

# Let's talk!

Leerrijk nieuws van Lerian-Nti Languages – editie 1

1

Let's talk **business**

## Lerian-Nti Languages: fusie vol perspectieven



Els Van den Brempt en Jan Hardeman, samen aan het roer van Lerian-Nti Languages

De talenscholen Lerian Communications nv en NTI (Nederlands Taalinstituut) stichtten samen een nieuwe nv: Lerian-Nti Languages, met 15 juni 2005 als officiële oprichtingsdatum. *Coup de foudre* of verstandshuwelijk? Gaan ze samenwonen of wordt het een lat-relatie? Wat heeft de toekomst in petto? Wij gingen het even onderzoeken bij de bron: bij de bestuurders Jan Hardeman, Lerian en Els Van den Brempt, Nti Languages. "We vullen elkaar zo goed aan dat samengaan bijna vanzelfsprekend was."

Het begon allemaal... in oktober 2004, met een ontmoeting tijdens de 1<sup>ste</sup> verjaardagsreceptie van het Huis van het Nederlands in Brussel. Toen sprongen de vonken over. Els Van den Brempt: "We kenden elkaar wel, nu raakten we echt aan de praat en gooiden elkaar wat *ideetjes* toe. Daar had Lerian oren naar." Het werd niet lang zoeken naar de juiste golflengte. Beiden spraken uit dezelfde ervaring. Taalopleidingen zijn een boeiende business, maar geen

kinderspel. Samen breken zij een lans voor écht efficiënt taalonderwijs. Jan Hardeman: "We beantwoorden aan een reële behoefte, maar er zijn ook zeer veel spelers op de markt. Al dan niet gesubsidieerd, met taalopleidingen als *core business* of niet, zelfstandige lesgevers... Bieden zij allemaal hetzelfde? Integendeel. Als je zoals wij koppig vasthoudt aan de hoogste kwaliteit en maatwerk kan je niet anders dan de krachten bundelen."

### Hart van Europa

Het is bekend: we leven in een meertalig land waar heel veel buitenlandse bedrijven zijn gevestigd. Brussel is het hart van Europa. Export, de belangrijkste poot van onze economie. Geen enkel bedrijf kan enkel in zijn moedertaal zaken doen. En wat te denken van al die bedrijven die vruchteloos tweetalige medewerkers zoeken?

Moet je knowhow laten primeren of... communicatieve competenties?

Els: "Knowhow, natuurlijk. Wees gerust, wij kennen onze markt. We hebben respectievelijk 17 en 18 jaar ervaring op hetzelfde terrein. Toch waren we geen rechtstreekse concurrenten. Wat mij vooral aantrok, was de gestructureerde aanpak van Lerian, met name de pedagogische ondersteuning voor de docenten en de klantgerichte organisatie. Ik loop op wolkjes (*lacht*)."

### Nog meer maatwerk

*What in a (street)name?* Lerian is gevestigd in de Liefdadigheidsstraat/Rue de la Charité, Nti Languages huisde in de nabije Verenigingsstraat/Rue de l'Association, allebei in het hart van Brussel, dichtbij het Madou knooppunt. Het hoofdkwartier van de nieuwe nv is voortaan bij Lerian gevestigd, met een tweede vestiging in Gent. De Nti-ruimtes blijven beschikbaar als uitwijkplaats. Ook in Antwerpen en Groothertogdom Luxemburg zijn er ankerpunten. Els: "Voor onze huidige klanten verandert er in wezen niets, en dat horen zij graag. Wij blijven elk onze eigen activiteiten voeren. Ook de bekende contactpersonen, telefoonnummers

"Voortaan kunnen we onze klanten een breder totaalaanbod presenteren en nog meer 'maatwerk' bieden."

en e-mailadressen blijven operationeel. Voortaan kunnen we onze klanten wel een breder totaalaanbod presenteren en de factor 'maatwerk' nog harder maken. En dat is alleen maar goed nieuws!"

### Op een e-platform

Lerian-Nti Languages broedt op tal van (nabije) toekomstplannen. Jan: "Eerst en vooral zullen we onze e-learning activiteiten uitbreiden. De hype van toen is doorprikt, nu is de tijd echt rijp voor webondersteund leren. Niet als activiteit op zich, maar als tweede luik binnen ons concept van 'Blended Learning'. Ons e-platform biedt aan de student de mogelijkheid om na de opleiding zelf verder te oefenen, volledig afgestemd op zijn sector en leerdoelen. Wij volgen de vorderingen op, evalueren en koppelen terug." Alle intensieve cursussen van zomer 2005 hebben alvast zo'n e-staart... en binnenkort krijgt elke student deze buitenkans op een *plaatje* gepresenteerd.

