

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 lessen en er zijn twee instapmomenten per jaar. De opleidingen Nederlands zijn het meest in trek. Logisch, gezien de meeste perso-

neelsleden 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 stipte opvolging. Vóór en na de opleiding is er een evaluatie. Vóór, om het kennisniveau 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 weerklank 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.