘Brusselse bedienden’. In feite bedoelen we de bedienden die in het homogene Nederlandse taalgebied of in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest *werken*. Omwille van de eenvoud gebruiken we de eerstgenoemde termen.

besproken.

We hebben ook gebruik gemaakt van officiële documenten van de NMBS, bijvoorbeeld over de voorwaarden voor de tewerkstelling van de commercieel bedienden. Verder hebben we ons gebaseerd op persoonlijke gesprekken met de verantwoordelijken van de NMBS (onder andere met Arnold Seynnaeve en Rudy Gielen). Op deze manier was het mogelijk om het officiële taalbeleid van de NMBS beter te begrijpen en te vergelijken met de resultaten van de vragenlijst.

4.1.3 Vragen

Voor het opstellen van de enquête hebben we ons gebaseerd op het *language policy*-model van Spolsky (2009). Zijn model bevat de driedeling: *language management*, *language practices* en *language beliefs*. Dit hebben we toegepast op de onderverdeling van de vragen. Daarnaast hebben we een aantal vormen van management, zoals die door Feely en Harzing (2003) geformuleerd zijn, gebruikt in de vragen. In de operationaliseringsmatrix geven we een overzicht van alle begrippen, dimensies, indicatoren en concrete vragen, waarvan de structuur gebaseerd is op de literatuurstudie (cf. bijlage 1).

In dit geval is er sprake van asynchroon in de tijd enquêteren, omdat er geen directe interactie is tussen ons als interviewers en de respondent: we hebben de vragenlijst online verstuurd (Baarda et al., 2012, p. 199). Onze enquête bevat vooral gesloten vragen, omdat we op die manier de resultaten gemakkelijker op een kwantitatieve manier kunnen weergeven (id., p. 201). Daarnaast geven we de respondenten de mogelijkheid om bij een aantal vragen zelf een antwoord te formuleren. Op die manier kunnen ze nog iets toevoegen of op een bepaald aspect de nadruk leggen (cf. Hebt u nog opmerkingen of suggesties wat betreft het taalbeleid van NMBS?; Q65).

4.1.3.1 Taalmanagement

Door gesprekken te voeren met enkele verantwoordelijken van de NMBS, hebben we informatie vergaard over het taalmanagement van de NMBS. Dit beleid willen we dan ook toetsen in de vragenlijst. We peilen naar verschillende vormen van taalmanagement, namelijk rekrutering, opleiding en taalvergoeding. Daarnaast vragen we of de bedienden zich bewust zijn van het huidige taalbeleid van de NMBS en of ze daarover tevreden zijn. Enkele voorbeelden van de vragen zijn:

- Er is volgens mij een specifiek taalbeleid bij de NMBS.
 - Ja
 - Nee
- Ik vind dat de NMBS een duidelijker taalbeleid moet overbrengen aan de commercieel bedienden.

- Helemaal oneens – oneens – eerder eens – noch eens, noch oneens – eerder eens – eens – helemaal eens
- Krijgt u een taalvergoeding?
 - Ja
 - Nee

4.1.3.2 Language practices

We willen weten hoe de commercieel bedienden in de realiteit met meertaligheid omgaan. Het gaat daarbij specifiek om externe, mondelinge communicatie met de klanten. Dit omvat verschillende aspecten: talenkennis, aantal gesproken talen, frequentie van de gesproken talen en communicatieproblemen. Enkele voorbeelden van de vragen zijn:

- Hoe goed beheerst u de volgende talen? Nederlands, Frans, Duits, Engels:
 - Niet – zeer slecht – slecht – matig – goed – zeer goed – perfect
- Welke talen hebt u de afgelopen week met klanten gesproken? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.
 - Nederlands
 - Frans
 - Duits
 - Engels
 - Andere: [...]
- Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan uw moedertaal met klanten gesproken?
 - Niet – amper – een paar keer per week – bijna elke dag – een keer per dag – meermaals per dag – constant
- Hoe vaak begreep de klant de afgelopen week de regiotaal niet?
 - Niet – amper – een paar keer per week – bijna elke dag – een keer per dag – meermaals per dag – constant

4.1.3.3 Language beliefs

Ten slotte willen we weten in welke mate het voor hen belangrijk is om een specifieke taal te kunnen spreken tijdens hun contact met klanten. Spreken ze liever hun moedertaal of communiceren ze ook graag in een andere taal? Enkele voorbeelden van vragen zijn:

- Ik pas me aan de voorkeurstaal van de klant aan.
 - Helemaal oneens – oneens – eerder oneens – noch eens, noch oneens – eerder eens – eens – helemaal eens
- Ik vind het aangenaam om met een klant in mijn moedertaal te communiceren.
 - Helemaal oneens – oneens – eerder oneens – noch eens, noch oneens – eerder eens – eens – helemaal eens

4.2 Pretest en herzieningen

De eerste versie van de enquête stellen we in het Nederlands op. Deze versie laten we pretesten door een medestudente van de Master Meertalige Professionele Communicatie, drie leeftijdsgenoten, twee ouderen en een loketbediende van de NMBS. Op basis van hun feedback maken we een tweede versie. Deze laatste versie vertalen we naar het Frans. De Franstalige enquête laten we pretesten door een Franstalige medestudente van de Master Meertalige Professionele Communicatie. Hierna maken we nog enkele aanpassingen.

Op basis van de eerste pretest blijkt dat de enquête te veel tijd in beslag neemt. Het invullen duurt langer dan een half uur. Dit is niet praktisch omdat de commercieel bedienden de vragenlijst (ook) tijdens het werk kunnen invullen. De verantwoordelijken hebben ons bovendien gevraagd om de vragenlijst te beperken tot 20 minuten. Daarom schrappen we de vragen over de interne communicatie. We wilden eerst de interne met de externe communicatie vergelijken. Een voorbeeld hiervan is:

- Welke talen hebt u de afgelopen week met collega's gesproken? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.
 - Nederlands
 - Frans
 - Duits
 - Engels
 - Andere: [...]

Een tweede belangrijke aanpassing is het toevoegen van drie vragen over de taalvergoeding. Uit de pretest met de commercieel bedienden blijkt dat sommige een financiële vergoeding krijgen omdat ze in een officieel tweetalig gebied werken, namelijk in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit resulteert onder andere in de volgende vraag:

- Krijgt u een taalvergoeding?
 - Ja
 - Nee

De andere aanpassingen hebben te maken met de formulering van de vragen en de antwoorden.

4.3 Methode van dataverwerking

De resultaten van de enquête kunnen via Qualtrics geëxporteerd worden naar een bestand in IBM SPSS Statistics 22, waarmee we de statistische analyse uitgevoerd hebben.

De resultaten hebben we voornamelijk aan de hand van de functie *frequencies* in SPSS geanalyseerd, waardoor we een overzicht van de *descriptive statistics* kregen, zoals de centrum- en de spreidingsmaten. Daarnaast gebruikten we in sommige gevallen de Chi²-toets, de Mann-Whitney U test of de Kruskal-Wallis test om het verschil tussen groepen te onderzoeken. Op basis van onze

operationaliseringsmatrix is het duidelijk dat er een aantal vragen hetzelfde begrip meten. Eerst hebben we een *reliability analysis* of betrouwbaarheidsanalyse in SPSS uitgevoerd om te zien of de items daadwerkelijk intern consistent zijn. Als de Cronbach's alpha dit bevestigde, hebben we de items gegroepeerd. We hebben ook een aantal vragen gehercodeerd. Ten slotte hebben we de functie *aggregate* gebruikt, zodat we bij vragen, waar meerdere antwoorden mogelijk waren, de combinaties op een efficiënte manier konden vinden. In het onderdeel van de resultaten hebben we steeds duidelijk gerapporteerd, indien we een van deze testen of methodes hebben gebruikt.

In de tabellen rapporteren we de *descriptive statistics*; in de figuren werken we met de valide percentages. We geven bij de titels van de tabellen en de figuren bovendien de codes van de vragen in SPSS (bijvoorbeeld Q32), zodat de verwijzing naar SPSS duidelijker is. In de bijlage geven we een overzicht van de histogrammen en staafdiagrammen van alle relevante vragen (zie bijlage 4). Als we percentages rapporteren, dan ronden we deze cijfers af.

4.4 Respondenten

In dit onderdeel bespreken we de demografische gegevens van de respondenten, namelijk leeftijd, geslacht, plaats van tewerkstelling, type loket (nationaal of internationaal) en moedertaal.

Op 19 februari 2014 werkten er bij de NMBS 314 commercieel bedienden in Vlaanderen en Brussel. In totaal zijn er 255 vragenlijsten ingevuld. Aangezien de respons uit het Franstalige gebied en uit de faciliteitengemeenten heel klein was (15 respondenten respectievelijk 5 respondenten), hebben we onze focus verlegd naar vooral Vlaanderen en in mindere mate Brussel. De enkele respondent uit de Vlaamse faciliteitengemeente Ronse hebben we naar de groep 'het Nederlandse taalgebied' verplaatst.²⁴ De overige respondenten hebben we uit het databestand verwijderd en niet in de analyse opgenomen. Dit geldt ook voor die respondenten die geen antwoord geven op de vraag 'In welk NMBS-station werkt u?'. Het is voor onze onderzoeksvraag namelijk belangrijk om te weten waar de respondenten werken. Uiteindelijk zijn er 155 ingevulde en bruikbare vragenlijsten overgebleven (129 respondenten uit het Nederlandstalig gebied en 26 uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).

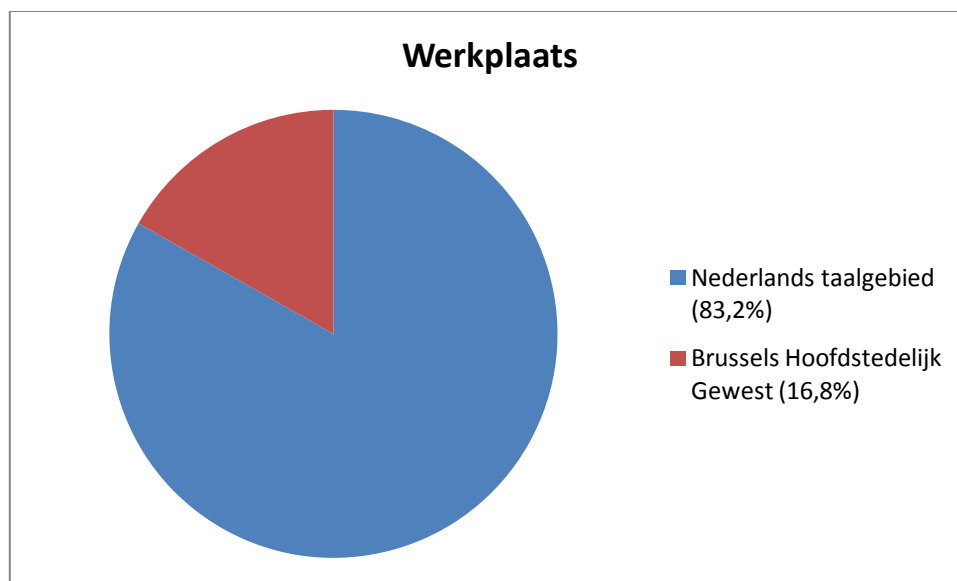
In tabel 1 geven we een overzicht van het aantal commercieel bedienden, die op 19 februari 2014 binnen het bedrijf werkzaam waren (enkel in Vlaanderen en Brussel). Dit hebben we vergeleken met het aantal respondenten, waarbij we een onderscheid hebben gemaakt per regio (Vlaanderen of Brussel). In dit onderdeel bespreken we de karakteristieken van de respondenten uit Vlaanderen en Brussel steeds samen. Daarom zetten we de gegevens telkens in percentages om de vergelijking te vergemakkelijken. Noteer daarbij dat er maar 26 Brusselse respondenten zijn.

²⁴ We kunnen onze keuze verantwoorden, omdat deze respondent het Nederlands als moedertaal heeft.

Uit tabel 1 blijkt dat vooral Vlaamse commercieel bedienden de vragenlijst hebben ingevuld. In figuur 5 hebben we de werkplaats van de respondenten visueel weergegeven.²⁵ De meerderheid van de respondenten werkt in een station in het Nederlandse taalgebied (129 respondenten; 83%); 26 respondenten werken in het tweetalig gebied (17%).

Tabel 1: Verdeling van het aantal commercieel bedienden in Vlaanderen en Brussel, vergeleken met het aantal respondenten. In totale aantallen.

| Regio | Aantal commercieel bedienden | Aantal respondenten |
|-------------------|------------------------------|---------------------|
| Vlaanderen | 225 | 129 ²⁶ |
| Brussel | 89 | 26 |
| - Nederlandstalig | - 45 | - 14 |
| - Franstalig | - 44 | - 12 ²⁷ |
| Totaal | 314 | 155 |



Figuur 5: De werkplaats van de Vlaamse en Brusselse respondenten. (Q61RC) In valide percentages. (Vlaanderen: n = 129; Brussel: n = 26)

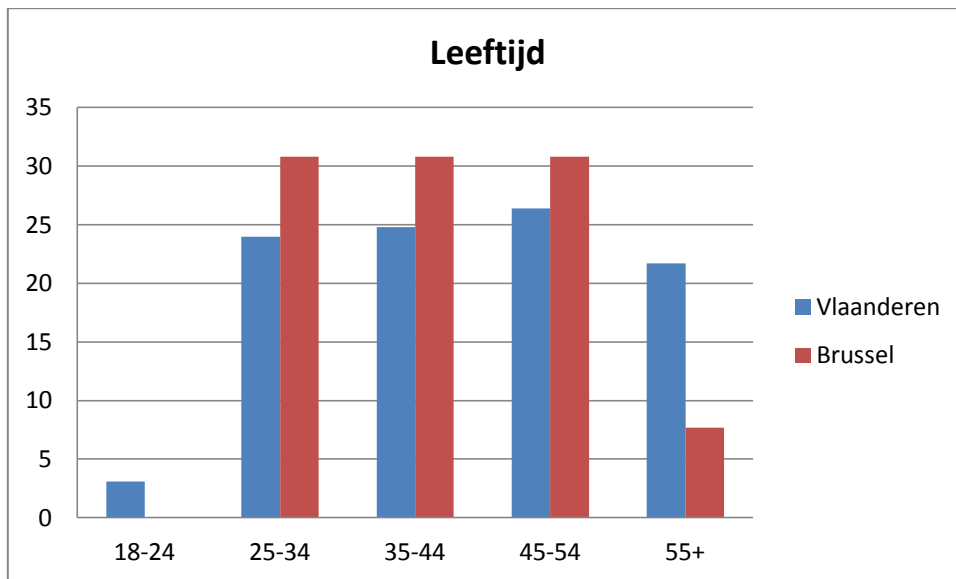
In figuur 6 geven we een overzicht van de leeftijd van de respondenten in Vlaanderen en Brussel. In Vlaanderen bevinden 31 respondenten (24%) zich in de leeftijdscategorie 25-34, 32 respondenten in de categorie 35-44 (25%). Slechts 4 bedienden zijn jonger dan 25 jaar (3%). 34 respondenten (26%)

²⁵ In de vragenlijst hebben we de respondenten hun werkplaats laten invullen in een tekstvak. In een latere fase van ons onderzoek hebben we deze variabele gehercodeerd met de waarden 'Nederlands taalgebied' en 'tweetalig gebied' (cf. Q61RC).

²⁶ Waarvan 128 respondenten uit Vlaanderen en 1 respondent uit een faciliteitengemeente in de provincie Oost-Vlaanderen (Ronse), waar faciliteiten voor Franstaligen voorzien zijn. Deze respondent heeft het Nederlands als moedertaal.

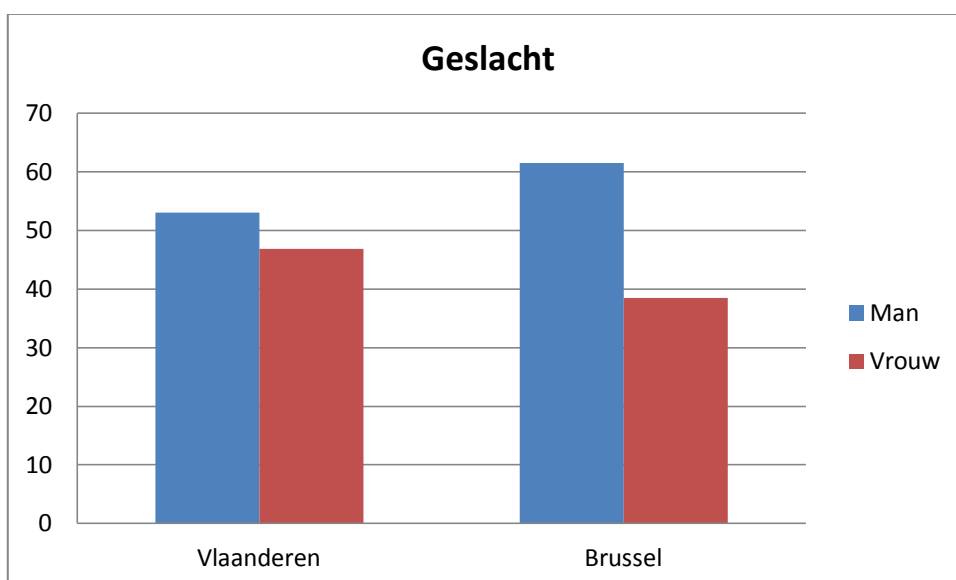
²⁷ Eén respondent geeft aan tweetalig te zijn, namelijk in het Frans en in het Italiaans. Deze persoon categoriseren we onder 'Franstalig'.

zijn tussen 45 en 54 jaar oud en 28 bedienden (22%) geven aan ouder dan 54 jaar te zijn. In Brussel vinden we een gelijke tendens, waarbij de drie middelste categorieën de hoogste aantallen hebben.



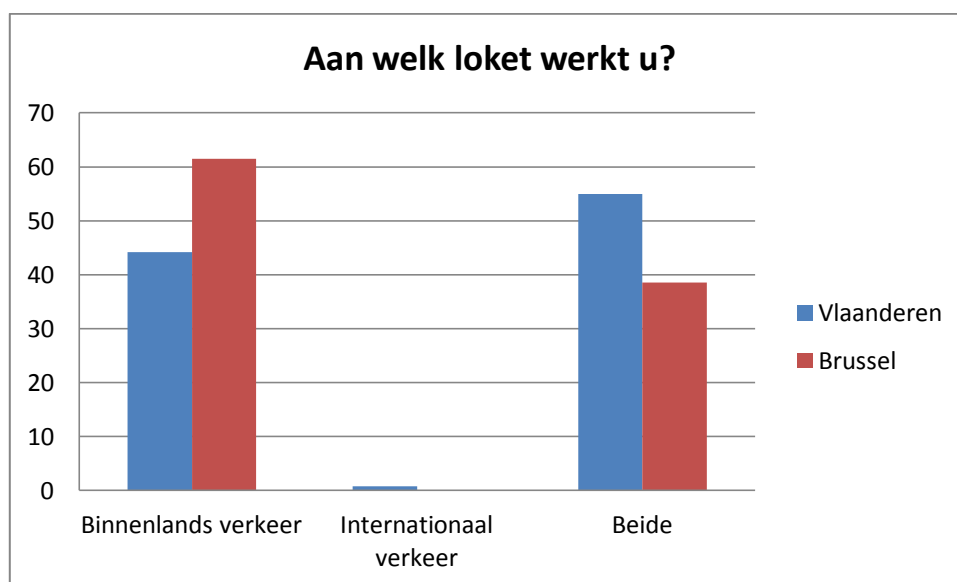
Figuur 6: De leeftijd van de Vlaamse en de Brusselse respondenten. (Q59) In valide percentages. (Vlaanderen: n =129; Brussel: n = 26)

Op basis van figuur 7 zien we dat er meer mannelijke als vrouwelijke respondenten zowel in Vlaanderen als in Brussel zijn. Van de Vlaamse respondenten zijn er 68 mannelijke (53%) en 60 vrouwelijke bedienden (47%). In Brussel zijn er 16 mannelijke (62%) en 10 vrouwelijke respondenten (38%).



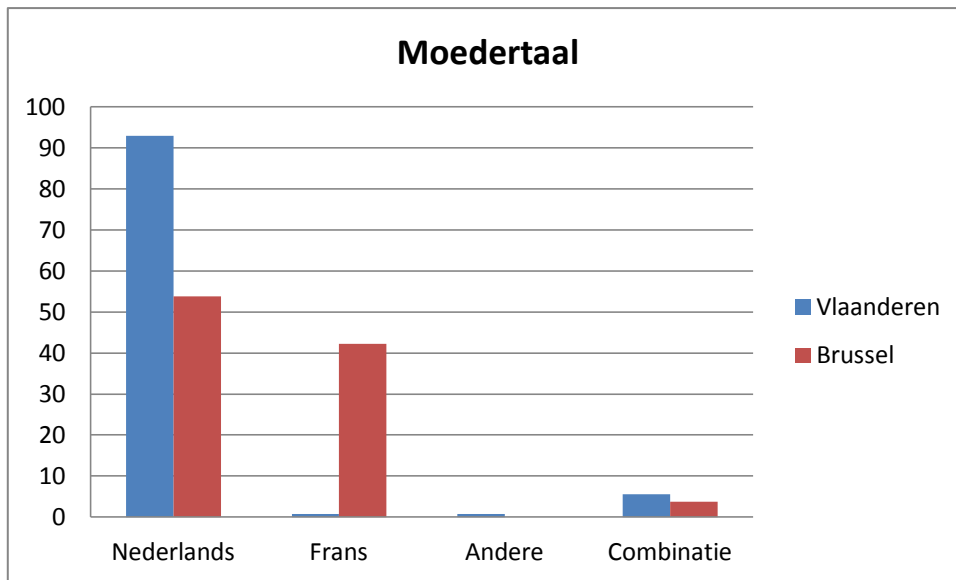
Figuur 7: Geslacht van de Vlaamse en Brusselse respondenten. (Q58). In valide percentages. (Vlaanderen: n = 128, missing = 1; Brussel: n = 26)

In figuur 8 zien we aan welke loketten de respondenten werken. In Vlaanderen werkt de meerderheid aan het loket voor zowel het internationale als het binnenlandse verkeer, namelijk 71 respondenten (55%). De rest werkt enkel aan het loket voor het binnenlandse treinverkeer (57 respondenten (44%)). Slechts één persoon werkt enkel aan het loket voor het internationale verkeer (1%). In Brussel ligt de verhouding anders. Daar werkt de meerderheid aan het loket voor het binnenlandse verkeer (16 respondenten (62%)). De anderen werken aan beide loketten (10 respondenten (38%)).



Figuur 8: Aantal respondenten die aan een loket voor het binnenlandse en/of het internationale verkeer werkt. (Q62) In valide percentages. (Vlaanderen: n = 129; Brussel: n = 26)

In Vlaanderen heeft de meerderheid van de respondenten het Nederlands als moedertaal (119 respondenten (93%)) (zie figuur 9). Zeven respondenten (5%) zijn tweetalig opgevoed (vooral Nederlands en Frans). Eén persoon heeft het Frans als moedertaal (1%) en één respondent heeft het Arabisch als moedertaal (1%). In Brussel hebben 14 personen (54%) het Nederlands als moedertaal en 11 personen (42%) het Frans. Eén persoon is tweetalig opgevoed (Frans-Italiaans) (4%).



Figuur 9: Moedertaal van de Vlaamse en de Brusselse respondenten. (Q2_RC) In valide percentages.
(Vlaanderen: n = 128, missing = 1; Brussel: n = 26)

5 Analyse

De resultaten van onze data-analyse van de vragenlijst bespreken we in dit deel per aspect (*language beliefs*, *language practices* en *language management*). Aan het einde van elk aspect bespreken we kort de belangrijkste resultaten in een conclusie. Op basis van de resultaten die we hier analyseren, kunnen we in de conclusie een duidelijk antwoord op onze onderzoeksvraag formuleren.

5.1 Language beliefs

Het eerste aspect dat we onderzoeken zijn de taalattitudes (*language beliefs*) van de commercieel bedienden. Hier gaan we in een eerste fase na hoe ze zich opstellen tegenover hun moedertaal en vooral tegenover andere talen. In hoeverre zijn de commercieel bedienden bereid om in een andere taal dan hun moedertaal met klanten te communiceren? En welke talen zijn dit dan? In een tweede fase onderzoeken we hoe de commercieel bedienden tegenover de talenkennis van hun collega's staan.

5.1.1 Persoonlijke taalattitude

Bij de volgende vraag gaven de bedienden aan hoe aangenaam ze het vinden om in hun moedertaal met klanten te communiceren. Op basis van tabel 2 kunnen we concluderen dat de grote meerderheid van de Vlaamse respondenten het aangenaam vindt om in de eigen moedertaal te communiceren. Zo geven de centrummaten hoge scores aan: de mediaan bedraagt 6,00 (eens); de modus bedraagt 7 (helemaal eens) en het gemiddelde 5,99. De percentielen maken de antwoorden nog duidelijker: 75% van de respondenten geeft een score van 6 (eens) of hoger.

Tabel 2: 7-punt Likertschaal voor het item 'Ik vind het aangenaam om met een klant in mijn moedertaal te communiceren' (Q20). De antwoordmogelijkheden zijn: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| n = 128, missing = 1 | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|---|-------------------|----------------|--------------|-----------|---------------------|------|
| Ik vind het aangenaam om met een klant in mijn moedertaal te communiceren | 5,99 | 6,00 | 7 | 1,09 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |

Met het volgende item vroegen we of de respondent bereid is om een andere taal dan zijn moedertaal met klanten te spreken. In tabel 3 zien we dat de resultaten erg gelijkend zijn op die van het vorige item (cf. tabel 2). Enkel het gemiddelde ligt hoger (6,10), maar de antwoorden liggen ook meer verspreid ($\sigma = 1,198$). Als we kijken naar de *frequency table* valt het op dat er 8 respondenten zijn, die een negatieve score geven: 2 respondenten duiden 'helemaal oneens' aan en 6 bedienden duiden 'eerder oneens' aan. Zij zijn dus eerder niet bereid om een andere taal dan de moedertaal

met de klant te spreken. Dit vormt de uitzondering op de regel.

Vervolgens vroegen we of de respondenten het aangenaam vinden om de voorkeurstaal van de klant te spreken. De resultaten in tabel 3 geven aan dat de scores iets lager liggen, maar toch aan de positieve kant. Zo bedraagt de modus 6 (eens), het gemiddelde 5,27 en de mediaan 5,50. De spreiding ligt hoger ($\sigma = 1,266$), maar de percentielen geven aan dat 75% van de respondenten het neutrale antwoord (4; noch eens, noch oneens) of hoger (eerder eens, eens, helemaal eens) heeft aangeduid. Ook hier zien we – bij de *frequency table* – een aantal uitzonderingen: 5 respondenten zijn het oneens met de stelling en nog 5 respondenten duiden ‘eerder oneens’ aan.

In een derde vraag rond de persoonlijke taalattitude zien we gelijkaardige scores als bij de twee vorige items (zie tabel 3). De meerderheid van de Vlaamse respondenten vindt meertaligheid een belangrijke voorwaarde voor de functie van commercieel bediende. 75% van de respondenten geeft hiervoor een score van 5 (eerder eens) of hoger.

We kunnen concluderen dat de meerderheid van de Vlaamse respondenten bereid is om de klanten in een andere taal dan de eigen moedertaal te bedienen en dat ze – evenwel in mindere mate – het aangenaam vinden om de voorkeurstaal van de klant te spreken. Daarnaast vinden de meeste respondenten de meertaligheidsvereiste belangrijk om hun functie uit te oefenen. Een aantal respondenten vormt de uitzondering op de regel.

Tabel 3: 7-punt Likertschaal voor de items ‘Ik ben bereid een andere taal te spreken dan mijn moedertaal om met klanten te communiceren’ (Q17); ‘Ik vind het aangenaam om met een klant in zijn/haar voorkeurstaal te communiceren’ (Q21) en ‘Ik vind het belangrijk dat meertaligheid vereist is voor mijn functie’ (Q47). De antwoordmogelijkheden zijn telkens: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|---|-------------------|----------------|--------------|-----------|---------------------|------|
| Ik ben bereid een andere taal te spreken dan mijn moedertaal om met klanten te communiceren. (n = 129) | 6,10 | 6,00 | 7 | 1,20 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| Ik vind het aangenaam om met een klant in zijn/haar voorkeurstaal te communiceren. (n = 128, missing = 1) | 5,27 | 5,50 | 6 | 1,27 | 25 | 4,00 |
| | | | | | 50 | 5,50 |
| | | | | | 75 | 6,00 |
| Ik vind het belangrijk dat meertaligheid vereist is voor mijn functie. (n = 129) | 5,77 | 6,00 | 6 | 1,22 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |

Bij de volgende items vroegen we in welke talen de commercieel bedienden het meest bereid zijn om te communiceren. Hier konden de respondenten een aantal talen aankruisen; ze hadden de keuze uit het Nederlands, het Frans, het Duits, het Engels en eventueel nog een andere taal, die ze

zelf konden invullen.²⁸ Op basis van tabel 4 zien we dat het Nederlands en het Engels door de meeste respondenten aangeduid is (telkens 121 respondenten); het Frans door 117 respondenten en het Duits door 88 respondenten. Het Nederlands is een logische keuze, omdat het voor bijna 100% van de respondenten de moedertaal is.²⁹ Het valt op dat er meer respondenten kiezen voor het Engels dan voor het Frans, hoewel de aantallen dicht bij elkaar liggen. Het Duits staat op de laatste plaats; dit is in overeenstemming met de andere resultaten.³⁰ Dit betekent dat er 41 respondenten zijn, die hier Duits niet hebben aangeduid en bijgevolg niet bereid zijn om de taal te spreken.³¹

We hebben de mogelijkheid aan de commercieel bedienden gegeven om zelf in te vullen welke andere talen ze eventueel nog bereid zijn te spreken met klanten. 41 respondenten hebben deze vraag ingevuld. Uit de resultaten springen vooral Spaans (35 respondenten) en Italiaans (10 respondenten) naar voren.

Tabel 4: Meekeuzevraag voor het item 'Ik ben bereid de volgende taal/talen te spreken om met klanten te communiceren. Meerdere antwoorden zijn mogelijk: Nederlands, Frans, Duits, Engels.' (Q18)

| Talen | Nederlands | Frans | Duits | Engels |
|------------|------------|-------|-------|--------|
| Frequentie | 121 | 117 | 88 | 121 |

5.1.2 Attitudes tegenover de talenkennis van collega's

In dit onderdeel gaan we meer in op hoe de Vlaamse commercieel bedienden tegenover de talenkennis van hun collega's in de verschillende taalregio's staan. In onze vragenlijst hadden we hiervoor 16 items. Twee voorbeelden hiervan zijn:

- Ik vind dat collega's in Brussel de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken: Nederlands, Frans, Duits, Engels. (Q24)
- Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken: Nederlands, Frans, Duits, Engels. (Q25)

We hebben deze 16 vragen samengevoegd naar één variabele: 'Ik vind dat mijn collega's in België meertalig moeten zijn (met de klanten) (Nederlands, Frans, Duits, Engels)'. De Cronbach's alpha bedraagt 0,896, wat groter is dan de 0,7-grens. Op basis van tabel 5 kunnen we concluderen dat de

²⁸ We hebben de keuze 'Nederlands' aangeboden, omdat niet alle Vlaamse respondenten het Nederlands als moedertaal hebben.

²⁹ Zie hiervoor figuur 9 (moedertaal van de Vlaamse respondenten). Dit cijfer (92,97%) verwijst enkel naar de respondenten die het Nederlands als moedertaal hebben aangeduid; het verwijst niet naar de respondenten die tweetalig opgevoed zijn.

³⁰ In de rest van de analyse zullen we zien dat het Duits telkens op de laatste plaats terechtkomt, wanneer het als keuze tussen Nederlands, Frans, Duits en Engels staat.

³¹ Het kan natuurlijk ook zijn dat er een aantal mensen deze vraag hebben overgeslagen, maar toch valt het op dat het cijfer voor Duits veel lager ligt dan voor de andere talen. Dit kan dus niet enkel door *missing values* verklaard worden.

Vlaamse respondenten vinden dat hun Belgische collega's meertalig (Nederlands, Frans, Duits, Engels) zouden moeten zijn.

Op basis van de *frequency table* kunnen we bovendien concluderen dat het Duits steeds een lagere score toegekend krijgt dan de andere talen, behalve in het Duitstalig gebied. Dit betekent dat de Vlaamse commercieel bedienden vinden dat hun collega's het Engels beter moeten kunnen beheersen dan het Duits. Ze gaan er misschien al bij voorbaat van uit dat het Duits niet zo gekend is als het Engels. Bovendien valt op dat de regiotaal telkens de hoogste score krijgt, wat ook logisch is: het Nederlands in het Nederlandstalig gebied, het Nederlands en het Frans in Brussel, het Duits in de Duitstalige Gemeenschap en het Frans in de Franstalige Gemeenschap.

Tabel 5: 7-punt Likertschaal voor het item 'Ik vind dat mijn collega's in België meertalig moeten zijn (met de klanten) (Nederlands, Frans, Duits, Engels) (Q23_Q26_Taalgebruik_Collega). De antwoordmogelijkheden zijn: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| n = 129 | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|---|------------|---------|-------|------|--------------|------|
| Ik vind dat mijn collegas in België meertalig moeten zijn (met de klanten) (Nederlands, Frans, Duits, Engels) | 5,83 | 5,93 | 7,00 | 0,81 | 25 | 5,31 |
| | | | | | 50 | 5,93 |
| | | | | | 75 | 6,41 |

5.3.3 Conclusie language beliefs

In dit onderdeel hebben we in een eerste fase de attitudes van de commercieel bedienden tegenover hun moedertaal en andere talen onderzocht. In een tweede fase zijn we hun attitudes tegenover hun collega's in de verschillende taalregio's nagegaan.

De meeste respondenten communiceren graag in hun moedertaal met klanten, maar het merendeel onder hen is ook bereid om in een andere taal dan hun moedertaal te communiceren. Vooral Nederlands en Engels zijn de voorkeurstalen, op de voet gevolgd door het Frans, en op de laatste plaats staat het Duits. Daarnaast zijn er 41 respondenten bereid om ook in het Spaans of het Italiaans te communiceren met de klanten. De meeste respondenten zijn ook bereid om in de voorkeurstaal van de klant te communiceren. Tot slot vindt de meerderheid dat meertaligheid belangrijk is voor het uitoefenen van de functie van commercieel bediende.

Wat de attitude betreft van de Vlaamse commercieel bedienden tegenover de talenkennis van hun collega's kunnen we vaststellen dat zij vinden dat hun collega's overall in België zowel het Nederlands, het Frans, het Duits als het Engels moeten kunnen spreken. Hierbij ligt de nadruk vooral op een goede kennis van de regiotaal van de werkplaats, wat logisch is. De taal met de minste nadruk, behalve in haar eigen regio, is het Duits. De meeste respondenten vinden zelfs de niet-

nationale taal Engels belangrijker dan het Duits. We kunnen dus concluderen dat de commercieel bedienden meertaligheid bij hun collega's over heel België belangrijk vinden.

5.2 Language practices

In dit onderdeel geven we een overzicht van de talenkennis van de commercieel bedienden, de verschillende talen die door hen gesproken worden en de frequentie ervan. Daarnaast beschrijven we de redenen waarom de respondenten een andere taal gebruiken en stellen we de vraag of er sprake is van miscommunicatie. Opdat de commercieel bedienden zich de verschillende situaties gemakkelijker zouden herinneren, vragen we telkens specifiek naar hun ervaringen van de afgelopen week. We geven bovendien de mogelijkheden Nederlands, Frans, Duits en Engels, met daarnaast de optie om een extra taal toe te voegen.

5.2.1 Talenkennis

Op basis van tabel 6 kunnen we concluderen dat de Vlaamse respondenten hun talenkennis vrij goed inschatten. Het Nederlands krijgt een zeer hoge score (bijvoorbeeld een 7 (perfect) als modus), maar dit is logisch, omdat deze taal voor de meeste respondenten de moedertaal is. Voor het Frans en het Engels geven de respondenten een iets minder hoge score, maar de scores getuigen wel van een goede kennis. Enkel het Duits scoort lager. Op basis van de histogram (zie bijlage 4) zien we dat de meeste respondenten hier een score van 4 (matig) of lager aanduiden.

De Brusselse respondenten scoren voor het Nederlands lager en voor het Frans hoger; voor het Duits en het Engels geven ze scores, die overeenstemmen met die van de Vlaamse respondenten. Een Mann-Whitney U test geeft aan dat de verschillen tussen de Vlaamse en de Brusselse respondenten significant zijn voor het Nederlands en het Frans ($p < 0,05$; voor het Nederlands: $p = 0,033$, voor het Frans: $p = 0,000$). De Brusselse respondenten beheersen het Frans beter, terwijl de Vlaamse respondenten het Nederlands beter beheersen.

In dezelfde tabel geven we ook de resultaten voor een algemene vraag ('Ik kan me gemakkelijk in een andere landstaal uitdrukken tegenover een klant.'). Deze resultaten bevestigen de vorige: zowel de Vlaamse als de Brusselse respondenten schatten in dat hun talenkennis goed is.

Tabel 6: De talenkennis van de Vlaamse en de Brusselse respondenten. (Q3; Q4) De antwoordmogelijkheden zijn: niet (1), zeer slecht (2), slecht (3), matig (4), goed (5), zeer goed (6), perfect (7).

| Talenkennis | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|-----------------------------------|------------|---------|-------|------|--------------|------|
| Vlaamse respondenten | | | | | | |
| Nederlands (n = 128, missing = 1) | 6,48 | 7,00 | 7 | 0,63 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 7,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| Frans (n = 129) | 5,12 | 5,00 | 5 | 0,95 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 5,00 |
| | | | | | 75 | 6,00 |
| Duits (n = 125, missing = 4) | 3,78 | 4,00 | 4 | 1,41 | 25 | 3,00 |
| | | | | | 50 | 4,00 |
| | | | | | 75 | 5,00 |
| Engels (n = 129) | 5,34 | 5,00 | 6 | 0,93 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 5,00 |

| | | | | | | |
|---|------|------|---|------|----|------|
| | | | | | 75 | 6,00 |
| Ik kan me gemakkelijk in een andere landstaal uitdrukken tegenover een klant. (n = 129) | 5,75 | 6,00 | 6 | 1,35 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| | | | | | | |
| Brusselse respondenten | | | | | | |
| Nederlands (n = 26) | 6,04 | 6,00 | 7 | 0,96 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| | | | | | | |
| Frans (n = 26) | 6,19 | 6,00 | 7 | 0,85 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| | | | | | | |
| Duits (n = 25, missing = 1) | 3,56 | 4,00 | 4 | 1,53 | 25 | 2,50 |
| | | | | | 50 | 4,00 |
| | | | | | 75 | 5,00 |
| | | | | | | |
| Engels (n = 26) | 5,46 | 5,50 | 6 | 0,71 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 5,50 |
| | | | | | 75 | 6,00 |
| | | | | | | |
| Ik kan me gemakkelijk in een andere landstaal uitdrukken tegenover een klant. (n = 26) | 6,04 | 6,00 | 7 | 1,25 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| | | | | | | |

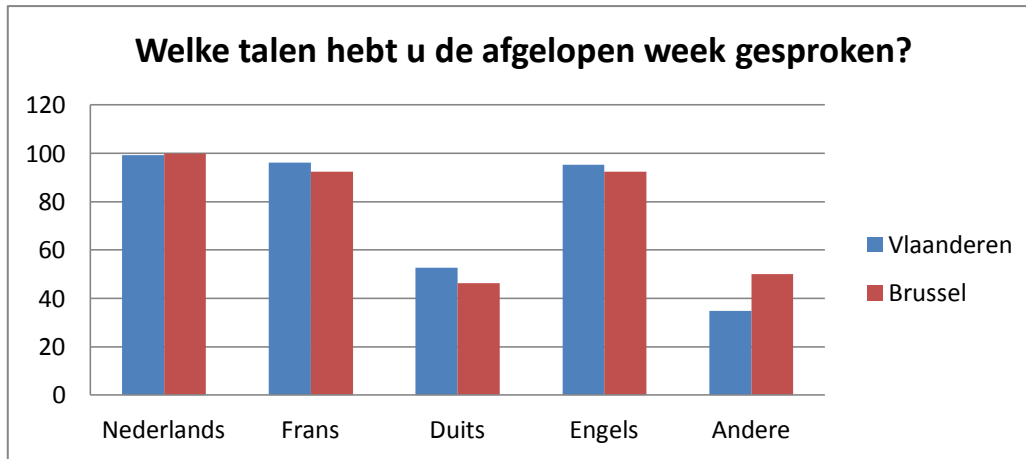
5.2.2 Soort en aantal

Op basis van figuur 10 zien we dat er in Vlaanderen 128 van de 129 respondenten (99%) de afgelopen week Nederlands hebben gesproken, 124 personen (96%) hebben Frans en 123 (95%) hebben Engels gesproken. Meer dan de helft (68 personen of 53%) heeft Duits gesproken en 45 respondenten (35%) hebben gebruik gemaakt van een andere taal. In deze laatste categorie zijn de belangrijkste antwoorden Spaans (40 respondenten) en Italiaans (8 respondenten).³²

Op basis van figuur 10 merken we in Brussel een gelijkaardige trend. Alle loketbedienden uit Brussel hebben de afgelopen week Nederlands met een klant gesproken, 24 bedienden Frans (92%), 24 bedienden Engels (92%), 12 bedienden Duits (46%) en 13 respondenten (50%) duiden aan dat ze een andere taal dan de bovenstaande hebben gesproken, namelijk Spaans (11 respondenten) en Italiaans (3 respondenten).

De tendens die we hier waarnemen is dat zowel in Vlaanderen als in Brussel het Nederlands, het Frans en het Engels belangrijke talen zijn in de communicatie van de bedienden, waarbij het Duits een kleinere rol speelt en waarbij de andere talen vooral het Spaans en in mindere mate het Italiaans zijn. Deze tendens zullen we ook in andere resultaten tegenkomen.

³² Enkelen geven aan Nieuw-Grieks, Japans en Russisch gesproken te hebben (respectievelijk 1, 1 en 2 respondent(en)).



Figuur 10: Vergelijking tussen de Vlaamse en Brusselse antwoorden voor het item: ‘Welke talen hebt u de afgelopen week met klanten gesproken?’(Q5) In valide percentages. (Vlaanderen: n = 129; Brussel: n = 26)

We hercoderen de data van de vorige items (‘Welke talen hebt u de afgelopen week met klanten gesproken? – Nederlands, Frans, Duits, Engels, Andere’) door te kijken naar het aantal talen dat de respondenten aanduiden.³³ In deze nieuwe variabele (Q5_RC) zijn de antwoordcategorieën ‘één taal’, ‘twee talen’, ‘drie talen’, ‘vier talen’ en ‘vijf talen (of meer)’. ‘Drie talen’ betekent niet alleen Nederlands, Frans en Duits, maar het kan ook een andere talencombinatie zijn, zoals Nederlands, Frans en Engels.

Op basis van tabel 7 kunnen we concluderen dat de meerderheid van de zowel Vlaamse als Brusselse respondenten aangeeft dat hij in meerdere talen met de klanten communiceert. De meeste commercieel bedienden hebben de afgelopen week minstens drie talen met de klanten gesproken. Dit betekent dat de respondenten uit Vlaanderen en Brussel het meertaligheidsbeleid van de NMBS toepassen.

Tabel 7: Hoeveel talen hebt u de afgelopen week met klanten gesproken? (Q5_RC) Voor de Vlaamse en de Brusselse respondenten. De antwoordmogelijkheden zijn: één taal (1), twee talen (2), drie talen (3), vier talen (4), vijf talen (of meer) (5).

| Aantal talen | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|------------------------------------|------------|---------|-------|------|--------------|------|
| Vlaamse respondenten (n = 129) | 3,78 | 4,00 | 4 | 0,94 | 25 | 3,00 |
| | | | | | 50 | 4,00 |
| | | | | | 75 | 4,50 |
| | | | | | | |
| Brusselse respondenten (n = 26) | 3,81 | 4,00 | 4 | 0,75 | 25 | 3,00 |
| | | | | | 50 | 4,00 |
| | | | | | 75 | 4,00 |
| | | | | | | |

5.2.2 Frequentie van de gesproken talen

Tabel 8 geeft duidelijk aan dat de meerderheid van de Vlaamse en Brusselse respondenten zeer vaak hun moedertaal met de klanten spreken. Dit zien we bijvoorbeeld aan de percentielen. Op basis van

³³ Dit doen we aan de hand van de functie *Aggregate* in SPSS.

de *frequency table* zien we bovendien dat 54 van de Vlaamse respondenten (42%) aangeven dat ze de afgelopen week ‘meermaals per dag’ hun moedertaal gesproken hebben, 65 respondenten (51%) duiden ‘constant’ aan. Voor de Brusselse respondenten zijn de verhoudingen ongeveer gelijk: 12 bedienden (46%) duiden ‘meermaals per dag’ aan en 11 respondenten (42%) ‘constant’.