### Taalcoaching

Persoonlijke begeleiding, *coaching*: het zijn begrippen die vaak opduiken. Els: "Niet alleen de docenten worden begeleid door de pedagogische departementen, ook de studenten krijgen veel meer persoonlijke *coaching* dan klassieke les. De docenten zijn ervaren taaltrainers voor volwassenen, meestal met een stevige kennis van de specifieke sector van de student. Bovendien opteren we resoluut voor kleine groepjes, van 3, maximum 6 studenten. Dit bevordert de spreektijd, de interactie en het leerrendement enorm." Leerrendement: het is Els' stokpaardje. "Je kan duizend uren taalles volgen in het klassieke onderwijs en nog volslagen hulpeloos zijn als je moet werken in de doeltaal. Wij vullen echt een levensgroot gat in de markt!" > vervolg op p 4

VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJ AGF BELGIUM

Trouwe klant krijgt weer vlinders in de buik

> PAG. 2

FRANÇOISE BAUS OVER

De kwaliteit van Lerian-Nti Languages

> PAG. 3

LET'S TALK EFFICIENT LEARNING

Blended Learning, het beste van beide werelden

> PAG. 3

LET'S TALK FUNDAMENTALS

Het ABC van talen leren

> PAG. 4

## Let's think Tien voor taal

Hoe belangrijk is taal voor een bedrijf of organisatie? Te oordelen naar de heroïsche strijd die opleidingsverantwoordelijken soms moeten leveren om groen licht te krijgen voor taalopleidingen, wordt dit belang vaak onderschat.

Ook de reële gevolgen van taalbarrières worden vaak onderschat. Men investeert miljoenen in ICT-infrastructuur. Commerciële medewerkers krijgen op hun telefoonschermje te zien welke anderstalige klant belt, op hun pc-scherm verschijnt automatisch de informatie in de juiste taal. Maar wat zien we daarna? Iemand die zich met alle macht uit de slag probeert te trekken – of iemand die zeker van zichzelf zijn/haar verhaal doet?

Men detecteert de kleinste haperingen in bedrijfsprocessen of technische installaties om de productiviteit te verhogen. Wat met de communicatiestroom van elk groot bedrijf?

In ons land is tweetaligheid een minimum. Maar er spelen ook andere factoren mee. Veel bedrijven hebben een top in Nederland. Nederlandse managers onderschatten vaak de complexiteit van 'zaken doen' in België, aan deze en gene zijde van de taalgrens. Veel van onze kmo's 's worden vroeg of laat ook opgenomen in een Europese constellatie. Wat doe je met die valabele medewerker die binnen de kmo perfect communiceerde, maar die nu plots in vreemde talen moet onderhandelen? Kennis wordt steeds meer

de kern van onze economie. Maar wat als *knowledge sharing* gehinderd wordt door taalbarrières?

Ik wil maar zeggen: taal is vitaal, voor het bedrijfsleven, voor de samenleving. Gelukkig raken steeds meer beslissers doordrongen van dit belang. Moeten we dan met zijn allen terug naar school? Gelukkig niet. Want wij geloven niet zo in een schoolse aanpak. Je kan duizend uren op de schoolbanken vertoeven en nog van nul moeten beginnen in je job. Wij breken een lans voor prettig leren dat snel rendeert. Maatwerk voor elke student. En dat werkt!

Jan Hardeman en Els Van den Brempt

2

### Let's talk **customer satisfaction**

## “Taalhoffelijkheid is de basis van onze interne werking.”



In het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest staat het alle medewerkers vrij om in de eigen landstaal (Frans of Nederlands) te communiceren. Bovendien biedt het “taalhoffelijkheidsprogramma” iedereen de kans om zich vrijblijvend bij te scholen in de andere landstaal. Een aanbod waarvan gretig gebruik wordt gemaakt. Lerian tekent al jaren voor het opleidingspakket op maat.

