

Taalonderwijs

Berna de Boer (Talencentrum, RUG)

José Bakx (Radboud in'to Languages, RU)



NEDERLANDSTALIGE
UNIVERSITAIRE
TALENCENTRA



Inhoud

1. Blik op Werk Keurmerk
2. DUO
3. Vluchtelingen versus internationale studenten
4. TANG-toetsen

Keurmerk Blik Op Werk



Voor wie?

12 soorten diensten, gericht op werkende, werkzoekende en inburgeraar.

Scholing en opleiding; Fysieke en mentale behandeling of begeleiding; Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie; Organisatieadvies en onderzoek; Jobcoaching; Verzuimbegeleiding (Wet Poortwachter); Outplacement; Toeleiden van werk naar werk; Toeleiden naar werk vanuit geen werk; Sociale activering en participatie; **Inburgeringstrajecten en duale trajecten**; Duurzame inzetbaarheid.

Wat houdt het keurmerk in?

Blik op werk toetst en borgt de kwaliteit van dienstverleners

- Tevredenheidsonderzoek onder klanten en opdrachtgevers
- Cliëntenaudit (als tevredenheidsonderzoek te weinig respons oplevert)
- Rapporteren van gegevens
- Resultatenaudit

Meetcyclus van 4 jaar, elk jaar meting

Aanvraag

Aanmelden: tot en met 5 maanden na de startdatum van de meetperiode= 1 jaar

- 1 jan t/m 31 dec (aanmelden vóór 1 juni)
- 1 juli t/m 30 juni (aanmelden vóór 1 december)

Aspirant keurmerkhouders

- eis: voldoen aan algemene indicatoren
- max 3 maanden na de start meetperiode aanleveren documenten

Na cyclus van 4 jaar hercertificatie.

Prestatie-indicatoren

3 typen:

1. Tevredenheid en ervaringen klanten en opdrachtgevers
2. Nakomen van afspraken
3. Algemene indicatoren

2 stappen:

- rapporteren van gegevens
- resultatenaudit: bezoek auditor

Jaarlijkse audit 1

1 Tevredenheid klanten en opdrachtgevers

- min score = 6,5
zo niet, dan opstellen verbeterplan
- resultaten onderzoek op website BOW
- tevredenheidsonderzoek bevat onvoldoende informatie:
ervaringen cliënten via interview

Jaarlijkse audit 2

2. Nakomen van afspraken

5 hoofdnormen:

- Inhoud cursuscontract
- Wachtijd tot start van de cursus
- Doorlooptijd cursussen
- Slagingspercentages
- Resultaat collectieve contracten

Jaarlijkse audit 3

3. Algemene indicatoren

- Kwaliteit van de organisatie: processen, continuïteit, profilering organisatie
- Waarborgen van privacy: aanmelding CBP, informeren
- Managen van klachten: regeling, procedure, registratie, informeren
- Waarborgen van kwaliteit van personeel: 80% regeling conform wet BIO

Kosten

- Jaarlijkse keurmerkbijsdrage, incl. deelname aan het tevredenheidsonderzoek, gerelateerd aan omzet
- Jaarlijkse kosten resultatenaudit

Jaaromzet	Keurmerkbijsdrage	Resultatenaudit
€ 0 - 74.999	€ 1.499	€ 2.010
€ 75.000 - 149.999	€ 1.775	€ 2.290
€ 150.000 – 249.999	€ 2.172	€ 2.690

DUO



NUT

NEDERLANDSTALIGE
UNIVERSITAIRE
TALENCENTRA



WWW.NUT-TALEN.EU

Situatie

- inburgeraars volgen taalcursussen Nederlands als onderdeel van hun inburgeringstraject
- lening bij DUO, maximaal € 10.000,-
- betaling door DUO aan de cursusinstellingen dmv ondertekende facturen

Problemen

Zware administratieve druk

vanwege de volgende problemen:

Problemen

- Facturen schriftelijk ondertekend → DUO. Zonder de handtekening niet rechtsgeldig.
- Dit leidt makkelijk tot verloren of afgekeurde facturen;
- Afzegging kort voor de start cursus: niet ondertekend, geen inkomsten cursusinstellingen