Tabel 8: 7-punt Likertschaal voor de variabele: ‘Hoe vaak hebt u de afgelopen week uw moedertaal met klanten gesproken?’ (Q6) De antwoordmogelijkheden zijn: niet (1), amper (2), een paar keer per week (3), bijna elke dag (4), een keer per dag (5), meermaals per dag (6) en constant (7).

| Frequentie moedertaal | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|--|-------------------|----------------|--------------|-----------|---------------------|------|
| Vlaamse respondenten (n = 128, missing = 1) | 6,35 | 7,00 | 7 | 0,88 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 7,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| Brusselse respondenten (n = 26) | 6,04 | 6,00 | 6 | 1,37 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |

We vergelijken deze resultaten met het volgende item ‘Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan uw moedertaal met klanten gesproken?’. Uit tabel 9 kunnen we concluderen dat de commercieel bedienden zeer vaak een andere taal dan hun moedertaal hebben gesproken. In Vlaanderen geven 85 respondenten (66%) aan dat ze meermaals per dag een andere taal met klanten spreken, bij de mogelijkheid ‘constant’ zijn dit 20 respondenten (16%). In Brussel geeft een kleine meerderheid aan constant een andere taal te spreken (14 respondenten of 53%), 12 bedienden (46%) duiden meermaals per dag aan. De tabel (9) geeft ook aan dat de Brusselse bedienden vaker een andere taal spreken dan de Vlaamse. Met de Mann-Whitney U test zien we dat dit verschil significant is ($p < 0,05$; $p = 0,000$).

Tabel 9: 7-punt Likertschaal voor de variabele: ‘Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan uw moedertaal met klanten gesproken?’ (Q7) De antwoordmogelijkheden zijn: niet (1), amper (2), een paar keer per week (3), bijna elke dag (4), een keer per dag (5), meermaals per dag (6) en constant (7).

| Frequentie andere talen | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|------------------------------------|-------------------|----------------|--------------|-----------|---------------------|------|
| Vlaamse respondenten (n = 129) | 5,62 | 6,00 | 6 | 1,34 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 6,00 |
| Brusselse respondenten (n = 26) | 6,54 | 7,00 | 7 | 0,51 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 7,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |

We vroegen de commercieel bedienden om aan te geven hoe vaak ze de drie Belgische landstalen en het Engels de afgelopen week hebben gesproken. Op basis van tabel 10 kunnen we concluderen dat de Vlaamse respondenten vooral het Nederlands en in iets mindere mate het Frans en het Engels meermaals per dag of zelfs constant spreken. De antwoorden voor het Duits geven aan dat deze taal minder vaak gesproken wordt: de modi bedragen 1 (‘niet’) en 3 (‘een paar keer per week’) en de

mediaan 3 ('een paar keer per week').³⁴

In Brussel zien we een andere rangschikking. Als we kijken naar de *descriptive statistics* zien we dat het Frans een kleine voorsprong heeft op het Nederlands en het Engels. Zo bedraagt de mediaan 7 ('constant') voor het Frans tegenover de waarde 6 ('meermaals per dag') voor het Nederlands en het Engels. Een Mann-Whitney U test geeft aan dat het verschil tussen de Vlaamse en de Brusselse respondenten significant is voor het Nederlands en het Frans ($p < 0,05$; $p = 0,015$ respectievelijk $p = 0,000$). Eenzelfde rangschikking krijgt het Duits, die onderaan bengelt: deze waarden zijn gelijkaardig aan de waarden voor de Vlaamse respondenten.

Deze resultaten zijn logisch. Vele artikels geven aan dat het Frans vaker wordt gesproken dan het Nederlands in Brussel.³⁵ De hoge scores voor het Engels zijn ook vanzelfsprekend, omdat deze taal steeds vaker als een *lingua franca* wordt bekeken.³⁶

³⁴ Hierbij valt op dat de spreiding voor het Duits, zowel bij de Vlaamse respondenten als bij de Brusselse respondenten, relatief hoog ligt: $\sigma = 1,745$ respectievelijk $\sigma = 2,052$. Dit betekent dat de meningen erg uit elkaar lopen.

³⁵ Een samenvatting van een survey door Janssens (2001) bevestigt dit: "[...] French is clearly Brussels' dominant language [...]" (geciteerd in O'Donnell & Toebosch, 2008, p. 161).

³⁶ Zo citeren Friedrich en Matsuda (2010) uit een werk van Ferguson (1992): "there has been never before been a single language [...] which spread for such purposes over *most* of the world, as English has done in this [20th] century" (Ferguson (1992) geciteerd in Friedrich & Matsuda, 2010, p. 21).

Tabel 10: 7-punt Likertschaal voor de variabele: ‘Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met de klanten gesproken?’ (Q8) De antwoordmogelijkheden zijn: niet (1), amper (2), een paar keer per week (3), bijna elke dag (4), een keer per dag (5), meermaals per dag (6) en constant (7).

| Frequentie andere talen | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | | |
|--------------------------------|-------------------|----------------|--------------|-----------|---------------------|----|----|
| Vlaamse respondenten | | | | | | | |
| Nederlands (n = 129) | 6,57 | 7,00 | 7 | 0,64 | 25 | 50 | 75 |
| | | | | | 25 | 50 | 75 |
| Frans (n = 129) | 5,67 | 6,00 | 6 | 1,17 | 25 | 50 | 75 |
| | | | | | 25 | 50 | 75 |
| Duits (n = 123) | 3,07 | 3,00 | 1; 3 | 1,75 | 25 | 50 | 75 |
| | | | | | 25 | 50 | 75 |
| Engels (n = 127) | 5,37 | 6,00 | 6 | 1,42 | 25 | 50 | 75 |
| | | | | | 25 | 50 | 75 |
| Brusselse respondenten | | | | | | | |
| Nederlands (n = 26) | 6,00 | 6,00 | 6 | 1,36 | 25 | 50 | 75 |
| | | | | | 25 | 50 | 75 |
| Frans (n = 26) | 6,62 | 7,00 | 7 | 0,50 | 25 | 50 | 75 |
| | | | | | 25 | 50 | 75 |
| Duits (n = 25) | 3,28 | 3,00 | 1 | 2,05 | 25 | 50 | 75 |
| | | | | | 25 | 50 | 75 |
| Engels (n = 26) | 5,77 | 6,00 | 6 | 1,21 | 25 | 50 | 75 |
| | | | | | 25 | 50 | 75 |

Dezelfde rangschikking blijkt uit de antwoorden op de volgende vraag: ‘Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken? Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak’. In Vlaanderen staat het Nederlands op nummer 1, gevolgd door het Frans, daarna het Engels, vervolgens het Duits en ten laatste een andere taal. In Brussel wisselen het Frans en het Nederlands van plaats, maar blijft de rest in dezelfde volgorde. De respondenten konden hier een extra taal toevoegen. Voor Vlaanderen zijn de meest voorkomende antwoorden het Spaans (44 respondenten) en het Italiaans (6 respondenten). De Brusselse bedienden geven dezelfde talen: Spaans (13 respondenten) en Italiaans (1 respondent).

We hebben nog een andere test uitgevoerd; ditmaal met ‘Loket’ als variabele. In het onderdeel van de methode hebben we gezien dat de respondenten aan het loket voor het internationaal of het binnenlands verkeer werken of aan beide loketten. Het lijkt ons interessant om te zien of diegenen, die (ook) aan het internationaal loket werken, vaker vreemde talen spreken. Hiervoor hebben we een Kruskal-Wallis test uitgevoerd. Voor drie items (van alle vorige 7 items van dit onderdeel) hebben we een significant verschil gevonden, namelijk voor:

- Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan uw moedertaal met klanten gesproken? ($p < 0,05$; $p = 0,011$);
- Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? – Duits ($p < 0,05$; $p = 0,032$);
- Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? – Engels ($p < 0,05$; $p = 0,000$).

Als we kijken naar de staafdiagrammen van deze items met de variabele ‘Aan welk loket werkt u?’, kunnen we de volgende conclusies trekken (zie bijlage 4 voor de staafdiagrammen). In alle drie gevallen spreken de respondenten, die zowel aan het internationaal als aan het binnenlands loket werken, vaker een andere taal dan de respondenten die enkel aan het loket voor het binnenlands verkeer werken. Dit verschil is vooral duidelijk bij het eerste en het laatste item. Het is niet verwonderlijk dat er een significant verschil is voor het Engels, omdat deze taal als lingua franca wordt beschouwd.

5.2.3 Taalkeuzes

De volgende vragen peilen naar de redenen waarom de bedienden van taal veranderen. Op basis van tabel 11 concluderen we dat de eerste en de laatste redenen (‘De klant beheerst de regiotaal niet’ en ‘Het gebeurt spontaan’) de hoogste scores toegekend krijgen; de andere drie redenen scoren iets minder hoog.

De meerderheid van de respondenten gaat akkoord met de stelling dat men van taal verandert omdat “de klant wil dat ik in zijn voorkeurstaal communiceer”. De volgende reden, “ik voel me er goed bij om in de voorkeurstaal van de klant te communiceren” sluit hierbij aan. Waar het in het eerste geval de klant is die een taalverandering vraagt, is het in het tweede geval eerder de voorkeur en de keuze van de commercieel bediende dat tot een taalverandering leidt. Dit is interessant wanneer we dit vergelijken met de taalwetgeving. Een klant kan volgens de taalwet niet eisen dat de loketbediende in de taal van de klant spreekt. De Vlaamse bediende heeft altijd het recht om de klant enkel in het Nederlands aan te spreken, daarnaast heeft hij ook het recht om de voorkeurstaal van de klant te gebruiken, indien hij dat zelf wenst en indien hij de taal beheerst.

De resultaten van alle redenen en van de vorige variabelen tonen aan dat de Vlaamse respondenten de mogelijkheid, om enkel Nederlands te spreken, niet benutten, maar vooral van taal veranderen om de klant te kunnen bedienen. Dit impliceert dat de gespreksituaties concreet en praktisch zijn, die beantwoorden aan de modus ‘formeel informeren van klanten’ en dat deze functie primeert op het recht om enkel Nederlands te gebruiken. De bedienden beseffen dat het belangrijker is om klanten goed te helpen in een gemeenschappelijke taal, dan enkel het Nederlands te

gebruiken, hoewel dit wettelijk toegelaten is.

Tabel 11: 7-punt Likertschaal voor de variabele: ‘Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren?’ (Q10) De antwoordmogelijkheden zijn telkens: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| Reden veranderen van taal | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|---|------------|---------|-------|------|--------------|------|
| Vlaamse respondenten | | | | | | |
| De klant beheerst de regiotaal niet. (n = 127) | 6,33 | 7,00 | 7 | 1,16 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 7,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| De klant wil dat ik in zijn voorkeurstaal communiceer. (n = 124) | 5,06 | 6,00 | 6 | 1,70 | 25 | 4,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 6,00 |
| Ik voel me er goed bij om in de voorkeurstaal van de klant te communiceren. (n = 126) | 5,21 | 6,00 | 6 | 1,47 | 25 | 4,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 6,00 |
| Omdat het van me verwacht wordt. (n = 125) | 4,85 | 5,00 | 6 | 1,73 | 25 | 4,00 |
| | | | | | 50 | 5,00 |
| | | | | | 75 | 6,00 |
| Het gebeurt spontaan. (n = 128) | 5,66 | 6,00 | 6 | 1,45 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |

Vervolgens vragen we de respondenten om een andere reden aan te duiden waarom ze de afgelopen week ervoor gekozen hebben om in een andere taal met een klant te communiceren (Q11). Een tiental respondenten geeft aan dat ze door het overschakelen naar een andere taal de communicatie en het gesprek vlotter en gemakkelijker willen laten verlopen. Ze antwoorden dan bijvoorbeeld “... om tijd te besparen en de communicatie te bevorderen, schakel ik over naar hun taal”. Bij deze argumentatie sluit ook de reden van de klantvriendelijkheid aan die twee keer is genoemd, bijvoorbeeld “Het is commercieel en klantvriendelijk de reiziger verder te helpen in zijn/haar taal wanneer je die beheerst”.

Het argument van de klantvriendelijkheid heeft ook te maken met de stellingen ‘ik bedien de klant meteen in de taal die hij/zij gebruikt’ en ‘Ik pas me aan de voorkeurstaal van de klant aan’. Vanwege de hoge interne consistentie van deze twee vragen, hebben we ze gegroepeerd (Cronbach’s alpha = 0,861) (item ‘klantvriendelijkheid’ (Q12-22)). Op basis van tabel 12 besluiten we dat zowel de Vlaamse als de Brusselse bedienden vooral akkoord gaan met de stelling. Zo antwoordt 75% van de Vlaamse respondenten ‘eerder eens’ (5) of hoger. Van de Brusselse respondenten antwoordt 75% ‘eens’ (6) of hoger. Een Mann-Whitney U test tussen de twee groepen geeft aan dat het verschil significant is ($p < 0,05$; $p = 0,001$). Dit betekent dat de commercieel bedienden

klantvriendelijk zijn en dat ze veranderen van taal om de klant beter te helpen, maar ook dat de Brusselse respondenten significant hoger scoren en daarom ‘klantvriendelijker’ zijn dan de Vlaamse respondenten.

Tabel 12: 7-punt Likertschaal voor de variabele ‘Klantvriendelijkheid’ (Q12_22) bij de Vlaamse en de Brusselse respondenten. De antwoordmogelijkheden zijn: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| Klantvriendelijkheid | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|---------------------------------|------------|---------|-------|------|--------------|------|
| Vlaamse respondenten (n = 129) | 5,47 | 6,00 | 6,00 | 1,33 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 6,50 |
| Brusselse respondenten (n = 26) | 6,23 | 6,50 | 7,00 | 1,06 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 6,50 |
| | | | | | 75 | 7,00 |

Vervolgens vroegen we de Vlaamse respondenten nog ‘Hoe vaak heeft een klant de afgelopen week expliciet gevraagd om zijn/haar voorkeurstaal te spreken?’. Uit figuur 11 blijkt dat er geen duidelijke tendens is. Enerzijds geeft een meerderheid een negatief antwoord: 21% (27 respondenten) duidt ‘niet’ aan, 30% (38 respondenten) duidt ‘amper’ aan. Anderzijds geeft 23% (29 respondenten) aan dat de klanten meermaals per dag vragen om in hun voorkeurstaal te spreken. Volgens de taalwet kan de klant niet eisen dat de Vlaamse bediende een andere taal dan het Nederlands spreekt, maar hij kan het uiteraard wel vragen.



Figuur 11: 7-punt Likertschaal voor de variabele ‘Hoe vaak heeft een klant de afgelopen week expliciet gevraagd om zijn/haar voorkeurstaal te spreken?’ (Q13). In valide percentages, n = 128, missing = 1.

5.2.4 Miscommunicatie

Een laatste aspect is de mogelijke miscommunicatie die bij de gesprekken aan de loketten kan ontstaan. Miscommunicatie is onder andere een reden voor het overschakelen naar een andere taal of omgekeerd: het veranderen van taal is een manier om miscommunicatie te voorkomen. Voor dit aspect hebben we vijf vragen gesteld, die we groeperen naar één item ‘Miscommunicatie’ (de Cronbach’s alpha bedraagt 0,862; grenswaarde is 0,7), met als betekenis: ‘Hebt u de afgelopen week miscommunicatie ondervonden met een klant?’. Op basis van tabel 13 blijkt dat de meningen verdeeld zijn, maar de centrummaten geven aan dat de antwoorden meer neigen naar de optie ‘een paar keer per week’. De commercieel bedienden ondervinden dus communicatieproblemen met de klanten, maar dit is niet op een constante basis. Ze zullen deze miscommunicatie ook grotendeels vermijden door vaak te antwoorden in de taal van de klant. Als de klant bijvoorbeeld de bediende in het Engels aanspreekt, zal de bediende dan ook vaak in het Engels antwoorden. Dit kunnen we staven door onder andere de resultaten van de variabele ‘klantvriendelijkheid’ (cf. supra). We kunnen dus concluderen dat de bedienden relatief weinig geconfronteerd worden met communicatieproblemen aan de loketten.

Tabel 13: 7-punt Likertschaal voor de variabele: Miscommunicatie. (Q14, Q15, Q19) De antwoordmogelijkheden zijn: niet (1), amper (2), een paar keer per week (3), bijna elke dag (4), een keer per dag (5), meermaals per dag (6) en constant (7).

| n = 129 | Gemiddelde | Mediaan | Modi | Sd | Percentielen | |
|-----------------|-------------------|----------------|-------------|-----------|---------------------|------|
| Miscommunicatie | 3,57 | 3,40 | 2,40 | 1,42 | 25 | 2,40 |
| | | | 3,20 | | 50 | 3,40 |
| | | | 3,60 | | 75 | 4,70 |

We hebben de respondenten ook de kans gegeven om zelf redenen te bedenken waarom er communicatieproblemen ontstaan met de klant. We kregen vaak dezelfde twee antwoorden, waardoor we een tendens kunnen vermelden. Ten eerste wezen 13 respondenten op het feit dat veel klanten geen van de vier basistalen (i.e. de Belgische talen en het Engels) spreken. Hier wordt vaak nog vermeld dat het om klanten uit Oost-Europese landen gaat, zoals Bulgarije en Roemenië.

Ten tweede wordt er een vijftal keer aangehaald dat er technische problemen zijn die tot miscommunicatie leiden. Voorbeelden uit de vragenlijst zijn: “te veel achtergrondlawaai in de wachtzaal en enorm slechte micro- en luidsprekers” of “glas tussen klant en bediende en slechte intercom bemoeilijkt de communicatie”. Hoewel dit niet met meertaligheid, maar met de fysieke locatie heeft te maken, is dit toch interessant om te vermelden, omdat dit een aspect is waar de NMBS zelf iets aan kan veranderen.

5.2.5 Conclusie language beliefs

In dit onderdeel hebben we de concrete taalpraktijken van de respondenten onderzocht. In deze tussentijdse conclusie vatten we enkel de belangrijkste zaken voor de Vlaamse respondenten samen; in de discussie gaan we wel in op een aantal verschil tussen de Vlaamse en de Waalse respondenten.

De Vlaamse respondenten schatten het talenkennis positief in. Ze vinden van zichzelf dat hun kennis van het Frans en het Engels 'goed' is; het Duits beheersen ze duidelijk minder goed. We beseffen dat dit zeer subjectieve benaderingen van het begrip talenkennis zijn, omdat de respondenten zelf hun kennis moeten inschatten. Het is mogelijk dat ze zichzelf beter of net slechter inschatten.

Uit de resultaten blijkt bovendien dat de Vlaamse respondenten wel degelijk verschillende talen met de klanten spreken. Het Nederlands, het Frans en het Engels blijken belangrijke talen te zijn, in die zin dat zij heel vaak gesproken worden aan de loketten. Het Duits wordt minder vaak gesproken. Ook vooral het Spaans en in mindere mate het Italiaans wordt aan de loketten gesproken. De meeste respondenten geven aan dat ze de afgelopen week minstens drie talen met de klanten hebben gesproken. Dit betekent dat het meertaligheidsbeleid van de NMBS (misschien onbewust) wordt toegepast door de Vlaamse commercieel bedienden.

De respondenten communiceren zeer vaak in hun moedertaal (meestal het Nederlands) en een andere taal. De andere talen zijn vooral het Frans en het Engels; Duits wordt minder vaak gesproken.

De respondenten, die zowel aan het binnenlands als aan het internationaal loket werken, spreken vaker Engels (in mindere mate ook Duits) dan de respondenten, die enkel aan het loket voor het binnenlands verkeer werken.

Vooraf klantvriendelijkheid is de reden waarom de respondenten aan het loket van taal veranderen. Ze houden zich niet vast aan de wettelijke mogelijkheid om enkel Nederlands te spreken, maar vinden het belangrijker dat de klant in zijn taal of een gemeenschappelijke taal geholpen wordt.

Ten slotte kunnen we concluderen dat er relatief weinig communicatieproblemen tussen de klant en de bediende voorkomen. Een mogelijke verklaring is het feit dat ze reeds bereid zijn om een andere taal te spreken (Frans, Duits, Engels of in sommige gevallen ook Spaans en Italiaans) en dat ze dit ook daadwerkelijk doen.

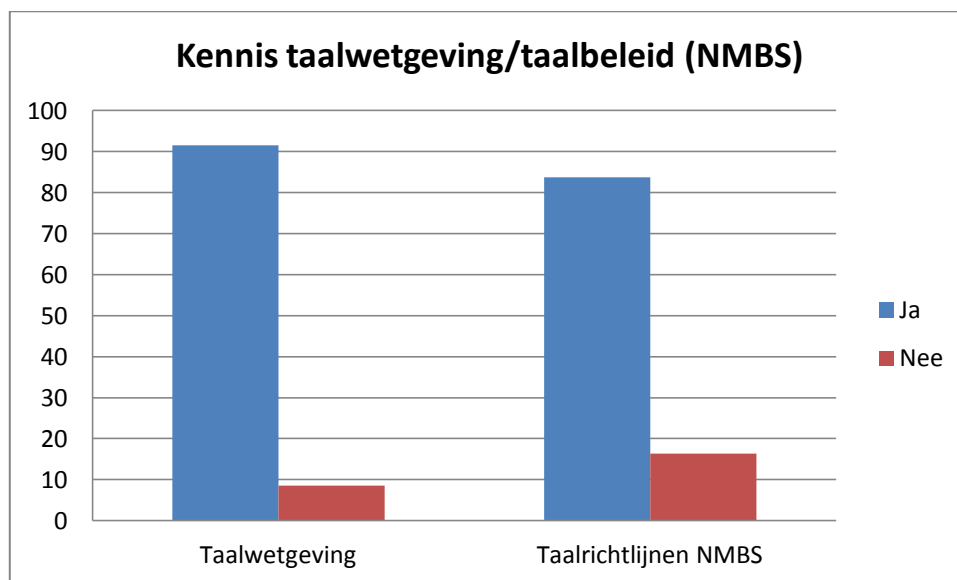
5.3 Language Management

In dit onderdeel bespreken we de verschillende elementen van taalmanagement. Eerst bekijken we hoe duidelijk het taalbeleid van de overheid en van de NMBS voor de commercieel bedienden is. Vervolgens onderzoeken we hoe tevreden de respondenten met het taalbeleid van de NMBS zijn. Daarna gaan we in op een aantal vormen van taalmanagement, die in onze case studie relevant zijn, zoals de taalvergoeding, de rekrutering of aanwerving en de taalopleiding.

5.3.1 Duidelijkheid taalbeleid

In dit onderdeel bespreken we in hoeverre de taalrichtlijnen van de NMBS duidelijk zijn voor de bedienden. We vragen naar de kennis van de commercieel bedienden over enerzijds de taalwetgeving van de overheid en anderzijds het taalbeleid van de NMBS zelf, hoe dit laatste aspect werd meegedeeld en of er een behoefte is aan meer duidelijkheid rond het taalbeleid van de NMBS.

De meerderheid van de bedienden weet dat er een specifieke taalwetgeving is, die op overheidsdiensten van toepassing is, en dat er een specifiek taalbeleid bij de NMBS is (zie figuur 12). 92% van de respondenten weet dat er een taalwetgeving is (of 118 respondenten). Wat betreft het taalbeleid van de NMBS ligt het percentage iets lager, namelijk 84% (of 108 respondenten). Het feit dat ze weten dat er een taalwetgeving is, betekent niet dat ze ook weten wat dit juist inhoudt. Daarom hebben we verdere vragen gesteld (cf. infra).



Figuur 12: Er is volgens mij een specifiek(e) taalwetgeving/taalbeleid. (Q27/Q29)
In valide percentages. (n = 129)

De volgende items vragen naar welke talen de bedienden volgens de taalwetgeving en volgens de NMBS aan de loketten denken te moeten spreken. Hier hebben de respondenten de keuze uit het Nederlands, het Frans, het Duits, het Engels en eventueel nog een andere taal, waarbij ze ook

meerdere talen kunnen aanvinken. Om deze resultaten beter te kunnen analyseren, hebben we de antwoorden telkens in vier categorieën opgedeeld, namelijk:³⁷

- Nederlands;
- Nederlands en Frans;
- Nederlands, Frans en Duits;
- Elke combinatie met Engels³⁸.

Met deze indeling zijn de resultaten duidelijker te interpreteren (zie figuur 13). In het geval van de taalwetgeving bij de Vlaamse respondenten valt op dat 71% (of 91 respondenten) denkt dat ze enkel Nederlands met de klanten moet praten. 12% denkt Nederlands *en* Frans te moeten praten (15 respondenten). 12% (of 16 respondenten) denkt dat ze de drie landstalen moet spreken. Slechts 7 respondenten (5%) denkt een combinatie met Engels te moeten spreken.

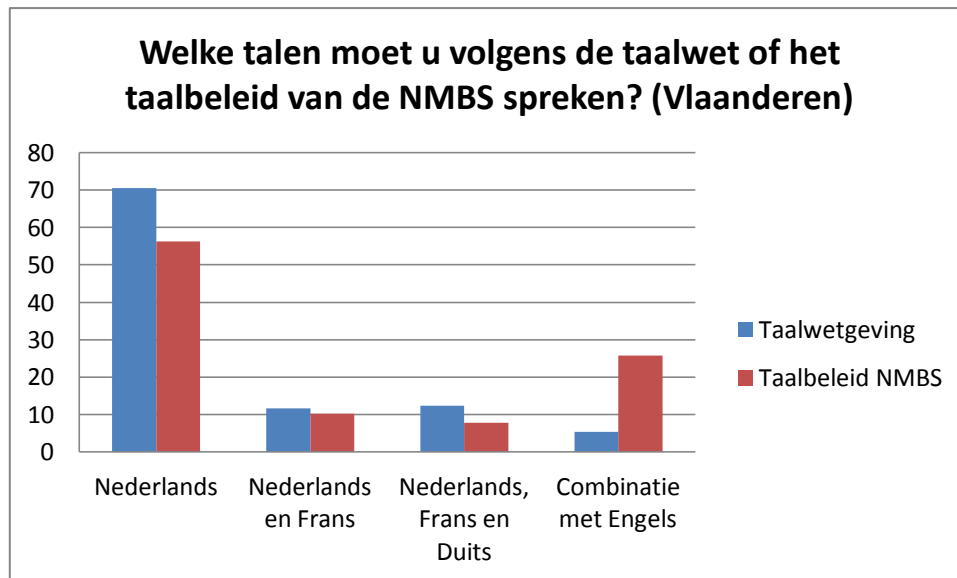
Als de Vlaamse respondenten deze vraag heel letterlijk hebben genomen, dan is het 'juiste' antwoord het volgende. Het Nederlands is de enige taal die de Vlaamse bedienden verplicht moeten kunnen spreken, indien een klant dit vraagt. Het kan ook zijn dat ze de vraag ruimer hebben geïnterpreteerd, namelijk: In welke talen *mag* ik communiceren? Dan zijn alle talen mogelijk. Op basis van deze resultaten kunnen we dus niet concluderen dat de Vlaamse respondenten weten hoe de taalwetgeving concreet op hen van toepassing is.

Bij de resultaten van de taalrichtlijnen van de NMBS bij de Vlaamse respondenten valt op dat 72 respondenten denken dat ze enkel Nederlands met de klanten moeten praten (56%). De anderen geloven dat ze meerdere talen moeten spreken. Opmerkelijk is dat 26% denkt dat hij een of meerdere van de drie landstalen met Engels moet spreken (of 33 respondenten). De NMBS wil dat de bedienden de klanten zo goed mogelijk bedienen; dit kan dus gebeuren in het Nederlands, het Frans, het Duits, het Engels of een andere taal. Het is dus opmerkelijk dat de meerderheid denkt dat er enkel Nederlands gesproken moet worden.

Hoewel de meeste Vlaamse respondenten bij het vorige item (Q29) aanduiden dat ze weten dat er een specifiek taalbeleid bij de NMBS van toepassing is, weten ze blijkbaar niet wat dit beleid juist inhoudt of voelen ze zich onzeker over de juiste toepassing ervan. Hieruit kunnen we concluderen dat de NMBS het taalbeleid niet duidelijk aan de Vlaamse respondenten heeft overgebracht. Een *crosstab*-analyse verduidelijkt dit standpunt (cf. infra).

³⁷ We hebben deze talencombinaties gevonden door de functie *Aggregate* in SPSS te gebruiken.

³⁸ In de resultaten komen deze combinaties voor: 'Nederlands, Frans en Engels' of 'Nederlands, Frans, Duits en Engels' of 'Frans en Engels'.



Figuur 13: In welke taal/talen moet u volgens de Belgische taalwetgeving/het taalbeleid van de NMBS met een klant communiceren aan uw loket? (Q28_RC en Q30_RC) Resultaten voor de Vlaamse respondenten. In valide percentages. (n = 129 respectievelijk n = 128)

Bij een *crosstab*-analyse van de vragen ‘Er is volgens mij een specifiek taalbeleid bij de NMBS’ en ‘In welke taal/talen moet u volgens het taalbeleid van de NMBS met een klant communiceren aan uw loket?’ (Q30_RC) krijgen we de volgende resultaten in tabel 14. Het is opvallend dat er van de 108 respondenten, die weten dat er specifieke taalrichtlijnen zijn bij de NMBS, 60 (of 56%) zijn die denken dat ze enkel Nederlands moeten spreken aan hun loket (en dus niet meerdere talen). Hieruit kunnen we concluderen dat de NMBS de Vlaamse bedienden niet voldoende of onduidelijk heeft geïnformeerd wat de taalregeling betreft.³⁹

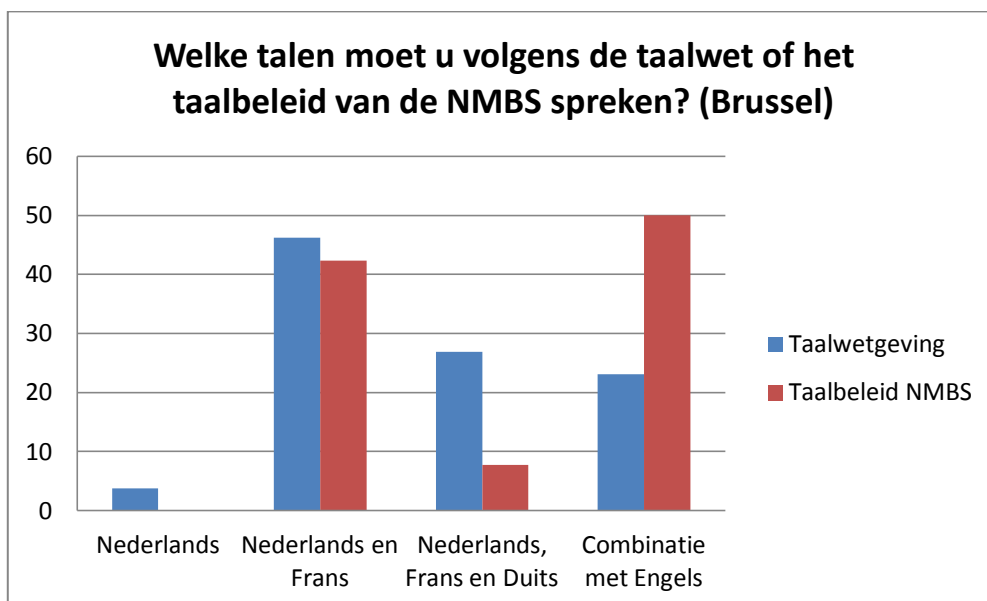
Tabel 14. Crosstab-analyse van de items ‘Er is volgens mij een specifiek taalbeleid bij de NMBS’ (Q29) en ‘In welke taal/talen moet u volgens de taalrichtlijnen van de NMBS met een klant communiceren aan uw loket?’ (Q30). Resultaten voor de Vlaamse respondenten. In absolute aantallen. (n = 128 ; missing = 1)

| | | Er is volgens mij een specifiek taalbeleid bij de NMBS | | |
|--|----------------------------|--|-----|--------|
| | | Ja | Nee | Totaal |
| In welke taal/talen moet u volgens de taalrichtlijnen van de NMBS met een klant communiceren aan uw loket? | Nederlands | 60 | 12 | 72 |
| | Nederlands en Frans | 11 | 2 | 13 |
| | Nederlands, Frans en Duits | 10 | 0 | 10 |
| | Elke combinatie met Engels | 27 | 6 | 33 |
| | Totaal | 108 | 20 | 128 |

³⁹ We hebben ook onderzocht of er een verband is tussen het aantal jaren dat de respondenten bij de NMBS werken en welke talen ze denken te moeten spreken met de klanten; daaruit blijkt dat er geen verband is. Het speelt dus geen rol hoe lang de bedienden bij de NMBS werken. We dachten dat dit wel een rol zou spelen aangezien het logisch zou zijn dat hoe langer iemand ergens werkt, hoe beter hij het beleid kent, maar dat is dus niet het geval.

Bij de Brusselse respondenten zien we een andere tendens (zie figuur 14). Voor de taalwetgeving geldt dat de 46% (of 12 respondenten) denkt zowel Nederlands als Frans te moeten spreken. De rest denkt dat ze meer talen moeten spreken aan het loket. Slechts 1 respondent (4%) denkt enkel Nederlands te moeten spreken.

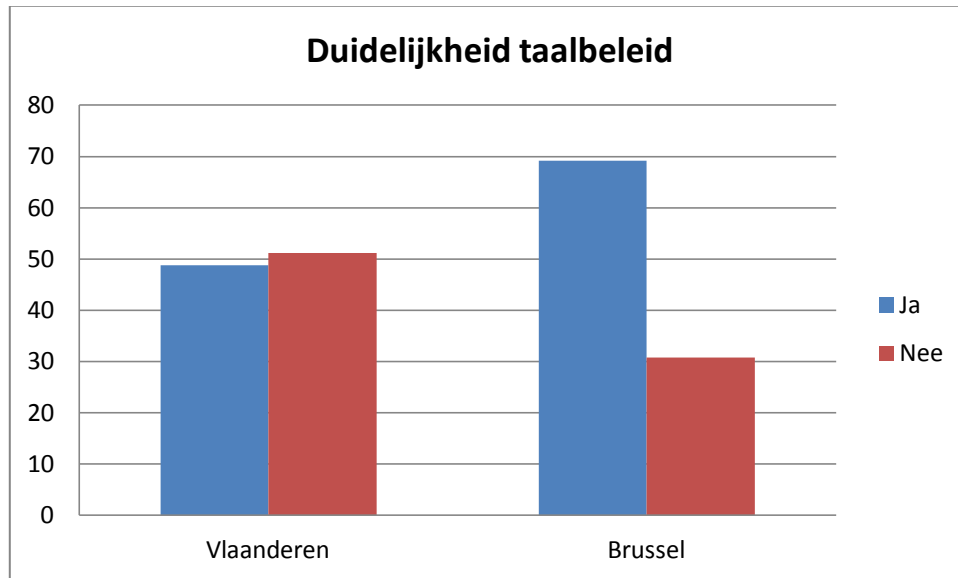
Wat het taalbeleid van de NMBS betreft is er zelfs niemand die aangeeft enkel Nederlands te moeten spreken. 42% denkt Nederlands en Frans te moeten spreken (of 11 respondenten); 50% denkt dat er ook Engels gesproken moet worden (of 13 respondenten). Slechts twee respondenten (8%) denken dat ze de drie landstalen moeten spreken met de klanten. Dit betekent dat alle respondenten minstens twee talen aanduiden. Deze resultaten komen meer overeen met het meertalige beleid van de NMBS dan de resultaten van de Vlaamse respondenten (cf. supra). De resultaten zijn logisch, omdat de bedienden in een officieel tweetalig gebied werken en daarom zijn ze zich waarschijnlijk van die tweetaligheid bewust.



Figuur 14: In welke taal/talen moet u volgens de Belgische taalwetgeving/het taalbeleid van de NMBS met een klant communiceren aan uw loket? (Q28_RC en Q30_RC) Voor de Brusselse respondenten. In valide percentages. (n = 26)

In de vragenlijst hebben we vervolgens expliciet verteld dat de NMBS meertaligheid in de communicatie naar klanten toe promoot. De items, die daarop volgen, bevragen of de NMBS de taalrichtlijnen duidelijk heeft meegedeeld in het begin van hun dienstverband. In figuur 15 wordt duidelijk dat de meningen voor de Vlaamse respondenten bijna gelijk verdeeld zijn. 51% van de respondenten geeft aan niet duidelijk geïnformeerd te zijn over de taalrichtlijnen in het begin van hun dienstverband (66 respondenten). 49% geeft aan dat de NMBS hen wel duidelijk heeft meegedeeld wat de taalrichtlijnen zijn (63 respondenten). Deze resultaten moeten we in de context plaatsen van de vorige analyses: daar werd duidelijk dat een groot deel van de respondenten toch

niet weet (of zeker is van) wat het taalbeleid juist inhoudt. De meerderheid van de Brusselse respondenten echter (69% of 18 respondenten) geeft aan dat de NMBS het taalbeleid wel duidelijk heeft overgebracht. We hebben onderzocht of dit verschil ook significant is met de Pearson Chi²-test, maar dat is niet het geval ($p > 0,05$).



Figuur 15: Heeft de NMBS het taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband? (Q32) Voor Vlaanderen en Brussel. In valide percentages. (Vlaanderen: n = 129; Brussel: n = 26)

In een laatste item vroegen we de bedienden of ze behoefte hebben aan duidelijkere taalrichtlijnen. Op basis van tabel 15 kunnen we concluderen dat de meerderheid van de Vlaamse respondenten vindt dat de taalrichtlijnen duidelijker moeten overgebracht worden aan hen. De centrummaten geven allemaal positieve waarden aan. Het gemiddelde bedraagt 5,44, de mediaan 6,00 (eens) en de modus 7 (helemaal eens). De percentielen bevestigen dit: 50% van de Vlaamse respondenten geeft een score van 5 (eerder eens) of hoger.

In Brussel liggen de centrummaten beduidend lager. Het gemiddelde bedraagt 4,23, de mediaan 4,00 (noch eens, noch oneens) en de modus 4 (noch eens, noch oneens). Aan de hand van een Mann-Whitney U test zien we dat het verschil tussen de Vlaamse en de Brusselse respondenten ook significant is ($p < 0,05$; $p = 0,000$). Dit betekent dat de Vlaamse respondenten een heel uitgesproken mening hebben en dat de Brusselse respondenten hierop neutraler antwoorden. Dit is enigszins ook logisch, aangezien er in Brussel officiële tweetaligheid (en dus meertaligheid) heerst. De Brusselse bedienden zullen dan ook weten dat ze in Brussel tweetalig moeten zijn en hebben ze minder nood aan een duidelijker taalbeleid. Dit is althans wat ze zelf vinden. Als we ons baseren op hun antwoorden van het vorige item ('In welke talen moet u volgens het taalbeleid van de NMBS aan uw loket communiceren?'), dan zien we dat toch een groot aantal respondenten *enkel* Nederlands en Frans aangeeft. Dit is niet in overeenstemming met het echte taalbeleid van de NMBS. Hierdoor

kunnen we concluderen dat de NMBS het taalbeleid ook voor een groot deel van de Brusselse respondenten niet duidelijk heeft overgebracht.

Tabel 15: 7-punt Likertschaal voor het item 'Ik vind dat de NMBS duidelijkere taalrichtlijnen moet overbrengen aan de commercieel bedienden' (Q43). Voor de Vlaamse en de Brusselse respondenten. De antwoordmogelijkheden zijn: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| Duidelijkheid taalrichtlijnen | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|--|------------|---------|-------|------|--------------|------|
| Vlaamse respondenten (n = 128, missing = 1) | 5,44 | 6,00 | 7 | 1,46 | 25 | 4,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| Brusselse respondenten (n = 26) | 4,23 | 4,00 | 4 | 1,61 | 25 | 4,00 |
| | | | | | 50 | 4,00 |
| | | | | | 75 | 5,00 |

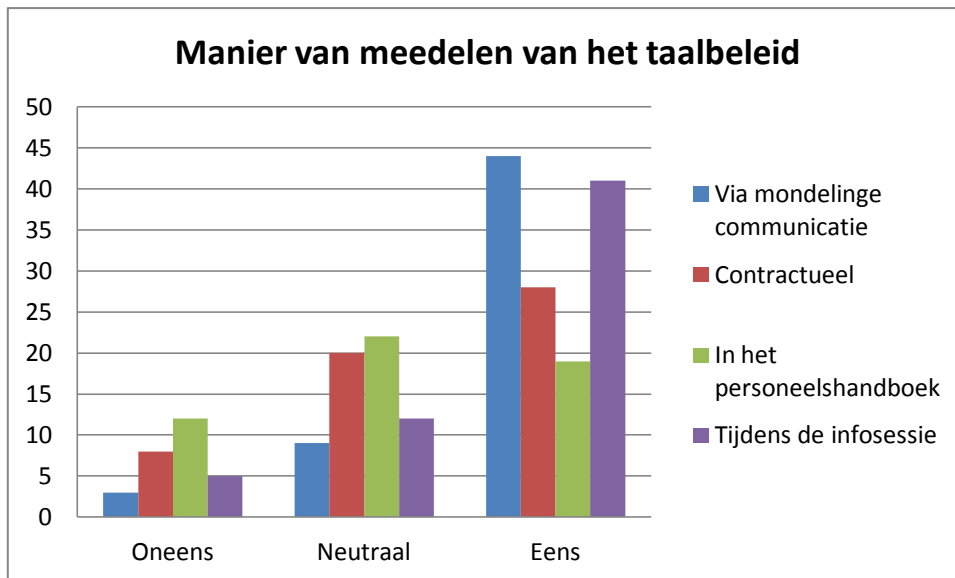
Vervolgens vragen we hoe de NMBS haar taalbeleid heeft bekendgemaakt aan de respondenten met de volgende mogelijkheden:

- Begin dienstverband
 - Via mondelinge communicatie
 - Contractueel
 - In het personeelshandboek
 - Tijdens de infosessie
 - Andere: [...]

Om een duidelijker overzicht te krijgen, hercoderen we deze variabelen met de waarden 1 (oneens), 2 (neutraal) en 3 (eens).⁴⁰ In figuur 16 wordt duidelijk dat de Vlaamse respondenten voornamelijk door mondelinge communicatie en tijdens de infosessie geïnformeerd werden (respectievelijk 44 en 41 respondenten).⁴¹

⁴⁰ We voegen de waarden 1, 2 en 3 (helemaal oneens, oneens, eerder oneens) en de waarden 5, 6 en 7 (eerder eens, eens, helemaal eens) samen tot respectievelijk 'oneens' en 'eens'. De waarde 4 (noch eens, noch oneens) blijft het neutrale antwoord.

⁴¹ Het eerste element ('door mondelinge communicatie') kan echter ruim geïnterpreteerd worden en kunnen we de vraag stellen in welke context die mondelinge communicatie verliep.



Figuur 16: Manier van de taalrichtlijnen aan het begin van het dienstverband mee te delen. (Q34) Voor de Vlaamse respondenten. In absolute aantallen. (n = 56; n = 56; n = 53; n = 58)

De respondenten krijgen ook de mogelijkheid om zelf een andere manier van informatieoverdracht in te vullen en elf personen hebben hier ook gebruik van gemaakt. Zes personen geven aan dat ze geïnformeerd werden over de taalrichtlijnen via het examen en nog eens drie geven aan dat ze hierover tijdens de opleiding zelf geïnformeerd werden.

In een laatste vraag over de duidelijkheid van het taalbeleid laten we de Vlaamse respondenten aangeven in welke mate hun verantwoordelijke hen aanmoedigt om een andere taal te spreken. Op basis van tabel 16 kunnen we concluderen dat de meerderheid van de respondenten een neutraal antwoord geven: de modus en de mediaan bedragen beide 4 (noch eens, noch oneens).

Tabel 16: 7-punt Likertschaal voor het item 'Mijn verantwoordelijke moedigt mij aan om verschillende talen met klanten te spreken' (Q41). Voor de Vlaamse respondenten. De antwoordmogelijkheden zijn: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| n = 129 | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|---|------------|---------|-------|------|----------------|----------------------|
| Mijn verantwoordelijke moedigt mij aan om verschillende talen met klanten te spreken. | 4,03 | 4,00 | 4 | 1,67 | 25 50 75 | 3,00 4,00 5,00 |

5.1.2 Tevredenheid taalbeleid

In dit onderdeel gaan we na in hoeverre de bedienden tevreden zijn met het taalbeleid van de NMBS. Daarnaast willen we weten of ze wijzigingen zouden willen aanbrengen en welke deze dan zijn.

Op basis van tabel 17 kunnen we concluderen dat de meningen van de Vlaamse respondenten verdeeld zijn wat de tevredenheid over het huidige meertaligheidsbeleid van de NMBS

betreft en dat de antwoorden neigen naar een negatieve score. De centrummaten scoren rond het neutrale antwoord (noch eens, noch oneens (4)), maar de *frequency table* toont aan dat 52 respondenten (40%) een negatief antwoord hebben gegeven (helemaal oneens, oneens, eerder oneens).