Frédéric Renoy van de cel Opleidingen van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

“Tweetaligheid is voor onze instelling, de dienstverlening die we bieden en de mensen die hier werken, een cruciaal gegeven. Maar het probleem met talen is altijd het gebrek aan praktijkervaring, zelfs in Brussel.” Aan het woord is Frédéric Renoy van de cel Opleidingen van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Sinds 2002 doet deze overheidsinstelling een beroep op Lerian voor de organisatie van taalcursussen Nederlands en Frans. Jaarlijks volgen gemiddeld 100 à 150 medewerkers – opgedeeld volgens kennisniveau in groepjes van gemiddeld 8 deelnemers – een taalopleiding. “Dat aantal is bewust gekozen voor een maximale interactiviteit en dialoogmogelijkheid.” Het accent ligt op het courante, mondelinge taalgebruik in de praktijk. De cursus spreidt zich uit over 36 tot 48 uren en er zijn twee instapmomenten per jaar. De opleidingen Nederlands zijn het meest in trek. Logisch, gezien de meeste personeelsleden van origine Franstalig zijn.

#### Samenspel

Hiervoor werkt Lerian-Nti een uitgebreid lespakket op maat uit. De syllabus en het didactisch materiaal zijn afgestemd op de specifieke context. Hoewel deelnemen niet verplicht is, is het aantal inschrijvingen altijd hoog. Wie instapt, kan rekenen op een stip-te opvolging. Vóór en na de opleiding is er een evaluatie. Vóór, om het ken-

nisniveau van de deelnemer te bepalen en na de opleiding om het rendement van de cursus te meten. Een tevredenheidspeiling sluit elke opleidingsessie af.

Frédéric Renoy: “Elk jaar zijn wij verplicht om een openbare aanbesteding uit te schrijven. Al voor de vierde keer op rij komt Lerian als eerste uit de bus. Zij beantwoorden het best aan onze behoeften.” De planning en organisatie van zo'n omvangrijk opleidingspakket vraagt uiteraard intensief coördinatiewerk. Daar zorgt Elke Jonckheere van Lerian voor. “Elke is al twee jaar onze contactpersoon. We zijn een prima team geworden,” beaamt Frédéric Renoy.

#### Met een half woord

Het aanmoedigen van de kennis van de andere landstaal zou voor Frédéric Renoy ook buiten de muren van het ministerie nog meer weerklink mogen krijgen. “Mensen de kans bieden zich te vervolmaken in de tweede landstaal is meer dan een dienst aan ons personeel. Ook als werkgever hebben wij er alle belang bij dat collega's elkaar goed kunnen begrijpen en communiceren. Want een goede communicatie heeft een positieve weerslag op de werksfeer en de kwaliteit van het werk.” De dialoog tussen Lerian en het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is alvast opperbest. “Meestal volstaat een half woord...”, lacht Elke.

## “Weer vlinders in de buik!”

Als je ruim vijftien jaar intensief samenwerkt, raakt de vlam dan stilaan uitgedoofd? Niet bij Nti Languages en verzekeringsmaatschappij AGF Belgium. “We kennen elkaar door en door, zijn perfect op elkaar ingespeeld”, zegt Katleen Mathues van het HR Departement. “Nu Nti Languages samengaat met Lerian Communications zijn er wel weer vlinders in de buik!”

Sinds jaar en dag organiseert Nti Languages middagopleidingen voor de medewerkers van AGF Belgium. Cursussen Nederlands, Frans en Engels, in drie reeksen van 20 lessen per jaar. 120 à 150 medewerkers duiken erin, na een grondige screening om hun kennisniveau te bepalen. “Ondanks het hoge aantal inschrijvingen slagen we erin het aantal deelnemers per leergroep beperkt te houden”, zegt Katleen Mathues. “Een aspect dat Nti altijd zwaar heeft benadrukt. Ze doen alles om het leerrendement te bevorderen.”

#### Vaste waarde

De docenten van Nti Languages geven les van 11 uur tot 12.30 uur en van 12.30 uur tot 14 uur, in de kantoren van AGF. Hoe krijg je zoveel medewerkers zover dat ze twee maal per week hun vrije middagpauze ‘opofferen’? Katleen Mathues: “Tweederde van de lestijd wordt beschouwd als werktijd. Een mooie geste van de werkgever. Deelnemen is niet verplicht, maar de betrokkenheid van de deelnemers is groot. De middagopleidingen genieten naam en faam. Ze zijn een vaste waarde geworden.”

#### Meedenken

Op het einde van elke lessenreeks wordt gepeild naar de bevindingen van de deelnemers. Bijsturen kan altijd. Voor Katleen zegt dit veel over de flexibiliteit van de opleidingspartner. “Onze vertrouwde met elkaar staat een frisse kijk niet in de weg. Bij Nti blijven ze met ons meedenken.”

