

**Wulkow memorandum: Kwaliteitszorg en kwaliteitsmanagement
bij talencentra in instellingen voor Hoger Onderwijs in Europa
Tweede bijeenkomst, gehouden van 14 tot 16 januari 2010**

Van donderdag 14 tot en met zaterdag 16 januari 2010 kwam in Wulkow/Brandenburg, Duitsland voor de tweede keer een werkgroep van directeuren van 34 Talencentra samen, verbonden aan Instellingen voor Hoger Onderwijs uit 12 Europese landen.

Ze kwamen bij elkaar om te discussiëren over effectief kwaliteitsmanagement, met als doel om in Europees verband overeenstemming te bereiken over het communiceren over en definiëren, implementeren en onderhouden van procedures voor kwaliteitszorg.

Er is niet alleen gesproken over taalonderwijs, maar ook over andere aspecten die een Talencentrum succesvol maken, zoals werving van medewerkers, kwalificaties van docenten en professionele ontwikkeling.

De onderstaande verklaring wordt naast de deelnemers aan de bijeenkomst van 2010, ook onderschreven door alle ondertekenaars van het vorige Wulkow-memorandum.

Inleiding

Talencentra, verbonden aan instellingen voor Hoger Onderwijs, spelen een actieve rol binnen deze instellingen die hun reputatie baseren op het feit, dat kwaliteit van groot belang is bij al hun werkzaamheden.

Naast hun individuele karakter hechten instellingen voor Hoger Onderwijs groot belang aan samenwerking in Europees verband op activiteiten die voortkomen uit het Bolognaproces. Talencentra zijn een belangrijk onderdeel van de identiteit van deze instellingen.

Talencentra leggen een basis voor het bereiken van veel van de doelstellingen van het Bolognaproces, doordat ze niet alleen de ontwikkeling van taalvaardigheid stimuleren maar ook andere overdraagbare professionele vaardigheden zoals:

- het vermogen om te communiceren in een interculturele omgeving en te werken in interculturele teams;
- het vermogen om strategieën voor 'een leven lang leren' te identificeren en toe te passen;
- het vermogen om academische vaardigheden naar nieuwe werkomgevingen over te dragen;
- het vermogen om zelfreflectie en zelfevaluatie toe te passen op communicatiegedrag;
- Het vermogen om effectief te onderhandelen over communicatieproblemen in verschillende werkomgevingen.

Dat wij als Talencentra belang hechten aan het definiëren en implementeren van effectieve procedures voor kwaliteitsmanagement, is inherent aan ons doel om topkwaliteit te leveren met ons onderwijs. Alleen op die manier vergroten we de reputatie en de aantrekkingskracht van onze thuisinstellingen en bieden we bovendien onze studenten de best mogelijke leerervaring.

Ons uiteindelijke doel is om het maximum te halen uit het potentieel van een ieder aan wie wij onze diensten leveren. Daarbij treden we buiten de grenzen van de campus en bieden we onze diensten aan de hele gemeenschap aan om een ieder de mogelijkheid te bieden 'een leven lang te leren':

- bachelorstudenten, masterstudenten en promovendi;
- collega's van binnen en buiten de talencentra;

- taalleerders uit het bedrijfsleven en uit andere professionele settings;
- klanten uit overheidsinstellingen;
- taalleerders zonder professioneel oogmerk.

Verklaring

De kwaliteit van het taalonderwijs, en daarmee ook het kwaliteitsmanagement binnen talencentra, is afhankelijk van realistische eisen en normen. Deze kunnen alleen gebaseerd zijn op verantwoorde onderhandelingen met belanghebbenden uit de mondiale arbeidsmarkt, met beleidsmakers, met autoriteiten binnen het hoger onderwijs en met studenten.

Gerichte aandacht voor kwaliteitszorgprocedures

- Talencentra in instellingen voor hoger onderwijs verplichten zich tot het effectief implementeren van kwaliteitszorgprocedures.
Zij ondersteunen de binnen de moederinstellingen bestaande kwaliteitszorgprocedures, maar proberen tevens aanvullende maatstaven te ontwikkelen die toegespitst zijn op hun eigen specifieke operationele behoeften.