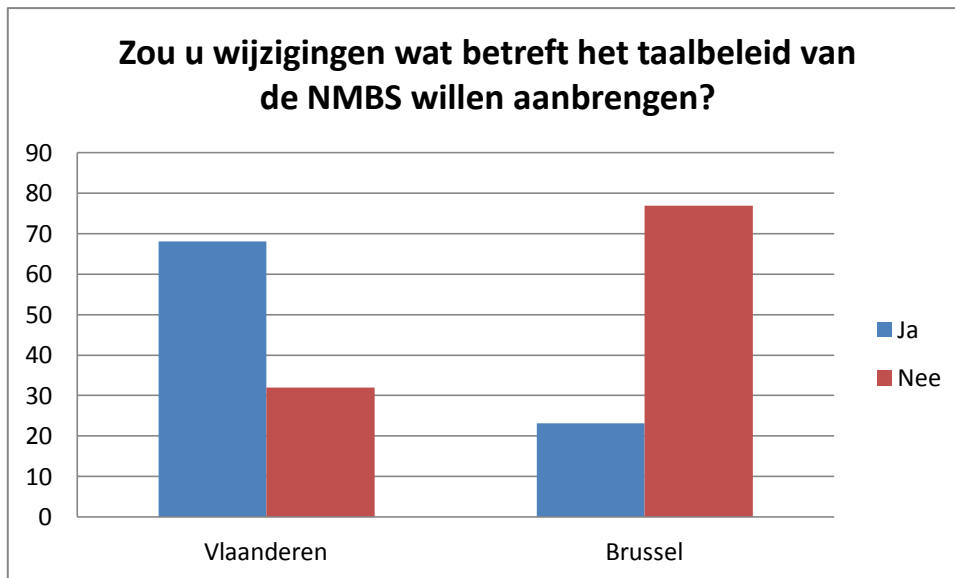
Op basis van tabel 17 kunnen we ook zien dat de Brusselse respondenten een hogere score toekennen aan de vraag. De centrummaten liggen beduidend hoger. Een Mann-Whitney U test tussen de twee groepen (Vlaanderen en Brussel) geeft aan dat het verschil significant is ($p < 0,05$; $p = 0,000$). Dit betekent dat de Brusselse respondenten meer tevreden zijn over het taalbeleid van de NMBS.

Tabel 17: 7-punt Likertschaal voor het item 'Ik ben tevreden over het taalbeleid van de NMBS' (Q42). Voor de Vlaamse en de Brusselse respondenten. De antwoordmogelijkheden zijn: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| Duidelijkheid taalrichtlijnen | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|------------------------------------|------------|---------|-------|------|--------------|------|
| Vlaamse respondenten (n = 129) | 3,61 | 4,00 | 4 | 1,60 | 25 | 2,00 |
| | | | | | 50 | 4,00 |
| | | | | | 75 | 5,00 |
| Brusselse respondenten (n = 26) | 5,54 | 6,00 | 6 | 1,21 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 6,25 |

Een analyse van de tweede vraag 'Zou u wijzigingen wat betreft het taalbeleid van de NMBS willen aanbrengen?' geeft echter een vollediger beeld over de tevredenheid (figuur 17). De *frequency table* geeft aan dat de meerderheid van de Vlaamse respondenten hierop een positief antwoord geeft (68% of 87 respondenten). 77% van de Brusselse bedienden (20 respondenten) geeft aan dat ze geen wijzigingen willen aanbrengen. Een *crosstab*-analyse van deze twee groepen geeft aan dat het verschil significant is (Pearson Chi²-test; $p < 0,05$; $p = 0,000$).

De resultaten van de vorige twee items tonen aan dat de meerderheid van de Vlaamse respondenten ontevreden zijn met het taalbeleid van de NMBS en dat ze willen dat het beleid aangepast wordt. De Brusselse respondenten daarentegen hebben een tegengestelde mening. Zij geven aan dat ze eerder tevreden zijn met het beleid en dat ze het niet willen aanpassen.



Figuur 17: Zou u wijzigingen wat betreft het taalbeleid van de NMBS willen aanbrengen? (Q44) In valide percentages. (Vlaanderen: n = 128, missing = 1; Brussel: n = 26)

De volgende items geven enkele mogelijkheden van beleidswijzigingen en vragen naar de mening van de Vlaamse bedienden aan de hand van een 7-punt Likertschaal. We geven de volgende opties:

- Engels als gemeenschappelijke taal;
- Taalopleidingen voor een van de drie landstalen (Nederlands, Frans, Duits);
- Taalopleidingen voor een andere taal, namelijk: [...];
- Andere.

Op basis van tabel 18 kunnen we concluderen dat de Vlaamse respondenten vooral een voorstander zijn voor de tweede optie, namelijk het aanbieden van een taalopleiding voor een van de drie landstalen. De centrummaten en de percentielen scores hier hoog. Op basis van de *descriptive statistics* van de eerste optie (Engels als een gemeenschappelijke taal) zien we dat meningen erg verschillen. Dit zien we ook aan de hoge standaarddeviatie ($\sigma = 1,941$). Hetzelfde geldt voor de derde optie (opleiding voor een andere taal). Er zijn 27 respondenten (van de 65) die hieraan een positieve score toekennen (eerder eens, eens, helemaal eens). Als keuzetaal wordt Spaans 19 keer ingevuld, Engels 7 keer en Italiaans eenmaal.

Tabel 18: 7-punt Likertschaal voor het item ‘Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van de NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen?’ (Q45). De antwoordmogelijkheden zijn: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

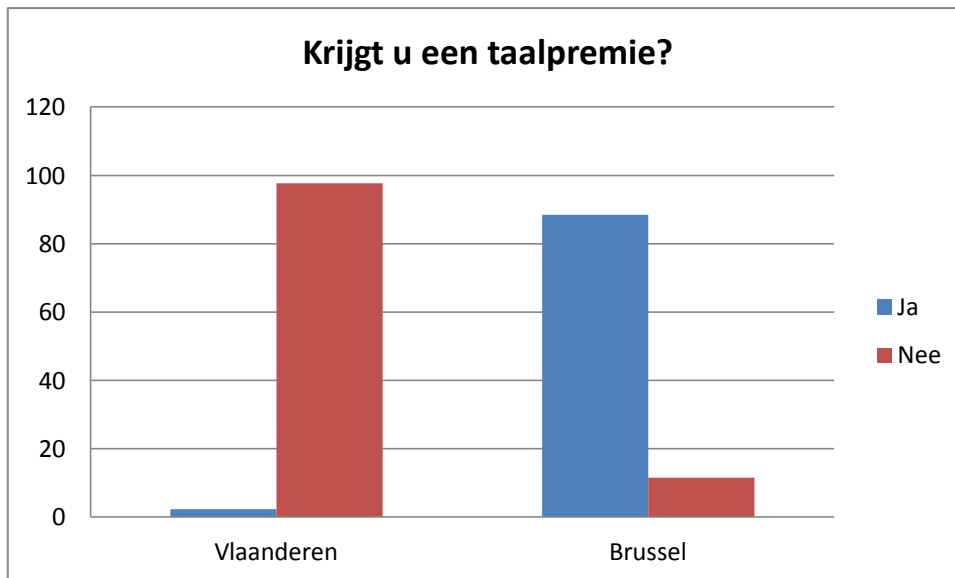
| Wijzigingen taalbeleid | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|--|------------|---------|-------|------|--------------|------|
| Engels als gemeenschappelijke taal (n = 86, missing = 43) | 4,14 | 4,00 | 2 | 1,97 | 25 | 2,00 |
| | | | | | 50 | 4,00 |
| | | | | | 75 | 6,00 |
| Taalopleidingen voor een van de drie landstalen (n = 87, missing = 42) | 6,00 | 6,00 | 6 | 0,96 | 25 | 6,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| Taalopleiding voor een andere taal (n = 65, missing = 64) | 4,28 | 4,00 | 4 | 1,94 | 25 | 3,00 |
| | | | | | 50 | 4,00 |
| | | | | | 75 | 6,00 |

Naast deze opties, konden de respondenten bij het volgende item een andere taalbeleidswijziging voorstellen. 57 personen (46%) geven aan dat ze graag een andere wijziging zouden willen invoeren (n = 123, Missing = 6). Hiervan zijn er 41 die aangeven dat ze een uitbreiding van de taalpremie willen (cf. infra). Zes respondenten antwoorden dat ze een uitbreiding willen van het meertaligheidsbeleid (bijvoorbeeld: “in wallonië [sic] meer verplichten om nederlands [sic] te spreken”, “meertaligheid aan de loketten in heel België (Frans, Engels, een beetje Duits)”). Dit kan er op wijzen er op dat het meertaligheidsbeleid van de NMBS nog niet overal in België goed geïmplementeerd is. Een vervolgonderzoek met als focus de Franstalige commercieel bedienden in Wallonië kan hierover meer duidelijkheid verschaffen.

5.1.3 Taalvergoeding

Een aspect van de vormen van taalmanagement is in het geval van de NMBS het wel of niet krijgen van de taalvergoeding of taalpremie. We vroegen de bedienden of ze een premie krijgen en of dit voor hen een motivatie is of zou zijn om meerdere talen te spreken met klanten.

In figuur 18 zien we een visuele weergave van het aantal personen die wel of geen premie krijgen. Met uitzondering van drie bedienden krijgen de Vlaamse respondenten geen taalpremie. Er zijn 23 Brusselse respondenten die een maandelijkse taalpremie ontvangen; drie krijgen er geen. De reden hiervoor kan zijn dat deze drie bedienden niet aan de voorwaarden voor een premie voldoen, zoals het krijgen van een Selorattest (niet geslaagd voor de taaltest of de test niet afgelegd). Dit komt overeen met de taalwetgeving. Enkel bedienden die in een officieel tweetalig gebied werken hebben recht op een premie. Vlaanderen is een homogeen Nederlands taalgebied, dus daar hebben de bedienden geen recht op een premie. Ook in de laatste vraag (Q65) waar de bedienden zelf suggesties of opmerkingen konden geven, bleek dat het ontvangen van een financiële vergoeding heel hard leeft bij de Vlaamse commercieel bedienden. Ze vinden dat ze er ook recht op hebben, omdat ze ook heel veel talen (moeten) spreken.



Figuur 18: Krijgt u een taalpremie? (Q38) In Vlaanderen en in Brussel. In valide percentages.
(Vlaanderen: n = 129; Brussel: n = 26)

We willen ook weten of de taalpremie een motivationele rol speelt bij de respondenten, die wel of geen premie krijgen, om meerdere talen met klanten te spreken.

In beide gevallen is de trend terug te vinden dat de taalpremie voor motivatie zorgt, zodat de respondenten meerdere talen (zouden) spreken. De *descriptive statistics* tonen dit aan (zie tabel 19).⁴² Toch is er een verschil tussen de Vlaamse en de Brusselse respondenten; zo liggen de centrummaten lager bij Brussel dan bij Vlaanderen. We onderzoeken of dit verschil ook significant is. Dit doen we door een Mann-Whitney U test uit te voeren voor het gehercodeerde item 'Taalpremie_RC'.⁴³ Het resultaat is $p = 0,069$ (de grenswaarde voor significantie is $p < 0,05$). Dit betekent dat er geen significant verschil is tussen beide groepen.

We kunnen concluderen dat de meerderheid van beide groepen (Vlaamse en Brusselse respondenten) gemotiveerd (zouden) zijn, om meerdere talen met de klanten te spreken, indien ze een taalpremie (zouden) ontvangen.

⁴² Er zijn in beide groepen telkens een paar respondenten die net wel (in Vlaanderen) of net geen (in Brussel) taalpremie krijgen. Deze respondenten hebben we in deze tabel niet opgenomen, omdat dit uitzonderingen zijn.

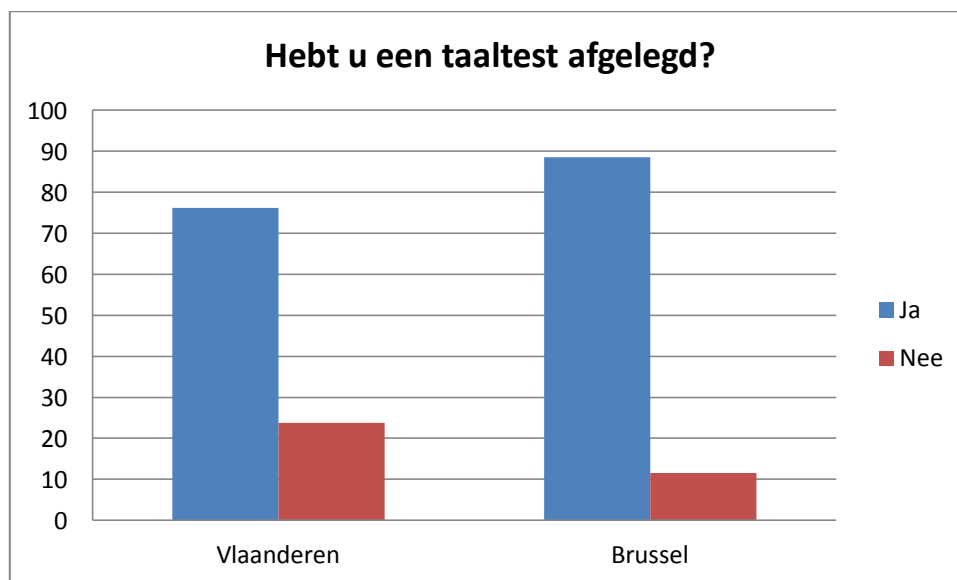
⁴³ De oorspronkelijke vragen waren opgesplitst in 'Zou een premie een motivatie zijn?' en 'Is de premie een motivatie?'. Aangezien er geen Mann-Whitney U test kon uitgevoerd worden op de twee vragen apart, hebben we deze items samengenomen door een nieuwe variabele aan te maken, namelijk 'Taalpremie_RC'.

Tabel 19: 7-punt Likertschaal voor de items: ‘Deze taalvergoeding is voor mij een motivatie om meerdere talen te spreken met klanten’ (Q39) (relevant voor de Brusselse respondenten) en ‘Een taalvergoeding zou voor mij een motivatie zijn om meerdere talen te spreken met klanten’ (Q40) (relevant voor de Vlaamse respondenten). De antwoordmogelijkheden zijn: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| Motivatie door taalpremie | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|---|------------|---------|-------|------|--------------|------|
| Vlaamse respondenten (n = 126, missing = 3) | 5,74 | 6,00 | 7 | 1,55 | 25 | 5,00 |
| | | | | | 50 | 6,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |
| Brusselse respondenten (n = 23, missing = 3) | 5,00 | 5,00 | 5; 7 | 2,02 | 25 | 4,00 |
| | | | | | 50 | 5,00 |
| | | | | | 75 | 7,00 |

5.1.4. Rekrutering

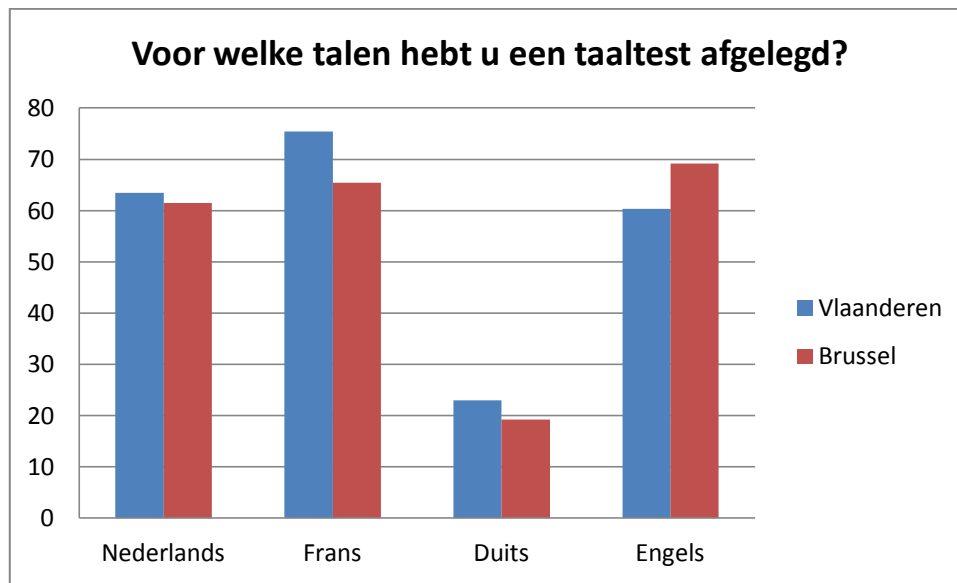
Volgens het taalmanagement van de NMBS worden de sollicitanten tijdens de rekruteringsprocedure onderworpen aan verschillende taaltesten. De meerderheid van zowel de Vlaamse als de Brusselse respondenten bevestigt dit (77% of 96 respondenten respectievelijk 88% of 23 respondenten) (figuur 19). Het kan zijn dat de andere bedienden, die aangeven dat ze geen taaltest hebben afgelegd, het zich niet meer herinneren of dat ze eenvoudigweg een foutief antwoord hebben gegeven.



Figuur 19: Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw aanwervingsproces? (Q48) Voor Vlaanderen en Brussel. In valide percentages. (Vlaanderen: n = 126, missing = 3; Brussel: n = 26)

In een volgend item vragen we ze welke taaltesten ze hebben afgelegd. Volgens de NMBS moeten de Vlaamse sollicitanten verplicht een Franse taaltest afleggen en hebben ze de keuze uit een Engelse of Duitse taaltest. De Brusselse sollicitanten moeten een Nederlandse of Franse taaltest afleggen, afhankelijk van hun moedertaal, en hebben ook de keuze uit een Engelse of Duitse taaltest.

Op basis van figuur 20 kunnen we concluderen dat de meerderheid van zowel de Vlaamse als de Brusselse respondenten een Engelse test verkiest boven een Duitse. In Vlaanderen kiest 60% van de respondenten voor de Engelse taalttest (of 76 bedienden); in Brussel kiest 69% (of 18 respondenten) voor het Engels. Een Duitse taalttest is beduidend minder populair: in Vlaanderen kiest 23% (of 29 respondenten) en in Brussel kiest 19% (of 5 respondenten) hiervoor. Dit betekent dat Engels vaker gekozen wordt als derde taal.



Figuur 20: Voor welke talen hebt u een taalttest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? (Q49) Voor Vlaanderen en Brussel. In valide percentages. (Vlaanderen: n = 126, missing = 3; Brussel: n = 26)

5.1.5 Opleiding

De NMBS biedt geen opleidingsmogelijkheden voor de commercieel bedienden aan.⁴⁴ We hebben de respondenten gevraagd of ze behoefte hebben aan een opleiding via de NMBS voor de volgende talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels of een andere taal. Aangezien de Vlaamse respondenten bijna allemaal het Nederlands als moedertaal hebben, laten we 'Nederlands' buiten beschouwing. Voor Frans, Duits en Engels hebben we een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd, waarbij de Cronbach's alpha 0,857 bedraagt. Geen enkel item kan worden verwijderd, zodat de alpha groter wordt. Deze drie items hercoderen we naar één item (Q56_RC).⁴⁵

Op basis van tabel 20 kunnen we concluderen dat de meningen van de Vlaamse

⁴⁴ In onze vragenlijst hebben we wel gevraagd of de respondenten een taalopleiding via de NMBS gevolgd hebben. 22 Vlaamse en Brusselse respondenten (of 14,4%; n = 153, missing = 2) geven aan dat ze wel een opleiding gevolgd hebben. Aangezien er geen taalopleidingen voor commercieel bedienden wordt aangeboden, kunnen we dit cijfer niet als correct beschouwen. Het kan zijn dat ze deze vraag foutief hebben geïnterpreteerd, omdat sommigen bijvoorbeeld 'Spaans' hebben ingevuld. Hiermee verwijzen ze waarschijnlijk naar een opleiding, die ze buiten de NMBS gevolgd hebben, zoals in het avondonderwijs. Daarom kiezen we ervoor om deze variabele achterwege te laten in ons onderzoek.

⁴⁵ Voor de antwoorden van de Brusselse respondenten hebben we de items niet kunnen samennemen, omdat de Cronbach's alpha lager dan 0,7 was (voor de vier talen bedraagt de Cronbach's alpha 0,454).

respondenten erg verdeeld is. Vooral de verschillende modi duiden op deze verdeeldheid. Op basis van de *frequency table* zien we dat in Vlaanderen 44% (of 57 respondenten) een positief antwoord geeft (eerder eens, eens, helemaal eens); 42% (of 54 respondenten) geeft een negatief antwoord. Dit betekent dat bijna de helft behoefte heeft aan een taalopleiding voor Frans, Duits en/of Engels.

Tabel 20: 7-punt Likertschaal voor het item: 'Ik heb behoefte om een opleiding voor de talen Frans, Duits, Engels te volgen via de NMBS, zodat ik de klanten beter kan bedienen' (Q56_RC). De antwoordmogelijkheden zijn: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| Behoefte taalopleiding | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|-----------------------------------|------------|---------|------------------------|------|----------------|----------------------|
| Vlaamse respondenten (n = 129) | 3,86 | 4,00 | 1,00; 4,00; 5,00 | 1,77 | 25 50 75 | 2,17 4,00 5,00 |

We willen ook zien of de Vlaamse en Brusselse bedienden voor een specifieke taal een voorkeur hebben. Daarom geven we in tabel 21 een overzicht van de *descriptive statistics* per taal. Op basis van tabel 21 en de histogrammen concluderen we dat de Vlaamse respondenten behoefte hebben om een taalopleiding Duits te volgen, hoewel de antwoorden erg verspreid liggen (voor de histogrammen, zie bijlage 4). Voor het Frans en het Engels is er ook een behoefte, maar is de spreiding ook groot. Voor de Brusselse respondenten is er geen behoefte voor het Nederlands, het Frans of het Engels, maar wel voor het Duits (ook een hoge spreiding).

Tabel 21: 7-punt Likertschaal voor het item: 'Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via de NMBS te volgen: Nederlands, Frans, Duits, Engels' (Q56). Voor de Vlaamse en de Brusselse respondenten. De antwoordmogelijkheden zijn: helemaal oneens (1), oneens (2), eerder oneens (3), noch eens, noch oneens (4), eerder eens (5), eens (6), helemaal eens (7).

| Behoefte taalopleiding | Gemiddelde | Mediaan | Modus | Sd | Percentielen | |
|---------------------------------------|------------|---------|-------|------|----------------|----------------------|
| Vlaamse respondenten | | | | | | |
| Nederlands (n = 105, missing = 24) | 2,31 | 2,00 | 1 | 1,50 | 25 50 75 | 1,00 2,00 4,00 |
| Frans (n = 119, missing = 10) | 3,52 | 4,00 | 5 | 1,87 | 25 50 75 | 2,00 4,00 5,00 |
| Duits (n = 121, missing = 8) | 4,22 | 5,00 | 5 | 2,01 | 25 50 75 | 2,00 5,00 6,00 |
| Engels (n = 120, missing = 9) | 3,41 | 4,00 | 1 | 1,93 | 25 50 75 | 2,00 4,00 5,00 |
| Brusselse respondenten | | | | | | |
| Nederlands (n = 22, Missing = 4) | 2,59 | 1,50 | 1 | 1,99 | 25 50 75 | 1,00 1,50 4,00 |

| | | | | | | |
|---------------------------------|------|------|---|------|----|------|
| Frans (n = 22, Missing = 4) | 2,32 | 1,50 | 1 | 1,70 | 25 | 1,00 |
| | | | | | 50 | 1,50 |
| | | | | | 75 | 3,25 |
| Duits (n = 24, Missing = 2) | 4,71 | 5,00 | 7 | 2,12 | 25 | 3,00 |
| | | | | | 50 | 5,00 |
| | | | | | 75 | 6,75 |
| Engels (n = 23, Missing = 3) | 2,91 | 2,00 | 1 | 1,98 | 25 | 1,00 |
| | | | | | 50 | 2,00 |
| | | | | | 75 | 4,00 |

38 Vlaamse respondenten hebben zelf een taal ingevuld (bij de optie 'andere taal'). 34 bedienden gaven aan dat ze behoefte hebben om een opleiding voor Spaans te volgen, 8 respondenten vulden Italiaans in⁴⁶. Bij de Brusselse respondenten vinden we dezelfde tendens: 7 respondenten vulden Spaans in, 2 bedienden vulden Italiaans in.

5.1.6 Conclusie language management

In dit onderdeel hebben we het taalmanagement van de NMBS onderzocht door vragen te stellen over de duidelijkheid en de tevredenheid over het taalbeleid bij de commercieel bedienden en over de praktische toepassing van de verschillende vormen van taalmanagement, zoals taalpremie, rekrutering en opleiding.

De meeste Vlaamse respondenten zijn zich ervan bewust dat er een taalwetgeving en een taalbeleid van de NMBS is. Wat betreft het taalbeleid weten ze toch vaak niet wat dit juist inhoudt of zijn ze onzeker over de juiste toepassing ervan. Meer dan de helft van de respondenten denkt dat ze enkel Nederlands met de klanten moet praten. Bovendien geeft de helft aan dat ze niet duidelijk geïnformeerd werd aan het begin van het dienstverband door de NMBS. De meerderheid vindt dat het taalbeleid duidelijker gecommuniceerd moet worden. Hieruit kunnen we concluderen dat de NMBS de Vlaamse respondenten niet voldoende of onduidelijk heeft geïnformeerd wat het taalbeleid betreft. De respondenten die wel duidelijk geïnformeerd werken, geven aan dat dit voornamelijk door mondelinge communicatie, tijdens de infosessie en (indirect) tijdens de taalexamen gebeurde.

De meningen van de Vlaamse respondenten zijn verdeeld wat het taalbeleid van de NMBS betreft, maar de antwoorden neigen naar een negatieve score, i. e. ze zijn eerder ontevreden. Dit resultaat moet genuanceerd worden, omdat hiervoor bleek dat ze het taalbeleid onduidelijk vinden. Dit betekent dat ze ook niet weten wat dit juist inhoudt en dan kunnen ze er geen totaalbeeld over vormen. De respondenten geven echter wel aan dat ze een voorstander zijn van een taalopleiding voor een van de drie landstalen.

De Vlaamse respondenten krijgen in de regel geen taalpremie, maar ze geven wel aan dat

⁴⁶ Sommige respondenten vulden meerdere talen in.

een financiële vergoeding een motivatie zou zijn, om meerdere talen te spreken.

De meeste Vlaamse respondenten hebben tijdens hun aanwervingsprocedure verschillende taaltesten afgelegd, waarbij de meerheid voor een Engelse (in plaats van een Duitse) taaltest heeft gekozen. Dit betekent dat het Engels vaker gekozen wordt als derde taal voor de taaltesten.

De NMBS biedt geen opleidingsmogelijkheden voor de commercieel bedienden aan, maar bij de helft van de Vlaamse respondenten geeft aan dat ze wel behoefte heeft voor een taalopleiding Frans, Duits en Engels. De antwoorden liggen hier wel erg verspreid.

6 Conclusie

Voor deze scriptie hebben we een vragenlijst rondgestuurd naar de commercieel bedienden van de NMBS. Op basis van de resultaten van deze vragenlijst, de persoonlijke communicatie met de NMBS en de interne documenten, die we van de NMBS gekregen hebben, kunnen we een antwoord formuleren op de deelvragen en daardoor ook op onze onderzoeksvraag. In dit onderdeel focussen we ons enkel op de resultaten van de commercieel bedienden in Vlaanderen; voor de verschillen met de Brusselse respondenten verwijzen we naar de discussie. Hieronder sommen we de deelvragen op met daaronder telkens het antwoord op basis van de resultaten. Op het einde van dit deel formuleren we het antwoord op de onderzoeksvraag.

6.1 Language beliefs

In welke mate zijn de commercieel bedienden bereid om bepaalde talen zelf te spreken?

De meeste respondenten communiceren graag in hun moedertaal met klanten, maar het merendeel onder hen is ook bereid om in een andere taal te communiceren. Vooral het Nederlands en het Engels zijn de voorkeurstalen, dan het Frans, en op de laatste plaats het Duits. Ook zijn er een aantal bereid om Italiaans, maar vooral Spaans te spreken.

In welke mate vinden zij dat hun Belgische collega's die talen moeten beheersen?

De respondenten vinden dat alle Belgische collega's in staat moeten zijn om de drie landstalen en het Engels te spreken. De nadruk ligt vooral op een goede kennis van de regiotaal van de werkplaats, wat logisch is. De taal met het minste belang, behalve in haar eigen regio, is het Duits. De meeste respondenten vinden zelfs de niet-nationale taal Engels belangrijker dan Duits. De commercieel bedienden vinden dus meertaligheid, zowel bij zichzelf als bij hun Belgische collega's belangrijk.

6.2 Language practices

Hoe schatten de commercieel bedienden hun talenkennis in?

Zowel de Vlaamse als de Brusselse respondenten schatten hun talenkennis positief in. Voor beide groepen geldt dat ze vinden dat hun kennis van het Duits veel lager ligt dan hun kennis van het Engels. De Vlaamse respondenten duiden aan dat ze het Nederlands het beste beheersen; de Brusselse respondenten duiden aan dat ze het Frans het beste beheersen.

Welke talen worden er aan de loketten gesproken?

Aan de Vlaamse loketten worden er verschillende talen gesproken, namelijk het Nederlands, het Frans, het Engels, het Duits en een aantal andere talen, waaronder de vaakst voorkomende antwoorden het Spaans en het Italiaans waren. De meeste commercieel bedienden hebben de afgelopen week minstens drie talen gesproken.

Hoe vaak worden die talen gesproken?

Aan de loketten wordt zeer vaak het Nederlands gesproken, dat voor bijna alle respondenten de moedertaal is. In iets mindere mate gebruiken de commercieel bedienden het Frans en het Engels, maar dit gebeurt wel meermaals per dag of zelfs constant. De derde landstaal, het Duits, wordt veel minder vaak gesproken. Op de laatste plaats staan twee andere talen, namelijk het Spaans en in veel mindere mate het Italiaans.

Waarom spreken ze een andere taal dan hun moedertaal?

De belangrijkste redenen waarom de commercieel bedienden een andere taal gebruiken, zijn (1) de klant beheerst de regiotaal niet (in dit geval het Nederlands) en (2) het overschakelen naar een andere taal gebeurt spontaan. Ook de klantvriendelijkheid speelt hierin een belangrijke rol. Deze redenen tonen aan dat de respondenten de (wettelijk toegelaten) mogelijkheid om *enkel* het Nederlands te spreken, niet benutten, maar vooral een andere taal spreken om de klant beter te kunnen bedienen.

Is er sprake van miscommunicatie?

De commercieel bedienden ondervinden soms moeilijkheden tijdens de communicatie met een klant. Dit gebeurt niet op regelmatige basis, maar eerder 'een paar keer per week'. Dit kunnen we (deels) verklaren door de bereidheid van de bedienden om een andere taal te spreken. Aangezien de commercieel bedienden een goede kennis hebben van het Frans en het Engels, twee belangrijke Europese talen, en aangezien ze bereid zijn deze talen te gebruiken, is de kans groot dat ze vele communicatieproblemen vermijden.

6.3 Language management

Waaruit bestaat het taalmanagement van de NMBS en is dit expliciet?

Tijdens de aanwerving van nieuwe commercieel bedienden moeten de sollicitanten verschillende taaltesten afleggen. Voor een functie in Vlaanderen moeten ze onder andere een test over spoorwegaardrijkskunde, die in het Nederlands is opgesteld, afleggen; daarnaast moeten ze een Franse taaltest afleggen en kunnen ze kiezen tussen een Engelse of een Duitse taaltest.

Er zijn geen verdere aanwijzingen gevonden voor de inhoud van het zogenaamde 'meertaligheidsbeleid' van de NMBS. Wij vinden dat dit beleid eerder impliciet wordt meegedeeld door de NMBS aan de bedienden. De sollicitant kan op basis van de vacature en de taaltesten afleiden dat het aan de loketten nodig is om meerdere talen te spreken. De focus wordt gelegd op de drie landstalen en het Engels. Enkel tijdens de infosessie (tijdens de aanwervingsprocedure) is er een expliciete aanwijzing: de NMBS-verantwoordelijke motiveert de sollicitanten om meerdere talen met

klanten te spreken. Maar naast deze expliciete aanwijzing krijgen de bedienden geen specifieke taalrichtlijnen.

Is het taalmanagement van de NMBS duidelijk?

Het taalmanagement van de NMBS is niet duidelijk genoeg voor de commercieel bedienden. Aanwijzingen hiervoor vinden we in de resultaten. De meeste Vlaamse respondenten geven aan dat ze behoefte hebben aan een duidelijker taalbeleid van de NMBS. Daarnaast geeft ongeveer de helft van de respondenten aan dat ze niet duidelijk geïnformeerd zijn geweest over de taalrichtlijnen in het begin van hun dienstverband.

Zijn de commercieel bedienden tevreden met het taalmanagement van de NMBS?

De meningen zijn verdeeld, maar de meerderheid is niet tevreden met de huidige situatie: de meerderheid van de respondenten (68%) wil dat de NMBS het taalmanagement verandert. Er zijn twee zaken die in het oog springen. Enerzijds heeft ongeveer de helft van de respondenten behoefte om een taalopleiding te volgen, zodat ze de klanten beter kunnen bedienen (cf. infra). Anderzijds geeft ongeveer een derde van de respondenten aan dat ze een uitbreiding van de taalpremie willen (cf. infra).

Is de taalpremie een motivatie om meerdere talen te spreken?

De bedienden die in Vlaanderen werken krijgen geen taalpremie. De Vlaamse bedienden geven echter aan dat de premie wel voor motivatie zou zorgen om meerdere talen te spreken. Maar omdat de respondenten in een vorige vraag aangeven dat ze heel regelmatig een andere taal dan hun moedertaal spreken, kunnen we ons de vraag stellen of die taalpremie wel degelijk ervoor zou zorgen dat ze vaker een andere taal zouden spreken. Het kan zijn dat die taalpremie wel ervoor zou zorgen dat de bedienden meer moeite zouden doen, waardoor de kwaliteit van de gesprekken verbeterd zou worden. Dit is nog onduidelijk en daarom is er verder onderzoek nodig.

Hoe verloopt de rekrutering van de commercieel bedienden?

De aanwervingsprocedure van de NMBS voor commercieel bedienden vereist het afleggen van bepaalde taaltesten. De Vlaamse sollicitant moet een taaltest afleggen voor het Frans en heeft daarnaast de keuze tussen een Duitse of een Engelse taaltest. De meeste respondenten bevestigen dat ze deze procedure hebben doorlopen. Op basis van de resultaten zien we dat de meeste respondenten (60%) hebben gekozen voor een Engelse taaltest en heeft slechts 23% gekozen voor een Duitse taaltest.

Hebben de commercieel bedienden behoefte om taalopleidingen te volgen?

De NMBS biedt geen opleidingsmogelijkheden voor de commercieel bedienden aan, maar bijna de helft van de respondenten geeft aan dat ze wel behoefte heeft om een taalopleiding te volgen. Zowel

het Frans, het Engels als het Duits vinden de bedienden interessant om te volgen, met een voorkeur voor het Duits. De antwoorden liggen wel erg verspreid. Als de NMBS taalopleidingen in de toekomst zou aanbieden, is het belangrijk om eerst de interesses en de specifieke behoeften van de bedienden te onderzoeken.

Wordt het taalbeleid van de NMBS door de commercieel bedienden toegepast?

De meeste Vlaamse respondenten vinden het taalbeleid van de NMBS niet duidelijk genoeg. Dit betekent dat ze het beleid dan ook niet bewust kunnen implementeren. We hebben wel gezien dat de respondenten heel vaak in verschillende talen communiceren. In dit opzicht passen de commercieel bedienden het meertaligheidsbeleid van de NMBS onbewust toe.

6.4 Onderzoeksvraag

Onze onderzoeksvraag hebben we als volgt geformuleerd:

Wie bepaalt de taalkeuze van de commercieel bedienden van de NMBS in Vlaanderen?

De taalkeuze van de commercieel bedienden in Vlaanderen wordt bepaald door henzelf, door het taalmanagement van de NMBS, (impliciet) door de Bestuursstaalwet en de wet over de taalpremie en door de context. Dit betekent dat elk aspect van de driedeling, die door Spolsky (2009) zijn voorgesteld, namelijk *language beliefs*, *language practices* en *language management*, invloed uitoefent op de taalkeuze van de bedienden. De concrete betekenis hiervan en de samenhang tussen de drie elementen bespreken we in de discussie.

7 Discussie

7.1 Samenhang tussen taalmanagement, taalpraktijken en taalovertuigingen

In de conclusie hebben we op de onderzoeksvraag en op de deelvragen een antwoord geformuleerd. We hebben daaruit afgeleid dat de drie elementen van het model van Spolsky (2009), i. e. *language management*, *language practices* en *language beliefs*, samenhangen en elkaar beïnvloeden. In dit onderdeel lichten we deze samenhang toe. Om dit te verduidelijken hebben we in figuur 21 een overzicht van de samenhang viseel voorgesteld.⁴⁷

De component *language management* bestaat uit twee onderdelen. Er zijn namelijk twee (taal)managers, die in onze case studie genoemd kunnen worden, namelijk de NMBS zelf en de Belgische Staat. De NMBS werkt in functie van de overheid en is daarom onderhevig aan diens wetgeving en dus ook de taalwetgeving voor bestuurszaken. In deze zin is de Belgische Staat (of de taalwetgeving) de externe taalmanager van de commercieel bedienden van de NMBS. De Staat legt immers op een heel bewuste en expliciete manier de taalwetten voor overheidsbedrijven vast (cf. definitie taalmanagement van Spolsky (2009)). De NMBS moet deze wetten dan opvolgen. Zo kunnen de commercieel bedienden in het officieel tweetalig gebied een taalpremie ontvangen. Dit verklaart de pijl van de Belgische Staat naar NMBS in figuur 21.

Het is wel opmerkelijk dat de NMBS in haar meertaligheidsbeleid – voor zover wij weten – geen expliciete melding maakt van het onderdeel van de wet, dat de Vlaamse bediende het recht heeft om *enkel* Nederlands te spreken met een klant, en dat de Vlaamse bediende ook de plicht heeft om Nederlands te spreken met een klant, indien dit door de klant gevraagd wordt. In haar meertaligheidsbeleid spoort de NMBS er enkel op aan om in meerdere talen met de klanten te spreken (Nederlands, Frans, Duits en/of Engels).

De NMBS beïnvloedt de *language practices* en de *language beliefs* van de commercieel bedienden (dit is de pijl van NMBS naar *language practices* en naar *language beliefs*). De vacatures en de aanwervingsprocedure, waarbij de sollicitanten voor de functie van commercieel bediende verschillende taaltesten moeten afleggen, dienen als bewijs voor deze samenhang. De NMBS wil namelijk enkel medewerkers aannemen, die over de geschikte talenkennis van het Nederlands, het Frans en het Duits of het Engels beschikken. Daarnaast beïnvloedt de infosessie, waarin de NMBS de sollicitant motiveert om meerdere talen met de klanten te spreken, ook de *language beliefs* van de sollicitant, omdat een motivatie kan inwerken op de attitude. De NMBS kan dan als taalmanager van de commercieel bedienden beschouwd worden, omdat ze op een expliciete en bewuste manier de taalkeuze van de sollicitanten controleert (of althans een poging doet om dit te controleren).

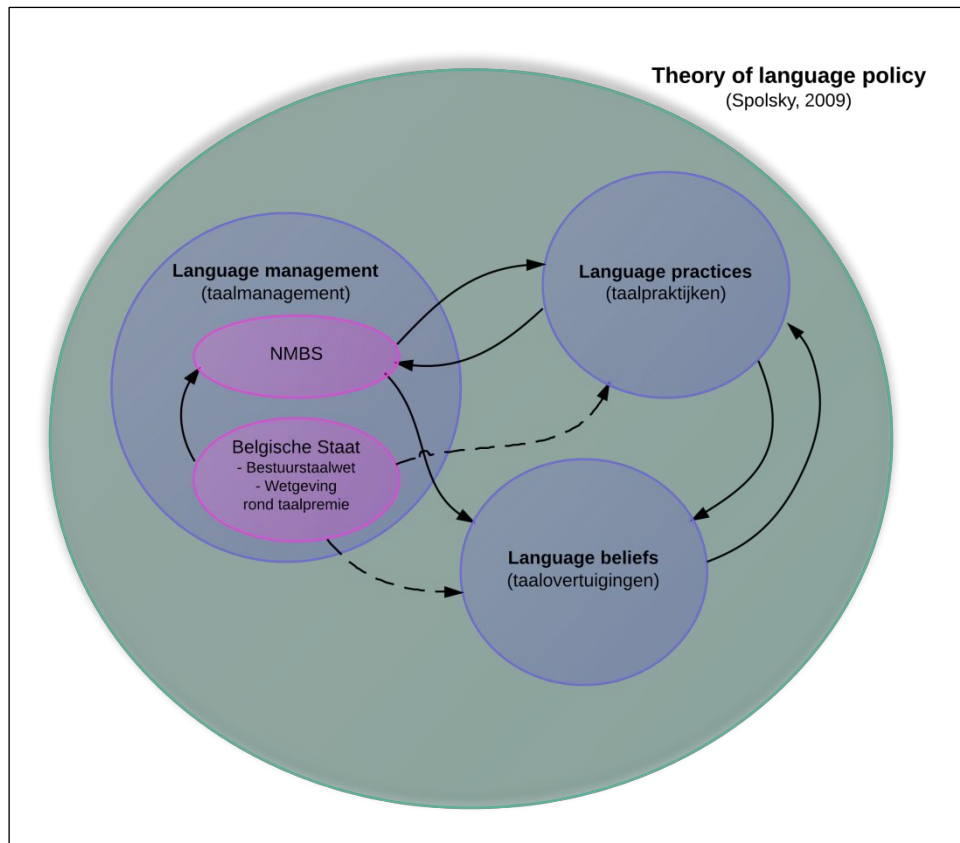
⁴⁷ Als inspiratie diende de visuele weergave van de ideeën van Barth et al. (2009), zoals we bij de bespreking van het *language policy*-model van Spolsky (2009) gezien hebben (cf. X.X).

De *language practices* beïnvloeden op hun beurt het taalmanagement van de NMBS (dit is de pijl van *language practices* naar NMBS). Afhankelijk van de context moet de NMBS zich aan de realiteit aanpassen. Zoals onze contactpersoon Rudy Gielen vertelt, waren er vroeger enkel taaltesten voor de loketbedienden in de Brusselse omgeving. Later werden er dan taaltesten voor het Frans en het Engels of het Duits voor alle loketbedienden georganiseerd. Hoewel we hiervoor geen aanwijzing hebben, lijkt het logisch dat de immigratie en het toenemend toerisme hiervoor gezorgd heeft. Als er aan de loketten vaker anderstalige klanten komen, dan zal deze informatie ook doorsijpelen naar het management, dat op zijn beurt de aanwervingsprocedure aanpast.

Er is ook een dubbele pijl tussen *language practices* en *language beliefs*. Op basis van de resultaten zien we dat de taalattitudes overeenstemmen met de taalpraktijken. De Vlaamse commercieel bedienden zijn bereid om in een andere taal dan hun moedertaal te communiceren met een klant en doen dit ook. Ze geven aan dat ze heel regelmatig een andere taal spreken. We kunnen concluderen dat er een duidelijke overeenkomst is tussen de twee componenten. Het is dan ook logisch dat ze elkaar beïnvloeden. Als er iemand een zeer negatieve taalattitude zou vertonen (bijvoorbeeld: 'Ik ben niet bereid om een andere taal te spreken.'), zal deze persoon in de realiteit waarschijnlijk ook zelden tot nooit een andere taal spreken.

Ten slotte staat er in figuur 21 een dubbele gestreepte pijl van de Belgische Staat naar *language practices* en *language beliefs*. Hiermee bedoelen we dat de wetgeving rond de taalpremie mogelijk de taalpraktijken en de overtuigingen van de commercieel bedienden kan beïnvloeden. De pijlen zijn gestreept omdat het hier over een mogelijke invloed gaat. Op basis van onze analyse hebben we gezien dat bijna alle Vlaamse respondenten aanduiden dat ze door de taalpremie gemotiveerd zouden worden om andere talen te spreken. Omdat we ook weten dat ze regelmatig een andere taal spreken, zou de taalpremie (als de Vlaamse bedienden dit zouden ontvangen) er waarschijnlijk niet voor zorgen – of toch in beperkte mate – dat de bedienden vaker een andere taal zouden spreken (frequentie). Maar het zou er wel kunnen voor zorgen dat ze meer moeite zouden doen, omdat ze er dan ook financieel beloond voor beloond zouden worden. Dit zou een effect kunnen hebben op de kwaliteit van de communicatie. De taalpremie zou ook een effect kunnen hebben op hun *beliefs*. In een open vraag, waarbij de respondenten zelf een opmerking of suggestie konden toevoegen (cf. Q65), waren er erg veel die het thema van de taalpremie aanhaalden. Vele Vlaamse bedienden vinden het niet eerlijk dat ze geen premie krijgen en vinden dat ze er wel recht op hebben.

Op basis van de resultaten en de toegelichte samenhang kunnen we het voorgestelde *language policy*-model van Spolsky (2009) bevestigen. De drie componenten zijn inderdaad afhankelijk van elkaar en oefenen op elkaar invloed uit.