#### Fikse uitbreiding

Ook Lerian is geen onbekende voor AGF Belgium. Lerian staat immers in voor de individuele taalopleidingen van kaderleden. Dat Lerian en Nti de krachten bundelen, ziet Katleen Mathues als een pluspunt. “Eén partner met een ruim aanbod en diverse samenwerkingsmogelijkheden, dat zijn twee vliegen in één klap en maakt het alleen maar aantrekkelijker”, meent zij, “op voorwaarde dat elk instituut zijn eigenheid en kwaliteitsniveau kan behouden.” In de toekomst voorziet AGF Belgium alvast weer een hele reeks van nieuwe opleidingsaanvragen.

## “Correct, stipt, flexibel en helemaal op

**Petra Schyvvynck is opleidingsverantwoordelijke bij Dexia Insurance Belgium – tot voor kort DVV Verzekeringen en Dexia Insurance. Zij maakt de balans op van zo'n 15 jaar samenwerking met Lerian. Talenkennis wordt steeds belangrijker in deze maatschappij die steeds Europeser wordt. Lerian, nu Lerian-Nti Languages, blijft ‘compagnon de route’.**

Petra Schyvvynck: “Wij zijn een typisch Belgische firma die almaar internationaler is geworden. Taalopleidingen worden dus ook steeds belangrijker. Vroeger kreeg ik één aanvraag per twee maanden, nu elke maand drie aanvragen! Doordat we 70% Nederlandstalige werknemers hebben, doen we vooral een beroep op cursussen Frans en Nederlands. De internationale groep vraagt ook steeds meer rapportering in het Engels. Bovendien hebben enkele medewerkers Italiaans geleerd

om die nieuwe markt te verkennen.”

#### Maatwerk is efficiënter

Lerian speelt actief in op de behoeften van bedrijven. De vele verschillende afdelingen binnen een bedrijf kunnen taalopleidingen volgen die perfect passen bij hun specifieke noden, de vakterminologie en het startniveau van elke student. Petra Schyvvynck: “Onze receptionisten leren hoe ze klanten in hun eigen taal en de andere landstaal kunnen ontvangen. Commerciële afdelingen

leren hoe ze via de telefoon vlot met klanten kunnen omgaan. Managers leren vergaderen in een andere taal: hoe verdedig je een standpunt, hoe kom je beleefd tussen, hoe breng je een presentatie?... Taalcursussen op maat zijn misschien iets duurder, maar wel efficiënter achteraf. Als we medewerkers naar een algemene taalcursus sturen, komen ze vaak onbevredigd terug.”

#### One to one

Dexia Insurance Belgium maakt vooral gebruik van de semi-intensieve lespakketten waarbij je vijf opeenvolgende dagen een halve dag privé-les volgt. Eén docent, één student, *face to face*. Petra Schyvvynck: “Een onderdompeling van een week met een privé-docent doet echt wonderen. Als een

Katleen Mathues, Personnel Development Assistant van het HR Departement bij AGF Belgium



# “De kwaliteit van Lerian-Nti = de kwaliteit van de docenten, het didactisch materiaal en de pedagogische opvolging”



Françoise Baus, Pedagogical Supervisor en Head of French Department.

Lerian-Nti Languages staat voor topkwaliteit in taalopleidingen. Hoe wordt die kwaliteitsbelofte hard gemaakt? Volgens Françoise Baus, pedagogisch supervisor en departementshoofd voor doeltaal Frans, ligt dit vooral in de kwaliteit van de docenten. Lerian-Nti investeert dan ook in hun opleiding en begeleiding. Zij vertelt er meer over.

Françoise Baus: “Lerian-Nti beschikt over een team docenten met universitaire of hogeschooldiploma’s. Ze hebben een taal- en pedagogische opleiding achter de rug en verschillende jaren ervaring in volwassenenonderwijs. Ze worden gekozen omwille van hun didactische kwaliteiten en hun flexibiliteit, én omdat ze een cursist kunnen motiveren en een groep animeren.”

Docenten geven les in hun moedertaal, die ze dan ook perfect beheersen.

Françoise Baus: “Flexibiliteit in de pedagogische benadering is een vereiste. Docenten moeten zich immers zoveel mogelijk kunnen aanpassen aan verschillende leer-situaties en blijf geven van voldoende inlevingsvermogen. Kennis van de bedrijfscultuur is een troef, net als interesse voor pedagogische middelen.”

## Bijbscholing

Na ondertekening van een samenwerkingscontract krijgt de nieuwe docent een volledige opleiding.