Kwaliteitszorg in curriculum en lesmateriaal

- Talencentra in instellingen voor hoger onderwijs streven ernaar diensten van optimale kwaliteit te bieden door zich te richten op de hoogst mogelijke leerdoelen. Dit wordt bereikt door doelgericht taalonderwijs te bieden, waarin zowel het curriculum als de beoordelingsprocedures regelmatig worden herzien, om relevantie te waarborgen.
- Talencentra in instellingen voor hoger onderwijs maken optimaal gebruik van kwaliteitszorgprocedures gericht op de tevredenheid van taalleerders. Deze procedures worden zowel intern als extern uitgevoerd:
 - Met interne procedures – vragenlijsten voor studenten, studentenpanels, interne evaluaties, onderzoeks- en onderwijsobservaties en onderzoek.
 - Met externe procedures – evaluaties, Europese kaders zoals het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader (CEFR), en lidmaatschap van professionele organisaties zoals de Europese Confederatie van Talencentra in het Hoger Onderwijs (CercleS) en lidmaatschap van nationale en internationale verenigingen.
- Talencentra in instellingen voor hoger onderwijs hechten belang aan de kwaliteit van de leeromgeving en aan de beschikbaarheid en het effectief gebruik van technologie en virtuele leeromgevingen.

Kwaliteitszorg en ontwikkeling van arbeidspotentieel

- Talencentra in instellingen voor hoger onderwijs onderstrepen het belang van wervingsprocedures, die waarborgen dat kandidaten over de juiste kwalificaties en ervaring beschikken om hun taken uit te voeren.
- Talencentra in instellingen voor hoger onderwijs benadrukken de waarde van hun medewerkers, door met beleidsmakers in de thuisinstelling te onderhandelen over

salarisniveaus en contracten, om op die manier de professionaliteit van het personeel te ondersteunen.

- Talencentra in instellingen voor hoger onderwijs erkennen en ondersteunen het belang van financiële steun voor continue professionele ontwikkeling, teneinde te waarborgen dat medewerkers hun vaardigheden behouden, vergroten en verbreden.

De rol van feedback, evaluatie en onderzoek in kwaliteitsmanagement

- Talencentra in instellingen voor hoger onderwijs stellen vast dat effectieve feedback een onderdeel is van professionele ontwikkeling. Zij stimuleren en waarderen feedback van alle belanghebbenden – van leerders, collega's, het universiteitsbestuur en externe evaluatiepanels – en onderkennen de intrinsieke waarde ervan.
- Talencentra in instellingen voor hoger onderwijs maken gebruik van toegepast onderzoek om de kwaliteit van hun activiteiten te ontwikkelen en te verbeteren. Deze onderzoeksgeoriënteerde benadering van kwaliteitszorg is één van de sterke punten en één van de voordelen die het deel uitmaken van de hoger onderwijssector met zich mee brengt.
- Talencentra in instellingen voor hoger onderwijs hechten grote waarde aan het belang van internationaal netwerken om te komen tot een gemeenschappelijk begrip van en overeenstemming over Europese kwaliteitszorgprocedures en –mechanismen. Reguliere financiële steun vanuit zowel institutionele als Europese bronnen voor netwerkactiviteiten en internationale projecten is van cruciaal belang. Tot slot streven talencentra ernaar een wereldwijde dialoog over kwaliteitszorg aan te stimuleren.