Figuur 21: Samenhang tussen *language management*, *language beliefs* en *language practices* bij de commercieel bedienden van de NMBS in Vlaanderen.

7.2 Taalpremie

In dit onderdeel willen we nog ingaan op de historische achtergrond van de taalwetgeving. Zoals we zullen aantonen, heeft de talige opdeling van België gevolgen voor de taalpremie, een systeem dat erg leeft bij de respondenten.

7.2.1 Jacobijns vs. Herderiaans

In het artikel *The long language-ideological debate in Belgium* (2011) licht Jan Blommaert het Belgische taaldebat toe. Hij beschouwt de ontwikkeling van de taalwetten, zoals we dit hierboven hebben geschetst, als een driestappenproces:

Belgium has moved from a monolingual Francophone state, to an officially bilingual state, and then to an amalgamation of two [sic] monolingual regions⁴⁸ and one bilingual one. Bilingualism, once the key defining feature of Belgium and the Belgians, has disappeared. (Blommaert, 2011, pp. 249-250)

⁴⁸ Blommaert beseft wel dat het Duits een officiële taal is van België, maar hij focust er in zijn artikel niet op.

Hij interpreteert dit proces als volgt. Tijdens de eerste fase wilden de Vlamingen dat het Nederlands gelijkwaardig werd aan het Frans en ijverden ze voor een tweetalig België. Hij beschouwt dit als een perspectief dat geïnspireerd is door de Franse Jacobijnen en door de Verlichting: gelijkheid, ook wat de talen betreft (i. e. gelijke taalrechten) (id., p. 247).⁴⁹ De Vlaamse elite wil een gelijkschakeling van het Nederlands aan het Frans, zodat ze aan het openbare leven kan deelnemen. In dit opzicht wordt het Nederlands beschouwd als een instrument, dat een politieke participatie mogelijk maakt (ibid.).

In een tweede fase splitst België op in drie monolingvistische regio's, Vlaanderen, Wallonië en het Duitse taalgebied, en een tweetalig Brussel. Blommaert interpreteert dit als een realisatie van een Herderiaanse ideologie, waarbij taal gelijkgesteld wordt met cultuur (ibid.).⁵⁰ Deze twee aspecten (taal en cultuur) vormen samen de identiteit van een volk (id., p. 244). Wanneer men deze gedachtegang vertaalt naar het politieke landschap van België, kan men hieronder de een-op-een relatie van taal, cultuur, identiteit en regio verstaan (id., p. 247). Nederlands praten betekende na 1962 behoren tot Vlaanderen als afgebakend gebied (cf. territorialiteitsbeginsel) en tot de Vlaamse cultuur en identiteit (ibid.). Blommaert spreekt over een monolingvistische territoriale hegemonie (id., p. 250).

7.2.2 Taal als instrument vs. taal als identiteit

In *Language policy and political philosophy: On the emerging linguistic justice debate* (2007) verduidelijkt Helder De Schutter enkele termen die we aan het proces van de taalwetontwikkeling kunnen koppelen. Zoals Blommaert het onderscheid maakt tussen de Jacobijnse en de Herderiaanse fase van de Belgische taalsituatie, zo maakt De Schutter het onderscheid tussen twee taalideologieën, instrumentalisme en constitutivisme, zonder dit specifiek te verbinden met de Belgische situatie.⁵¹ In zijn artikel focust hij op de linguïstische rechtvaardigheid (*linguistic justice*), i. e. de juiste politieke reactie tegenover taalkwesties (De Schutter, 2007, p. 2).

De instrumentalistische visie benadrukt het concept 'taal als instrument' (id., p. 8). Taal is nodig om met elkaar te kunnen communiceren. Vertaald naar het politieke debat betekent dit dat de overheid zich enkel over een taalkwestie mag uiten, indien dit relevant is voor bepaalde niet-identiteitsgerelateerde doelen, zoals communicatie (id., p. 11). Vóór 1962 wilde de Vlaamse elite dat

⁴⁹ Blommaert (2011) gebruikt doelbewust de term 'Jacobijnse hegemonie' (p. 241) en verwijst bijvoorbeeld niet enkel naar het gedachtegoed van de Franse Revolutie in het algemeen. De Jacobijnen, onder leiding van Maximilien Robespierre, waren een groepering na de Franse Revolutie en verlangden naar "een pluralistische republiek van gelijken" (E-mail van Blommaert).

⁵⁰ Blommaert verwijst met de term 'Herderiaanse ideologie' naar *Voices of Modernity* van Bauman en Briggs (2003), waarin een hoofdstuk over het taal- en natiebeprij van Johann Gottfried Herder (1744-1803) staat. Herder verbond het begrip van natie met taal en identiteit in een periode lang vóór de Duitse eenmaking.

⁵¹ De tweedeling instrumentalisme en constitutivisme gaat terug op de (taal)filosofie. Onder andere Heidegger, Derrida en Foucault uiten kritiek op het instrumentalisme, "dat de taal opvat als een instrument ter beschikking van het subject en zijn rede" (ten Kate, 2007, p. 497). Taal is voor hen "een systeem, structuur of netwerk waarin de mens is opgenomen en waarvan hij of zij 'leeft'" (id., p. 498).

het Nederlands erkend zou worden als officiële taal in geheel België, waardoor ze zouden kunnen deelnemen aan het politieke debat. Het Nederlands fungeert in deze situatie als een instrument of *tool* waardoor politieke participatie mogelijk gemaakt wordt. De erkenning van het Nederlands is op dit moment in de Belgische geschiedenis nog geen identiteitskwestie. Dit verandert wanneer de Franstaligen het territorialiteitsbeginsel verlangen.

Het constitutivistische perspectief houdt in dat *mijn* taal en *mijn* identiteit onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn (id., p. 8). Als een regering er deze visie op zou nahouden, betekent dit dat taalgroepen recht zouden hebben op het verkrijgen van taalrechten (*language rights*) en taalbescherming (*language protection*) (ibid.). Ook De Schutter verwijst naar Herder en Fichte (ibid.). Zij bekritiseerden het instrumentalisme en gaven als alternatief de constitutivistische visie. Zo beschreef de filosoof Johann Gottlieb Fichte in zijn *Reden an die deutsche Nation* (1807-1808) zijn taaltheorie (*Sprachtheorie*): de taal oefent op de mensen een rechtstreekse en onbewuste gemeenschapsstichtende werking uit (Uerlings, 2009, p. 40):

Welchen unermesslichen Einfluß auf die ganze menschliche Entwicklung eines Volks die Beschaffenheit seiner Sprache haben möge ... (Fichte, zoals geciteerd in Uerlings, 2009, p. 362)

Het voorstel van de Franstaligen om het territorialiteitsbeginsel in te voeren is het begin van het constitutivistische perspectief. Vanaf dan heerst de mentaliteit 'In Vlaanderen Vlaams!' (Blommaert, 2011, p. 247). Het Nederlands fungeert niet meer als louter een *tool* om deel te nemen aan het politieke debat, maar wel als identiteitssymbool.

De Schutter benadrukt dat zowel de constitutivisten als de instrumentalisten beide perspectieven begrijpen (De Schutter, pp. 9-10). De constitutivistische theoretici beseffen dat taal ook een communicatief doel moet realiseren en dus als instrument beschouwd kan worden (id., p. 10). De meeste instrumentalistische theoretici accepteren op hun beurt dat veel mensen zich aan hun taal gebonden voelen (id., p. 9). Het debat gaat er volgens De Schutter dan om welke politieke conclusies getrokken kunnen worden: ofwel verschaft de wet taalrechten voor linguïstische minderheden ofwel prioritiseert de wet de instrumentele functies van taal (id., p. 10).

7.2.3 *Cuius regio, eius lingua*

In zijn artikel licht De Schutter twee *linguistic justice*-theorieën van enerzijds Philippe Van Parijs en anderzijds Will Kymlicka toe, die met de Belgische situatie vergelijkbaar zijn (cf. pp. 14-15). Van Parijs stelt in zijn artikel *The Ground Floor of the World: On the Socio-Economic Consequences of Linguistic Globalization* (2000) dat zwakke talen, zoals het Nederlands in België, beschermd moeten worden door het territorialiteitsprincipe (p. 219):

To protect vulnerable languages, there is ... at best one effective strategy, the firm application of the linguistic territoriality principle: *Cuius regio, eius lingua*.⁵² (Van Parijs, 2000, p. 219)

Dit betekent dat er in één regio één taal gesproken wordt, zodat de zwakkere taal beschermd kan worden. Voor hem betreft dit geen privé-aangelegenheden, maar wel het publieke leven, zoals de politiek, overheidsadministratie, rechterlijke procedures en door de overheid gesubsidieerd onderwijs (ibid.).

Kymlicka's perspectief op *linguistic justice* is gelijkaardig aan dat van Van Parijs. Volgens Kymlicka zijn nationale culturen territoriaal geconcentreerd en delen ze een taal en een geschiedenis (De Schutter, 2007, p. 14). Hij concludeert dat er pas rechtvaardigheid is wanneer deze nationale groepen autonoom worden op het vlak van taal, territorium en politiek (ibid.). Hij stelt een strategie voor om in een multinationale staat interne grenzen op te stellen, zodat de politieke en territoriale grenzen overeenstemmen met de culturele en linguïstische grenzen (ibid.).

Deze twee theorieën zijn vergelijkbaar met de Belgische situatie. België als federale staat hanteert ook het territorialiteitsprincipe, niet in de eerste plaats om het Nederlands als een zwakke taal te beschermen (al kan dat wel zo geïnterpreteerd worden), maar wel omdat er verondersteld wordt dat de Vlaamse cultuur territoriaal geconcentreerd is. Bovendien fungeert de Belgische taalgrens (Nederlands/Frans) als politieke en administratieve grens.

7.2.4 Discreteness view

De Schutter (2007) bekritiseert vervolgens de *linguistic justice*-theorieën van Van Parijs en Kymlicka (pp. 13-15). Hij stelt dat er zowel in de instrumentalistische als in de constitutivistische visie drie foute veronderstellingen gemaakt worden. Ten eerste wordt een bepaalde taal gesproken door zij die exclusief die taal beheersen (id., p. 13). Dit betekent dat zij geen andere taal kennen of kunnen. Ten tweede zijn taalgrenzen specifiek en transparant (ibid.). Dit betekent dat een taalgrens eenduidig op een landkaart getrokken kan worden, zonder dat er sprake is van een overlapping. Ten derde wordt er verondersteld dat leden van een taalgemeenschap zich eenduidig met die taal identificeren en niet met een andere taal(gemeenschap) (ibid.). De Schutter noemt deze drie veronderstellingen de *discreteness view* of het *onafhankelijke perspectief* (ibid.)

Hij stelt dat deze aannames niet realistisch zijn (id., p. 14). In de realiteit speelt *hybriditeit* of pluralisme een belangrijke rol: dit is de taalideologie dat de wereld meertalig is en dat er geen scherpe taalgrenzen getrokken kunnen worden (id., p. 16). Verschillende talen kunnen niet in territoriale hokjes gestopt worden, omdat multiculturaliteit en meertaligheid geen transparante grenzen toelaten. Wanneer men een nationaal taalbeleid baseert op een monolingvistische logica,

⁵² De Latijnse uitdrukking *Cuius regio, eius lingua* betekent *wiens gebied, diens taal*.

dan resulteert dit, volgens De Schutter, in het onvermogen om linguïstische hybriditeit toe te laten (id., p. 15). Op deze manier kan er geen linguïstische rechtvaardigheid bestaan en leidt dit tot een reductie van de linguïstische realiteit (ibid.). Het territorialiteitsprincipe zou dan enkel rechtvaardig zijn, wanneer er daadwerkelijk één taal in één regio gesproken wordt (id., p. 14). In alle andere gevallen is er pas rechtvaardigheid als het taalbeleid de linguïstische hybriditeit respecteert, wat zich bijvoorbeeld kan uiten in meervoudige taalrechten (ibid.).

Hoewel de Belgische taalwetgeving een voorbeeld is van het monolinguisitische territorialiteitsprincipe, moet dit genuanceerd worden. De taalwetten zijn enkel van toepassing op onder andere gerechtszaken, het openbare bestuur en het onderwijs (gesubsidieerd, erkend of opgericht door de overheid) (De taalwetwijzer, 2002, p. 5). In het privéleven en in alle andere commerciële situaties heeft iedereen taalvrijheid, i. e. de keuze om de taal te spreken die hij of zij wenst (Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 1998, p. 18). In die zin houdt de Belgische taalwetgeving wel rekening met meertaligheid. De vraag luidt dan welk effect het territorialiteitsbeginsel heeft op de situatie van de NMBS-bedienden. Hiervoor verwijzen we naar de discussie, waar we deze theorie met de resultaten van de vragenlijst met elkaar verbinden.

Om een overzicht te bieden van de bovenstaande theorie en de Belgische situatie, hebben we een tabel gemaakt met alle belangrijke termen uit de artikels van De Schutter (2007) en Blommaert (2011) (tabel 22). De Schutter heeft zelf de termen ‘instrumentalisme’ en ‘constitutivisme’ in een tabel gegoten, wat als inspiratie diende voor dit overzicht (p. 11).

Tabel 22: Overzicht van de Belgische situatie wat betreft de taalideologieën.

| | Fase 1: 1830-1961 | Fase 2: 1962-2014 |
|-----------------------------------|--|---|
| Belgische situatie | België tweetalig Strijd van de Vlaamse elite om het Nederlands als gelijkwaardige taal in <i>geheel</i> België te realiseren. | ‘Vlaanderen Vlaams’ Strijd van de Vlaamse elite om het Nederlands als <i>enige</i> taal in Vlaanderen te spreken na het territorialiteitsbeginsel van de Franstaligen. |
| Model | Tweetalig België als een tweetalig land, waarbij het Nederlands en het Frans overal de bestuurstalen zijn. | Monolinguisitisch België als een monolinguisitisch land, waarbij in Vlaanderen enkel het Nederlands als bestuurstaal geldt, in Wallonië het Frans en in het Duitstalig gebied het Duits. De uitzondering op de regel vormt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. |
| Taalideologie (Blommaert, 2011) | Jacobijns Taal als instrument om deel te nemen aan het politieke debat en kan daardoor op gelijke voet staan met de Franstaligen. | Herderiaans Taal en cultuur als essentiële en bepalende elementen van de identiteit van een volk. |
| Taalideologie (De Schutter, 2007) | Instrumentalisme Taal als instrument | Constitutivisme Taal is een deel van mijn identiteit. |

7.2.5 Bespreking

Uit de bovenstaande literatuurstudie is gebleken dat de Belgische taalsituatie geëvolueerd is van een verlangen naar een tweetalig België⁵³, met het Nederlands en het Frans als gelijkwaardige talen in de gehele natie, naar een meervoudig, monolingüistisch systeem, waarbij enkel Brussel als officieel tweetalig gebied geldt (een speciale status hebben de faciliteitengemeenten).

Voor de commercieel bedienden van de NMBS betekent dit dat zij onderhevig zijn aan de Belgische taalwet, omdat de NMBS in dienst van de overheid werkt. Hoewel de Vlaamse bedienden het recht hebben om enkel Nederlands met de klanten te spreken, wil de NMBS dat ze de klanten aanspreken in meerdere talen, ook in het Engels, zodat er een betere commerciële service gerealiseerd wordt. De NMBS ziet dus in dat de realiteit bij de Belgische spoorwegen geen monolingüistische situatie (meer) is, maar dat de bedienden zich flexibel moeten opstellen om aan de vraag naar meertaligheid te voldoen. De NMBS is zich bewust van een hybride realiteit en laat zich niet vangen door een mogelijk *discreteness* perspectief.

Op één specifiek vlak heeft de taalwet wel een grote invloed op het leven van de bedienden, namelijk wat de taalpremie betreft. De Brusselse bedienden hebben recht op een taalpremie, maar de bedienden, die in Vlaanderen werken, niet. Deze taalpremie kan oplopen tot €193 per maand. Voor de Vlaamse respondenten in ons onderzoek lijkt dit onrechtvaardig: zij komen toch ook dagelijks in contact met anderstalige klanten? En zij moeten toch ook meerdere talen spreken? Dus zij vinden dat zij ook recht hebben op een financiële vergoeding. De realiteit is anders. Het is namelijk omdat de Brusselse bediende verplicht is om zowel in het Nederlands als in het Frans te antwoorden in de communicatie met een klant, dat hij daarvoor financieel beloond wordt. De Vlaamse bediende is enkel verplicht om de klant in het Nederlands te beantwoorden, indien de klant daarom vraagt. De Brusselse bedienden zijn op deze manier financieel bevoordeeld tegenover de Vlaamse bedienden. Op basis van ons onderzoek kunnen we de aanname, dat enkel Brusselse bedienden in contact komen met meertaligheid, weerleggen. De Vlaamse respondenten antwoorden dat ook zij dagelijks in contact komt met meerdere talen, waaronder het Frans en het Engels. Het 'onrechtvaardige' systeem van de taalpremie gebeurt dankzij de – ouderwetse – structuur van België. Maar het is niet mogelijk om zomaar de taalwet te veranderen. De NMBS zou wel een andere vorm van financiële motivatie kunnen implementeren om dit onrechtvaardigheidsgevoel op te lossen. De werknemers willen namelijk beloond worden voor hun dagelijkse inspanningen.

7.3 Verschillen en gelijkenissen tussen Vlaamse en Brusselse respondenten

In dit onderdeel focussen we ons op de verschillen en gelijkenissen tussen de Vlaamse en de Brusselse respondenten. In onze analyse hebben we dit onderzocht aan de hand van verschillende

⁵³ Dit was géén concrete taalsituatie in België, enkel een verlangen.

statistische toetsen, zoals de Pearson Chi²-test, de Mann-Whitney U test en de Kruskal-Wallis test.

Wat de talenkennis van de respondenten betreft, schatten beide groepen (de Vlaamse en de Brusselse respondenten) het positief in. Uit de resultaten blijkt dat het verschil in de kennis van het Nederlands en het Frans tussen de beide groepen significant verschilt. De Brusselse respondenten beheersen het Frans beter, terwijl de Vlaamse respondenten het Nederlands beheersen – althans, dit is hoe ze het zelf beoordelen. Beide groepen evalueren hun kennis van het Engels en het Duits op een gelijkaardige manier, waarbij ze allebei het Duits het minst goed beheersen. De verschillen tussen beide groepen is logisch. Het Nederlands is de moedertaal voor de meeste Vlaamse respondenten, waardoor ze die taal ook beter beheersen. In Brussel is er wel een officiële tweetaligheid (Nederlands en Frans) van kracht, maar toch beheersen ze het Frans beter, omdat dit ook de dominante taal is van Brussel (cf. O'Donnell & Toebosch, 2008, p. 161).

Wat het aantal talen betreft, zijn de antwoorden van de Vlaamse en de Brusselse respondenten gelijkend. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat hij in meerdere talen (vaak minstens drie talen) met de klanten communiceert. De tendens die we hier waarnemen is dat zowel in Vlaanderen als in Brussel het Nederlands, het Frans en het Engels belangrijke talen zijn in de communicatie van de bedienden, waarbij het Duits een kleinere rol speelt en waarbij de andere talen vooral het Spaans en in mindere mate het Italiaans zijn. Dit betekent dat de respondenten het meertaligheidsbeleid van de NMBS (al dan niet bewust) toepassen.

Zowel de Vlaamse en de Brusselse respondenten geven aan dat ze zeer vaak hun moedertaal met de klanten spreken, maar als we het vergelijken met elkaar, is er wel een significant verschil. De Brusselse bedienden spreken vaker het Frans dan de Vlaamse respondenten en omgekeerd spreken de Vlaamse bedienden vaker het Nederlands dan de Brusselse respondenten. Dit is een logisch resultaat, omdat het Frans vaker gesproken wordt in Brussel dan in Vlaanderen. Bovendien scoren beide groepen gelijkaardig voor het Engels: deze taal wordt meer en meer als een lingua franca beschouwd en is daardoor gemakkelijker om het effect van de globalisatie en het internationaal toerisme op te vangen. Spolsky (2009) constateert:

... globalization does have an important influence on the workplace, in particular in raising the value associated with international languages and especially with English. The result is felt all over, including in nations that are historically and traditionally under the influence of another world language such as French, Russian, German or Spanish. (p. 252)

Beide groepen duiden ook steeds het Spaans en in mindere mate het Italiaans aan, die ze als extra taal spreken.

Beide groepen geven aan dat ze klantvriendelijk zijn: ze bedienen de klant in zijn voorkeurstaal en veranderen dus van taal om hem beter te helpen. Toch scoren de Brusselse respondenten significant hoger dan de Vlaamse respondenten. Hierdoor kunnen we stellen dat de

Brusselse bedienden klantvriendelijker zijn dan de Vlaamse bedienden.

We vroegen de respondenten wat het taalbeleid van de NMBS volgens hen juist inhoudt. De meerderheid van de Vlaamse respondenten denkt dat er enkel Nederlands gesproken moet worden. De Brusselse respondenten duiden allemaal minstens twee talen aan. Hieruit kunnen we concluderen dat de Vlaamse respondenten niet weten wat het taalbeleid juist inhoudt of voelen ze zich onzeker over de juiste toepassing ervan. De resultaten van de Brusselse respondenten komen meer overeen met het meertaligheidsbeleid van de NMBS. Dit laatste resultaat kan ook een logisch gevolg zijn van de tweetaligheid van Brussel en van het feit dat de Brusselse bedienden zich beter van deze tweetaligheid bewust zijn. De beide groepen verschillen ook van mening wat betreft de behoefte aan een duidelijker taalbeleid. De Vlaamse respondenten hebben hier significant meer behoefte aan dan hun Brusselse collega's.

Hoewel het taalbeleid niet voor alle respondenten even duidelijk is, geeft de meerderheid van de Vlaamse respondenten toch aan dat ze er niet tevreden met zijn en dat ze graag een aanpassing van het beleid willen. De Brusselse respondenten daarentegen hebben een tegengestelde mening: Zij geven aan dat ze eerder tevreden zijn met het beleid en dat ze het niet willen aanpassen. Dit is wel opvallend: de groep die het meertaligheidsbeleid van de NMBS beter begrijpt (de Brusselse respondenten) zijn over meer tevreden over dit beleid.

De Vlaamse respondenten krijgen in de regel geen taalvergoeding; de Brusselse respondenten wel. Dit komt overeen met de wetgeving rond de taalpremie. Wat wel opvalt is dat de beide groepen (Vlaamse en Brusselse respondenten) gemotiveerd (zouden) zijn, om meerdere talen met de klanten te spreken, indien ze een taalpremie (zouden) ontvangen. Of een taalpremie daadwerkelijk een effect heeft op het aantal talen dat de respondenten spreken en de kwaliteit ervan, is de vraag. Dit kan in een vervolgonderzoek onderzocht worden.

Volgens het taalmanagement van de NMBS worden de sollicitanten tijdens de rekruteringsprocedure onderworpen aan verschillende taaltesten. De meerderheid van zowel de Vlaamse als de Brusselse respondenten bevestigt dit. We kunnen concluderen dat de meerderheid van zowel de Vlaamse als de Brusselse respondenten een Engelse test verkiest boven een Duitse test. Dit bevestigt nogmaals de rangorde tussen het Duits en het Engels. In alle vragen, die we gesteld hebben, is het Engels populairder dan het Duits. Dit heeft onder andere te maken met de functie van het Engels als een lingua franca.

Ten slotte hebben we vragen gesteld over de behoefte naar taalopleidingen. Een groot deel van de Vlaamse respondenten heeft behoefte om een taalopleiding voor het Duits, het Engels en het Frans te volgen, maar de meningen lopen erg uit elkaar. De Brusselse respondenten geven enkel een behoefte aan voor een taalopleiding Duits, en niet voor het Nederlands, het Frans of het Engels. Hier liggen de antwoorden ook erg verspreid.

7.4 Beperkingen en aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Er moet altijd rekening gehouden worden met de beperkingen van het onderzoek. In dit geval kunnen we een vijftal beperkingen opsommen. Wij hebben ons gefocust op één case studie, namelijk de commercieel bedienden van de NMBS, waardoor we de resultaten niet kunnen veralgemenen naar andere organisaties of bedrijven, die in functie van de overheid werken. Deze onderzoeksopzet beperkt dan de externe validiteit van de resultaten. Een toekomstige studie zou bijvoorbeeld een andere overheidsorganisatie kunnen onderzoeken, waar de participanten in contact komen met veel verschillende talen, zoals het OCMW.

Ten tweede hebben we niet geheel België onderzocht, hoewel dat oorspronkelijk wel de bedoeling was. Omdat er heel weinig respondenten in Wallonië en in de faciliteitengemeenten werkten, hebben we deze resultaten niet in onze analyse opgenomen en hebben we ons enkel gefocust op Vlaanderen en in mindere mate op Brussel. Om de ware invloed van onder andere het taalmanagement van de NMBS en van de overheid op de taalkeuze van de commercieel bedienden te kennen, is het nodig om te focussen op Belgisch niveau. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat Waalse bedienden andere *language beliefs* hebben dan de Vlaamse bedienden.

Ten derde hebben we als onderzoeksinstrument een schriftelijke, online vragenlijst gebruikt. Onze contactpersonen hadden ons gevraagd om de vragenlijst te beperken (in tijd), zodat de bedienden tijdens de werkuren de vragen konden beantwoorden. We hebben een aantal items, die met de interne communicatie te maken hadden, verwijderd, omdat die de vragenlijst te lang maakten. In een toekomstig onderzoek zou dit onderwerp wel interessant kunnen zijn, maar dan op het niveau van de verantwoordelijken en niet enkel wat betreft de commercieel bedienden zelf. De verantwoordelijken staan namelijk in contact met heel België, terwijl de bedienden waarschijnlijk enkel onder elkaar communiceren (en dan waarschijnlijk enkel de regiotaal gebruiken).

Een vierde beperking betreft de mogelijke sociaal wenselijke antwoorden van de respondenten. Het zou kunnen dat de commercieel bedienden positief hebben gereageerd op de vraag of ze graag in een andere taal dan hun moedertaal met klanten communiceren, omdat ze denken dat dit van hen verwacht wordt. Of dat ze vaak in een andere taal dan hun moedertaal met een klant communiceren. Een manier om dit grondig te onderzoeken, is om een andere participant van dit domein te ondervragen, namelijk de klanten. Hoe ervaren de klanten de communicatie met de bedienden? Welke (talige) verwachtingen hebben zij van de bedienden? Spreken de bedienden wel zo vaak een andere taal als ze aangeven? Welke talen spreken de klanten? Dit zou een vollediger beeld van de taalpraktijken aan de loketten kunnen geven.

Ten slotte hebben we kritiek op onze eigen vragenlijst. Achteraf gezien hadden we beter meer vragen gesteld over bepaalde onderwerpen, zoals de taalpremie. Bijvoorbeeld: Zou u vaker een

andere taal spreken indien u een taalpremie zou ontvangen? Op deze manier zouden we de kwestie rond de taalpremie beter kunnen kaderen.

8 Advies voor de NMBS

Op basis van onze onderzoeksresultaten formuleren we hieronder enkele concrete observaties en adviezen, die de NMBS eventueel kan opnemen in haar toekomstig taalbeleid. Voor de onderbouwing van deze adviezen verwijzen we naar onze analyse van de resultaten en de discussie.

De adviezen passen binnen een aangepast taalbeleid. Dit is niet enkel interessant voor de bedienden, maar ook in de context van de (toekomstige) liberalisering van de spoorwegen; dit wordt namelijk door de Europese Unie verzocht⁵⁴. Voor het binnenlands treinverkeer in België zou dit al vanaf 2017 gerealiseerd kunnen worden. Dit betekent dat er dan meer concurrentie zal zijn. Als er dan een duidelijk taalbeleid en ondersteunende taalopleidingen aangeboden worden, kunnen de bedienden op een effectieve, efficiënte en klantvriendelijke manier met klanten omgaan. Dit kan dit een concurrentieel voordeel voor de NMBS opleveren (en dus meer winst).

8.1 Duidelijk taalbeleid

Op basis van ons onderzoek kunnen we concluderen dat een groot aantal bedienden niet weet wat de concrete inhoud van het NMBS-taalbeleid is of ze voelen zich er onzeker over. We adviseren om een duidelijk taalbeleid op te stellen voor de commercieel bedienden (en eventueel ook voor andere medewerkers en klanten). Dit houdt onder andere in welke rechten en plichten de bedienden hebben. Zo moet de bediende aan een Vlaams loket in het Nederlands antwoorden (indien dit door de klant wordt gevraagd), maar is hij niet verplicht om een andere taal te spreken.

De NMBS gebruikt momenteel de infosessie en (indirect) de taaltesten om haar meertaligheidsbeleid te verduidelijken, maar dit is dus niet voldoende. Ze kan nog andere strategieën gebruiken, zoals een papieren of digitale brochure, waarin het taalbeleid expliciet vermeld staat. Daarnaast kunnen de verantwoordelijken de bedienden expliciet motiveren om meerdere talen te spreken, iets wat momenteel weinig gebeurt. Een andere mogelijkheid om het taalbeleid te verduidelijken (voor de klant weliswaar), is om op de badge van de bedienden de talen te zetten, die zij kunnen spreken. Dit is eenvoudig voor de klant, omdat hij dan weet of de bediende zijn voorkeurstaal spreekt.

8.2 Taalpremie

De taalpremie, die bedienden van bepaalde stations ontvangen, heeft veel reacties uitgelokt. Bedienden die tewerk zijn gesteld in onder andere een station in Brussel hebben recht op een financiële vergoeding, omdat zij in een officieel tweetalig gebied werken en daardoor door de overheid verplicht worden om de klant in zowel het Nederlands als het Frans te kunnen bedienen. De vergoeding dient dan als beloning. Een groot aantal bedienden, die geen recht hebben op een taalpremie, zijn hier niet tevreden mee. Zij beschouwen de situatie onrechtvaardig, omdat zij ook

⁵⁴ Bron: <http://www.belgianrail.be/nl/corporate/onderneming.aspx>. Laatst bezocht op 18 augustus 2014.

dagelijks meerdere talen spreken en hiervoor geen vergoeding ontvangen.

Het is niet mogelijk om de wetgeving rond de taalpremie uit te breiden naar alle bedienden in alle overheidsdiensten, die kunnen bewijzen dat ze in contact komen met anderstalige klanten en die talen ook effectief spreken. Dit zou enerzijds een enorme kost met zich meebrengen en anderzijds moet er dan een lang politiek debat aan voorafgaan. Dit is dus geen mogelijkheid om de huidige situatie bij de NMBS op te lossen.

Wat wel eventueel mogelijk is, is een beleidswijziging bij de NMBS zelf. De bedienden, die in stations werken met een internationaal en meertalig karakter, kunnen een financiële (of andere) vergoeding krijgen, die dan niet de term 'taalpremie' krijgt, maar een andere benaming. Dit brengt weliswaar een enorme kost met zich mee, maar het zou wel de motivatie van de werknemers kunnen verhogen. Hiervoor is natuurlijk verder onderzoek gewenst, zodat er een heel duidelijk antwoord kan gegeven worden op de volgende vraag. In welke mate draagt een financiële of andere vergoeding bij tot het algemeen functioneren van de NMBS, tot het welzijn van de bedienden en tot de meertalige prestaties van de bedienden?

8.3 Taalopleiding

Uit ons onderzoek is gebleken dat een groot aantal bedienden behoefte heeft aan een taalopleiding voor het Frans, het Engels, het Duits en zelf het Spaans en het Italiaans. Aangezien de NMBS reeds over een opleidingscentrum beschikt (Train@rail), kunnen er eventueel gerichte taalopleidingen voor de commercieel bedienden georganiseerd worden. Daarbij moet de NMBS rekening houden met de mogelijkheid dat er medewerkers kunnen zijn, die bijvoorbeeld een taalopleiding Spaans als hobby willen volgen en daardoor op de kosten van de NMBS de taal leren. Vooraleer de NMBS dit implementeert, is het dus nodig om meer onderzoek te doen naar de specifieke taalbehoeften en naar de talen, die de klanten effectief spreken. Daarnaast is het ook belangrijk dat de NMBS geen algemene, maar wel gerichte taalopleidingen voor de commercieel bedienden zou aanbieden. Er bestaan tal van variëteiten van bepaalde talen, zoals het Amerikaans Engels, het Indisch Engels en het Australisch Engels, waardoor vele woorden op een heel andere manier uitgesproken worden. Daarnaast bevat de talenkennis, die voor de functie van commercieel bediende nodig is, heel specifieke woordenschat, zoals *treinticket* en *heen en weer*, waardoor een algemene taal cursus zijn effect zou verliezen.

8.4 Loketten

Een aantal bedienden hebben opgemerkt dat de communicatie in de stations, waar er aan de loketten glazen wanden en microfoons zijn, vaak moeilijk verloopt, omwille van technische redenen. De NMBS kan dit relatief gemakkelijk oplossen door betere microfoons of intercoms te installeren. Een andere mogelijkheid is dat de NMBS de glazen wanden tussen de bedienden en de klanten

verwijdert, waardoor de microfoons ook niet meer nodig zijn. De vraag blijft dan wel of dit geen gevaar vormt voor de commercieel bedienden in bepaalde stations.

9 Referenties

- Baarda, B., Bakker, E., Hulst, M. van der, Fischer, T., Julsing, M., Vianen, R. van, & Goede, M. de (2012). *Basisboek: methoden en technieken*. Groningen, Nederland: Noordhoff.
- Barth, L. A., Höchle, K., Lüdi, G., & Yanaprasart, P. (2009). La gestion du plurilinguisme au travail entre la « la philosophie » de l'entreprise et les pratiques spontanées. *Sociolinguistica*, 23, 32-52.
- Blommaert, J. (2011). The long language-ideological debate in Belgium. *Journal of Multicultural Discourses*, 6, 241-256.
- Charles, M., & Marschan-Piekkari, R. (2002). Language training for enhanced horizontal communication: A challenge for MNCs. *Business communication quarterly*, 65, 9-29.
- De Schutter, H. (2007). Language policy and political philosophy: On the emerging linguistic justice debate. *Language Problems & Language Planning*, 31(1), 1-23.
- Dunn, S., & Jasinski, D. (2009). The role of new hire orientation programs. *Journal of employment counseling*, 46, 115-127.
- European Commission. (2006). Europeans and their languages [Survey]. Geraadpleegd op http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_243_en.pdf
- Feely, A. J., & Harzing, A. W. (2003). Language management in multinational companies. *Cross-cultural management: An international journal*, 10, 37-52.
- Federale Overheid. (1966). De bestuurstaalwet: Wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken [Wet]. Geraadpleegd op http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=1966071831
- Federale Overheid. (1994). De gecoördineerde grondwet 17 februari 1994 [Wet]. Geraadpleegd op http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&table_name=wet&la=N&cn=1994021730
- Federale Overheid. (2010). Taalpremiëwet: Koninklijk Besluit van 13 juni 2010 tot toekenning van toelagen voor tweetaligheid aan de personeelsleden van het federaal administratief openbaar ambt [Wet]. Geraadpleegd op http://www.fedweb.belgium.be/nl/binaries/20100613_AR_KB_allocation_bilinguisme_tweetaligheidstoelage_tcm120-102792.pdf
- Fichte, J. G. (2000). Reden an die deutsche Nation. In H. Uerlings (Ed.), *Theorie der Romantik* (pp. 347-364).
- Franceschini, R. (2011). Multilingualism and multicompetence: A conceptual view. *The Modern Language Journal*, 95, 344-355.
- Friedrich, P., & Matsuda, A. (2010). When five words are not enough: a conceptual and terminological discussion of English as a Lingua Franca. *International Multilingual Research Journal*, 4, 20-30.

- Lüdi, G. (1996). Mehrsprachigkeit. In: H. Goeble, P. H. Nelde, Z. Starý, & W. Wölck (Eds.), *Kontaktlinguistik : ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung = Contactlinguistics* (pp. 233-245). Berlin, NY: de Gruyter.
- NMBS. (2013). Welkom bij NMBS: Gids voor nieuwe medewerkers [Brochure]. Geraadpleegd op <http://www.belgianrail.be/nl/corporate/in-de-kijker/~//media/C762AEF3DC3042B2B08FE6819FE9573D.ashx>
- NMBS. (2013). Jaarverslag van de NMBS Holding 2013. Geraadpleegd op <http://www.belgianrail.be/nl/corporate/in-de-kijker/~//media/248954BA23504C558A7659AC8CE05793.ashx>
- O'Donnell, P., & Toebosch, A. (2008). Multilingualism in Brussels: 'I'd rather speak English'. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 29, 154-169.
- Spolsky, B. (2004). *Language policy: Key topics in sociolinguistics*. Cambridge, NY: Cambridge University.
- Spolsky, B. (2009). *Language management*. Cambridge, NY: Cambridge University.
- Spolsky, B. (2012). What is language policy? In B. Spolsky (Ed.), *The Cambridge Handbook of Language Policy* (pp. 3-15). Cambridge, NY: Cambridge University.
- Steunpunt Taalwetwijzer. (2002). *De taalwetwijzer: Welke taal wanneer?* [Brochure]. Brussel, België: Arte-Print.
- Taalfilosofie. (2007). In L. ten Kate (Ed.), *Encyclopedie van de filosofie; Van de oudheid tot vandaag* (pp. 496-498). Amsterdam, Nederland: Uitgeverij Boom.
- Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. (1998). *Als goede burenen: Vlaanderen en de taalwetgeving* [Brochure]. België: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.
- Van Parijs, P. (2011). *Linguistic justice for Europe and for the world*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Vaste Commissie voor Taaltoezicht. (2008). Jaarverslag van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) over het jaar 2008. Geraadpleegd op http://www.briobrusssel.be/assets/jaarverslagen/jaarverslag_vcttaaltoezicht_2008_n.pdf
- Vaste Commissie voor Taaltoezicht. (2009). Jaarverslag van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) over het jaar 2009. Geraadpleegd op http://www.briobrusssel.be/assets/jaarverslagen/jaarverslag_vcttaaltoezicht_2009_n.pdf

10 Bijlagen

10.1 Matrix

De matrix vindt u op de volgende pagina's.

| Begrip | Dimensie | Indicatoren | Vragen en antwoordmogelijkheden | Q |
|---|-------------|---------------|---|-----------|
| Taalmanagement (<i>Language management</i>) | Regelgeving | Manager | Er is volgens mij een specifieke taalwetgeving die op overheidsdiensten van toepassing is. Ja Nee | 27 |
| | | | In welke taal/talen moet u volgens de Belgische taalwetgeving met een klant communiceren aan uw loket? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Nederlands Frans Duits Engels Andere: | 28 |
| | | | Er is volgens mij een specifiek taalbeleid bij de NMBS. Ja Nee | 29 |
| | | | In welke taal/talen moet u volgens het taalbeleid van de NMBS met een klant communiceren aan uw loket? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Nederlands Frans Duits Engels Andere: | 30 |
| | | Duidelijkheid | Heeft de NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband? Ja Nee | 32 |
| | | | Heeft de NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband? Ja Nee | 33 |

| | | | | |
|--|--|------------|--|-----------|
| | | | <p>Hoe heeft de NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband? Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) Via mondelinge communicatie Contractueel In het personeelshandboek Tijdens de infosessie</p> <p>Heeft de NMBS dit taalbeleid nog op een andere manier aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband? Ja, namelijk: Nee</p> | 34 |
| | | | <p>Hoe heeft de NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband? Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens)</p> <p>Tijdens een meeting waar er verschillende personeelsleden aanwezig waren In een nieuwsbrief Tijdens een persoonlijk gesprek</p> | 36 |
| | | | <p>Heeft de NMBS dit taalbeleid nog op een andere manier aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband? Ja, namelijk: Nee</p> | 37 |
| | | Taalpremie | <p>Krijgt u een taalvergoeding? Ja Nee</p> | 38 |
| | | | <p>Deze taalvergoeding is voor mij een motivatie om meerdere talen te spreken met klanten. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens)</p> | 39 |

| | | | | |
|--|--|---------------|---|-----------|
| | | | <p>Een taalvergoeding zou voor mij een motivatie zijn om meerdere talen te spreken met klanten. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens)</p> | 40 |
| | | Tevredenheid | <p>Ik ben tevreden over het taalbeleid van de NMBS. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens)</p> | 42 |
| | | | <p>Ik vind dat de NMBS een duidelijker taalbeleid moet overbrengen aan de commercieel bedienden. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens)</p> | 43 |
| | | | <p>Zou u wijzigingen wat betreft het taalbeleid van de NMBS willen aanbrengen? Ja Nee</p> | 44 |
| | | | <p>Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van de NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) Engels als gemeenschappelijke taal Taalopleidingen voor een van de drie landstalen (Nederlands, Frans, Duits) (indien nodig) Taalopleidingen voor een andere taal, namelijk:</p> | 45 |
| | | | <p>Zijn er nog andere wijzigingen die u aan het taalbeleid van de NMBS zou aanbrengen, indien u dit zou kunnen? Ja, namelijk: Nee</p> | 46 |
| | | Meertaligheid | <p>Mijn verantwoordelijke moedigt mij aan om verschillende talen met klanten te spreken. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens)</p> | 41 |

| | | | | |
|--|--|----------|--|-----------|
| | | | Ik vind het belangrijk dat meertaligheid vereist is voor mijn functie. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) | 47 |
| | | Taaltest | Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw aanwervingsproces bij de NMBS? Ja Nee | 48 |
| | | | Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Nederlands Frans Duits Engels | 49 |
| | | | Hoe hebt u deze taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Tijdens het mondelinge gedeelte van de aanwervingsperiode Mondeling via Selor Schriftelijk via Selor Andere: | 50 |
| | | | Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw dienstverband (dus na uw aanwerving) bij de NMBS? Ja Nee | 51 |
| | | | Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw dienstverband bij de NMBS afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Nederlands Frans Duits Engels | 52 |

| | | | | |
|--|--|-----------|---|-----------|
| | | | <p>Hoe hebt u deze taaltest tijdens uw dienstverband afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.</p> <p>Mondeling via Selor Schriftelijk via Selor Mondeling gesprek met een verantwoordelijke Andere:</p> | 53 |
| | | Opleiding | <p>Hebt u uw talenkennis via de NMBS bijgeschoold?</p> <p>Ja Nee</p> | 54 |
| | | | <p>Voor welke talen hebt u uw talenkennis via de NMBS bijgeschoold? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.</p> <p>Nederlands Frans Duits Engels Andere:</p> | 55 |
| | | | <p>Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via de NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.</p> <p>Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens)</p> <p>Nederlands Frans Duits Engels</p> | 56 |
| | | | <p>Ik heb behoefte om een opleiding voor een andere taal dan de bovenstaande via de NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.</p> <p>Ja, voor deze taal/talen: Nee</p> | 57 |

| | | | | |
|--|----------------------|----------------|---|----------|
| Taalpraktijken <i>(Language practices)</i> | Talenkennis | Taalbeheersing | Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context? Bijvoorbeeld: wanneer u klanten aan het loket bedient. Likertschaal (Niet, zeer slecht, slecht, matig, goed, zeer goed, perfect) Nederlands Frans Duits Engels | 3 |
| | | | Ik kan me gemakkelijk in een andere landstaal uitdrukken tegenover een klant. De Belgische landstalen zijn Nederlands, Frans en Duits. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) | 4 |
| | Externe communicatie | Moedertaal | Hoe vaak hebt u de afgelopen week uw moedertaal met klanten gesproken? Likertschaal (Niet, amper, een paar keer per week, bijna elke dag, een keer per dag, meermaals per dag, constant) | 6 |
| | | | Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan uw moedertaal met klanten gesproken? Likertschaal (Niet, amper, een paar keer per week, bijna elke dag, een keer per dag, meermaals per dag, constant) | 7 |
| | | Andere taal | Welke talen hebt u de afgelopen week met klanten gesproken? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Nederlands Frans Duits Engels Andere: | 5 |
| | | | Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? Likertschaal (Niet, amper, een paar keer per week, bijna elke dag, een keer per dag, meermaals per dag, constant) | 8 |

| | | | | |
|--|--|--|---|-----------|
| | | | Nederlands Frans Duits Engels | |
| | | | Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken? Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor u van toepassing is, hoeft u daar geen getal naast te zetten. Nederlands Frans Duits Engels Andere: | 9 |
| | | | Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) De klant beheerst de regiotaal niet De klant wil dat ik in zijn voorkeurstaal communiceer Ik voel me er goed bij om in de voorkeurstaal van de klant te communiceren Omdat het van me verwacht wordt Het gebeurt spontaan | 10 |
| | | | Zijn er nog andere redenen waarom u de afgelopen week ervoor gekozen hebt, om in een andere taal met een klant te communiceren? Ja, namelijk: Nee | 11 |
| | | | Ik bedien de klant meteen in de taal die hij /zij zelf gebruikt. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) | 12 |

| | | | | |
|--|--|-----------------|---|-----------|
| | | | <p>Hoe vaak heeft een klant de afgelopen week expliciet gevraagd om zijn/haar voorkeurstaal te spreken?</p> <p>Likertschaal (Niet, amper, een paar keer per week, bijna elke dag, een keer per dag, meermaals per dag, constant)</p> | 13 |
| | | | <p>Ik ben bereid een andere taal te spreken dan mijn moedertaal om met klanten te communiceren.</p> <p>Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens)</p> | 18 |
| | | | <p>Ik ben bereid de volgende taal/talen te spreken om met klanten te communiceren. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.</p> <p>Nederlands Frans Duits Engels Andere:</p> | |
| | | | <p>Hoe vaak bent u de afgelopen week veranderd van taal, als u een klant niet begreep (of andersom), zodat u toch kon communiceren.</p> <p>Likertschaal (Niet, amper, een paar keer per week, bijna elke dag, een keer per dag, meermaals per dag, constant)</p> | 19 |
| | | Miscommunicatie | <p>Hoe vaak hebt u de afgelopen week miscommunicatie met klanten ondervonden?</p> <p>Likertschaal (Niet, amper, een paar keer per week, bijna elke dag, een keer per dag, meermaals per dag, constant)</p> | 14 |
| | | | <p>Hoe vaak waren er de afgelopen week communicatieproblemen met een klant, zodat u hem/haar niet (goed) begreep? In de onderstaande tabel staan er verschillende redenen opgesomd.</p> <p>Likertschaal (Niet, amper, een paar keer per week, bijna elke dag, een keer per dag, meermaals per dag, constant)</p> <p>De klant begreep de regiotaal niet</p> | 15 |

| | | | | |
|---|-------------------------|--------------------------|---|-----------|
| | | | De klant had een onduidelijke uitspraak De klant had onvoldoende kennis van de woordenschat | |
| | | | Zijn er nog andere redenen waarom er communicatieproblemen ontstaan tussen u en de klant? | 16 |
| Taalovertuigingen (Language beliefs) | Externe communicatie | Voorkeur | Ik vind het aangenaam om met een klant in mijn moedertaal te communiceren. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) | 20 |
| | | | Ik vind het aangenaam om met een klant in zijn/haar voorkeurstaal te communiceren. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) | 21 |
| | | | Ik pas me aan de voorkeurstaal van de klant aan. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) | 22 |
| | | Talenkennis collega's | Ik vind dat collega's in Vlaanderen de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) Nederlands Frans Duits Engels | 23 |
| | | | Ik vind dat collega's in Brussel de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken. Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens) Nederlands Frans Duits Engels | 24 |

| | | | | |
|-------------------|------------------------|------------|---|-----------|
| | | | <p>Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.</p> <p>Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens)</p> <p>Nederlands Frans Duits Engels</p> | 25 |
| | | | <p>Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.</p> <p>Likertschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, noch eens noch oneens, eerder eens, eens, helemaal eens)</p> <p>Nederlands Frans Duits Engels</p> | 26 |
| Medewerker | Talenkennis | Moedertaal | <p>Wat is uw moedertaal? Meerdere antwoorden zijn mogelijk, indien u meertalig bent opgevoegd.</p> <p>Nederlands Frans Duits Engels Andere: ...</p> | 2 |
| | Demografische gegevens | Geslacht | <p>Wat is uw geslacht?</p> <p>Man Vrouw</p> | 58 |
| | | Leeftijd | <p>Wat is uw leeftijd?</p> <p>18-24 25-34</p> | 59 |

| | | | | |
|--|----------------|--------------|---|-----------|
| | | | 35-44 45-54 55+ | |
| | | Woonplaats | Waar woont u? Gelieve uw postcode in te vullen. | 60 |
| | Tewerkstelling | Locatie | In welk NMBS-station werkt u? | |
| | | | Aan welk loket werkt u? Loket voor binnenlands verkeer Loket voor internationaal verkeer Beide | |
| | | Aantal jaren | Hoeveel jaar werkt u als commercieel bediende bij de NMBS? 0-5 6-10 11-15 16-20 21-25 26-30 31-35 36-40 41+ | 63 |
| | | Aantal uren | Hoeveel uren per week werkt u voor de NMBS? Gelieve een getal in te vullen. | 64 |

10.2 Begeleidende tekst voor enquête

Nederlandstalige versie:

In het kader van onze scriptie voor de Master Meertalige Professionele Communicatie (Universiteit Antwerpen) zouden we u graag uitnodigen om deel te nemen aan een enquête over het **taalbeleid van NMBS**. De enquête zelf duurt ongeveer een kwartier.