Françoise Baus: “Het gaat om een opleiding van drie halve dagen met theorie en een praktijkatelier. De eerste halve dag worden de pedagogische methodes van Lerian-Nti bijgebracht: initiatie in het bepalen van de doelstellingen en aanleren van de drill- en sleutelzinmethode. De tweede sessie bestaat uit lessimulaties en een voorstelling van het Lerian-Nti pedagogische materiaal. Tijdens het derde atelier komt de groepsdynamiek aan bod en krijgt de docent een overzicht van de animatietechnieken.”

Vervolgens woont de docent verschillende lessen bij die door ervaren docenten worden gegeven. Samen met de departementsverantwoordelijke evalueert de docent de opgedane kennis en geeft hij zijn eerste testlessen.

Françoise Baus: “We leggen nadruk op de bijscholing van ons onderwijzend personeel. De docent krijgt om te beginnen een aantal handboeken en syllabi ter beschikking, hij wordt gebriefd over nieuwe methodologieën en taalonderwijstools én hij kan

specialisatieopleidingen volgen.” Tegelijk evalueert de pedagogische verantwoordelijke regelmatig de kwaliteit van de opleidingen.

Françoise Baus: “We gaan lessen bijwonen en analyseren de evaluaties van de cursisten nauwgezet om de pedagogische en methodologische kwaliteit van de opleidingen te verbeteren.”

Tijdens de samenwerking met de docenten organiseert het taaldepartement maandelijks vergaderingen. Françoise Baus: “Deze bijeenkomsten zijn uitwisselingsateliers waar pedagogische specificiteiten aan bod komen (“Hoe kan ik efficiënter verbeteren?”, “Hoe integreer ik op een ludieke manier het internet in mijn lessen?”). Soms gaat het over nieuwe technologieën in het taalonderwijs, of over de voorstelling van nieuw didactisch materiaal ... Meer informele activiteiten (toneelavond, themawandelingen, restaurant) halen de banden binnen de groep aan en versterken de teamgeest.”

Let's talk **efficient learning**

## Blended Learning, het beste van beide werelden

Er was een tijd dat de verwachtingen rond ICT zo hoog gespannen waren dat de hype wel moest doorprikt worden. Te veel, te vroeg en met te weinig gezond realisme. Ondertussen heeft de tijd wel zijn werk gedaan. Naarmate de pc en de breedbandverbindingen de werkvloer, de huiskamer en zelfs de school veroveren, gaat de weg naar e-learning open. Niet als solo-gebeuren, wel als efficiënt vervolg op een gepersonaliseerde taalopleiding. Tenminste, zo ziet Lerian-Nti het. Jan Hardeman over het unieke Blended Learning concept dat binnenkort bij elke opleiding in het pakket zit.

Het is met taalopleidingen net als met whisky distilleren of koffie branden: de kunst zit 'm in het creëren van een unieke *blend*. Het algemene concept van 'Blended Learning' maakt al enkele jaren opgang, in Amerika en Europa. De kernvraag is alleen: welke elementen breng je samen? Ook Lerian-Nti broedt al lang op innoverende combinaties die het leerrendement verhogen.

### Maatwerk van a tot z

Jan Hardeman: “Leren mag niet stoppen bij de deur van het opleidingslokaal. Wij stimuleren zoveel mogelijk contacten met de doeltaal buiten het *course curriculum*. Van zelf verder oefenen na de cursus komt echter vaak niet veel in huis. Er hoort zeker begeleiding bij, vinden wij, en evaluaties die een stevige basis vormen voor verdere vorderingen. Anderzijds mag een vervolg op een opleiding niet onderdoen in 'maatwerk'. Geen algemene oefeningen na een specifieke cursus. Uit al die ideeën hebben we ons 'Blended Learning' concept gedistilleerd.”

### Lerian-Nti platform

'Blended Learning' is de koppeling van Lerian-Nti opleidingen – *face to face*, altijd op maat – en e-learning door de student zelf, op het Lerian-Nti platform. Door de jaren heen ontwikkelden Lerian en Nti Languages immers een indrukwekkende hoeveelheid didactisch materiaal en oefeningen op maat van welbepaalde leerdoelen en sectoren.

Jan: “Het internet biedt de kans om toegang te bieden tot grote hoeveelheden informatie, en tegelijk heel doelgericht te selecteren. Bovendien maakt het internet afstandsleren mogelijk. Ook de docenten kunnen het leerproces volgen en evalueren. Dit leek ons allemaal te mooi om er niets mee te doen!” De aanzet tot het creëren van het webplatform werd gegeven door enkele klanten die hierom vroegen. Binnenkort krijgen alle opleidingen binnen het Lerian-Nti aanbod zo'n e-learning vervolg. Niet als must, wel als interessante mogelijkheid.