Signatories:

Dr. Sigrid Behrent, Zentrum für Sprachlehre, Fakultät für Kulturwissenschaften, Universität Paderborn, Germany

Dr. Angelika Bonczyk, Sprachenzentrum, Universität Erfurt, Germany

Prof. Jack Burston, Language Centre, University of Cyprus, Cyprus

Nick Byrne, Language Centre, London School of Economics & Political Science, United Kingdom

Dr. Debbie Coetzee-Lachmann, Sprachenzentrum, Universität Osnabrück, Germany

Michelle Crick, Centro Superior de Idiomas Modernos, Universidad Complutense de Madrid, Spain

Dr. Janina Cünnen, SLI-Sprachlehrinstitut, Albert-Ludwigs-Universität, Freiburg i.Brsg., Germany

PhDr. Darja Daňková, Ústav společenských věd, Fakulta stavební, Vysoké učení technické v Brně, Czech Republic

Anje M. Dijk, Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen, University of Groningen, The Netherlands

Prof. Paola Evangelisti, Language Centre, Università degli studi di Roma «Foro Italico», Italy

Dr. Johann Fischer, Zentrale Einrichtung für Sprachen und Schlüsselqualifikationen, Georg-August-Universität Göttingen, Germany

Dott. Daniela Forapani, Centro Linguistico d'Ateneo, Università degli Studi di Parma, Italy

David Furmanek, viadrina sprachen gmbh, Frankfurt (Oder), Germany

Dr. Doris Gebert, Sprachenzentrum, Universität Potsdam, Germany

Tom Grainger, CIELL, Faculté des Sciences de Luminy, Université de la Méditerranée, Marseille, France

Dr. Thomas Hermann, Sprachenzentrum, Technische Universität Chemnitz, Germany

Gunnar Hille, Sprachlernzentrum, Auswärtiges Amt/Foreign Office, Germany

Dr. Heidrun Katzorke, Sprachenzentrum, Technische Universität Chemnitz, Germany

Brendan Keenan, Unité Programme International, Commission International de l'Alliance des Grandes Ecoles, Rhône Alpes, Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat, France

Dr. Andrea Koblizkova, Jazykové centrum, Univerzita Pardubice, Czech Republic

Petr Kos, Oddělení jazyků, Přírodovědecká fakulta, Jihočeská univerzita, Czech Republic

Dr. Bärbel Kühn, Fremdsprachenzentrum der Hochschulen im Land Bremen, Germany

Anna Król, Foreign Language Centre, Warsaw University of Technology, Poland

Associate Prof. Dr. Felicia-Delia Marga, LINGUA Centre, Universitatea Babes-Bolyai, Romania

Dr. Nuria Miralles Andres, Fremdsprachenzentrum, Leuphana Universität Lüneburg, Germany

Dr. Christoph Nickenig, Centro linguistico – Sprachenzentrum, Freie Universität Bozen – Libera Università Bolzano, Italy

Dr. Cristina Pérez-Guillot, Centro de Lenguas, Universidad Politécnica de Valencia, Spain

Hermán Prada, The Language Centre, Faculty of Business, Computing and Information Management, London South Bank University, United Kingdom

Dr. Ana Laura Rodríguez-Redondo, Centro Superior de Idiomas Modernos, Universidad Complutense de Madrid, Spain

Ray Satchell, University of Bristol Language Centre, United Kingdom

Dr. Sabina Schaffner, Sprachenzentrum der Universität und der ETH Zürich, Switzerland

Dr Liliana Szczuka-Dorna, Studium Jezyków Obcych PP, Poznań University of Technology, Poland

Dr. Jaroslava Stašková, Institute of Language Competences, Prešov University, Slovakia

Steven Sylvester, Centro de Lenguas Modernas, Universidad de Granada, Spain

Dr. Ruth Tobias, Sprachenzentrum, Fachbereich Gesellschaftswissenschaften und soziale Arbeit, Hochschule Darmstadt, Germany

Dr. Sabrina Völz, Fremdsprachenzentrum, Leuphana Universität Lüneburg, Germany

Dr. Thomas Vogel, Sprachenzentrum, Europa-Universität Viadrina, Frankfurt (Oder), Germany

Irmgard Wanner, Sprachenzentrum, Universität Leipzig, Germany

Dr. Bärbel Wolfgramm, Sprachenzentrum, Europa-Universität Viadrina, Frankfurt (Oder), Germany

Dr. George X Zhang, SOAS Language Centre, School of Oriental and African Studies, University of London, United Kingdom