Er worden ook **3 x 2 Kinepolistickets** onder de deelnemers verloot. De winnaars worden persoonlijk op de hoogte gebracht.

Bent u een commerciële bediende, geeft u graag uw mening over het taalbeleid van NMBS en maakt u graag kans op 2 Kinepolistickets, neem dan deel aan onze enquête via deze link:

https://uantwerpen.eu.qualtrics.com/SE/?SID=SV_0MMcKGGCsGP7zwN

Hartelijk bedankt,

Nirina Rafidison
Rebecca Van Herck
Kristina von Krauss

Franstalige versie:

Dans le cadre de notre thèse à l'Université d'Anvers, le sujet de notre étude se porte sur le plurilinguisme à la SNCB dans l'interaction entre les employés commerciaux et les clients aux guichets, nous aimerons vous inviter à participer à notre enquête. Cette enquête sur la politique quant à l'utilisation de la langue à la SNCB durera environ un quart d'heure.

3 x 2 tickets de Kinépolis seront mises en loterie pour les participants de cette enquête. Les gagnants seront contactés personnellement.

Êtes-vous un(e) employé(e) commercial(e), aimeriez-vous donner votre opinion sur la politique quant à l'utilisation de la langue à la SNCB et aimeriez-vous tenter votre chance pour gagner 2 tickets de Kinépolis, alors participez à notre enquête via ce lien :

https://uantwerpen.eu.qualtrics.com/SE/?SID=SV_0MMcKGGCsGP7zwN&Q_lang=FR

Merci,

Nirina Rafidison
Rebecca Van Herck
Kristina von Krauss



10.3 Enquête

Nederlandstalige versie:

Q1 Welkom! We willen u ten eerste hartelijk danken voor uw deelname aan ons onderzoek en voor het invullen van onze vragenlijst. In het kader van onze masterscriptie aan de Universiteit Antwerpen, doen wij onderzoek naar meertaligheid op de werkvloer bij NMBS met het oog op de interactie van commerciële bedienden met klanten aan de loketten. De volgende enquête bevat een aantal multiple choice vragen. Er zijn geen foute antwoorden, enkel uw mening telt! We garanderen dat uw antwoorden volledig anoniem blijven. Gelieve alle vragen te beantwoorden, ook al lijken er misschien enkele op elkaar. Het invullen van de enquête zal ongeveer een kwartier in beslag nemen. Wilt u ook kans maken op twee van de zes Kinepolistickets? Vergeet dan zeker niet op het einde van de vragenlijst uw e-mailadres in te vullen. De winnaars worden persoonlijk op de hoogte gebracht.

Q2 Wat is uw moedertaal? Meerdere antwoorden zijn mogelijk, indien u meertalig bent opgevoed.

- Nederlands (1)
- Frans (2)
- Duits (3)
- Engels (4)
- Andere: (5) _____

Q3 Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context? Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.

| | Niet (1) | Zeerslecht (2) | Slecht (3) | Matig (4) | Goed (5) | Zeergoed (6) | Perfect (7) |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nederlands (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Frans (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Duits (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Engels (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Q4 Ik kan me gemakkelijk in een andere landstaal uitdrukken tegenover een klant. De Belgische landstalen zijn Nederlands, Frans en Duits.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)

Q5 Welke talen hebt u de afgelopen week met klanten gesproken?Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Nederlands (1)
- Frans (2)
- Duits (3)
- Engels (4)
- Andere: (5) _____

Q6 Hoe vaak hebt u de afgelopen week uw moedertaal met klanten gesproken?

- Niet (1)
- Amper (2)
- Een paar keer per week (3)
- Bijna elke dag (4)
- Een keer per dag (5)
- Meermaals per dag (6)
- Constant (7)



Q7 Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan uw moedertaal met klanten gesproken?

- Niet (1)
- Amper (2)
- Een paar keer per week (3)
- Bijna elke dag (4)
- Een keer per dag (5)
- Meermaals per dag (6)
- Constant (7)

Q8 Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken?

| | Niet (1) | Amper (2) | Een paar keer per week (3) | Bijna elke dag (4) | Een keer per dag (5) | Meermaals per dag (6) | Constant (7) |
|----------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nederlands (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Frans (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Duits (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Engels (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q9 Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken? Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor u van toepassing is, hoeft u daar geen getal naast te zetten.

_____ Nederlands (1)

_____ Frans (2)

_____ Duits (3)

_____ Engels (4)

_____ Andere: (5)



Q10 Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren?

| | Helemaal oneens (1) | Oneens (2) | Eerder oneens (3) | Noch eens, noch oneens (4) | Eerder eens (5) | Eens (6) | Helemaal eens (7) |
|--|---------------------------|-----------------------|-------------------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| De klant beheerst de regiotaal niet (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De klant wil dat ik in zijn voorkeurstaal communiceer (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ik voel me er goed bij om in de voorkeurstaal van de klant te communiceren (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Omdat het van me verwacht wordt (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Het gebeurt spontaan (5) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Q11 Zijn er nog andere redenen waarom u de afgelopen week ervoor gekozen hebt, om in een andere taal met een klant te communiceren?

- Ja, namelijk: (1) _____
- Nee (2)

Q12 Ik bedien de klant meteen in de taal die hij/zij zelf gebruikt.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)

Q13 Hoe vaak heeft een klant de afgelopen week expliciet gevraagd om zijn/haar voorkeurstaal te spreken?

- Niet (1)
- Amper (2)
- Een paar keer per week (3)
- Bijna elke dag (4)
- Een keer per dag (5)
- Meermaals per dag (6)
- Constant (7)

Q14 Hoe vaak hebt u de afgelopen week miscommunicatie met klanten ondervonden?



- Niet (1)
- Amper (2)
- Een paar keer per week (3)
- Bijna elke dag (4)
- Een keer per dag (5)
- Meermaals per dag (6)
- Constant (7)

Q15 Hoe vaak waren er de afgelopen week communicatieproblemen met een klant, zodat u hem/haar niet (goed) begreep? In de onderstaande tabel staan er verschillende redenen opgesomd.

| | Niet (1) | Amper (2) | Een paar keer per week (3) | Bijna elke dag (4) | Een keer per dag (5) | Meermaals per dag (6) | Constant (7) |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| De klant begreep de regiotaal niet (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De klant had een onduidelijke uitspraak (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De klant had onvoldoende kennis van de woordenschat (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q16 Zijn er nog andere redenen waarom er communicatieproblemen ontstaan tussen u en de klant?

Q17 Ik ben bereid een andere taal te spreken dan mijn moedertaal om met klanten te communiceren



- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)

Answer If Ik ben bereid een andere taal te spreken dan mijn moedertaal om met klanten te communiceren Helemaal oneens Is Not Selected

Q18 Ik ben bereid de volgende taal/talen te spreken om met klanten te communiceren. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Nederlands (1)
- Frans (2)
- Duits (3)
- Engels (4)
- Andere: (5) _____

Q19 Hoe vaak bent u de afgelopen week veranderd van taal, als u een klant niet begreep (of andersom), zodat u toch kon communiceren.



- Niet (1)
- Amper (2)
- Een paar keer per week (3)
- Bijna elke dag (4)
- Een keer per dag (5)
- Meermaals per dag (6)
- Constant (7)

Q20 Ik vind het aangenaam om met een klant in mijn moedertaal te communiceren.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)



Q21 Ik vind het aangenaam om met een klant in zijn/haar voorkeurstaal te communiceren.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)

Q22 Ik pas me aan de voorkeurstaal van de klant aan.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)

Q23 Ik vind dat collega's in Vlaanderen de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.



| | Helemaal oneens (1) | Oneens (2) | Eerder oneens (3) | Noch eens, noch oneens (4) | Eerder eens (5) | Eens (6) | Helemaal eens (7) |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nederlands (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Frans (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Duits (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Engels (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q24 Ik vind dat collega's in Brussel de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.

| | Helemaal oneens (1) | Oneens (2) | Eerder oneens (3) | Noch eens, noch oneens (4) | Eerder eens (5) | Eens (6) | Helemaal eens (7) |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nederlands (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Frans (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Duits (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Engels (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Q25 Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.

| | Helemaal oneens (1) | Oneens (2) | Eerder oneens (3) | Noch eens, noch oneens (4) | Eerder eens (5) | Eens (6) | Helemaal eens (7) |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nederlands (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Frans (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Duits (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Engels (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q26 Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.

| | Helemaal oneens (1) | Oneens (2) | Eerder oneens (3) | Noch eens, noch oneens (4) | Eerder eens (5) | Eens (6) | Helemaal eens (7) |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nederlands (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Frans (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Duits (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Engels (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Q27 Er is volgens mij een specifieke taalwetgeving die op overheidsdiensten van toepassing is.

- Ja (1)
- Nee (2)

Q28 In welke taal/talen moet u volgens de Belgische taalwetgeving met een klant communiceren aan uw loket? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Nederlands (1)
- Frans (2)
- Duits (3)
- Engels (4)
- Andere: (5) _____

Q29 Er is volgens mij een specifiek taalbeleid bij NMBS.

- Ja (1)
- Nee (2)



Q30 In welke taal/talen moet u volgens het taalbeleid van NMBS met een klant communiceren aan uw loket? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Nederlands (1)
- Frans (2)
- Duits (3)
- Engels (4)
- Andere (5) _____

Q31 Het taalbeleid van NMBS promoot meertaligheid voor de communicatie naar klanten toe.

Q32 Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?

- Ja (1)
- Nee (2)

Q33 Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?

- Ja (1)
- Nee (2)



Answer If Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld in het begin van uw carrière? Ja Is Selected

Q34 Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?

| | Helemaal oneens (1) | Oneens (2) | Eerder oneens (3) | Noch eens, noch oneens (4) | Eerder eens (5) | Eens (6) | Helemaal eens (7) |
|-------------------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Via mondelinge communicatie (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Contractueel (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| In het personeelshandboek (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tijdens de infosessie (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Answer If Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband? Ja Is Selected

Q35 Heeft NMBS dit taalbeleid nog op een andere manier aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?

- Ja, namelijk: (1) _____
- Nee (2)



Answer If Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband? Ja
Is Selected

Q36 Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?

| | Helemaal oneens (1) | Oneens (2) | Eerder oneens (3) | Noch eens, noch oneens (4) | Eerder eens (5) | Eens (6) | Helemaal eens (7) |
|---|---------------------------|-----------------------|-------------------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Tijdens een meeting waar er verschillende personeelsleden aanwezig waren (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| In een nieuwsbrief (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tijdens een persoonlijk gesprek (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Answer If Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband? Ja
Is Selected

Q37 Heeft NMBS dit taalbeleid nog op een andere manier aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?

- Ja, namelijk: (1) _____
- Nee (2)

Q38 Krijgt u een taalvergoeding?



- Ja (1)
- Nee (2)

Answer If Krijgt u een taalvergoeding? Ja Is Selected

Q39 Deze taalvergoeding is voor mij een motivatie om meerdere talen te spreken met klanten.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)

Answer If Krijgt u een taalvergoeding? Nee Is Selected

Q40 Een taalvergoeding zou voor mij een motivatie zijn om meerdere talen te spreken met klanten.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)

Q41 Mijn verantwoordelijke moedigt mij aan om verschillende talen met klanten te spreken.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)



Q42 Ik ben tevreden over het taalbeleid van NMBS.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)

Q43 Ik vind dat NMBS een duidelijker taalbeleid moet overbrengen aan de commerciële bedienden.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)

Q44 Zou u wijzigingen wat betreft het taalbeleid van NMBS willen aanbrengen?

- Ja (1)
- Nee (2)



Answer If Zou u wijzigingen wat betreft het taalbeleid van de NMBS willen aanbrengen? Ja Is Selected

Q45 Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen?

| | Helemaal oneens (1) | Oneens (2) | Eerder oneens (3) | Noch eens, noch oneens (4) | Eerder eens (5) | Eens (6) | Helemaal eens (7) |
|--|---------------------------|-----------------------|-------------------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Engels als gemeenschappelijke taal (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Taalopleidingen voor een van de drie landstalen (Nederlands, Frans, Duits) (indien nodig) (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Taalopleidingen voor een andere taal, namelijk: (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q46 Zijn er nog andere wijzigingen die u aan het taalbeleid van NMBS zou aanbrengen, indien u dit zou kunnen?

- Ja, namelijk (1) _____
- Nee (2)



Q47 Ik vind het belangrijk dat meertaligheid vereist is voor mijn functie.

- Helemaal oneens (1)
- Oneens (2)
- Eerder oneens (3)
- Noch eens, noch oneens (4)
- Eerder eens (5)
- Eens (6)
- Helemaal eens (7)

Q48 Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw aanwervingsproces bij NMBS?

- Ja (1)
- Nee (2)

Answer If Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw sollicitatieproces? Ja Is Selected

Q49 Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Nederlands (1)
- Frans (2)
- Duits (3)
- Engels (4)

Answer If Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw sollicitatieproces? Ja Is Selected

Q50 Hoe hebt u deze taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Tijdens het mondelinge gedeelte van de aanwervingsperiode (1)
- Mondeling via Selor (2)
- Schriftelijk via Selor (3)
- Andere: (4) _____



Q51 Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw dienstverband (dus na uw aanwerving) bij NMBS?

- Ja (1)
- Nee (2)

Answer If Ik ben tijdens mijn carrière (dus na mijn aanwerving) bij NMBS op mijn taalkennis getest. Ja Is Selected

Q52 Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw dienstverband bij NMBS afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Nederlands (1)
- Frans (2)
- Duits (3)
- Engels (4)

Q53 Hoe hebt u deze taaltest tijdens uw dienstverband afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Mondeling via Selor (1)
- Schriftelijk via Selor (2)
- Mondeling gesprek met een verantwoordelijke (3)
- Andere: (4) _____

Q54 Hebt u uw talenkennis via NMBS bijgeschoold?

- Ja (1)
- Nee (2)



Answer If Hebt u uw taalkennis via NMBS bijgeschoold? Ja Is Selected

Q55 Voor welke talen hebt u uw talenkennis via NMBS bijgeschoold? (Meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- Nederlands (1)
- Frans (2)
- Duits (3)
- Engels (4)
- Andere: (5) _____

Q56 Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.

| | Helemaal oneens (1) | Oneens (2) | Eerder oneens (3) | Noch eens, noch oneens (4) | Eerder eens (5) | Eens (6) | Helemaal eens (7) |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nederlands (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Frans (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Duits (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Engels (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q57 Ik heb behoefte om een opleiding voor een andere taal dan de bovenstaanden via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.

- Ja, voor deze taal/talen (1) _____
- Nee (2)



Q58 Wat is uw geslacht?



- Man (1)
- Vrouw (2)

Q59 Wat is uw leeftijd?

- 18-24 (1)
- 25-34 (2)
- 35-44 (3)
- 45-54 (4)
- 55+ (5)

Q60 Waar woont u? Gelieve uw postcode in te vullen.

Q61 In welk NMBS-station werkt u?

Q62 Aan welk loket werkt u?

- Loket voor binnenlands verkeer (1)
- Loket voor internationaal verkeer (2)
- Beide (3)

Q63 Hoeveel jaar werkt u als commercieel bediende bij NMBS?

- 0-5 (1)
- 6-10 (2)
- 11-15 (3)
- 16-20 (4)
- 21-25 (5)
- 26-30 (6)
- 31-35 (7)
- 36-40 (8)
- 41+ (9)

Q64 Hoeveel uren per week werkt u voor NMBS? Gelieve een getal in te vullen.



Q65 Hebt u nog opmerkingen of suggesties wat betreft het taalbeleid van NMBS?

Q66 Bedankt voor het invullen van de survey! Indien u kans wil maken op 2 cinematickets van Kinopolis, gelieve hieronder uw e-mailadres in te vullen. Uw antwoorden zijn anoniem en worden niet geassocieerd met uw e-mailadres.

Q67 Uw e-mailadres:

Q68 Vergeet niet om te klikken op de pijl rechtsonder zodat uw antwoorden worden geregistreerd. Bedankt!

Franstalige versie:

Q1 Bienvenue ! Tout d'abord merci de participer à notre recherche et de prendre le temps de remplir l'enquête suivante. Dans le cadre de notre thèse à l'Université d'Anvers, le sujet de notre étude se porte sur le plurilinguisme à la SNCB dans l'interaction entre les employés commerciaux et les clients aux guichets. L'enquête suivante contient plusieurs questions à choix multiples. Nous insistons sur le fait qu'il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse. Seule votre opinion compte. Nous garantissons que les réponses seront traitées anonymement et insistons aussi sur l'importance de compléter toutes les questions, même si selon vous certaines se ressemblent. Cette enquête durera environ un quart d'heure. Voulez-vous également tenter votre chance de gagner deux des six tickets de Kinépolis ? Alors n'oubliez pas de nous laisser votre adresse e-mail dans l'espace prévu à cet effet à la fin de l'enquête. Les gagnants seront tirés au sort et contactés personnellement.

Q2 Quelle est votre langue maternelle ? Plusieurs réponses sont possible si vous avez eu une éducation multilingue.

- Néerlandais (1)
- Français (2)
- Allemand (3)
- Anglais (4)
- Autres : (5) _____



Q3 Dans quelle mesure maîtrisez-vous les langues suivantes dans un contexte oral et formel ? Par exemple : quand vous servez des clients au guichet.

| | Pas (1) | Très mal (2) | Mal (3) | Moyen (4) | Bien (5) | Très bien (6) | Parfait (7) |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Néerlandais (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Français (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Allemand (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anglais (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q4 Je sais m'exprimer facilement dans une autre langue nationale avec les clients. Les trois langues nationales belges sont le français, le néerlandais et l'allemand.

- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Q5 Quelles langues avez-vous utilisé avec les clients la semaine dernière ? Plusieurs réponses sont possibles.

- Néerlandais (1)
- Français (2)
- Allemand (3)
- Anglais (4)
- Autres : (5) _____

Q6 A quelle fréquence avez-vous parlé votre langue maternelle avec les clients ?

- Pas du tout (1)
- Très peu (2)
- Quelques fois par semaine (3)
- Presque tous les jours (4)
- Une fois par jour (5)
- Plusieurs fois par jour (6)
- Constamment (7)

Q7 A quelle fréquence avez-vous parlé une autre langue que votre langue maternelle avec les clients?

- Pas du tout (1)
- Très peu (2)
- Une fois par semaine (3)
- Presque tous les jours (4)
- Une fois par jour (5)
- Plusieurs fois par jour (6)
- Constamment (7)

Q8 A quelle fréquence avez-vous parlé les langues suivantes la semaine dernière ?

| | Pas du tout (1) | Très peu (2) | Une fois par semaine (3) | Presque tous les jours (4) | Une fois par jour (5) | Plusieurs fois par jour (6) | Constamment (7) |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Néerlandais (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Français (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Allemand (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anglais (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Q9 Classez les langues suivantes de 1 à 5 par ordre de fréquence d'utilisation sur base de la semaine dernière. Le chiffre 1 représente la langue que vous avez le plus utilisée, et le chiffre 5 la langue la moins utilisée. Ne remplissez aucun chiffre à côté d'une des langues si vous ne l'avez pas utilisée.

_____ Néerlandais (1)

_____ Français (2)

_____ Allemand (3)

_____ Anglais (4)

_____ Autres : (5)



Q10 Toujours sur base de la semaine passée, pourquoi avez-vous choisi de communiquer dans une autre langue avec un client ?

| | Pas du tout d'accord (1) | Pas d'accord (2) | Plutôt pas d'accord (3) | Ni oui, ni non (4) | Plutôt d'accord (5) | D'accord (6) | Tout à fait d'accord (7) |
|---|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Le client ne maîtrise pas la langue régionale (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Le client veut que je communique dans sa langue de préférence (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Je me sens bien de communiquer dans la langue de préférence du client (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Parce que c'est ce que l'on attend de moi (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ça se passe spontanément (5) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Q11 Y a-t-il encore d'autres raisons qui vous ont poussé(e) à communiquer dans une autre langue avec un client la semaine dernière ?

- Oui, c'est-à-dire ; (1) _____
- Non (2)

Q12 Je sers le client tout de suite dans la langue qu'il/elle utilise.

- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Q13 Combien de fois est-ce qu'un client a explicitement demandé à parler dans sa langue de préférence la semaine dernière ?

- Pas du tout (1)
- Très peu (2)
- Quelques fois par semaine (3)
- Presque tous les jours (4)
- Une fois par jour (5)
- Plusieurs fois par jour (6)
- Constamment (7)



Q14 Combien de fois avez-vous ressenti une mauvaise communication avec les clients la semaine dernière ?

- Pas du tout (1)
- Très peu (2)
- Une fois par semaine (3)
- Presque tous les jours (4)
- Une fois par jour (5)
- Plusieurs fois par jour (6)
- Constamment (7)

Q15 Combien de fois y avait-il des problèmes de communication avec un client de telle sorte que vous ne le compreniez pas ? Dans le tableau ci-dessous plusieurs raisons sont énumérées.

| | Pas du tout (1) | Très peu (2) | Plusieurs fois par semaine (3) | Presque tous les jours (4) | Une fois par jour (5) | Plusieurs fois par jour (6) | Constamment (7) |
|--|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Le client ne comprenait pas la langue régionale (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Le client n'avait pas une prononciation claire (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Le client n'avait pas assez de connaissance de vocabulaire | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



| | | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|
| (3) | | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|

Q16 Y a-t-il encore d'autres raisons pour lesquelles des problèmes de communication naissent entre vous et un client ?

Q17 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec la proposition suivante : Je suis prêt à parler une autre langue que ma langue maternelle pour communiquer avec les clients.



- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Answer If Ik ben bereid een andere taal te spreken dan mijn moedertaal om met klanten te communiceren Helemaal oneens Is Not Selected

Q18 Je suis prêt à parler les langues suivantes afin de communiquer avec les clients. Plusieurs réponses sont possibles.

- Néerlandais (1)
- Français (2)
- Allemand (3)
- Anglais (4)
- Autres : (5) _____

Q19 Combien de fois avez-vous changé de langue la semaine dernière quand vous n'avez pas compris un client (ou quand un client vous n'a pas compris), afin de pouvoir mieux communiquer ?

- Pas du tout (1)
- Très peu (2)
- Quelques fois par semaine (3)
- Presque tous les jours (4)
- Une fois par jour (5)
- Plusieurs fois par jour (6)
- Constamment (7)



Q20 Je trouve agréable de pouvoir communiquer dans ma langue maternelle avec un client.

- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Q21 Je trouve agréable de communiquer dans la langue de préférence du client.

- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Q22 Je m'adapte à la langue de préférence du client.

- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)



Q23 Je trouve que les collègues en Flandre doivent savoir parler les langues suivantes avec les clients.

| | Pas du tout d'accord (1) | Pas d'accord (2) | Plutôt pas d'accord (3) | Ni oui, ni non (4) | Plutôt d'accord (5) | D'accord (6) | Tout à fait d'accord (7) |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Néerlandais (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Français (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Allemand (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anglais (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q24 Je trouve que les collègues à Bruxelles doivent savoir parler les langues suivantes avec les clients.

| | Pas du tout d'accord (1) | Pas d'accord (2) | Plutôt pas d'accord (3) | Ni oui, ni non (4) | Plutôt d'accord (5) | D'accord (6) | Tout à fait d'accord (7) |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Néerlandais (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Français (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Allemand (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anglais (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Q25 Je trouve que les collègues dans la Communauté Francophone doivent savoir parler les langues suivantes avec les clients.

| | Pas du tout d'accord (1) | Pas d'accord (2) | Plutôt pas d'accord (3) | Ni oui, ni non (4) | Plutôt d'accord (5) | D'accord (6) | Tout à fait d'accord (7) |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Néerlandais (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Français (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Allemand (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anglais (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q26 Je trouve que les collègues dans la Communauté Germanophone doivent savoir parler les langues suivantes avec les clients.

| | Pas du tout d'accord (1) | Pas d'accord (2) | Plutôt pas d'accord (3) | Ni oui, ni non (4) | Plutôt d'accord (5) | D'accord (6) | Tout à fait d'accord (7) |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Néerlandais (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Français (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Allemand (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anglais (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Q27 Selon moi, il y a une législation concernant l'utilisation de la langue qui s'applique spécifiquement aux services publics.

- Oui (1)
- Non (2)

Q28 Selon la législation belge concernant l'utilisation de la langue, dans quelle(s) langue(s) devez-vous communiquer avec un client à votre guichet? Plusieurs réponses sont possibles.

- Néerlandais (1)
- Français (2)
- Allemand (3)
- Anglais (4)
- Autres : (5) _____

Q29 Selon moi, il y a une politique spécifique quant à l'utilisation de la langue à la SNCB.

- Oui (1)
- Non (2)

Q30 Selon la politique quant à l'utilisation de la langue à la SNCB, dans quelle(s) langue(s) devez-vous communiquer avec un client à votre guichet ? Plusieurs réponses sont possibles.

- Néerlandais (1)
- Français (2)
- Allemand (3)
- Anglais (4)
- Autres : (5) _____

Q31 La politique quant à l'utilisation de la langue de la SNCB promeut le multilinguisme pour la communication envers les clients.



Q32 La SNCB vous a-t-elle bien communiqué cette politique quant à l'utilisation de la langue au début de votre contrat de travail ?

- Oui (1)
- Non (2)

Q33 La SNCB vous a-t-elle bien communiqué cette politique quant à l'utilisation de la langue pendant votre contrat de travail ?

- Oui (1)
- Non (2)



Answer If Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld in het begin van uw carrière? Ja Is Selected

Q34 Comment la SNCB vous a-t-elle communiqué cette politique quant à l'utilisation de la langue au début de votre contrat de travail ?

| | Pas du tout d'accord (1) | Pas d'accord (2) | Plutôt pas d'accord (3) | Ni oui, ni non (4) | Plutôt d'accord (5) | D'accord (6) | Tout à fait d'accord (7) |
|---|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Par communication orale (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Contractuellement (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dans le carnet d'accueil de l'employé (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pendant une session d'information (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Answer If Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband? Ja Is Selected

Q35 La SNCB vous a-t-elle communiqué cette politique quant à l'utilisation de la langue d'une autre façon au début de votre contrat de travail ?

- Oui, c'est-à-dire ; (1) _____
- Non (2)

Answer If Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband? Ja Is Selected

Q36 Comment la SNCB vous a-t-elle vous communiqué la politique quant à l'utilisation de la langue pendant votre contrat de travail ?

| | Pas du tout d'accord (1) | Pas d'accord (2) | Plutôt pas d'accord (3) | Ni oui, ni non (4) | Plutôt d'accord (5) | D'accord (6) | Tout à fait d'accord (7) |
|---|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Pendant un meeting où plusieurs employés étaient présents (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dans un bulletin d'information (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pendant une conversation personnelle (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Answer If Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband? Ja
Is Selected

Q37 La SNCB vous a-t-elle encore communiqué cette politique quant à l'utilisation de la langue d'une autre façon pendant votre contrat de travail ?

- Oui, c'est-à-dire ; (1) _____
- Non (2)

Q38 Recevrez-vous une compensation quand vous suivez et réussissez pour un cours de langue ?



- Oui (1)
- Non (2)

Answer If Krijgt u een taalvergoeding? Ja Is Selected

Q39 Cette compensation de langue est pour moi une motivation pour communiquer dans plusieurs langues avec les clients.

- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Answer If Krijgt u een taalvergoeding? Nee Is Selected

Q40 Une telle compensation serait une motivation pour moi pour communiquer dans plusieurs langues avec les clients.

- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Q41 Mon responsable m'encourage à parler différentes langues avec les clients.



- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Q42 Je suis content(e) de la politique quant à l'utilisation de la langue de la SNCB.

- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Q43 Je trouve que la SNCB devrait communiquer sa politique quant à l'utilisation de la langue plus clairement aux employés commerciaux.

- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Q44 Voudriez-vous changer quelque chose à la politique de l'utilisation de la langue de la SNCB ?

- Oui (1)
- Non (2)

Answer If Zou u wijzigingen wat betreft het taalbeleid van de NMBS willen aanbrengen? Ja Is Selected

Q45 Quels changements ferriez-vous à la politique de langue de la SNCB si vous en aviez le pouvoir ?

| | Pas du tout d'accord (1) | Pas d'accord (2) | Plutôt pas d'accord (3) | Ni oui, ni non (4) | Plutôt d'accord (5) | D'accord (6) | Tout à fait d'accord (7) |
|--|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Anglais comme langue véhiculaire (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Des formations de langue pour une des trois langues nationales (français, néerlandais, allemand) (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Des formations de langue pour une autre langue, c'est-à-dire ; (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Q46 Y-a-t-il encore d'autres changements que vous voudriez apporter à la politique de langue de la SNCB ?

- Oui, c'est-à-dire ; (1) _____
- Non (2)

Q47 Je trouve qu'être multilingue est une exigence importante pour ma fonction.



- Pas du tout d'accord (1)
- Pas d'accord (2)
- Plutôt pas d'accord (3)
- Ni oui, ni non (4)
- Plutôt d'accord (5)
- D'accord (6)
- Tout à fait d'accord (7)

Q48 Avez-vous fait un test de langue avant d'être embauché(e) chez la SNCB ?

- Oui (1)
- Non (2)

Answer If Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw sollicitatieproces? Ja Is Selected

Q49 Pour quelles langues avez-vous fait un test de langue avant d'être embauché(e) ? Plusieurs réponses sont possibles.

- Néerlandais (1)
- Français (2)
- Allemand (3)
- Anglais (4)

Answer If Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw sollicitatieproces? Ja Is Selected

Q50 Comment avez-vous fait ce test de langue ? Plusieurs réponses sont possibles.

- Pendant la partie orale de la période d'embauche (1)
- Oral par Selor (2)
- Écrit par Selor (3)
- Autres : (4) _____



Q51 Pendant mon contrat de travail (donc après avoir été embauché(e)) chez la SNCB j'ai été testé(e) sur mes connaissances langagières.

- Oui (1)
- Non (2)

Answer If ik ben tijdens mijn carrière (dus na mijn aanwerving) bij NMBS op mijn taalkennis getest. Ja Is Selected

Q52 J'ai été testé(e) sur mes connaissances des langues suivantes pendant mon contrat de travail chez la SNCB. Plusieurs réponses sont possible.

- Néerlandais (1)
- Français (2)
- Allemand (3)
- Anglais (4)

Q53 Comment avez-vous fait ce test de langue ? Plusieurs réponses sont possibles.

- Oralement par Selor (1)
- Par écrit par Selor (2)
- Conversation orale avec un responsable (3)
- Autres : (4) _____

Q54 Avez-vous perfectionné vos connaissances langagières via la SNCB?



- Oui (1)
- Non (2)

Answer If Hebt u uw taalkennis via NMBS bijgeschoold? Ja Is Selected

Q55 Pour quelle(s) langue(s) avez-vous perfectionné vos connaissances via la SNCB ? Plusieurs réponses sont possible.

- Néerlandais (1)
- Français (2)
- Allemand (3)
- Anglais (4)
- Autres ; (5) _____

Q56 Je ressens le besoin de suivre une formation avec la SNCB pour les langues suivantes, afin de mieux pouvoir servir les clients.

| | Pas du tout d'accord (1) | Pas d'accord (2) | Plutôt pas d'accord (3) | Ni oui, ni non (4) | Plutôt d'accord (5) | D'accord (6) | Tout à fait d'accord (7) |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Néerlandais (1) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Français (2) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Allemand (3) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anglais (4) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Q57 Je ressens le besoin de suivre une formation avec la SNCB pour une autre langue, afin de mieux pouvoir servir les client.

- Oui, pour la/les langue(s) suivante(s) ; (1) _____
- Non (2)

Q58 Quel est votre sexe ?

- Homme (1)
- Vrouw (2)

Q59 Quel âge avez-vous ?

- 18-24 (1)
- 25-34 (2)
- 35-44 (3)
- 45-54 (4)
- 55-64 (5)



Q60 Dans quelle commune habitez-vous ? Donnez votre code postal s'il vous plaît.

Q61 Dans quelle gare travaillez-vous ?

Q62 À quel guichet travaillez-vous ?

- Guichet pour le transport national (1)
- Guichet pour le transport international (2)
- Les deux (3)

Q63 Depuis combien d'années travaillez-vous comme employé(e) commercial(e) pour la SNCB ?

- 0-5 (1)
- 6-10 (2)
- 11-15 (3)
- 16-20 (4)
- 21-25 (5)
- 26-30 (6)
- 31-35 (7)
- 36-40 (8)
- 41+ (9)

Q64 Combien d'heures par semaine travaillez-vous pour la SNCB ? Merci de donner un nombre d'heures en chiffres.

Q65 Avez-vous encore des remarques ou des suggestions concernant la politique quant à l'utilisation de la langue de la SNCB ?

Q66 Merci beaucoup d'avoir rempli cette enquête ! Si vous voulez gagner 2 tickets de cinéma de Kinopolis, laissez-nous votre adresse e-mail ci-dessous. Vos réponses seront traitées anonymement et ne seront pas associées avec votre adresse e-mail.

Q67 Votre adresse e-mail :

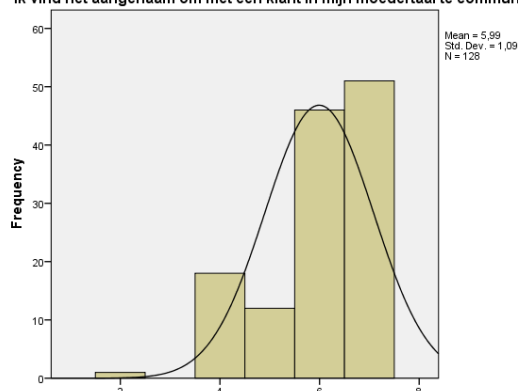
Q68 N'oubliez pas de cliquer sur la flèche en bas à droite afin d'enregistrer et d'envoyer vos réponses.
Merci !

10.4 Visuele resultaten van de analyses van de vragenlijst: histogrammen en staafdiagrammen

Vlaanderen

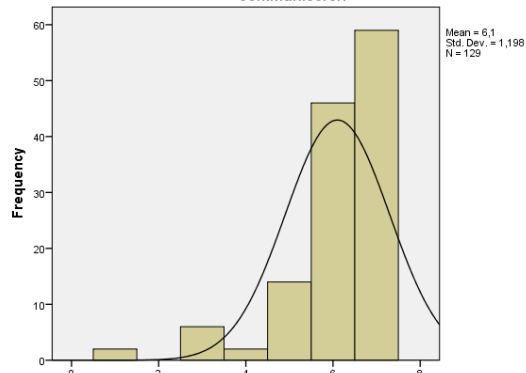
Language beliefs

Ik vind het aangenaam om met een klant in mijn moedertaal te communiceren.



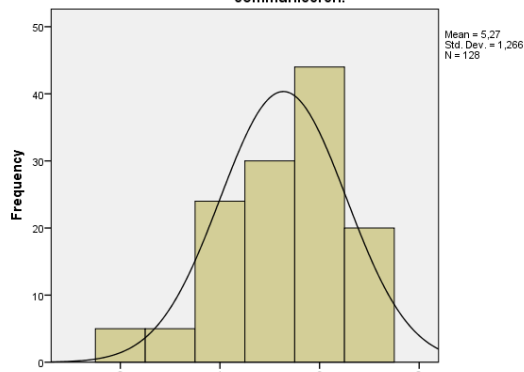
Ik vind het aangenaam om met een klant in mijn moedertaal te communiceren.

Ik ben bereid een andere taal te spreken dan mijn moedertaal om met klanten te communiceren



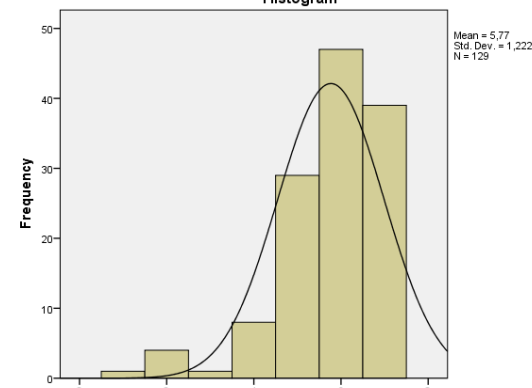
Ik ben bereid een andere taal te spreken dan mijn moedertaal om met klanten te communiceren

Ik vind het aangenaam om met een klant in zijn/haar voorkeurstaal te communiceren.



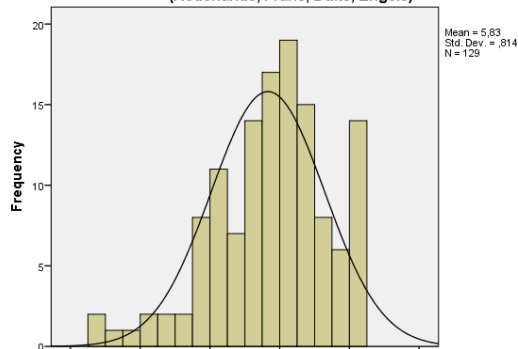
Ik vind het aangenaam om met een klant in zijn/haar voorkeurstaal te communiceren.

Histogram



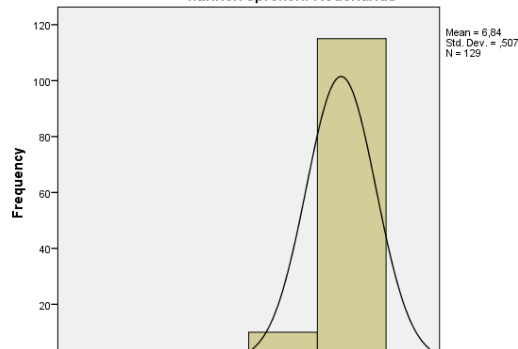
Ik vind het belangrijk dat meertaligheid vereist is voor mijn functie.