### Zo werkt het

Hoe werkt dit in de praktijk? Jan: “Via de website [www.lerian-nti.be](http://www.lerian-nti.be) krijgt de student toegang (met paswoord) tot een webplatform waar een grote databank van oefeningen in Nederlands, Frans en Engels is opgeslagen. 1200 reeksen per taal, verdeeld over drie niveaus, en afgestemd op diverse sectoren: bijv. farmaceutica, financiën, verzekeringen, verkoop, distributie... Elke student krijgt na afloop van de opleiding een aantal reeksen oefeningen die perfect op hem/haar zijn afgestemd. Het systeem werkt autocorrigerend. Zo kan de student blijven oefenen tot hij/zij het volledig onder de knie heeft.” De docent superviseert de vorderingen en na x tijd volgt een evaluatie. Jan: “Op basis hiervan geven we advies over een eventuele volgende stap Vrijblijvend, uiteraard. Maar we zien nu al dat veel studenten extra gemotiveerd zijn om verder te leren.”

Meer weten over Blended Learning? Wilt u het zelf uitproberen? Vraag het aan Lerian-Nti!



## onze maat”

niet-Nederlandstalige medewerker op een Nederlandstalige afdeling gaat werken, kan die na zo'n semi-intensieve cursus van een week al goed meedraaien. En na één maand is die goed en wel vertrokken. We volgen wel op dat de taalkennis niet verwaterd.”

De zomerformules zijn bijzonder populair bij Dexia Insurance Belgium. “Tijdens de zomermaanden hebben onze medewerkers een minder drukke agenda en de semi-intensieve zomercursussen zijn ook beter voor onze portefeuille (*lacht*).”

## Goed rapport

Petra Schyvyneck: “Lerian in een paar woorden omschrijven? Daar moet ik niet lang over nadenken: *correct, stipt en flexibel*. We zijn soms nogal laat met onze aanvragen, maar ze vinden



altijd een oplossing. Ik apprecieer ook de snelle opvolging en evaluatie van de kandidaten. Zo weten de verantwoordelijken welke vooruitgang hun medewerkers boeken. De docenten passen volledig in onze bedrijfscultuur. Lerian stelt zijn nieuwe produc-

ten of formules ook informatief voor in plaats van ze te verkopen of te pushen. Dat spreekt ons aan. In de toekomst plannen we nog heel wat taalprojecten met Lerian – zelfs voor onze internationale afdelingen in Luxemburg en Frankrijk.”

## Lerian-Nti Languages: fusie vol perspectieven

>> VERVOLG VAN P.1



Jan Hardeman

### Open School

De gepersonaliseerde, doelgerichte aanpak is de rode draad. **Els:** "Dit geldt voor de maatwerk-opleidingen die we organiseren voor bedrijven, maar ook voor het Open School-concept dat wij meebrengen naar de nieuwe nv. Daarin kunnen individuele studenten, particulieren of werknemers van bedrijven terecht, 's avonds of in het weekend. Een voorbeeld? Nederlands voor verpleegkundigen uit Brusselse ziekenhuizen: in september beginnen we ermee."

**Jan:** "We denken er ook aan, ons aanbod in residentiële taalcurricula te vernieuwen en uit te breiden. In uiterst gepersonaliseerde vorm, voor managers en hogere kaderleden, met een aantrekkelijk incentive kantje. Er zijn gewoonweg nog té veel managers die door taalbarrières hun job in ons land niet optimaal kunnen invullen. Terwijl de oplossing voor de hand ligt: contacteer ons!"

### Maatwerk

Bestaat er zoiets als een geijkte Lerian-Nti methode? **Els:** "Onze methodiek omvat dezelfde stappen. We vertrekken altijd van een test die het startniveau van de student(en) vaststelt en een behoefteanalyse. De leerdoelen worden neergeschreven in een *course curriculum*.

Zowel de docent, de student als zijn opleidingsverantwoordelijke weten exact waar we

naartoe werken. Belangrijk is het uitbreiden van de praktische taalkennis van de student. Daartoe werken we bijvoorbeeld met sleutelzinnen. Ook het

persoonlijk woordenboek dat de student kan opbouwen op ons e-learning platform past in die aanpak."

**Jan:** "Een belangrijk instrument is ook het kwaliteitshandboek dat we zelf hebben ontwikkeld. Dit alles om de kwaliteit samen met de docenten te waarborgen."