Problemen

- Communicatie DUO over leningen en facturen alleen naar de cursist.
 - Cursist begrijpt communicatie DUO niet, brieven in het Nederlands en telefonische communicatie moeizaam;
 - Mondeling toestemming door cursist voor info over de status van hun DUO-leningen door DUO aan cursusinstellingen;
 - Cursusinstellingen ontvangen geen informatie van DUO: en veel tijd mobiliseren en contacteren van cursisten;

Problemen

- Cursusinstellingen benaderen DUO over de status van facturen / leningen, maar
 - onvoldoende antwoord
 - tegenstrijdige communicatie
- DUO: facturen niet ontvangen (soms > 50% van de opgestuurde facturen). Cursusinstellingen: facturen wel goed verzonden

Problemen

- Kwartaalbudget € 1250,- per kwartaal.
 - overschreden, geen uitbetaling.
 - cursusinstellingen hierover geen bericht DUO;
- Een DUO-lening 3 jaar geldig
 - cursusinstellingen geen inzage in resterende duur en hoogte van de lening

Aanbevelingen

1 Wijzigen communicatiebeleid DUO:

- Toegang geven beschermde digitale omgeving of digitale post
 - informatie status facturen / leningen

2 Communicatie in het Engels en digitaal

3 Digitale ondertekening via DigiD, met controlemogelijkheid voor cursusinstellingen.

4 Kwartaalbedrag verhogen, en/of facturen automatisch doorschuiven bij overschrijding.

Reacties DUO

1 Digitalisering: facturatie deels
- tweede helft 2016 pilot

Meekijken in systeem: voldoende budget.

2 Brieven niet in het Engels.

Website: Folders website mijninburgeren in verschillende talen.

Binnenkort instructiefilmpjes (ook in het Engels).

3 Handtekening van de cursist scannen en versturen

Reacties DUO

3 Handtekening van de cursist scannen en versturen

4 De kwartaalbudgetten blijven

Suggestie: wees creatief met de facturatie van boeken.

Een factuur die niet betaald kan worden, mag niet doorgeschoven worden naar de volgende periode.

Vluchtelingen - internationale studenten



NEDERLANDSTALIGE
UNIVERSITAIRE
TALENCENTRA



WWW.NUT-TALEN.EU

Verschillen in een cursus

- Studievaardigheden
 - andere onderwijscultuur
 - omgaan met computer
 - autonoom leren
 - huiswerk
- Verzuim
 - andere afspraken: instellingen, kinderen
 - veel aan hun hoofd

Verschillen in een cursus

- Kennis van de wereld
 - sluit minder goed aan bij westerse wereld
- Vragen stellen: land van herkomst, familie
- Toekomstgerichter

Knelpunten

- Meer contacturen nodig
- Opleidingsniveau?
- Tijdstippen cursussen
 - Niet om 9.00 uur starten
 - Niet na 20.00 uur starten
- Samenstelling groepen:
 - Eén nationaliteit domineert
 - Alleen mannen
 - Echtparen: man-vrouwrelatie

TANG-toetsen



NEDERLANDSTALIGE
UNIVERSITAIRE
TALENCENTRA



WWW.NUT-TALEN.EU

Inhoud

- Wie zijn we?
- Wat doen we?
- Waarom?
- Hoe?
- Wat zijn de kosten?

Wie zijn we?

Samenwerking tussen:

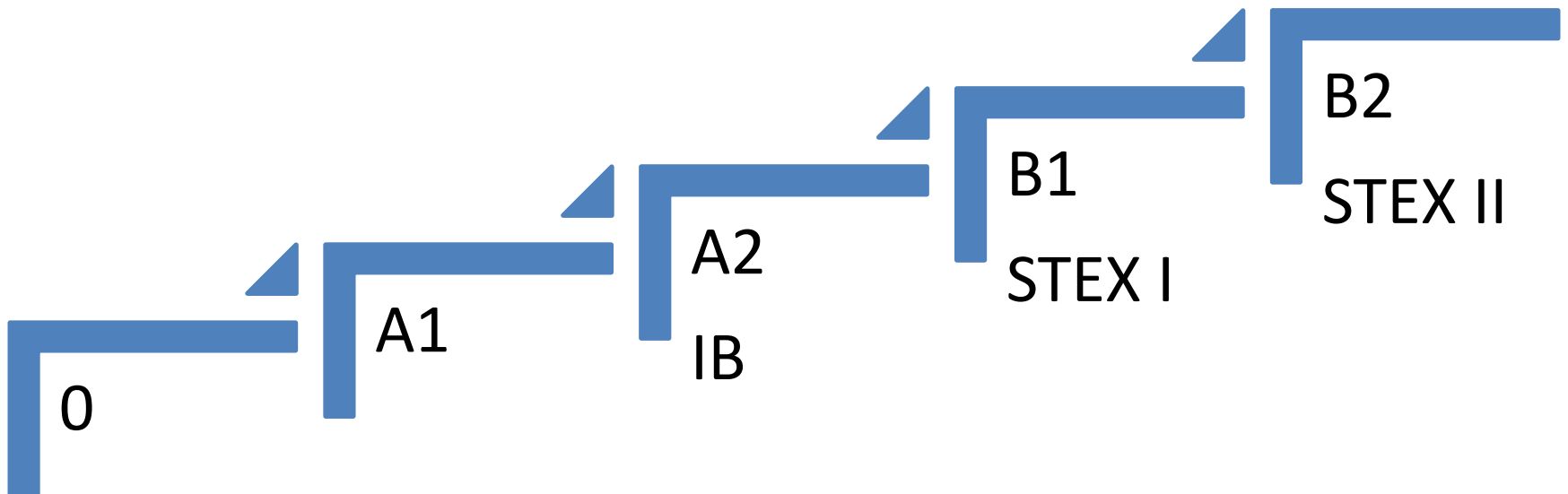
- Tilburg, Language Center
- Amsterdam , INTT-UvA
- Nijmegen, Radboud in'to Languages
- Groningen, Talencentrum



Radboud in'to Languages



CEFR-Raamwerk Nt2



Wat doen we?

- Voortgangstoetsen: niveau A1, A2 en B1
- Vier vaardigheden: lezen, luisteren, schrijven, spreken
- Doelgroep: midden- en hoogopgeleiden
- Uitgangspunt: Raamwerk NT2
- Functioneel
- Zo authentiek mogelijk
- Webbased

Hoe? Fase 3

- Toetsen zijn digitaal, af te nemen op willekeurige PC
- Beoordeling lezen en luisteren gebeurt direct, in het systeem
- Beoordeling spreken en schrijven doet de docent, ook in het systeem
- Kandidaat krijgt per vaardigheid een uitslag:
 - niveau behaald
 - op weg naar ...
 - niveau niet behaald

Voorbeeld schrijven A2

OPDRACHT 8: EEN E-MAIL SCHRIJVEN

Uw zus woont in Londen en zij heeft een kind gekregen.
U wilt haar zo snel mogelijk bezoeken om haar en haar kind te zien.
Kijk naar de informatie.

 van: Amsterdam Schiphol naar: London Luton vertrek: 1 december retour: 5 december 	Maandag 30 november Nederlandse les 9-12 uur	Donderdag 3 december
	Dinsdag 1 december Vertrek naar Londen	Vrijdag 4 december Nederlandse les 9-12 uur
	Woensdag 2 december Nederlandse les 9-12 uur	Zaterdag 5 december Terug uit Londen Zondag 6 december

Maak de e-mail aan uw docent compleet. Leg uit:

- wanneer u weggaat
- wanneer u terugkomt
- hoeveel lessen u mist
- dat u in Engeland het huiswerk zult maken.

Voorbeeld Spreken B1

7. U gaat een avond uit met een groepje medestudenten. Er zijn twee voorstellen:



Vertel

- welk voorstel u het beste vindt
- waarom u dit het beste vindt

Luister naar uw vriend en reageer.

Kosten

- Te bestellen bij Uitgeverij BOOM, alleen door instellingen
- Kosten:
 - per vaardigheid €6,05
 - instellingslicentie per jaar €363, per half jaar €185,-

Ervaringen

- gedegen toetsen
- meten het niveau
- leerstofonafhankelijk
- afgeschermd
- digitaal
- tijd

Vragen?

- Berna de Boer b.l.a.de.boer@rug.nl
- José Bakx j.bakx@let.ru.nl