Ik vind dat mijn collega's in België meertalig moeten zijn (met de klanten) (Nederlands, Frans, Duits, Engels)



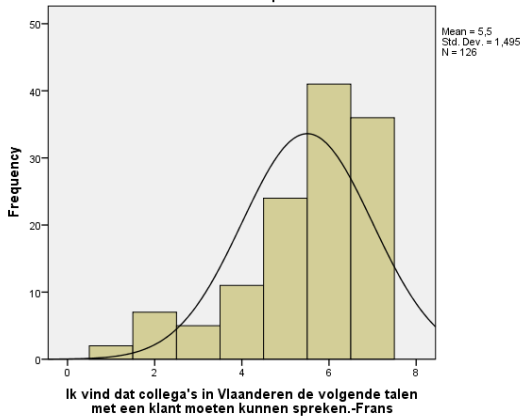
Ik vind dat mijn collega's in België meertalig moeten zijn (met de klanten) (Nederlands, Frans, Duits, Engels)

Ik vind dat collega's in Vlaanderen de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Nederlands

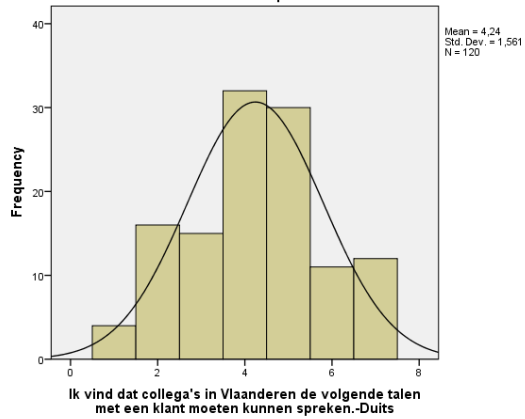


Ik vind dat collega's in Vlaanderen de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Nederlands

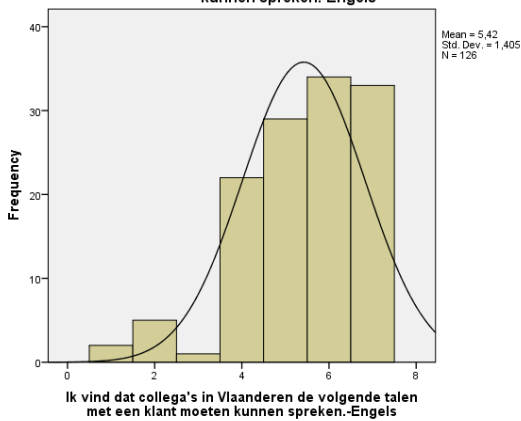
Ik vind dat collega's in Vlaanderen de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Frans



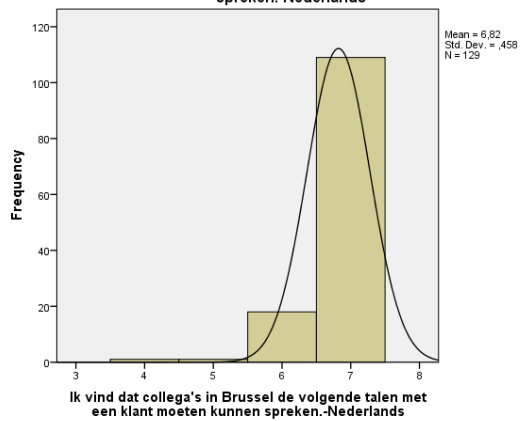
Ik vind dat collega's in Vlaanderen de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Duits



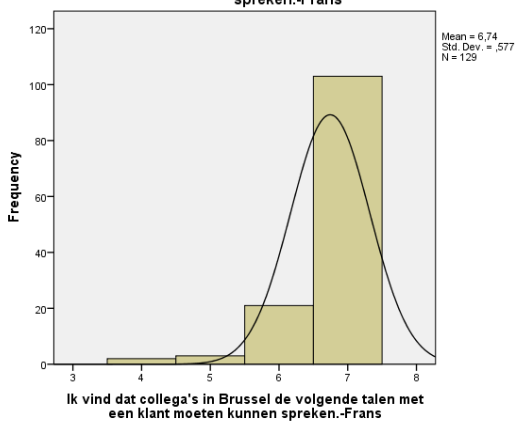
Ik vind dat collega's in Vlaanderen de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Engels



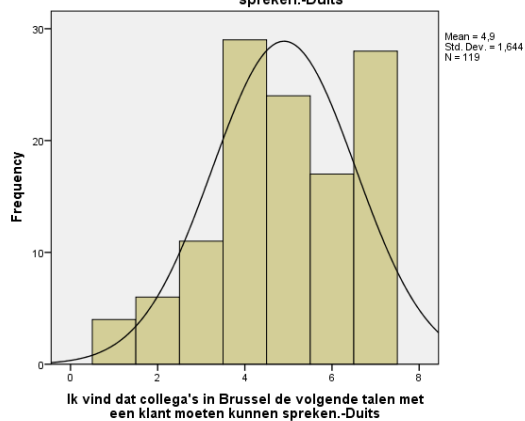
Ik vind dat collega's in Brussel de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Nederlands



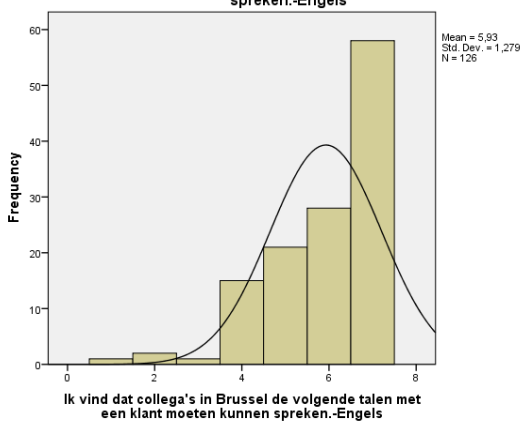
Ik vind dat collega's in Brussel de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Frans



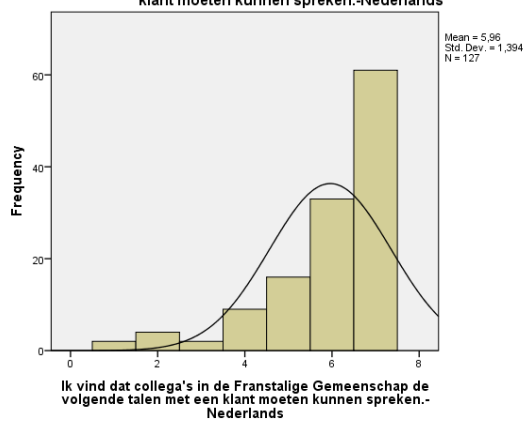
Ik vind dat collega's in Brussel de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Duits



Ik vind dat collega's in Brussel de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Engels

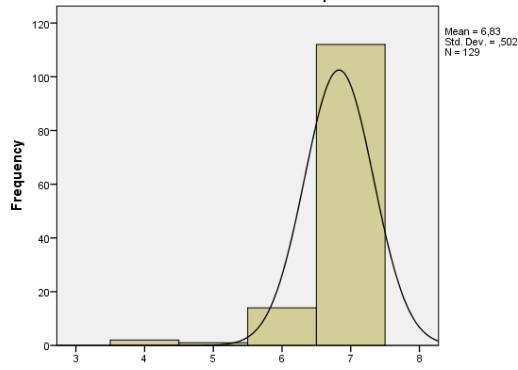


Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Nederlands



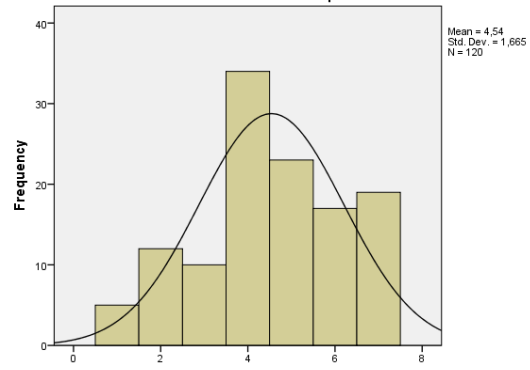


Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Frans



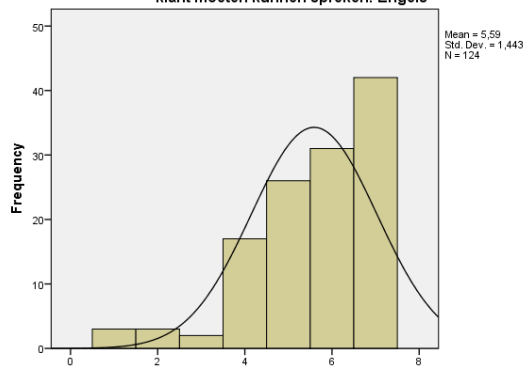
Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Frans

Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Duits



Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Duits

Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Engels



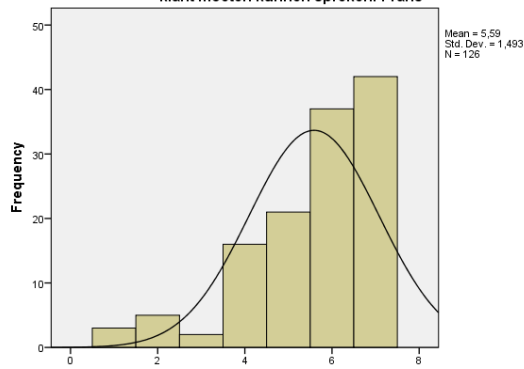
Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Engels

Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Nederlands



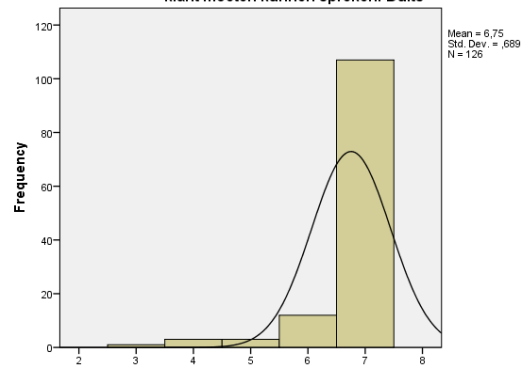
Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Nederlands

Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Frans



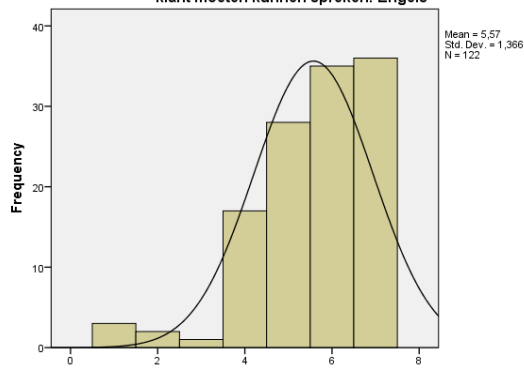
Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Frans

Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Duits



Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Duits

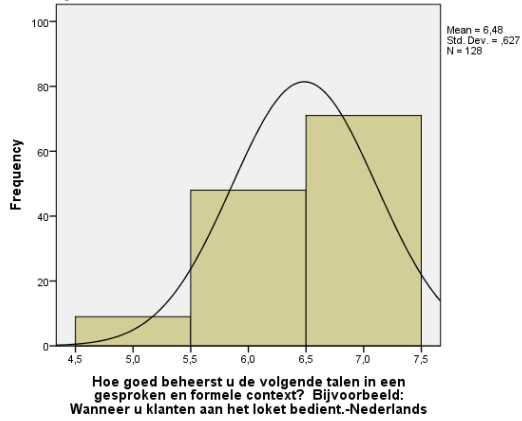
Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Engels



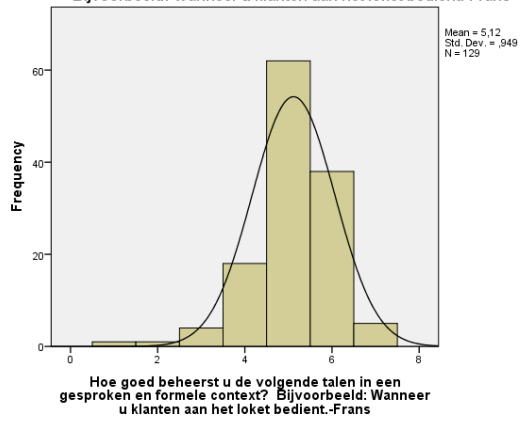
Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Engels

Language practices

Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context?
Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.-Nederlands



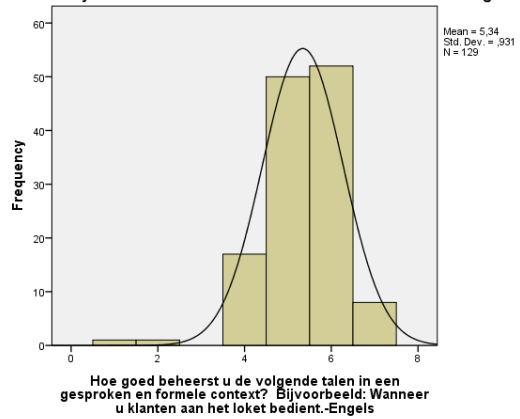
Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context?
Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.-Frans



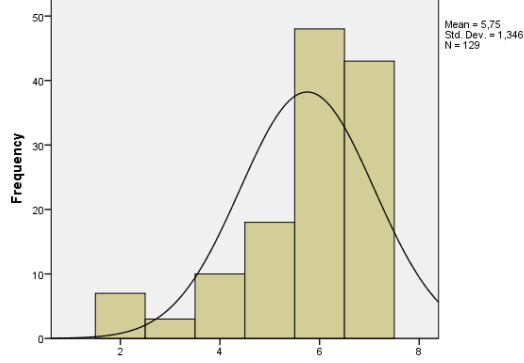
Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context?
Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.-Duits



Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context?
Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.-Engels

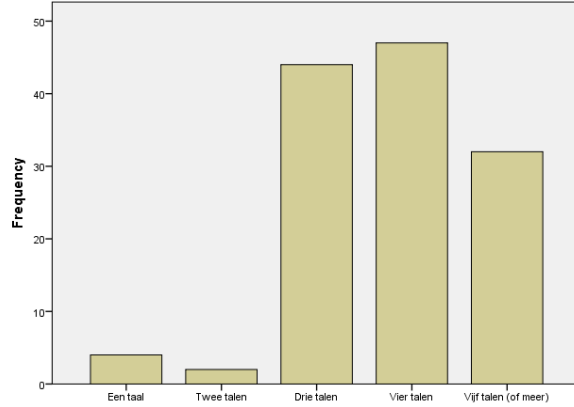


Ik kan me gemakkelijk in een andere landstaal uitdrukken tegenover een klant. De Belgische landstalen zijn Nederlands, Frans en Duits.



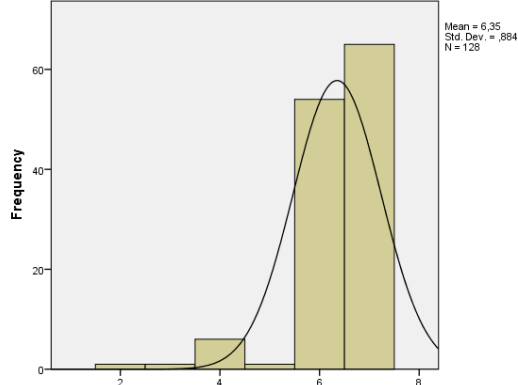
Ik kan me gemakkelijk in een andere landstaal uitdrukken tegenover een klant. De Belgische landstalen zijn Nederlands, Frans en Duits.

Hoeveel talen hebt u de afgelopen week met klanten gesproken?



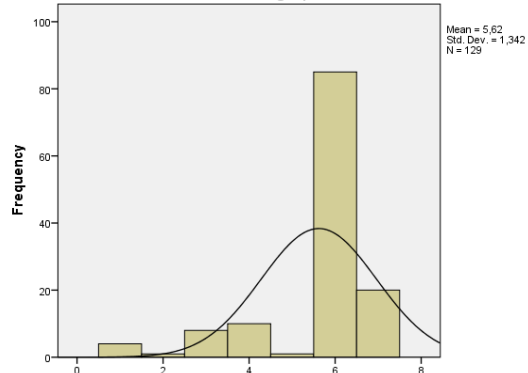
Hoeveel talen hebt u de afgelopen week met klanten gesproken?

Hoe vaak hebt u de afgelopen week uw moedertaal met klanten gesproken?



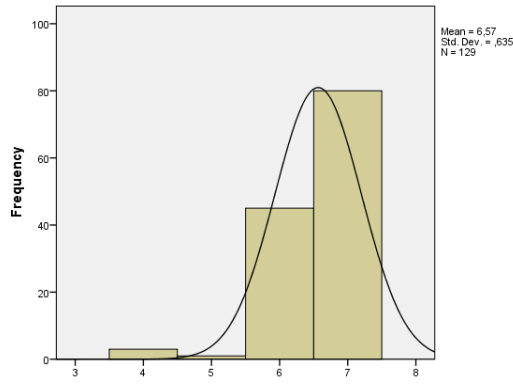
Hoe vaak hebt u de afgelopen week uw moedertaal met klanten gesproken?

Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan uw moedertaal met klanten gesproken?



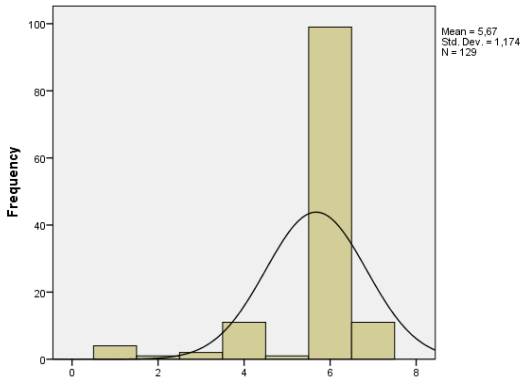
Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan uw moedertaal met klanten gesproken?

Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? - Nederlands



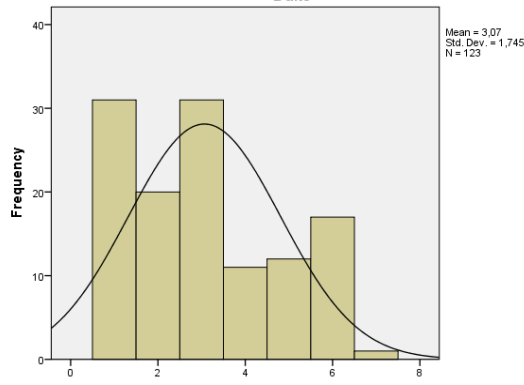
Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? -Nederlands

Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? - Frans



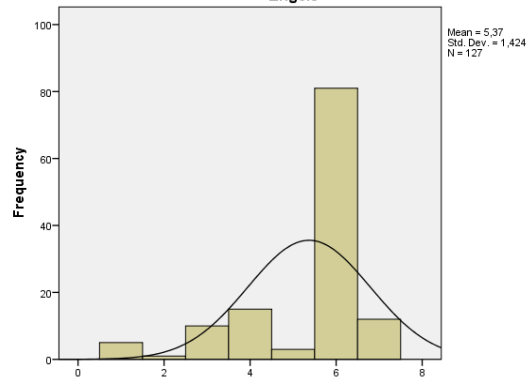
Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? -Frans

Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? - Duits



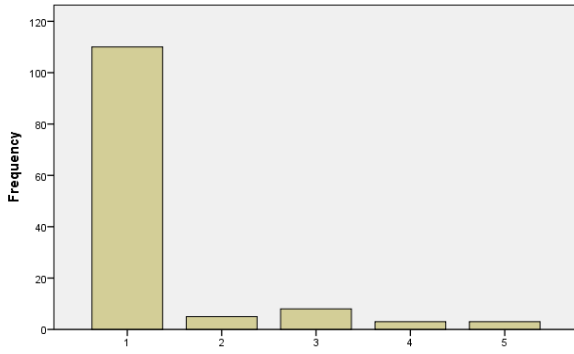
Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? -Duits

Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? - Engels



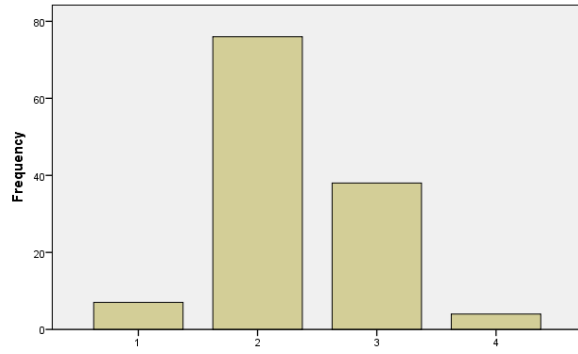
Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? -Engels

Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken?
Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Nederlands



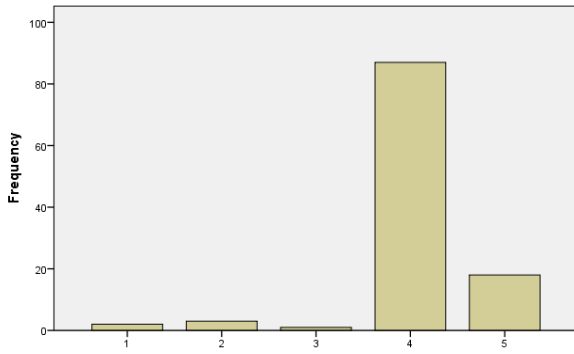
Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken?
Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Nederlands

Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken?
Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Frans



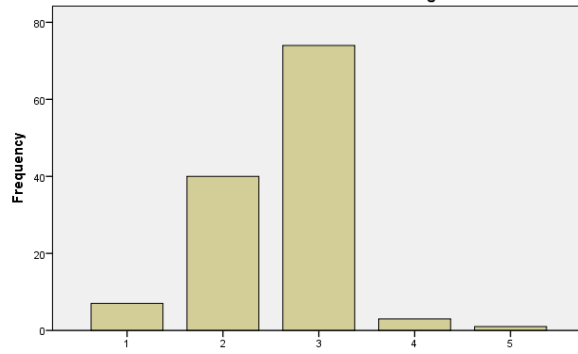
Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken?
Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Frans

Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken?
Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Duits



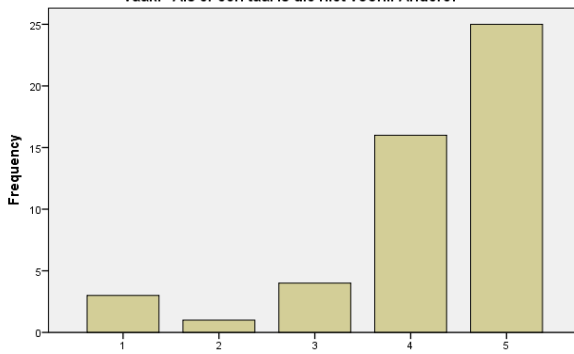
Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken?
Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Duits

Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken?
Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Engels



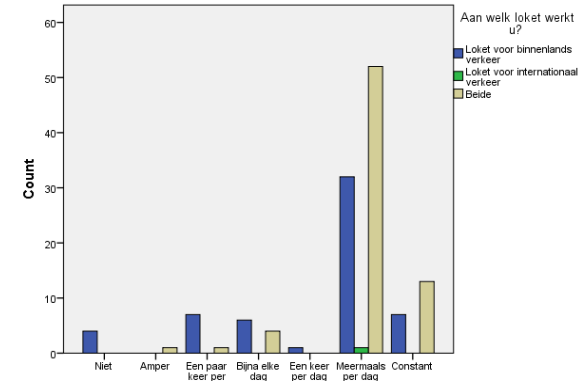
Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken?
Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Engels

Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken?
Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Andere:



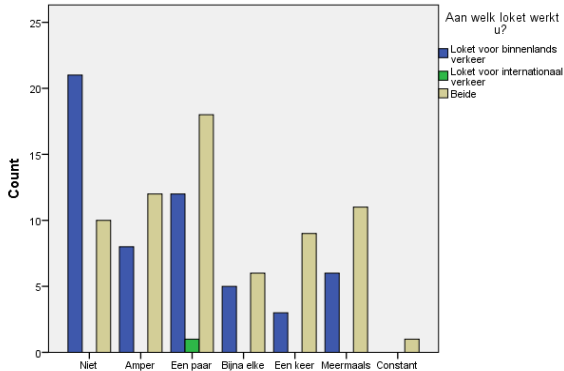
Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken?
Gelieve de getallen 1, 2, 3, 4 en 5 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Andere:

Bar Chart



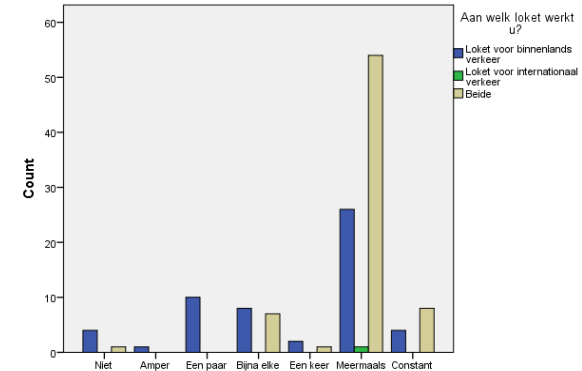
Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan uw moedertaal met klanten gesproken?

Bar Chart



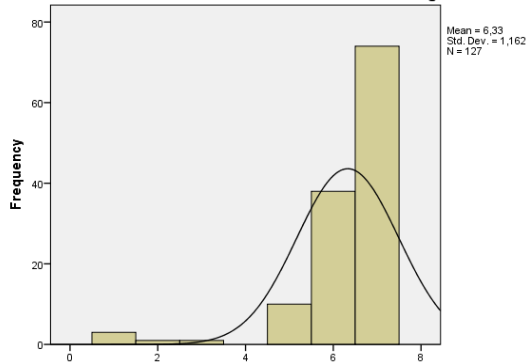
Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? -Duits

Bar Chart



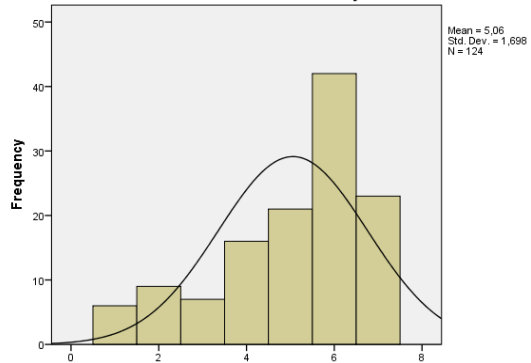
Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? -Engels

Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -De klant beheerst de regiotaal niet



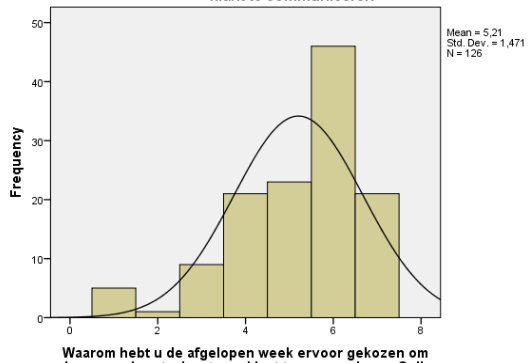
Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -De klant wil dat ik in zijn voorkeurstaal communiceer

Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -De klant wil dat ik in zijn voorkeurstaal communiceer



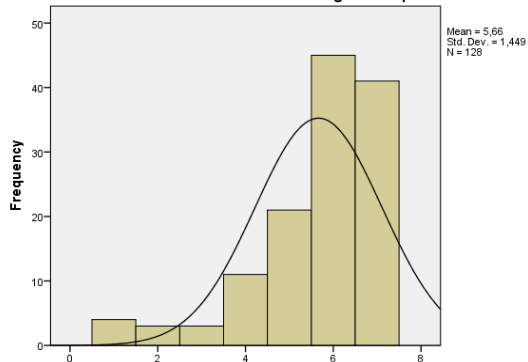
Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -Omdat het van me verwacht wordt

Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -Ik voel me er goed bij om in de voorkeurstaal van de klant te communiceren



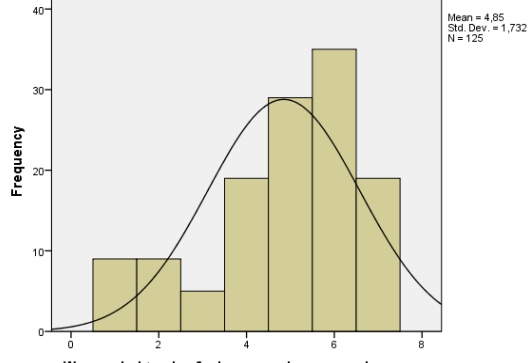
Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -Het gebeurt spontaan

Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -Het gebeurt spontaan



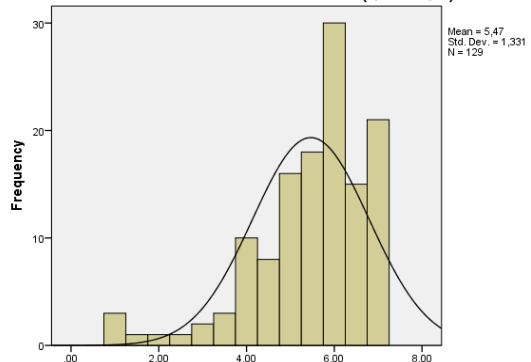
Ik bedien de klant meteen in de taal die hij/zij gebruikt + Ik pas me aan de voorkeurstaal van de klant aan. (Q12 en Q22)

Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -Omdat het van me verwacht wordt

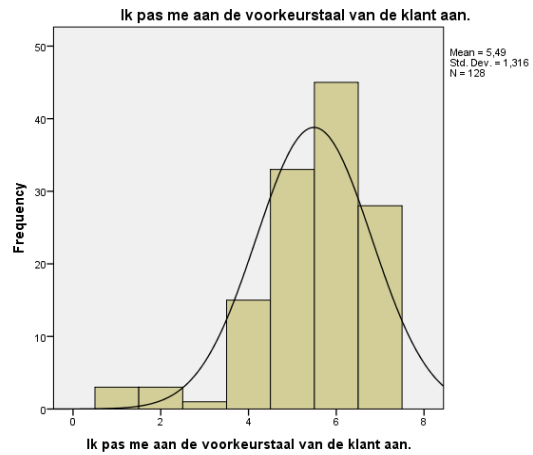
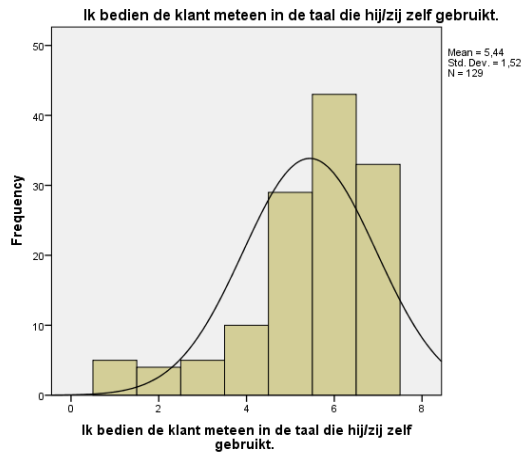


Ik bedien de klant meteen in de taal die hij/zij gebruikt + Ik pas me aan de voorkeurstaal van de klant aan. (Q12 en Q22)

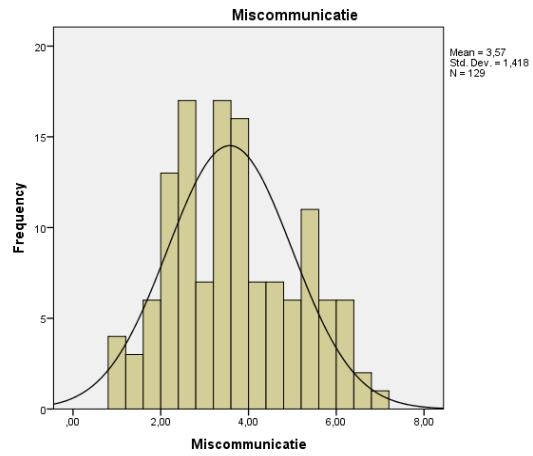
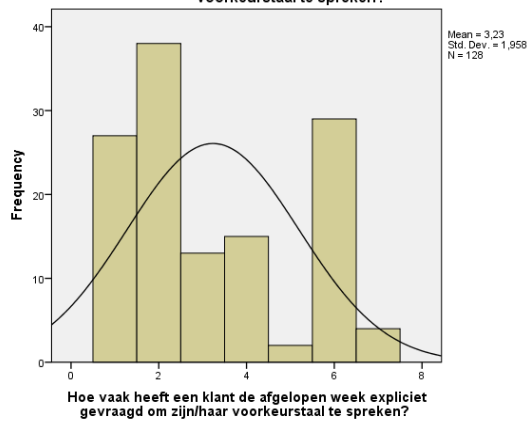
Ik bedien de klant meteen in de taal die hij/zij gebruikt + Ik pas me aan de voorkeurstaal van de klant aan. (Q12 en Q22)



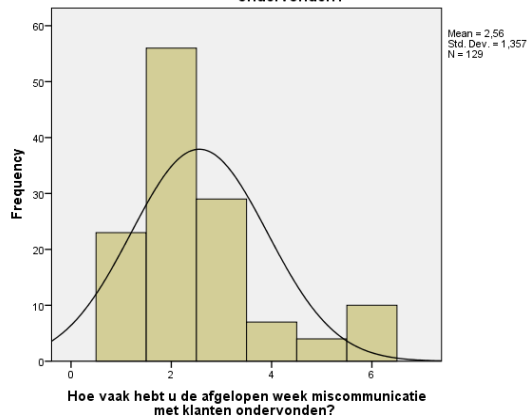
Ik bedien de klant meteen in de taal die hij/zij gebruikt + Ik pas me aan de voorkeurstaal van de klant aan. (Q12 en Q22)



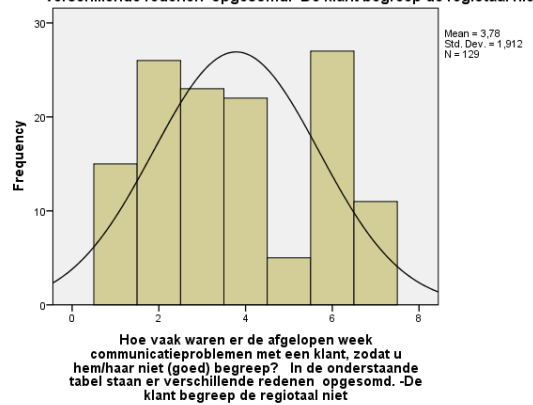
Hoe vaak heeft een klant de afgelopen week expliciet gevraagd om zijn/haar voorkeurstaal te spreken?



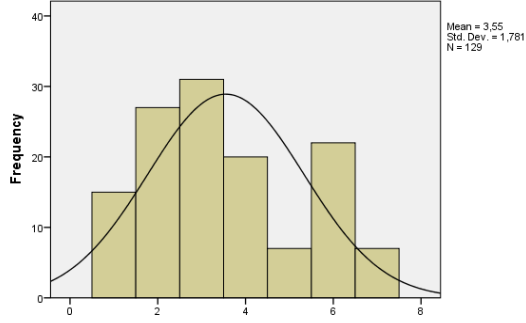
Hoe vaak hebt u de afgelopen week miscommunicatie met klanten ondervonden?



Hoe vaak waren er de afgelopen week communicatieproblemen met een klant, zodat u hem/haar niet (goed) begreep? In de onderstaande tabel staan er verschillende redenen opgesomd. -De klant begreep de regiotaal niet

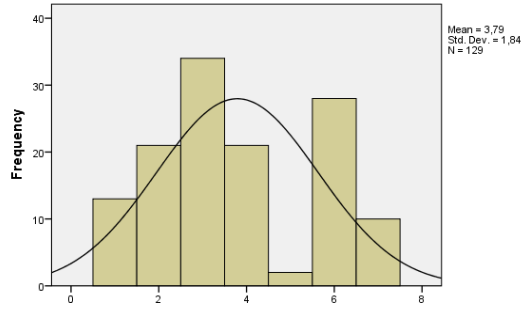


Hoe vaak waren er de afgelopen week communicatieproblemen met een klant, zodat u hem/haar niet (goed) begreep? In de onderstaande tabel staan er verschillende redenen opgesomd. -De klant had een onduidelijke uitspraak



Hoe vaak waren er de afgelopen week communicatieproblemen met een klant, zodat u hem/haar niet (goed) begreep? In de onderstaande tabel staan er verschillende redenen opgesomd. -De klant had onvoldoende kennis van de woordenschat

Hoe vaak waren er de afgelopen week communicatieproblemen met een klant, zodat u hem/haar niet (goed) begreep? In de onderstaande tabel staan er verschillende redenen opgesomd. -De klant had onvoldoende kennis van de woordenschat



Hoe vaak waren er de afgelopen week communicatieproblemen met een klant, zodat u hem/haar niet (goed) begreep? In de onderstaande tabel staan er verschillende redenen opgesomd. -De klant had onvoldoende kennis van de woordenschat

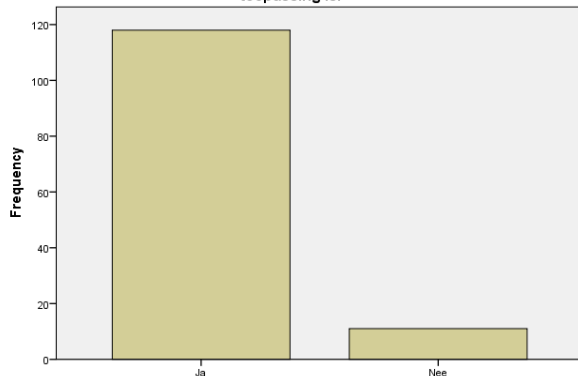
Hoe vaak bent u de afgelopen week veranderd van taal, als u een klant niet begreep (of andersom), zodat u toch kon communiceren.



Hoe vaak bent u de afgelopen week veranderd van taal, als u een klant niet begreep (of andersom), zodat u toch kon communiceren.

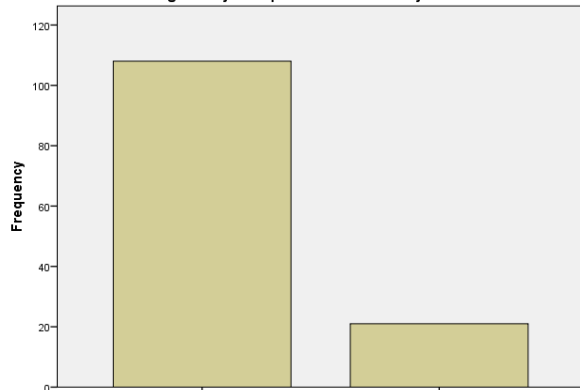
Language management

Er is volgens mij een specifieke taalwetgeving die op overheidsdiensten van toepassing is.



Er is volgens mij een specifieke taalwetgeving die op overheidsdiensten van toepassing is.

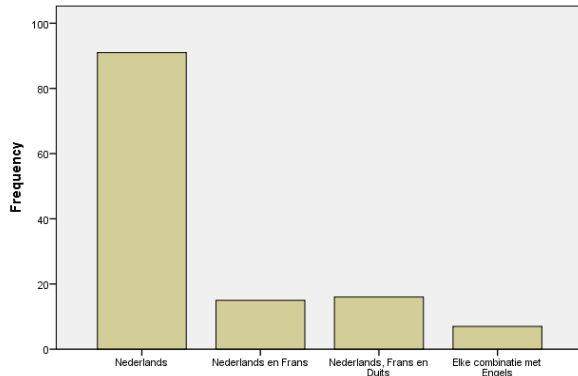
Er is volgens mij een specifiek taalbeleid bij NMBS.



Er is volgens mij een specifiek taalbeleid bij NMBS.

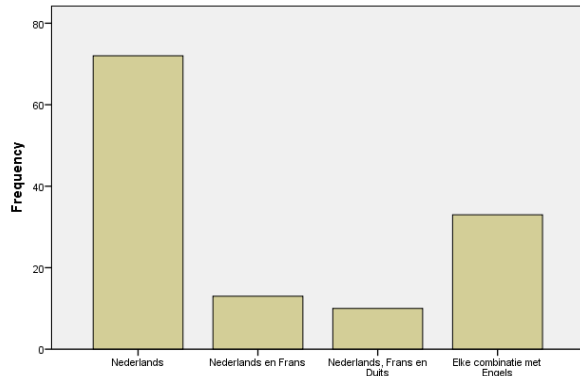


In welke taal(talen) moet u volgens de Belgische taalwetgeving met een klant communiceren aan uw loket?



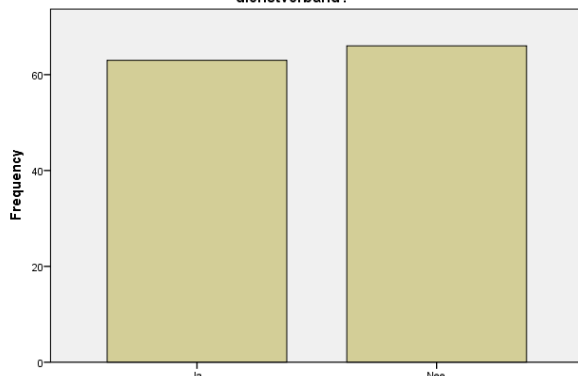
In welke taal(talen) moet u volgens de Belgische taalwetgeving met een klant communiceren aan uw loket?

In welke taal(talen) moet u volgens het taalbeleid van NMBS met een klant communiceren aan uw loket?



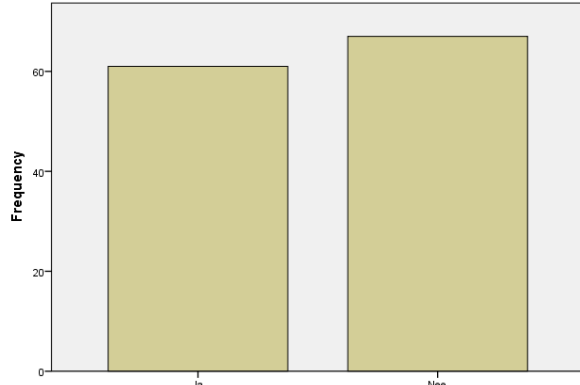
In welke taal(talen) moet u volgens het taalbeleid van NMBS met een klant communiceren aan uw loket?

Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?



Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?

Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?



Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?

Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-Via mondelinge communicatie



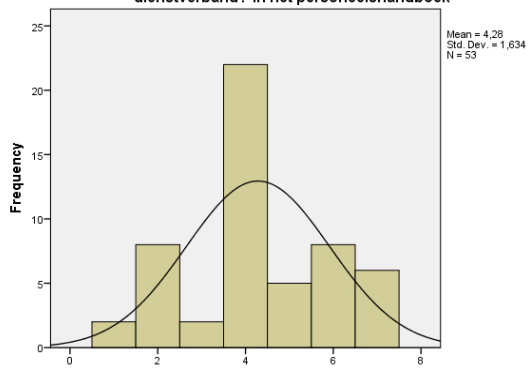
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-Via mondelinge communicatie

Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-Contractueel



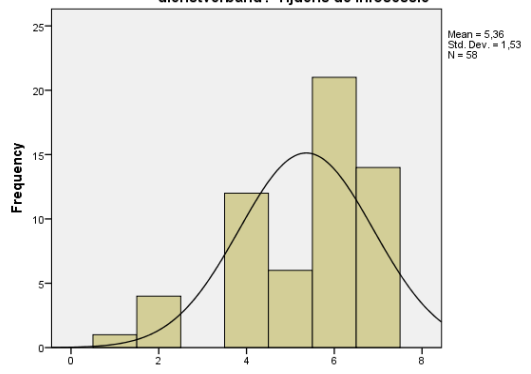
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-Contractueel

Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-In het personeelshandboek



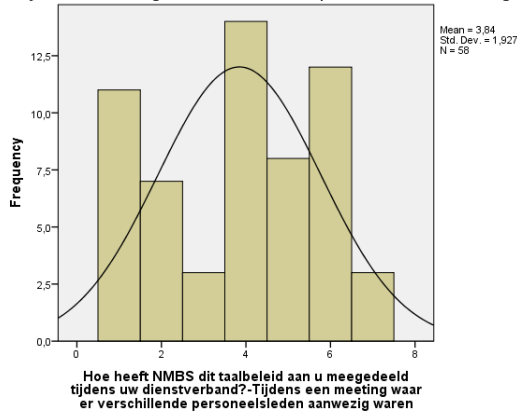
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-In het personeelshandboek

Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-Tijdens de infosessie

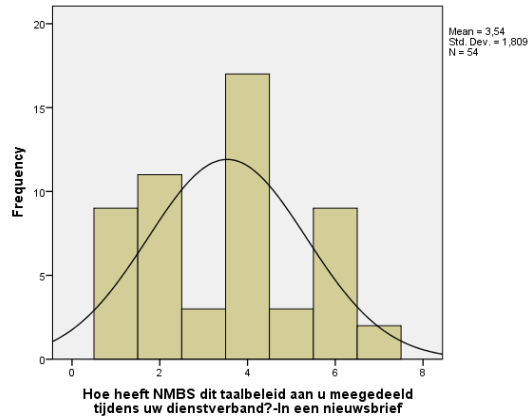


Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-Tijdens de infosessie

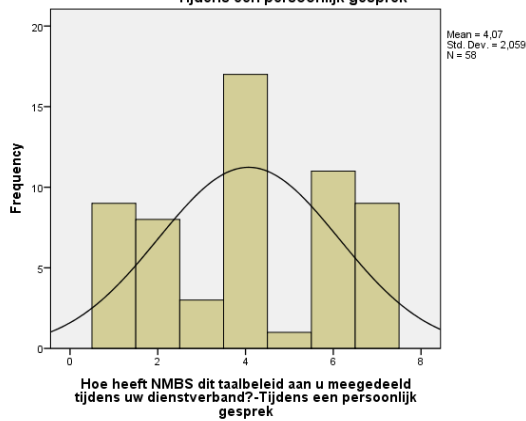
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?- Tijdens een meeting waar er verschillende personeelsleden aanwezig waren



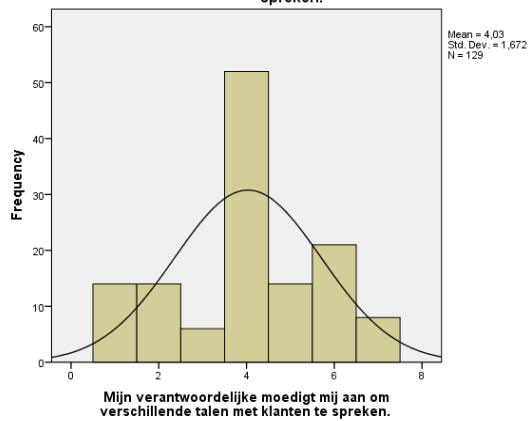
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?-In een nieuwsbrief



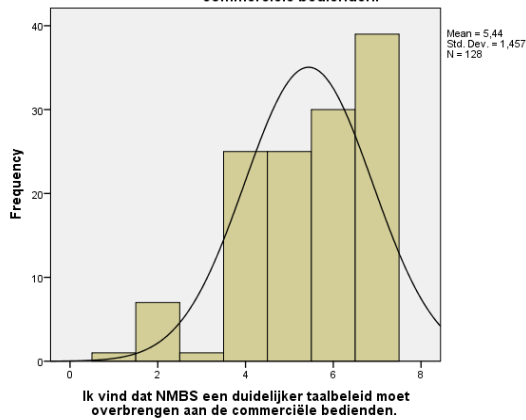
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?- Tijdens een persoonlijk gesprek



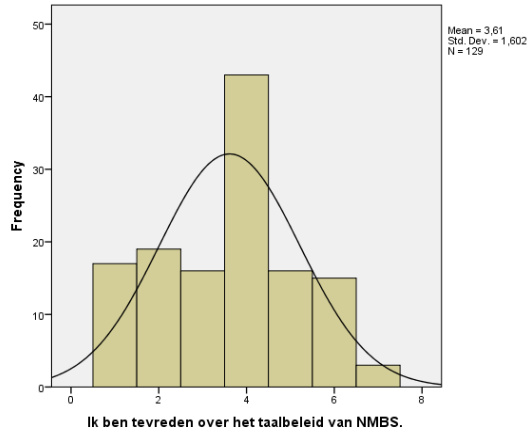
Mijn verantwoordelijke moedigt mij aan om verschillende talen met klanten te spreken.