### The perfect match

Voor elke specifieke vraag worden specifieke docenten geselecteerd. Goed opgeleide, ervaren, getrainde coaches die vaak ook thuis zijn in specifieke sectoren. De *perfect match* wordt gerealiseerd door de pedagogische departementsverantwoordelijken per doeltaal.

**Jan:** "Ook ons didactisch materiaal is maatwerk. Gewoon, omdat het bestaande aanbod soms ontoereikend is. Ook de bedrijfscultuur van de klant is doorslaggevend."

**Els:** "Neem bijv. het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: iedereen mag er in de eigen landstaal (Frans of Nederlands) communiceren. Daarvoor hebben we specifiek didactisch materiaal ontwikkeld. Een volgende vraag kwam bijvoorbeeld van een grote tour-operator. Voor die klant hebben we syllabi op maat opgesteld waarin ook hun eigen catalogi en documentatie werden verwerkt."

### Taal is essentieel

De coördinator blijft de contactpersoon voor de klant, houdt hem/haar op de hoogte van de vorderingen en zo meer. Ook dat is een plus van de systematiek: transparantie en meetbaarheid van de resultaten. **Els:** "Taalopleidingen zijn erg conjunctuurgebonden. In goede tijden worden er makkelijker middelen voor vrijgemaakt. Maar het is juist in tijden als nu dat we onze meerwaarde bewijzen. Efficiënte, resultaatgerichte opleidingen zijn geen luxe, maar essentieel voor het optimaal functioneren van mensen, bedrijven en instellingen. Wij weten dat opleidingsverantwoordelijken soms moeten knokken om het bedrijf van dit belang te overtuigen. Wij staan aan hun kant." **Jan:** "Samen bewijzen wij dat investeren in taalopleidingen rendeert. Elke dag horen wij klanten die in de wolken zijn over onze aanpak. En die tegelijk ook bevestigen: *dit hadden we veel eerder moeten doen!*" **Els:** "Als je vraagt waarom wij het allemaal doen, dan is het wel dit."

## Let's talk fundamentals

# Het ABC van efficiënt talen leren

**A** **Alles begint met:** wat wil je? Niet meer bibberen bij een telefoontje van een 04-nummer? Zelfverzekerd uitleg vragen bij dat *purchase order* uit Cincinnati? Die Waalse dealers overtuigen bij de lancering van een nieuw product?...

**B** **Begin bij het begin:** een startniveautest en een behoefteanalyse. Exact weten waar je begint en waar je naartoe gaat. Veel gericht dan in het klassieke onderwijs!

**C** **Coaching** is het sleutelwoord in de Lerian-Nti methode. Persoonlijke begeleiding, perfect afgestemd op de student, zijn leerdoelen en de sector waarin de student zich beweegt.

**D** **Docenten, taaltrainers,...** Er zijn er duizenden. Maar individu X naar punt Y brengen in Z tijd met ABC-resultaat,... dat blijft een uitdaging apart. Lerian-Nti Languages selecteert ervaren docenten/native speakers en begeleidt hen van dichtbij.

**E** **Educatieve handboeken, cd-roms, software...** Zelden zitten er leermiddelen bij die 100% zijn afgestemd op specifieke opleidingsprojecten. Lerian-Nti Languages ontwikkelt dus ook syllabi en ander didactisch materiaal op maat.

**F** **Françoise Baus** is Pedagogical Supervisor en Head of French Department bij Lerian-Nti Languages. Zij zorgt er mee voor dat aan elke behoefteanalyse het juiste leerplan wordt gekoppeld. *Course curriculums* zijn haar ding, net als de juiste docent(en) selecteren. En ook de nieuwste ontwikkelingen in taalopleidingen op de voet volgen. Net als Karla Groen (N), Paul Brattle (E) en Muriel Levecq (D en exotische talen).

**G** **Goed getest is half gewonnen.** Het startniveau exact bepalen is een discipline apart. Lerian-Nti Languages heeft specifieke testleerkrachten, *native speakers* die ook de moedertaal van de studenten goed kennen.

**H** **Het testen zelf** gebeurt op basis van ALTE-levels (Association of Language Testers in Europe), van niveau 1 tot 5. Lerian-Nti heeft dit systeem verfijnd met 0,5 gradaties. De opleidingsverantwoordelijke krijgt een rapport met aanbevelingen. Bijv. een lesplanpakket van 30 uren. Na deze module wordt er opnieuw getest. Van 4 naar 4,5: proficiat!