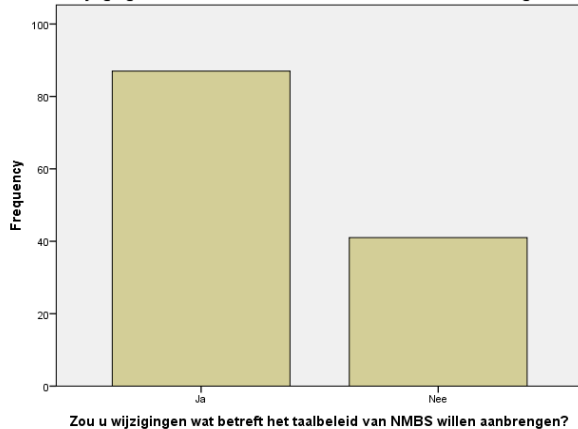
Ik vind dat NMBS een duidelijker taalbeleid moet overbrengen aan de commerciële bedienden.



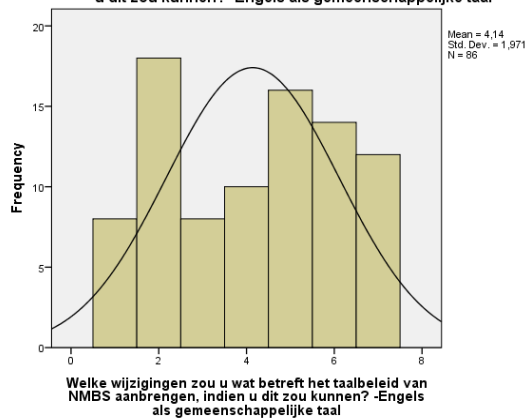
Ik ben tevreden over het taalbeleid van NMBS.



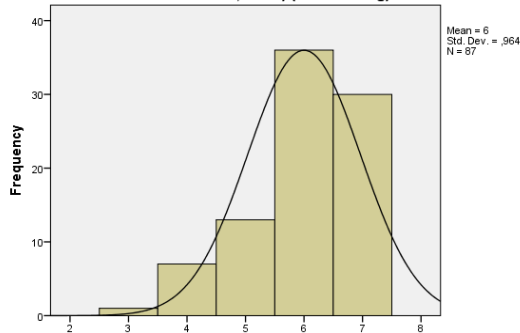
Zou u wijzigingen wat betreft het taalbeleid van NMBS willen aanbrengen?



Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Engels als gemeenschappelijke taal

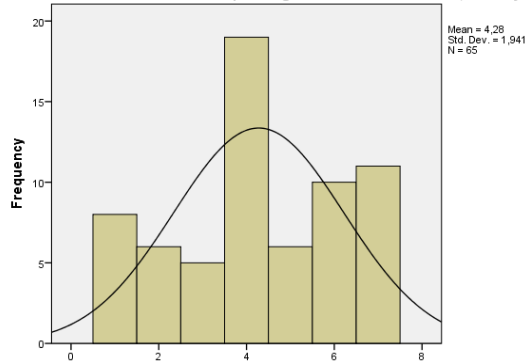


Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Taalopleidingen voor een van de drie landstalen (Nederlands, Frans, Duits) (indien nodig)



Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Taalopleidingen voor een van de drie landstalen (Nederlands, Frans, Duits) (indien nodig)

Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Taalopleidingen voor een andere taal, namelijk:



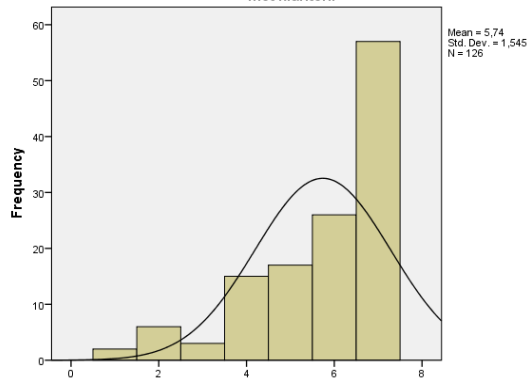
Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Taalopleidingen voor een andere taal, namelijk:



Krijgt u een taalvergoeding?

Krijgt u een taalvergoeding?

Een taalvergoeding zou voor mij een motivatie zijn om meerdere talen te spreken met klanten.

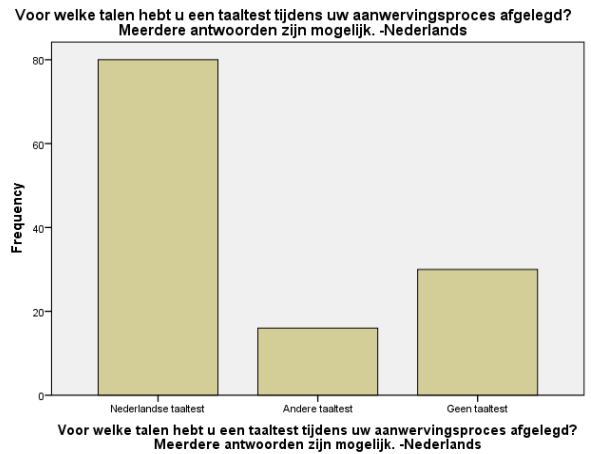


Een taalvergoeding zou voor mij een motivatie zijn om meerdere talen te spreken met klanten.



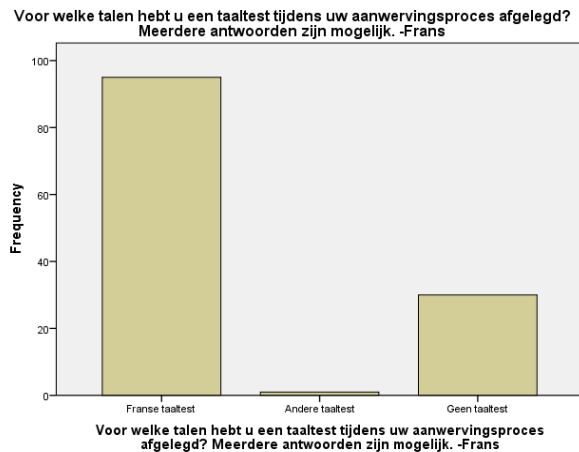
Hebt u een taalttest moeten afleggen tijdens uw aanwervingsproces bij NMBS?

Hebt u een taalttest moeten afleggen tijdens uw aanwervingsproces bij NMBS?



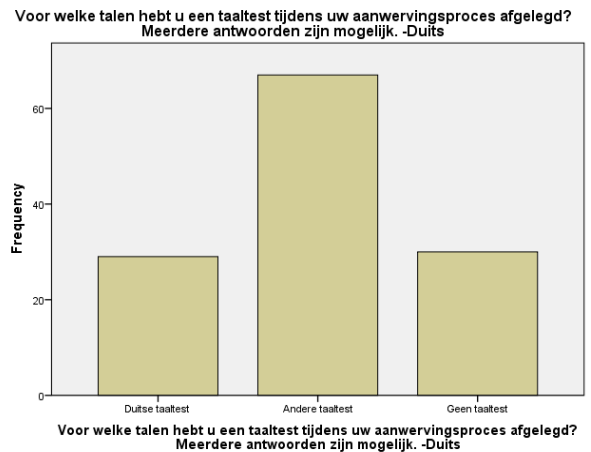
Voor welke talen hebt u een taalttest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Nederlands

Voor welke talen hebt u een taalttest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Nederlands



Voor welke talen hebt u een taalttest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Frans

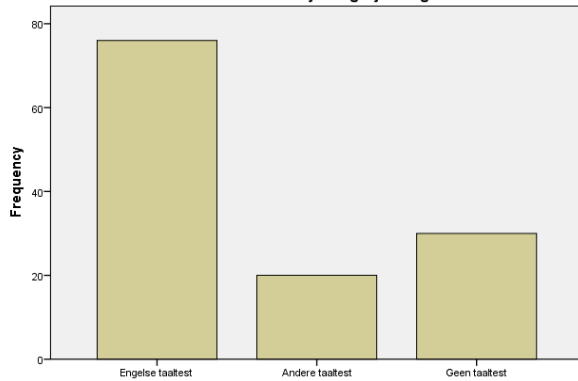
Voor welke talen hebt u een taalttest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Frans



Voor welke talen hebt u een taalttest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Duits

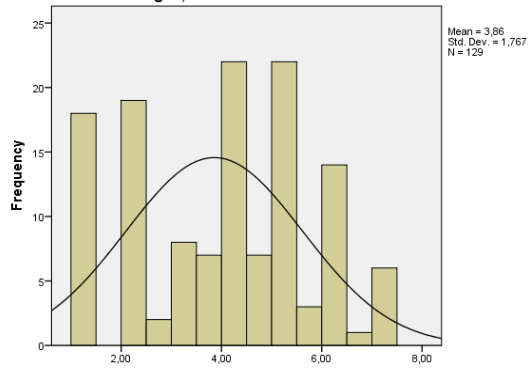
Voor welke talen hebt u een taalttest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Duits

Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd?
Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Engels



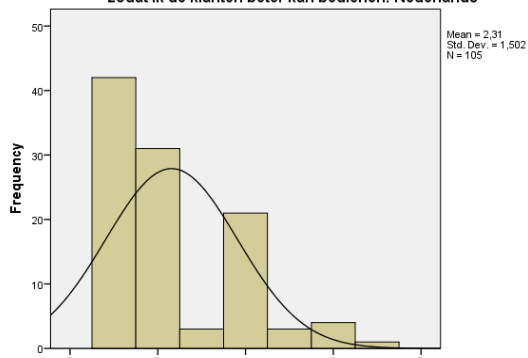
Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd?
Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Engels

Ik heb behoefte om een opleiding voor de talen Frans, Duits, Engels via de NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.



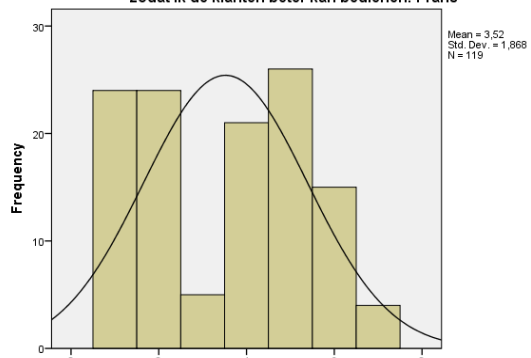
Ik heb behoefte om een opleiding voor de talen Frans, Duits, Engels via de NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.

Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Nederlands



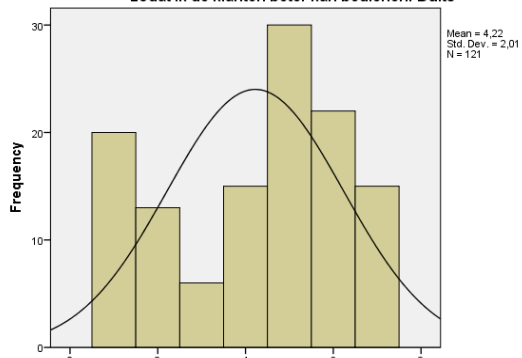
Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Nederlands

Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Frans



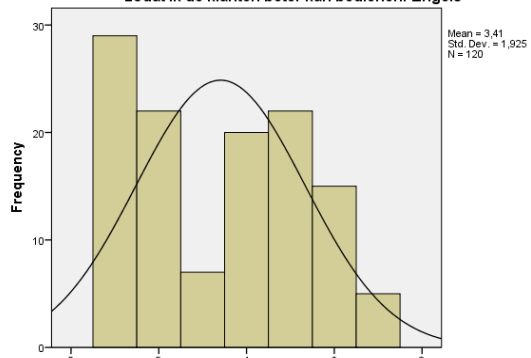
Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Frans

Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Duits



Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Duits

Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Engels

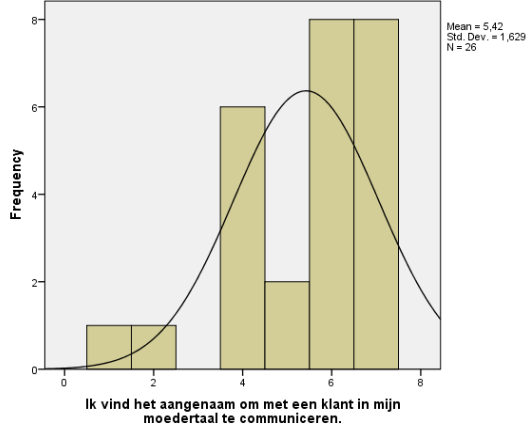


Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Engels

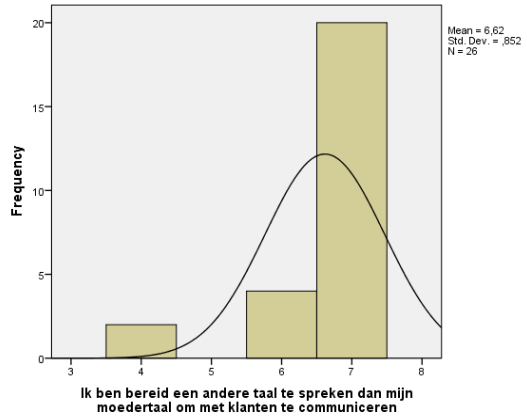
Brussel

Language beliefs

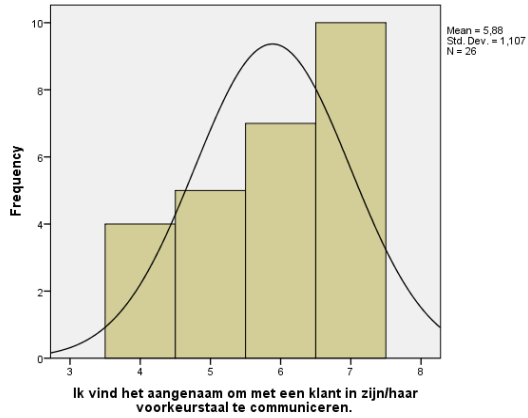
Ik vind het aangenaam om met een klant in mijn moedertaal te communiceren.



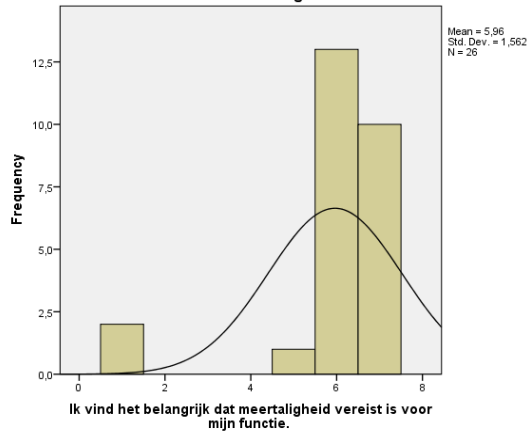
Ik ben bereid een andere taal te spreken dan mijn moedertaal om met klanten te communiceren

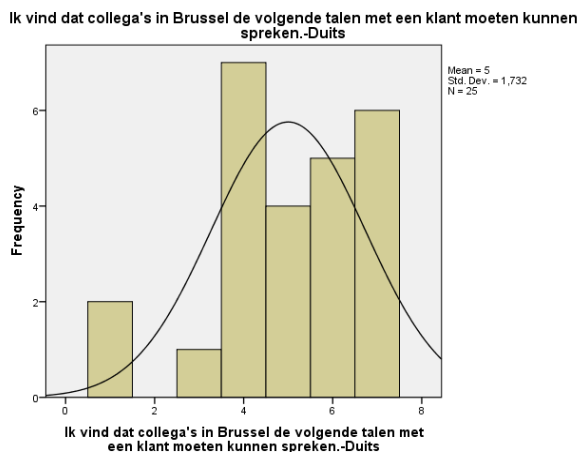
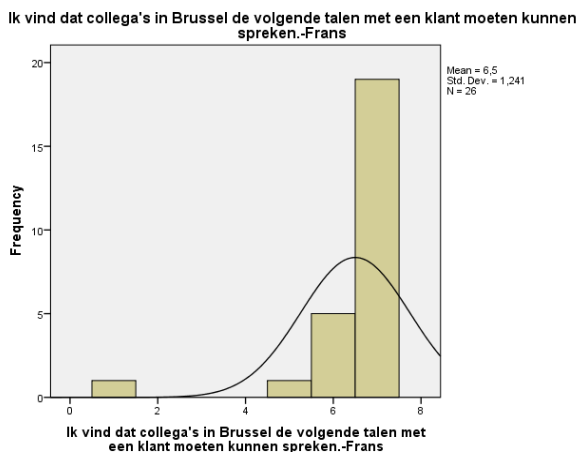
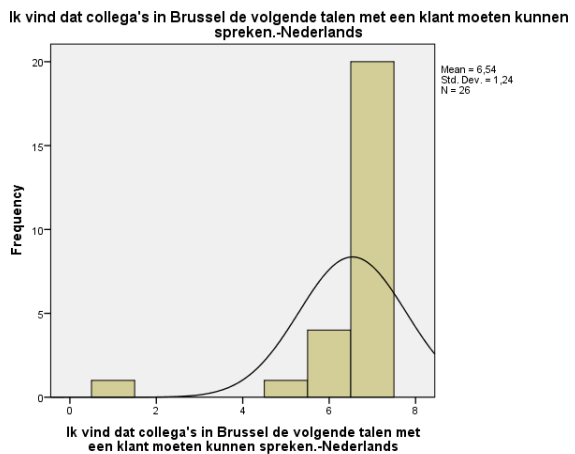
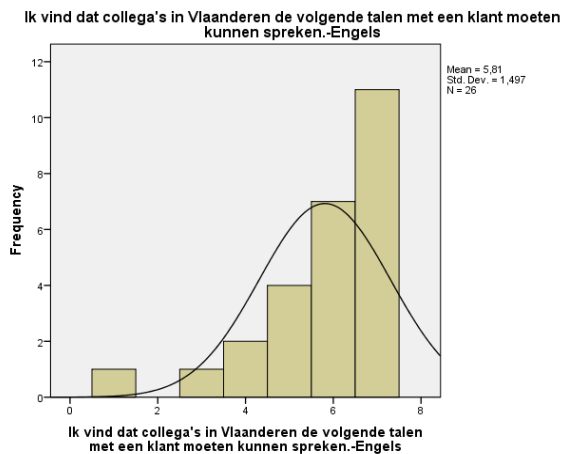
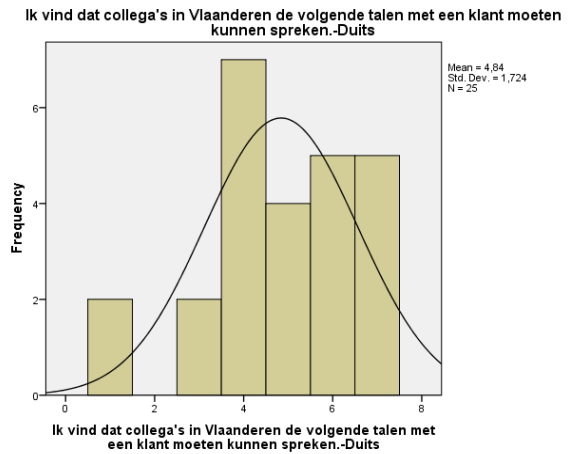
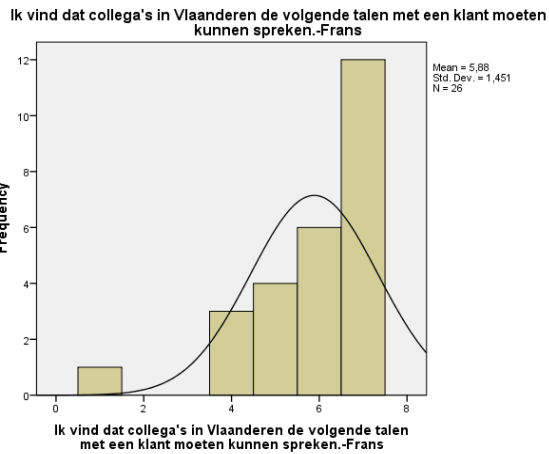
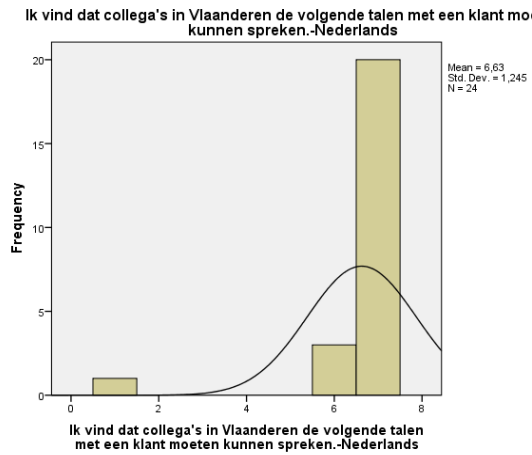
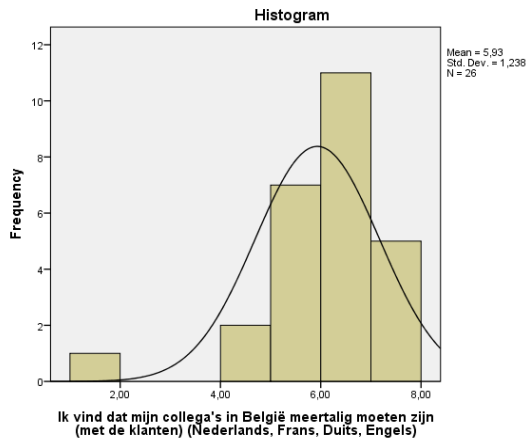


Ik vind het aangenaam om met een klant in zijn/haar voorkeurstaal te communiceren.

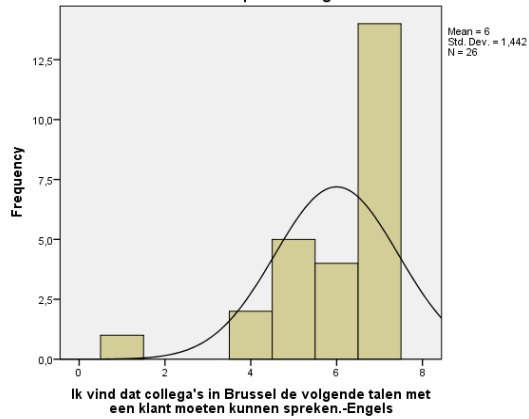


Histogram

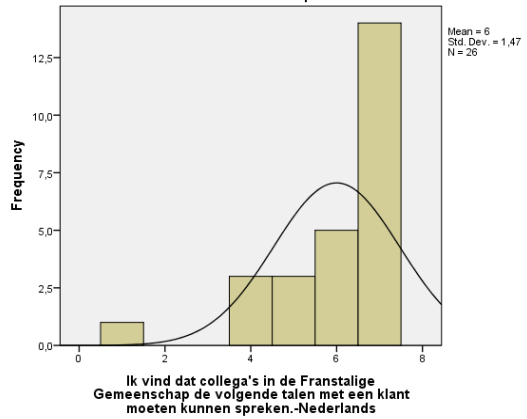




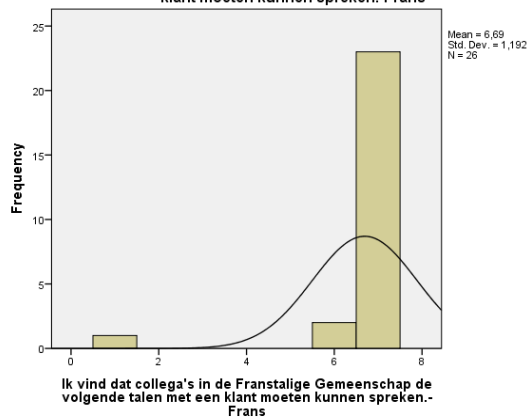
Ik vind dat collega's in Brussel de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Engels



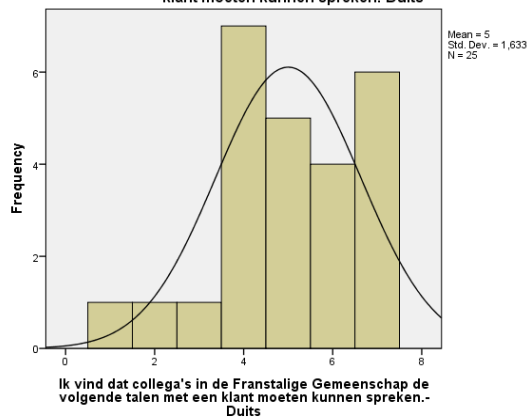
Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Nederlands



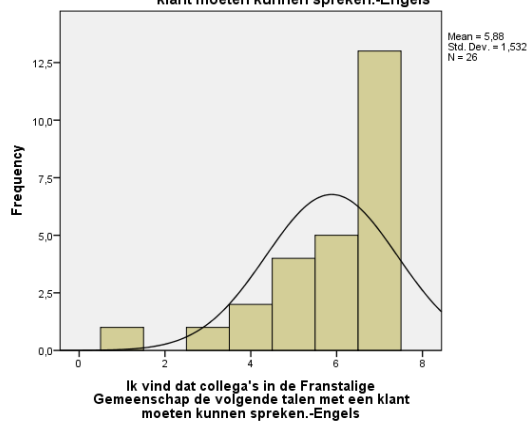
Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Frans



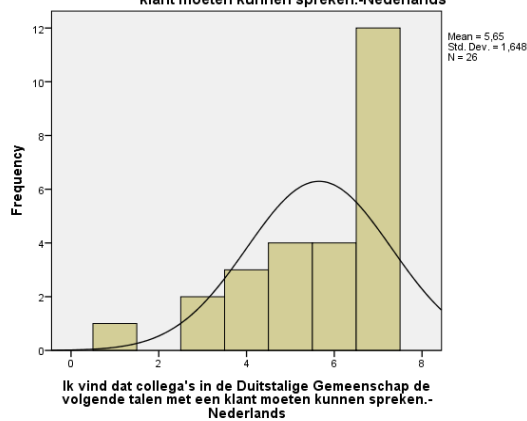
Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Duits



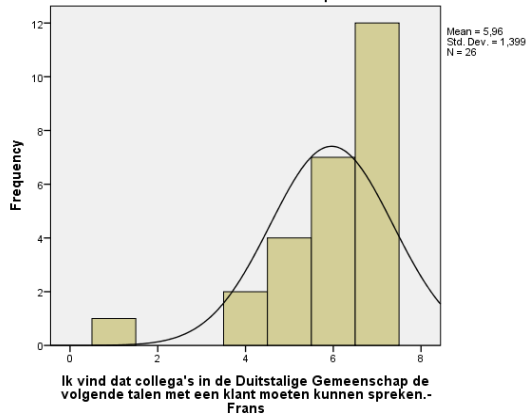
Ik vind dat collega's in de Franstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Engels



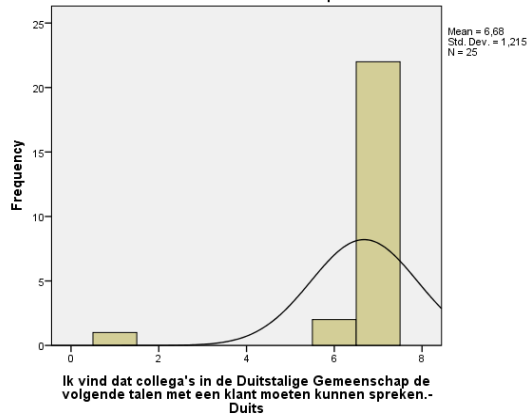
Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Nederlands



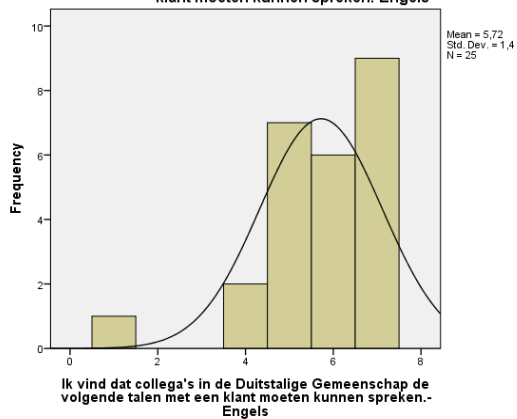
Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Frans



Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Duits

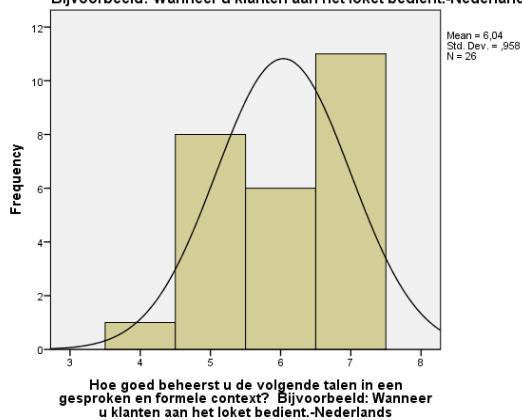


Ik vind dat collega's in de Duitstalige Gemeenschap de volgende talen met een klant moeten kunnen spreken.-Engels

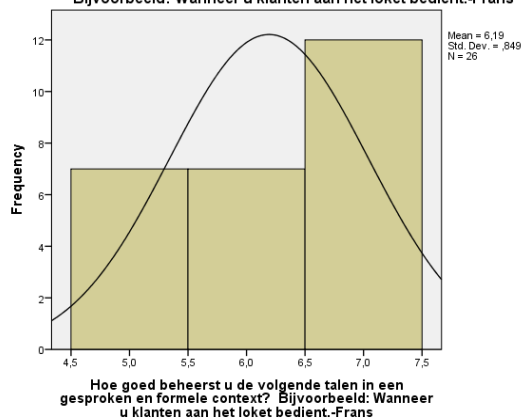


Language practices

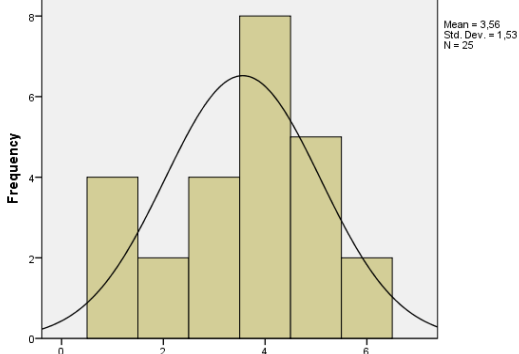
Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context? Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.-Nederlands



Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context? Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.-Frans

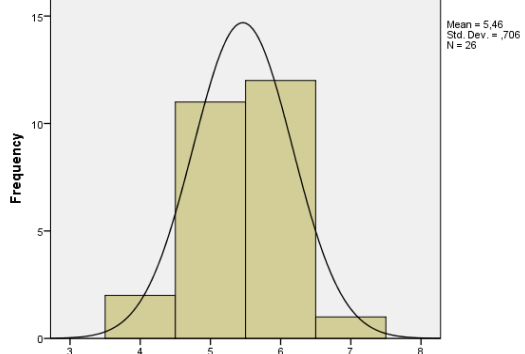


Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context?
Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.-Duits

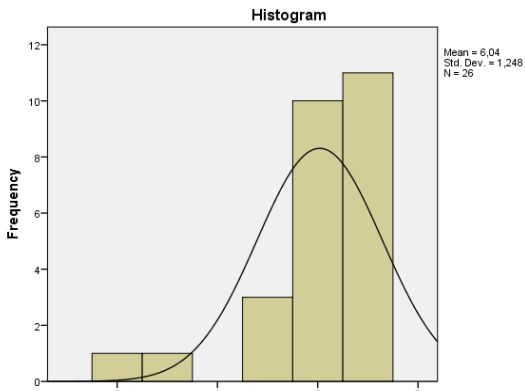


Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context?
Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.-Duits

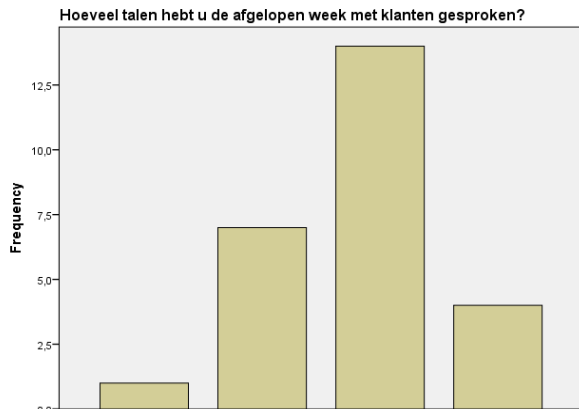
Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context?
Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.-Engels



Hoe goed beheerst u de volgende talen in een gesproken en formele context?
Bijvoorbeeld: Wanneer u klanten aan het loket bedient.-Engels

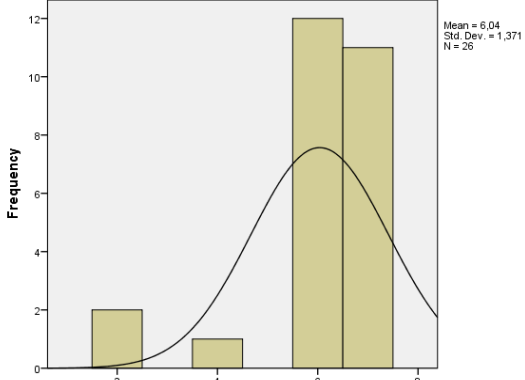


Ik kan me gemakkelijk in een andere landstaal uitdrukken tegenover een klant. De Belgische landstalen zijn Nederlands, Frans en Duits.



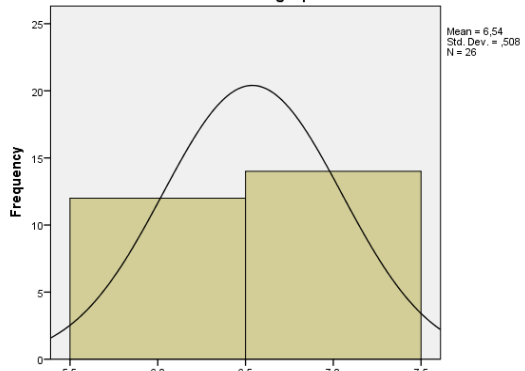
Hoeveel talen hebt u de afgelopen week met klanten gesproken?

Hoe vaak hebt u de afgelopen week uw moedertaal met klanten gesproken?



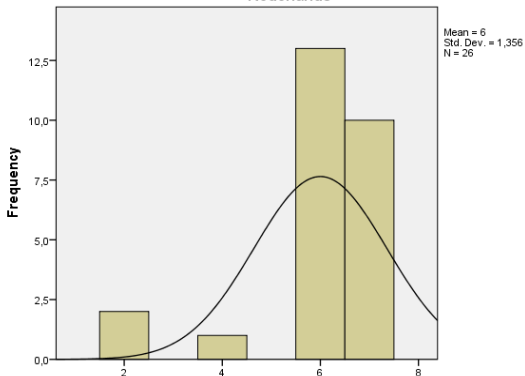
Hoe vaak hebt u de afgelopen week uw moedertaal met klanten gesproken?

Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan klanten gesproken?



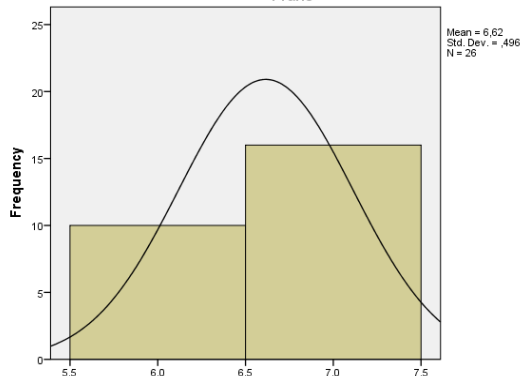
Hoe vaak hebt u de afgelopen week een andere taal dan uw moedertaal met klanten gesproken?

Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? - Nederlands



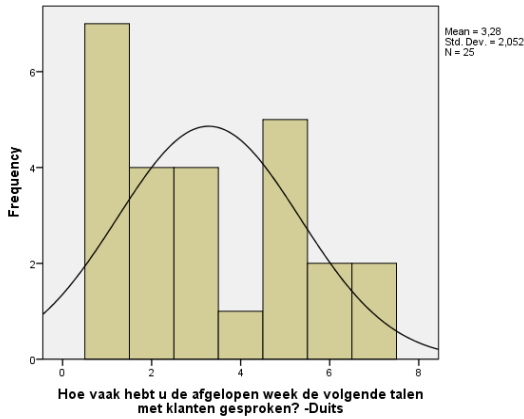
Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? -Nederlands

Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? - Frans

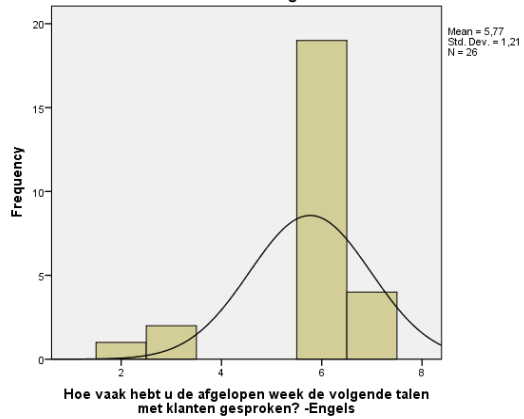


Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? -Frans

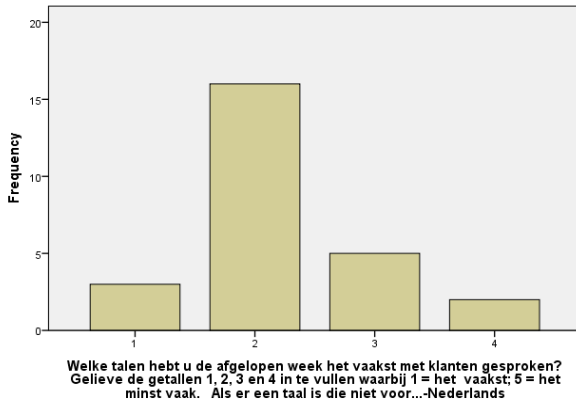
Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? - Duits



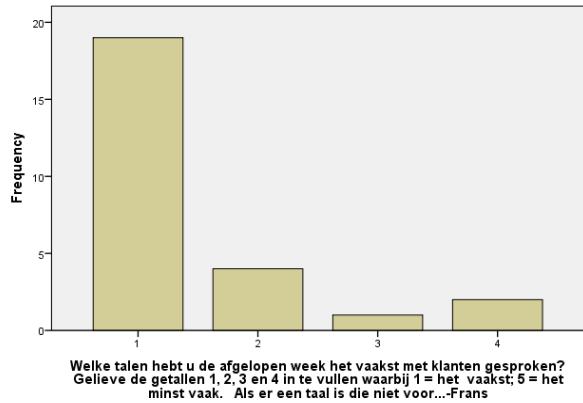
Hoe vaak hebt u de afgelopen week de volgende talen met klanten gesproken? - Engels



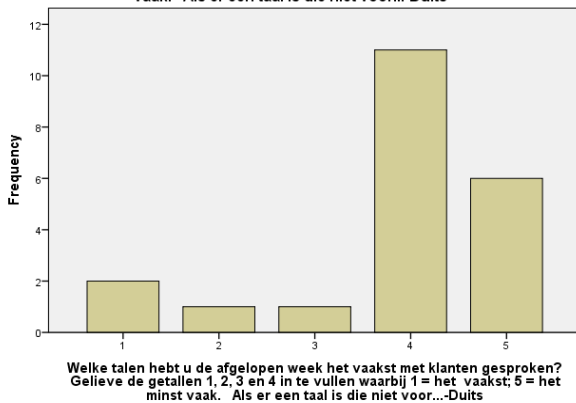
Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken? Gelieve de getallen 1, 2, 3 en 4 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Nederlands



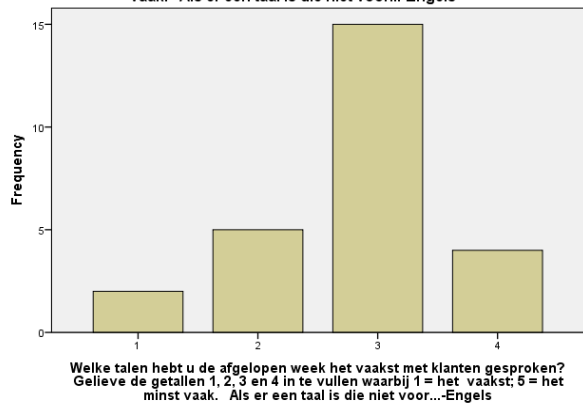
Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken? Gelieve de getallen 1, 2, 3 en 4 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Frans



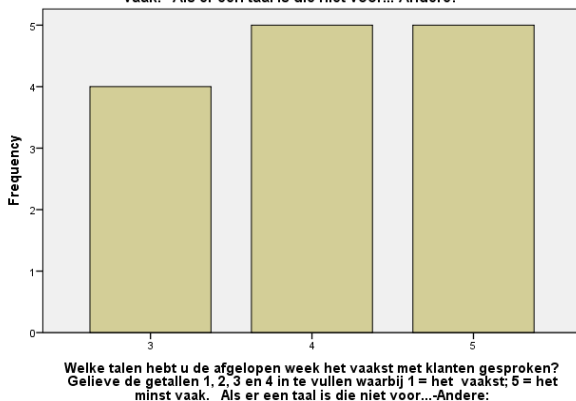
Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken? Gelieve de getallen 1, 2, 3 en 4 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Duits



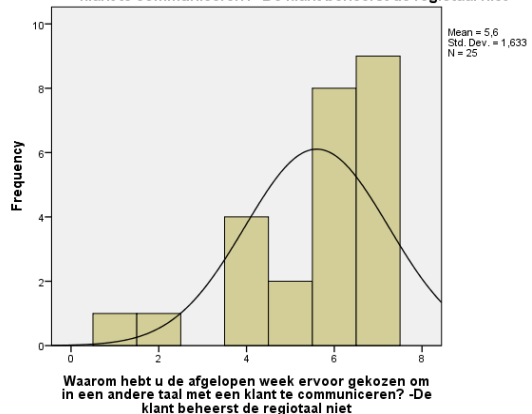
Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken? Gelieve de getallen 1, 2, 3 en 4 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Engels



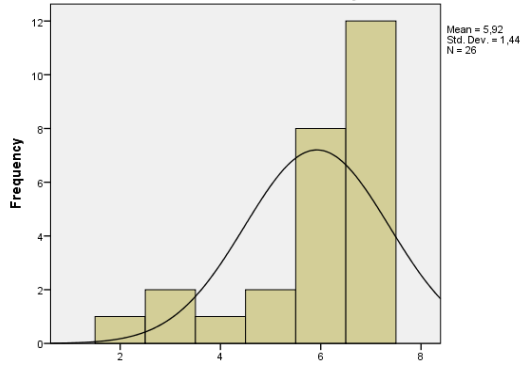
Welke talen hebt u de afgelopen week het vaakst met klanten gesproken? Gelieve de getallen 1, 2, 3 en 4 in te vullen waarbij 1 = het vaakst; 5 = het minst vaak. Als er een taal is die niet voor...-Andere:



Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -De klant beheerst de regiotaal niet

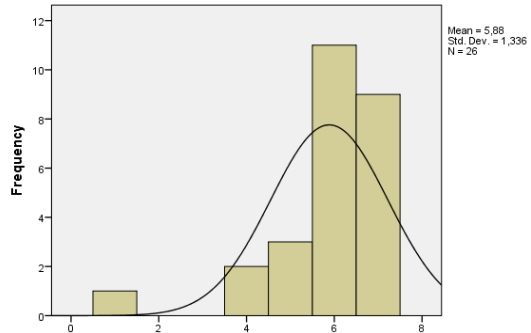


Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -De klant wil dat ik in zijn voorkeurstaal communiceer



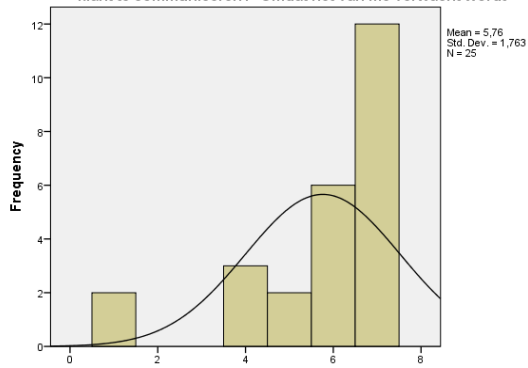
Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -De klant wil dat ik in zijn voorkeurstaal communiceer

Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -Ik voel me er goed bij om in de voorkeurstaal van de klant te communiceren



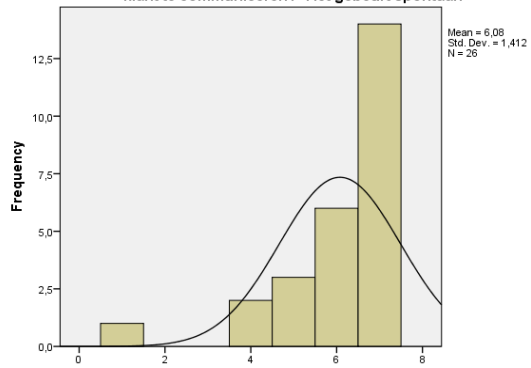
Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -Ik voel me er goed bij om in de voorkeurstaal van de klant te communiceren

Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -Omdat het van me verwacht wordt



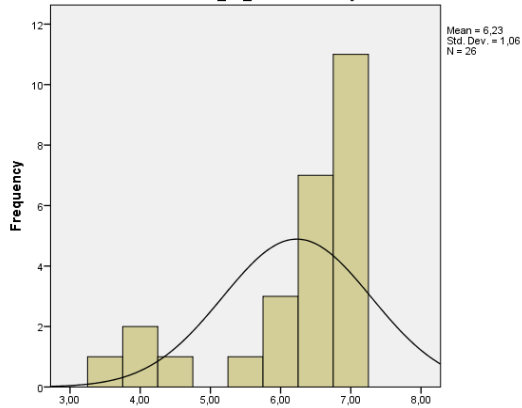
Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? - Omdat het van me verwacht wordt

Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? -Het gebeurt spontaan



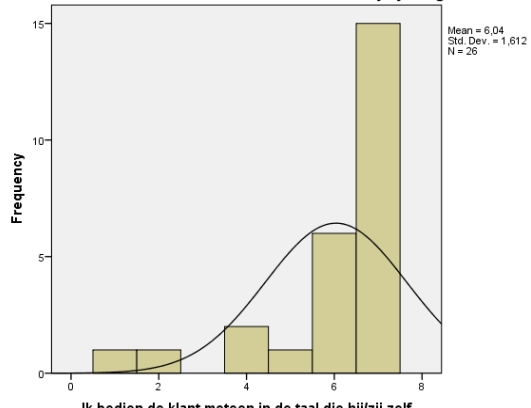
Waarom hebt u de afgelopen week ervoor gekozen om in een andere taal met een klant te communiceren? - Het gebeurt spontaan

Q12_22_Klantvriendelijkheid



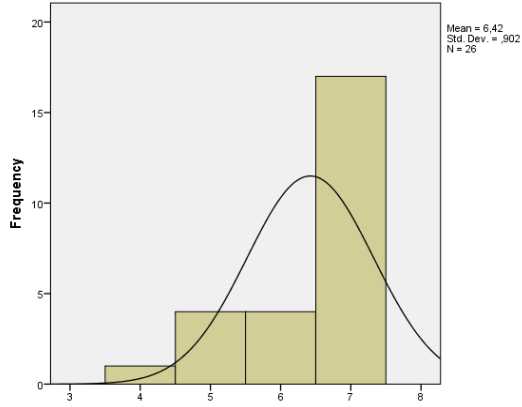
Q12_22_Klantvriendelijkheid

Ik bedien de klant meteen in de taal die hij/zij zelf gebruikt.



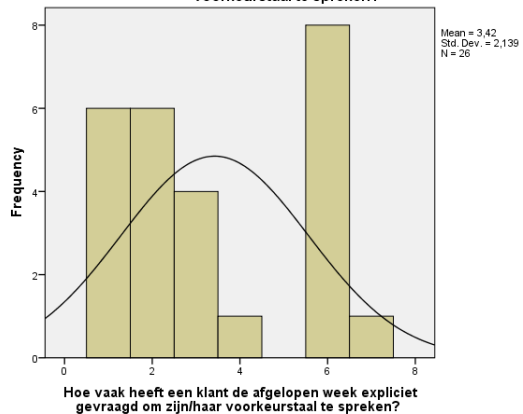
Ik bedien de klant meteen in de taal die hij/zij zelf gebruikt.

Ik pas me aan de voorkeurstaal van de klant aan.

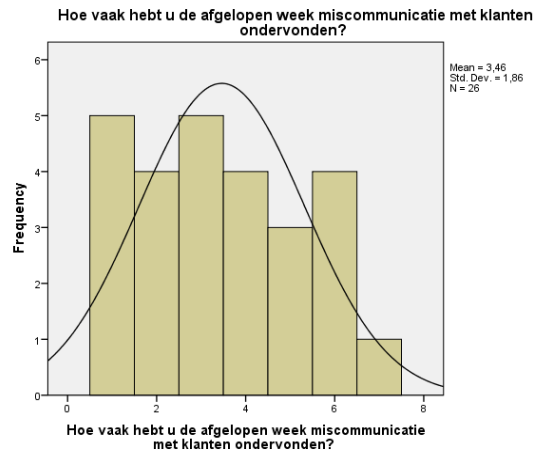
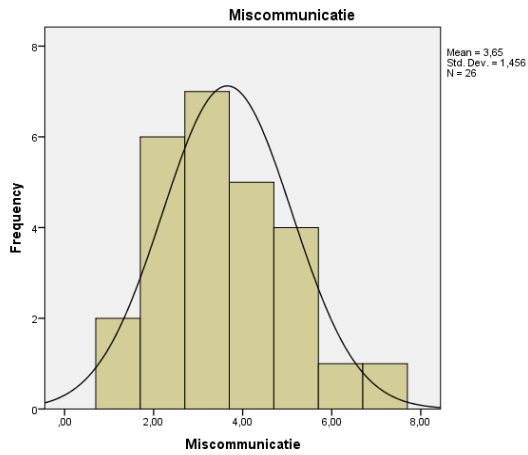


Ik pas me aan de voorkeurstaal van de klant aan.

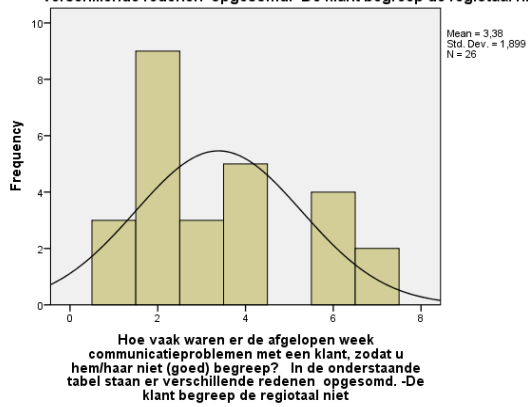
Hoe vaak heeft een klant de afgelopen week expliciet gevraagd om zijn/haar voorkeurstaal te spreken?



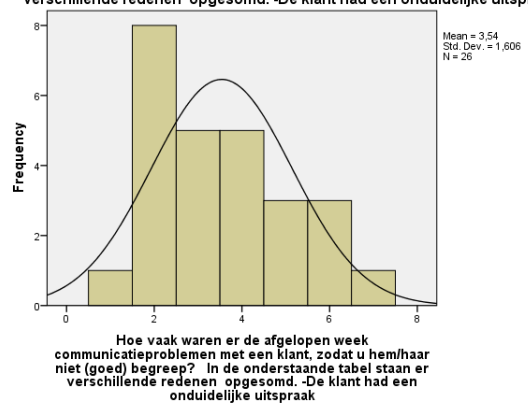
Hoe vaak heeft een klant de afgelopen week expliciet gevraagd om zijn/haar voorkeurstaal te spreken?



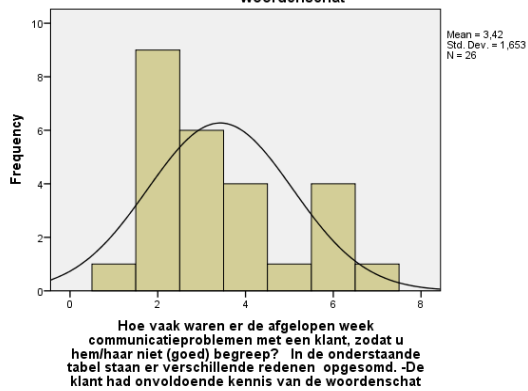
Hoe vaak waren er de afgelopen week communicatieproblemen met een klant, zodat u hem/haar niet (goed) begreep? In de onderstaande tabel staan er verschillende redenen opgesomd. -De klant begreep de regiotaal niet



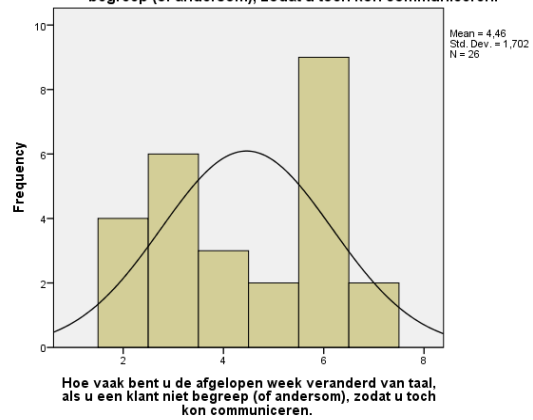
Hoe vaak waren er de afgelopen week communicatieproblemen met een klant, zodat u hem/haar niet (goed) begreep? In de onderstaande tabel staan er verschillende redenen opgesomd. -De klant had een onduidelijke uitspraak



Hoe vaak waren er de afgelopen week communicatieproblemen met een klant, zodat u hem/haar niet (goed) begreep? In de onderstaande tabel staan er verschillende redenen opgesomd. -De klant had onvoldoende kennis van de woordenschat

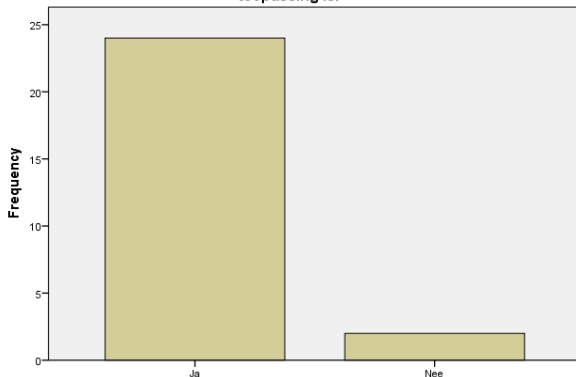


Hoe vaak bent u de afgelopen week veranderd van taal, als u een klant niet begreep (of andersom), zodat u toch kon communiceren.



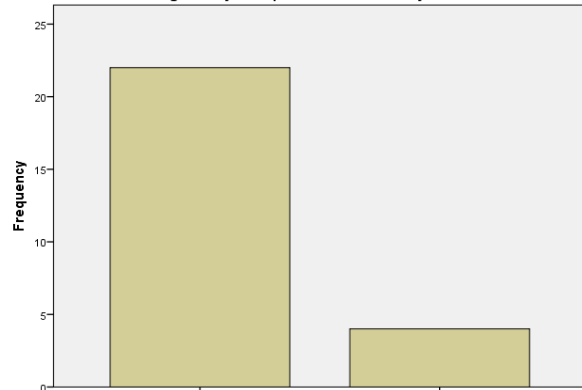
Language management

Er is volgens mij een specifieke taalwetgeving die op overheidsdiensten van toepassing is.



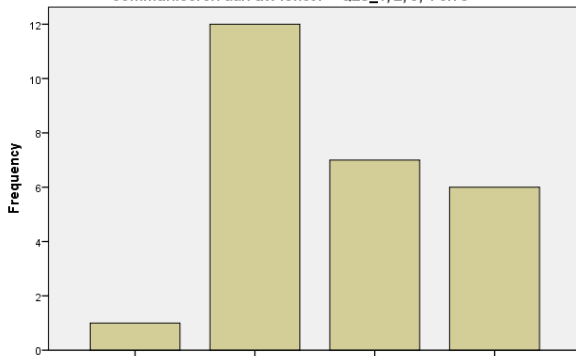
Er is volgens mij een specifieke taalwetgeving die op overheidsdiensten van toepassing is.

Er is volgens mij een specifiek taalbeleid bij NMBS.



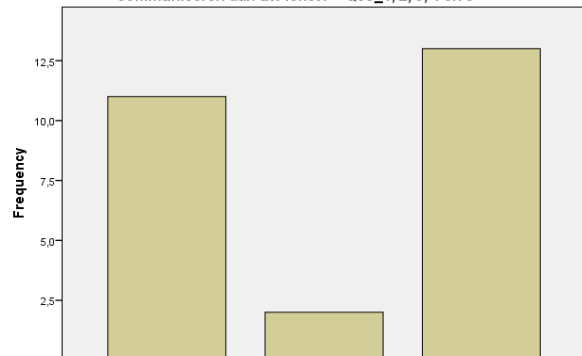
Er is volgens mij een specifiek taalbeleid bij NMBS.

In welke taal/talen moet u volgens de Belgische taalwetgeving met een klant communiceren aan uw loket? = Q28_1, 2, 3, 4 en 5



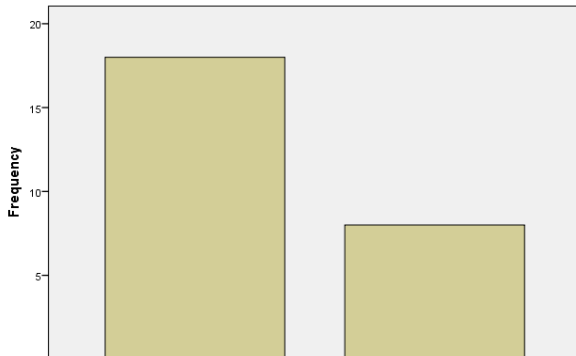
In welke taal/talen moet u volgens de Belgische taalwetgeving met een klant communiceren aan uw loket? = Q28_1, 2, 3, 4 en 5

In welke taal/talen moet u volgens het taalbeleid van NMBS met een klant communiceren aan uw loket? = Q30_1, 2, 3, 4 en 5



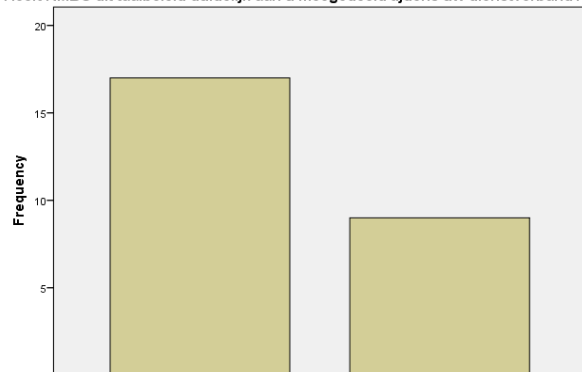
In welke taal/talen moet u volgens het taalbeleid van NMBS met een klant communiceren aan uw loket? = Q30_1, 2, 3, 4 en 5

Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?



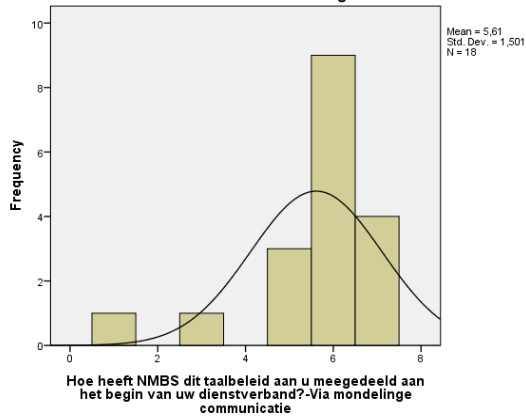
Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?

Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?

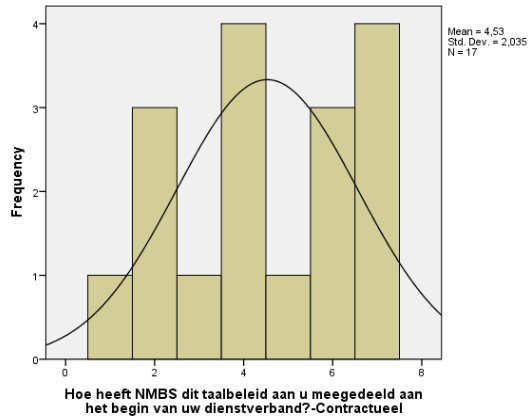


Heeft NMBS dit taalbeleid duidelijk aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?

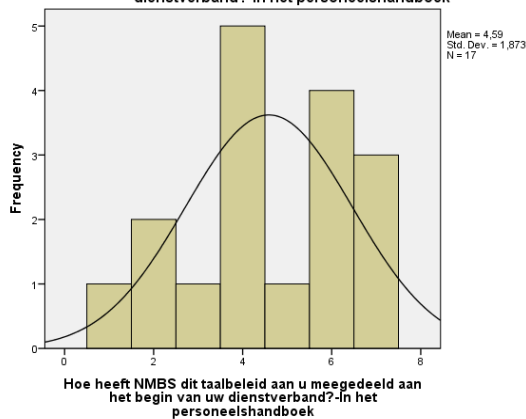
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-Via mondelinge communicatie



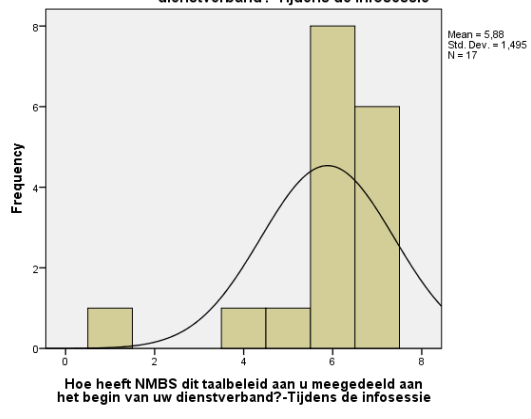
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-Contractueel



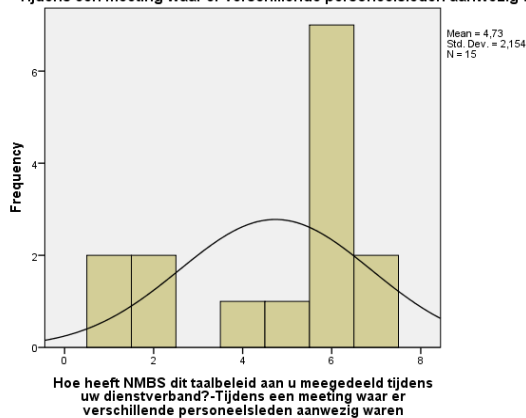
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-In het personeelshandboek



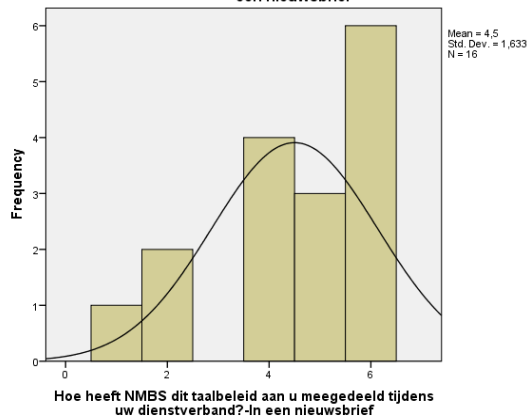
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld aan het begin van uw dienstverband?-Tijdens de infosessie



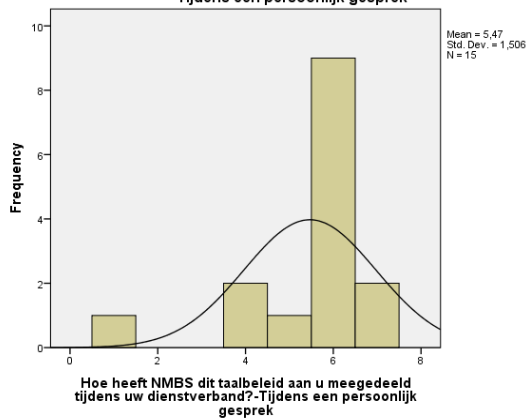
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?-Tijdens een meeting waar er verschillende personeelsleden aanwezig waren



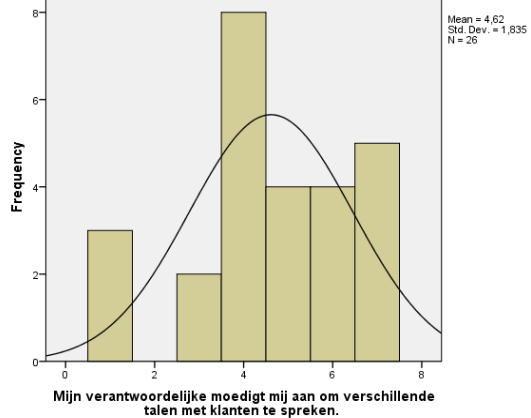
Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?-In een nieuwsbrief



Hoe heeft NMBS dit taalbeleid aan u meegedeeld tijdens uw dienstverband?-Tijdens een persoonlijk gesprek



Histogram

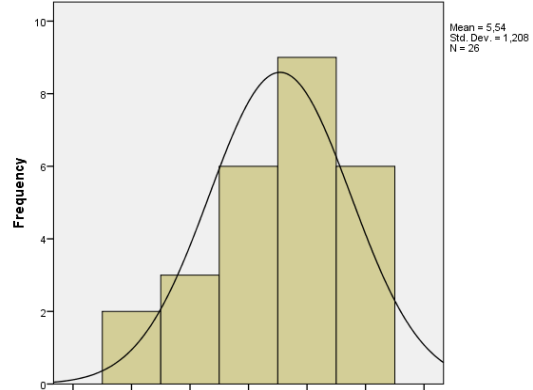


Ik vind dat NMBS een duidelijker taalbeleid moet overbrengen aan de commerciële bedienden.



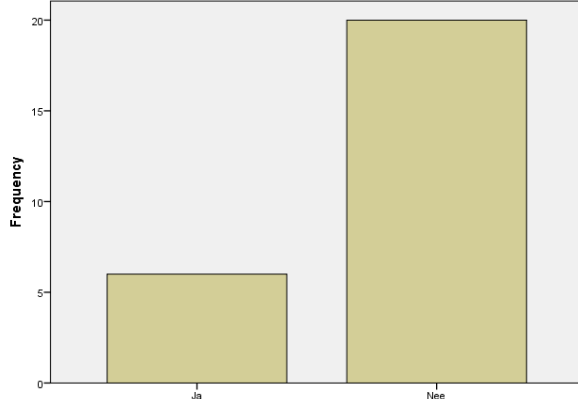
Ik vind dat NMBS een duidelijker taalbeleid moet overbrengen aan de commerciële bedienden.

Ik ben tevreden over het taalbeleid van NMBS.



Ik ben tevreden over het taalbeleid van NMBS.

Zou u wijzigingen wat betreft het taalbeleid van NMBS willen aanbrengen?



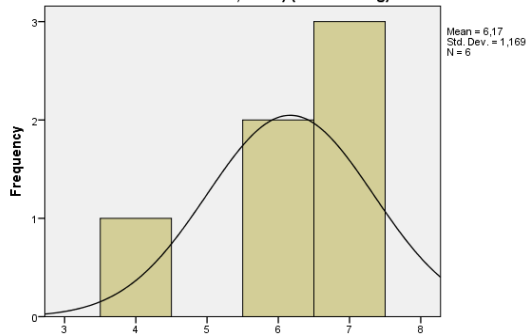
Zou u wijzigingen wat betreft het taalbeleid van NMBS willen aanbrengen?

Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Engels als gemeenschappelijke taal



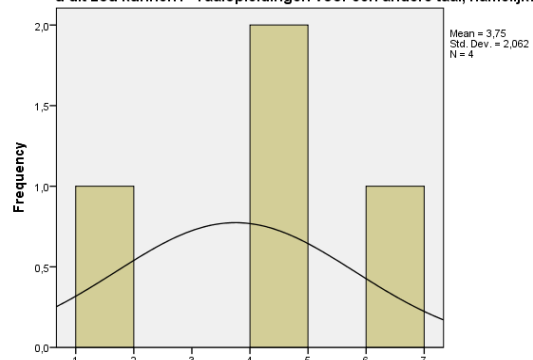
Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Engels als gemeenschappelijke taal

Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Taalopleidingen voor een van de drie landstalen (Nederlands, Frans, Duits)



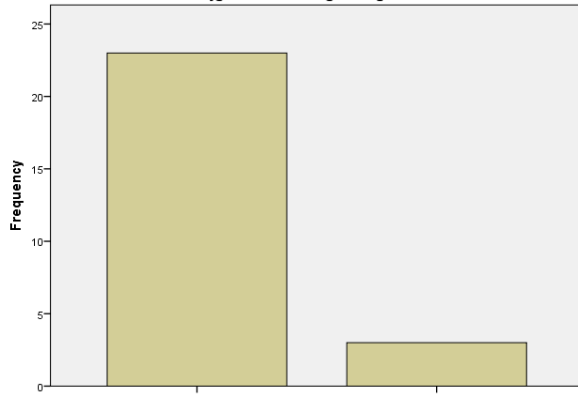
Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Taalopleidingen voor een van de drie landstalen (Nederlands, Frans, Duits) (indien nodig)

Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Taalopleidingen voor een andere taal, namelijk:



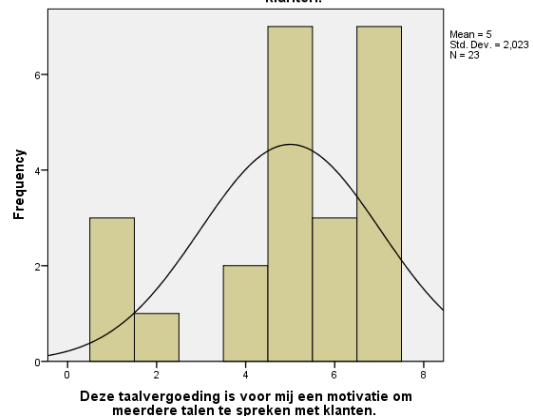
Welke wijzigingen zou u wat betreft het taalbeleid van NMBS aanbrengen, indien u dit zou kunnen? -Taalopleidingen voor een andere taal, namelijk:

Krijgt u een taalvergoeding?



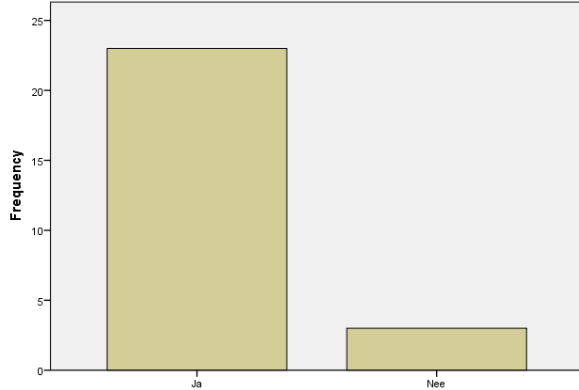
Krijgt u een taalvergoeding?

Deze taalvergoeding is voor mij een motivatie om meerdere talen te spreken met klanten.



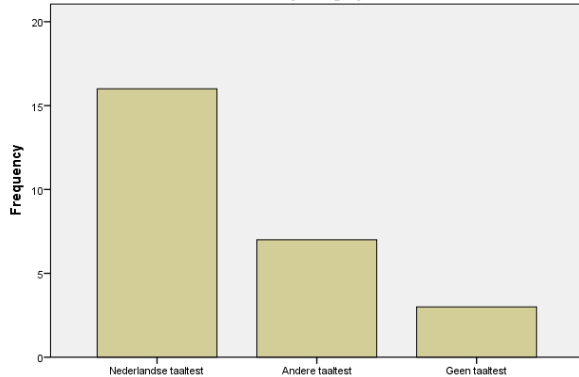
Deze taalvergoeding is voor mij een motivatie om meerdere talen te spreken met klanten.

Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw aanwervingsproces bij NMBS?



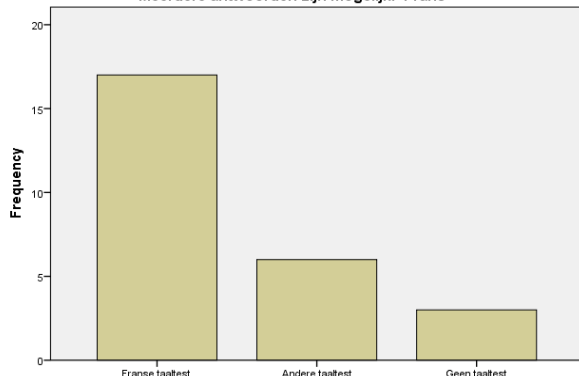
Hebt u een taaltest moeten afleggen tijdens uw aanwervingsproces bij NMBS?

Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Nederlands



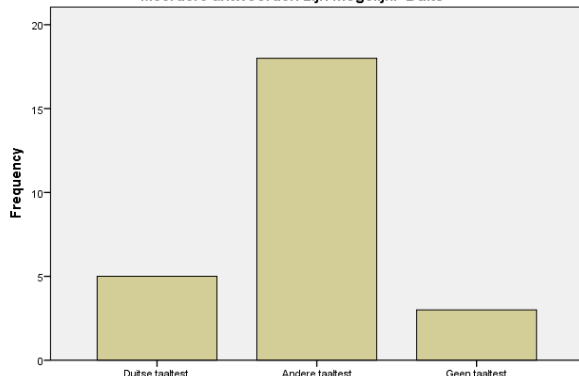
Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Nederlands

Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Frans



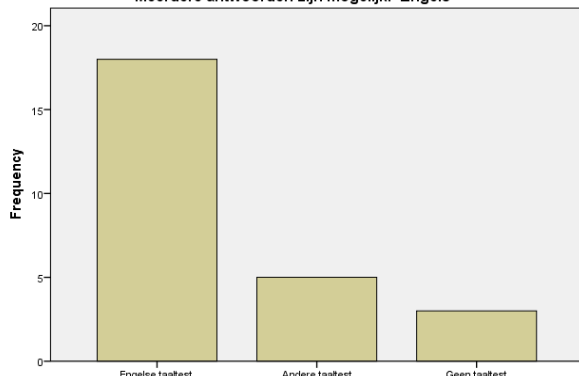
Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Frans

Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Duits



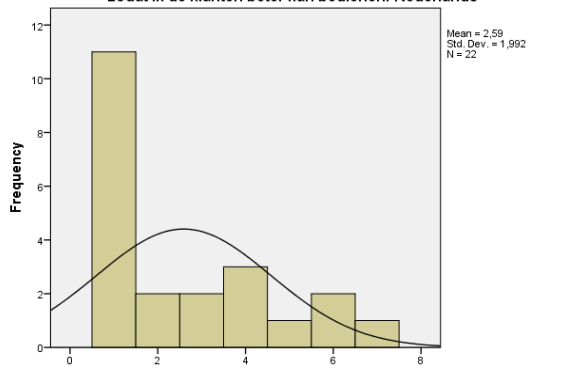
Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Duits

Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Engels



Voor welke talen hebt u een taaltest tijdens uw aanwervingsproces afgelegd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. -Engels

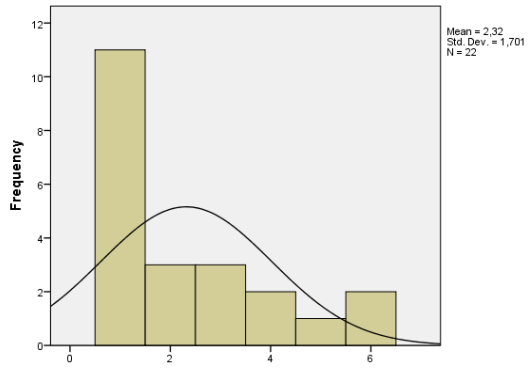
Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen. -Nederlands



Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen. -Nederlands

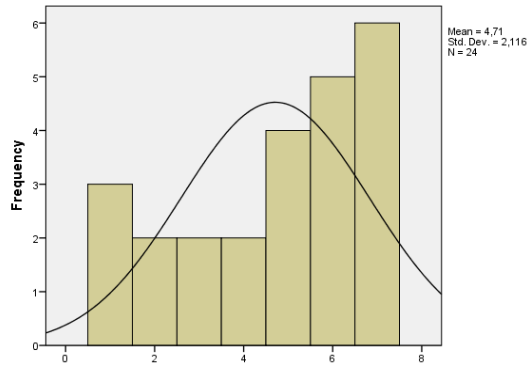


Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Frans



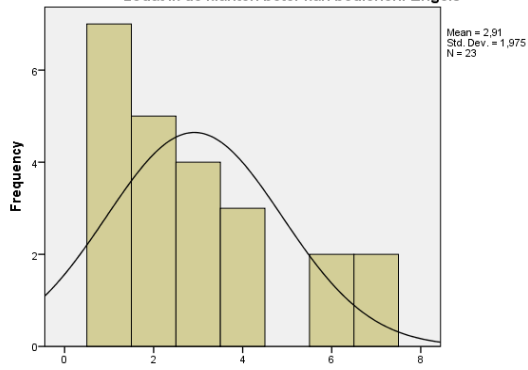
Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Frans

Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Duits



Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Duits

Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Engels



Ik heb behoefte om een opleiding voor de volgende talen via NMBS te volgen, zodat ik de klanten beter kan bedienen.-Engels



10.5 Vacatures

**Voltijdse commerciële bedienden voor het Station NMBS Antwerpen-Centraal.
NMBS Europe zoekt nieuwe voltijdse medewerkers voor het Station Antwerpen-Centraal
(internationaal verkoop)**

Functieomschrijving

In samenwerking met uw collega's:

- beantwoordt u de vragen van klanten die informatie willen inwinnen over Eurostar, Thalys, TGV, ICE, FYRA en andere internationale treinen;
- verkoopt u vervoerbewijzen voor deze treinen;
- doet u de naverkoop van deze biljetten (annulatie, omwisseling);
- biedt u onze bijkomende producten aan (hotels, verzekeringen,...).

Profiel

U bent Belg of EU-burger.

U bent tweetalig (NL/FR) met een goede kennis van het Engels en/of Duits.

U spreekt vlot, kan een gesprek leiden en u houdt van rechtstreeks contact met de klanten.

U werkt graag in teamverband.

U bent enthousiast, dynamisch, commercieel en klantgericht.

U bent vertrouwd met de PC-applicaties Excel en Word.

U bent bereid om voltijdse prestaties te leveren op werkdagen, in het weekend en op feestdagen (afwisselende prestaties van 8 uur, ten vroegste vanaf 5u30 en ten laatste tot 22u30).

U bent beschikbaar ten laatste op 1 februari 2013.

Uw diploma

U hebt een diploma van hoger secundair onderwijs (taal : Nederlands).



Halftijdse commerciële bedienden (20u/week) voor het station NMBS Europe Brussel-Zuid - SNCB (M/V)

Brussel Sales, Marketing & Communicatie NMBS Niet-statutair

Voor de NMBS is de ontwikkeling en de organisatie van het reizigersvervoer per trein één van de hoofdoopdrachten en naar de toekomst toe één van de grootste uitdagingen. NMBS Europe wil in de komende jaren de dienstverlening aan de reizigers verder ontwikkelen en verbeteren, ten einde meer treinreizigers te vervoeren en aldus substantieel bij te dragen aan de bevordering van duurzame mobiliteit voor de verplaatsingen in Europa. Vanuit dit perspectief is de commerciële bediende het visitekaartje van de NMBS. Je staat immers permanent in contact met onze klanten en verzekert dagelijks een kwalitatieve dienstverlening in het station.

Je Job

In samenwerking met je collega's:

- beantwoord je de vragen van klanten die informatie willen inwinnen over Eurostar, Thalys, TGV, ICE en andere internationale treinen;
- verkoop je vervoerbewijzen voor deze treinen;
- doe je de naverkoop van deze biljetten (annulatie, omwisseling);
- bied je onze bijkomende producten aan (hotels, verzekeringen,...).

Je profiel

- Je bent tweetalig (NN/FR) met een goede kennis van het Engels en/of Duits.
- Je spreekt vlot, kan een gesprek leiden en u houdt van rechtstreeks contact met de klanten.
- Je werkt graag in teamverband.
- Je bent enthousiast, dynamisch, commercieel en klantgericht.
- Je bent vertrouwd met de PC-applicaties Excel en Word.
- Je bent bereid om halftijdse prestaties te leveren op werkdagen, in het weekend en op feestdagen (afwisselende prestaties van 5 uur per dag, ten vroegste vanaf 5u30 en ten laatste tot 22u00).
- Je bent Belg of EU-burger.

Je diploma

Je hebt een diploma van hoger secundair onderwijs (taal : Nederlands).



Wij bieden je

- Een contract van onbepaalde duur voor halftijdse prestaties.
- Een grondige opleiding over de internationale treinen (die zal plaatsvinden op werkdagen, op basis van dagprestaties).
- Een aantrekkelijk salaris en bijkomende voordelen.

De stappen in de selectie

Zodra jouw inschrijving is bevestigd en indien jouw CV beantwoordt aan het gevraagde profiel, volgt een uitnodiging voor een selectie-interview. Als je weerhouden wordt, en op voorwaarde dat je ons de nodige administratieve documenten bezorgt (uittreksel uit het strafregister, uittreksel uit de geboorteakte, diploma ...), dan kan je aangeworven worden.

Interesse ? Meer info

Interesse in deze functie? Klik hier en stel je kandidaat!

Voor meer informatie kan je contact opnemen met Mevrouw Liesbeth Verpoort, telefoonnummer 02/528.27.56.

Bron

<http://www.despoorwegenwervenaan.be/jobs/jobs-nl/jobs-non-statutair/Online/Halftijdse-commerciele-bedienden-20u-week-voor-het-station-NMBS-Europe-Brussel-Zuid-SNCB-M-V> bezocht op 15/08/2014.

laatst

10.6 Overzicht deelname onderzoek derden

Nirina Rafidison

| | Datum | Thema onderzoek | Type | Duur |
|-----|--|---|-----------------------|--------------------------------------|
| 1. | 30 oktober 2013 | Hand writing project Garis Bob (Universiteit Antwerpen) | Experiment | 45min. |
| 2. | 18 januari 2014 | Slaaponderzoek Noëmie Tshiamalenge (Vrije Universiteit Brussel) | Enquête | 60min. |
| 3. | 28 februari 2014 | Onderzoek naar de perceptie van filmtrailers Paulien Lemay (Faculteit TEW, Universiteit Antwerpen) | Enquête | 15min. |
| 4. | 10 maart 2014 | Productevaluatie Suzanne Overmars (Universiteit Antwerpen) | Experiment | 60min. |
| 5. | 11 maart 2014 | Klassieke muziek bij jongeren In samenwerking met Cofena (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 10min. |
| 6. | 11 maart 2014 | Duurzaamheidsbeleid in banken Bianca De Muynck (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 10min |
| 7. | 11 maart 2014 | Radioreclame Eline Poortvliet (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 10min. |
| 8. | 21 maart 2014 | TiB vzw RaaR Shana Moons (Master MPC, Universiteit Antwerpen) | Enquête | 5min. |
| 9. | 21 maart 2014 | Couponwebsite Two4One.be Naomi Steyaert (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 5min. |
| 10. | 24 maart 2014 3 april 2014 23 april 2014 | Emoties en schrijven Tess Baghuis en Sylvie Van Breedam (telt dubbel) (Universiteit Antwerpen) | Experiment Enquête | 45min. 20min. 20min. 10min. |
| 11. | 25 maart 2014 | Babyboomgeneratie Dominique D'haese (Universiteit Gent) | Enquête | 10min. |
| 12. | 28 maart 2014 | Perceptie imago Vlaamse overheid Valerie De Wulf (Vrije Universiteit brussel) | Enquête | 10min. |
| 13. | 31 maart 2014 | Marketing onderzoek schaakmat | Experiment | 45min. |

| | | | | |
|---------------|----------------------------------|---|------------------------------------|------------------------|
| | | - (Universiteit Antwerpen) | | |
| 14. | 31 maart 2014 | Beoordeling van advertenties Jess Nys (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 10min. |
| 15. | 1 april 2014 | Crisiscommunicatie poepbacterie - (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 15min. |
| 16. | 2 april 2014 | Tracking the mind during writing Tessa Nuyts en Veerle Staels (Universiteit Antwerpen) | Experiment | 45min. |
| 17. | 6 april 2014 | Persoonseigenschappen Zowie Kokx (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 15min. |
| 18. | 6 april 2014 | Engels aan Universiteit Antwerpen Dorien Mathijssen (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 15min. |
| 19. | 16 april 2014 | Functiebenaming Radboud Dirk Sanders (Universiteit in Nijmegen) | Enquête | 10min. |
| 20. | 16 april 2014 | 3D printers Joris Vochten (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 5min. |
| Totaal | Oktober 2013 – april 2014 | 20 onderzoeken | 15 enquêtes, 5 experimenten | 495min. (08u15) |

Rebecca Van Herck

| | Datum | Thema onderzoek | Type | Duur |
|----|------------------|---|---------|---------|
| 1. | 16 februari 2014 | Onderzoek over consumentengedrag (Vakgroep Marketing, Universiteit Gent) | Enquête | 12 min. |
| 2. | 23 februari 2014 | Couponwebsite Two4One.be Naomi Steyaert (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 6 min. |
| 3. | 26 februari 2014 | Onderzoek naar de perceptie van filmtrailers Paulien Lemay (Faculteit TEW, Universiteit Antwerpen) | Enquête | 10 min. |
| 4. | 26 februari 2014 | Consumentenperceptie tegenover kwaliteits-labels. Uitgevoerd door vier bachelor- studenten uit België, Finland, Italië en Spanje. | Enquête | 4 min. |
| 5. | 27 februari 2014 | Onderzoek over verpakking van een product en de kwaliteit ervan (Vakgroep Marketing, Universiteit Gent) | Enquête | 5 min. |
| 6. | 10 maart 2014 | Klassieke muziek bij jongeren In samenwerking met Cofena (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 3 min. |



| | | | | |
|-----|---------------|---|--|----------|
| 7. | 11 maart 2014 | Radioreclame Eline Poortvliet (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 10 min. |
| 8. | 13 maart 2014 | Studie productevaluatie De studie loopt vanaf 3 maart tot 28 maart (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 40 min. |
| 9. | 13 maart 2014 | Schrijfprocessen in het Nederlands met Inputlog Laurence Brems en Sanne van Dun (Master MPC, Universiteit Antwerpen) | Experiment | 120 min. |
| 10. | 17 maart 2014 | TiB vzw RaaR Shana Moons (Master MPC, Universiteit Antwerpen) | Enquête | 5 min. |
| 11. | 18 maart 2014 | Beoordelen van spraakfragmenten Tijnje Jansen (Master taalkunde, Universiteit Antwerpen) | Enquête | 15 min. |
| 12. | 19 maart 2014 | Over de werking van het magazine Verrekijsers (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 2 min. |
| 13. | 24 maart 2014 | Onderzoek naar factoren die bereidheid tot bijdrage van de jonge generatie voor de pensioenen van de babyboomgeneratie verklaren (Handelswetenschappen, Universiteit Gent) | Enquête | 6 min. |
| 14. | 26 maart 2014 | Gedragstudie: beslissingen tijdens interactieve economische spelen Loren Pauwels, Carolyn Declerck, Christophe Boone (Faculteit TEW, Universiteit Antwerpen) | Enquête Dit is deel 1 van het experiment | 10 min. |
| 15. | 26 maart 2014 | Perceptie imago Vlaamse overheid Valerie De Wulf (Master bedrijfskunde, Vrije Universiteit Brussel) | Enquête | 7 min. |
| 16. | 31 maart 2014 | Tracking the mind during writing Tessa Nuyts en Veerle Staels (Universiteit Antwerpen) | Experiment | 60 min. |
| 17. | 31 maart 2014 | Beoordeling van advertenties (Universiteit Antwerpen) | Enquête | 8 min. |
| 18. | 02 april 2014 | Vragenlijst sociale media op de werkvloer Robby De Backer (Master Strategische Communicatie, Universiteit Antwerpen) | Enquête | 10 min. |
| 19. | 04 april 2014 | Gedragstudie deel 2 Loren Pauwels, Carolyn Declerck, Christophe Boone | Experiment | 60 min. |



| | | | | |
|---------------|---------------------------------|--|------------------------------------|------------------------|
| | | (Faculteit TEW, Universiteit Antwerpen) | | |
| 20. | 07 april 2014 | Onderzoek naar de rol van de onderwijstaal aan de Faculteit Toegepaste Economische Wetenschappen aan de Universiteit Antwerpen Dorien Mathijssen (Master MPC, Universiteit Antwerpen) | Enquête | 15 min. |
| 21. | 15 mei 2014 | Universiteit Antwerpen, Yann Verhellen, een experiment, de doelgroep van het onderzoek zijn jongeren. | Enquête | 20 min. |
| 22. | 19 mei 2014 | Universiteit Antwerpen, onderzoek met betrekking tot donatiegedrag aan goede doelen. | Enquête | 10 min. |
| Totaal | Februari 2014 – mei 2014 | 22 onderzoeken | 19 enquêtes, 3 experimenten | 438min. (07u18) |

Kristina von Krauss

| | Datum | Thema onderzoek | Type | Duur |
|----|--------------------------------|---|------------|---------------------------------|
| 1. | 18 maart 2014 | TiB project RAAR | Enquête | 15min |
| 2. | 19 maart 2014 | TiB project Verrekkijkers | Enquête | 15min |
| 3. | 24 maart 2014 | Thesis Uni Gent "solidariteit van de jonge generatie ten opzichte van de babyboomgeneratie" | Enquête | 20min |
| 4. | 24 maart 2014 27 maart 2014 | Masterscriptie "Emoties & Schrijven" Tess Baghuis & Sylvie Van Breedam (telt dubbel) | Experiment | 45min 25min 25min 5min |
| 5. | 31 maart 2014 | Masterscriptie "Tracking the mind during writing" – Pretest Tessa Nuyts&VeerleStaels | Experiment | 60min |
| 6. | 31 maart 2014 | Masterscriptie Marketing department | Enquête | 50min |
| 7. | 1 april 2014 | Masterscriptie "meertaligheid op de werkvloer" – Pretest Dorien Mathijssen | Enquête | 15min |
| 8. | 9 april | Masterscriptie "Literature and Empathy" | Enquête | 15min |



| | | | | |
|---------------|--------------------------------|----------------------|-----------------------------------|------------------------|
| | | Anne Simonne Brijs | | |
| Totaal | Maart 2014 – april 2014 | 8 onderzoeken | 6 enquêtes, 2 experimenten | 350min. (04u50) |