**I** **Intensief leren** gebeurt niet alleen tijdens de opleiding. Er wordt vaak een 'tweede curriculum' geadviseerd, *on the job*, in het bedrijf. Er wordt een peter of meter aangesteld, de studenten lunchen samen, er ontstaan conversatieclubs...

**J** **Je kan je medewerkers op taalcursus sturen** maar voor de rest in het duister tasten over het programma, de vorderingen, de evaluaties, de volgende stap,... Lerian-Nti speelt open kaart over het hele traject. De opleidingsverantwoordelijke krijgt een klare inkijk én inspraak.

**K** **Kwaliteit is pas kwaliteit** als ze controleerbaar is. Bij de klant/opdrachtgever wordt regelmatig gepolst naar de tevredenheid. Er is ook ruimte voor suggesties. Deze peilingen zijn een kompas voor Lerian-Nti Languages. *Zie ook: QFor.*

**L** **Lerian** is oud-Saksisch voor 'leren, onderrichten, bijbrengen'. Nti staat voor Nederlands Taalinstituut. Oud-Saksisch, Nederlands? Lerian-Nti organiseert taallessen in het Nederlands, Frans, Engels, Duits en alle andere talen.

**M** **Minstens even belangrijk** als de departementshoofden en de docenten zijn de coördinatoren: Madeleine Clotuche, Patricia De Raedt, Eve Duvois en Elke Jonckheere. Zij zijn de vaste aanspreekpersonen voor de klant/opleidingsverantwoordelijke. Zij houden hem/haar op de hoogte en geven nuttig advies.

**N** **Niet toevallig** kiest Lerian-Nti Languages bewust voor kleine studentengroepjes. Doorgaans is vijf het maximum, drie is nog beter. Dit om de persoonlijke coaching, de spreektijd en dus het leerrendement te maximaliseren.

**O** **On the road:** daar vind je meestal Greet Capiou en Marina Bogaert. Zij netwerken in de markt, ontmoeten nieuwe klanten, maken kennis met het bedrijf en de opleidingsverantwoordelijke, bereiden het voorstel voor, zorgen er mee voor dat er snel wordt gestart met de organisatie van de tests,...

**P** **Prettig maar intensief:** zo kan je de ervaring van de meeste studenten samenvatten. Hier geen schoolse ex cathedra aanpak. De docenten zijn ervaren volwassenen-animatoren die alle middelen inzetten om het leren te faciliteren.

**Q** **QFor-erkend.** Dit label bevestigt dat meer dan 80% van de klanten - inkopers van bedrijfsopleidingen en adviesverlening - tevreden is over de opleidingen, het advies en de dienstverlening. Een leidraad voor potentiële klanten, een verbeteringsinstrument voor Lerian-Nti Languages. De huidige score staat op 97%.

**R** **Reden te meer** om een beroep te doen op Lerian-Nti Languages is de erkenning als dienst- en adviesverlener die mag betaald worden met Vlaamse en Waalse opleidingscheques, en Vlaamse adviescheques.

**S** **Studeren op eigen houtje?** Wees gerust, dat lukt er maar enkelen. Lerian-Nti Languages combineert persoonlijke coaching met e-learning in 'Blended Learning', waar de student na de opleiding oefeningen op maat vindt en zijn eigen woordenboek opbouwt.

**T** **Tien voor taal.** In deze populaire TV-kwis haalden de Vlamingen doorgaans (veel) betere scores dan de Nederlanders. Dit doorbrak het vooroordeel dat Nederlands leren in België 'tweede keus' zou zijn... Lerian-Nti Languages stopt Franstaligen in een taalbad met Vlaamse docenten, een Nederlandse docent maakt het werk af.

**U** **U wilt meer weten** over taalopleidingen op maat en hoe die er voor uw bedrijf zouden kunnen uitzien?

**V** **Vraag het aan** Greet Capiou (Nederlandstalig), tel. 02 217 37 47, fax 02 217 37 77, e-mail [greet.capiou@lerian-nti.be](mailto:greet.capiou@lerian-nti.be) of aan Marina Bogaert (Franstalig), tel. 0475 91 94 73, e-mail [marina.bogaert@lerian-nti.be](mailto:marina.bogaert@lerian-nti.be)

**X** **XYZ...** Een taal leren is prettig. Een taal leren rendeert. Een leven lang!



## Now you're calling!

Greet Capiou:  
"Vragen? Bel me gerust,  
het antwoord is al onderweg!"

Marina Bogaert:  
"Pour plus d'infos,  
n'hésitez pas et appelez-moi!"

