



Belastingdienst

OPENBARE MARKTCONSULTATIE

PERFORMANCE SUPPORT BIJ ONLINE LEREN

Versie : Definitief
Kenmerk : IUC21-614
Datum : 11 juni 2021

Inhoud

Hoofdstuk 1. Introductie	3
1.1. Inleiding	3
1.2. Leeswijzer	3
Hoofdstuk 2. Algemeen	4
2.1. Inleiding	4
2.2. Categoriemanagement Leren en Ontwikkelen	4
2.3. Deelnemende organisaties	4
2.4. Aanleiding en doelstelling	4
Hoofdstuk 3. Procedure marktconsultatie	6
3.1 Vorm	6
3.2 Planning	6
3.3 Voorwaarden	6
3.4 Communicatie	6
3.5 Vertrouwelijkheid	7
Bijlage 1: Vragenformulier marktconsultatie	8
Bijlage 2: Planning marktconsultatie	9
Bijlage 3: Definities	10

Hoofdstuk 1. Introductie

1.1. Inleiding

Voor u ligt de openbare marktconsultatie performance support bij online leren.

Het kenmerk is: IUC21-614.

Aanbestedende dienst

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst van het Belastingdienst/ Centrum voor facilitaire dienstverlening (B/CFD) in opdracht van categoriemanagement Leren & Ontwikkelen.

Bezoekadres:

Tiberdreef 12-24
3561 GG Utrecht

Contactpersoon:

Naam: Giang Phan
Functie: Inkoopspecialist

Vervanger: Farid Moussaoui
Functie: Inkoopspecialist

Met deze marktconsultatie wil categoriemanagement inzicht krijgen in de ontwikkelingen en mogelijkheden in de markt. De verkregen inzichten worden gebruikt om te bepalen wat de best passende aanpak is om nader te bepalen hoe en welke behoefte in de markt wordt gezet. De marktconsultatie moet de aanbestedende dienst een duidelijk beeld geven over de mogelijkheden en wat de (eventuele) beperkingen zijn. Daarnaast wil categoriemanagement inzicht krijgen in welke vormen van dienstverlening passen bij de mogelijkheden.

Het doel van deze marktconsultatie is niet om reeds een aanbod te ontvangen. Marktpartijen wordt in eerste instantie gevraagd om mee te denken en kennis te delen.

1.2. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de aanleiding en het doel van de marktconsultatie beschreven. Hoofdstuk 3 gaat in op de procedurele aspecten rondom de marktconsultatie. In bijlage 1 treft u de vragen met ruimte voor het geven van uw antwoorden. In bijlage 2 vindt u een voorlopige planning van de marktconsultatie.

Hoofdstuk 2. Algemeen

2.1. Inleiding

Op basis van dit document kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen. Het IUC Belastingdienst omschrijft in dit document de informatiebehoefte, de procedure van de marktconsultatie en de wijze waarop u kunt deelnemen. Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd in opdracht van categoriemanagement Leren & Ontwikkelen van de Rijksoverheid.

2.2. Categoriemanagement Leren en Ontwikkelen

De Rijksoverheid heeft voor veel product- en dienstenpakketten die ze Rijksbreed inkoopt categorieën ingesteld. Voor elke categorie is één IUC aangewezen om de inkoop voor die categorie te verzorgen. Elke categorie wordt 'gehost' door een aangewezen Rijksorganisatie. Dit wil zeggen dat de Rijksorganisatie de categorie voorziet van budget, personeel, werkruimte etc., maar de categorie werkt wel voor de gehele rijksoverheid.

2.3. Deelnemende organisaties

De marktconsultatie heeft betrekking op de Rijksoverheid, haar uitvoeringsorganisaties en andere organisaties zoals ZBO's en andere aanbestedende diensten in het publieke domein. Een eventuele lijst van deelnemers is aan de orde bij een feitelijke uitvraag door de Rijksoverheid.

2.4. Aanleiding en doelstelling

De Rijksoverheid beschikt over de nodige raamovereenkomsten met marktpartijen voor het leveren van "generieke" klassikaal gerichte opleidingen en trainingen. Deze zijn te kenmerken als bedrijfsopleidingen die bijdragen aan het opdoen van kennis en/of vaardigheden en daarmee in de dagelijkse werkzaamheden benodigd zijn.

In het achterliggende jaar 2020 is onder invloed de Covid pandemie meer en meer behoefte ontstaan aan het zogenaamde "online leren". Hetzij in blended vorm hetzij in hybride vorm. Ook is al sinds enkele jaren het zogenaamde performance support leren en ontwikkelen sterk in opkomst binnen de Rijksoverheid.

Kijk op online leren

Hoewel veel traditioneel klassikale trainingen ook als volwaardig online variant beschikbaar zijn, is er een resterende Rijksbrede behoefte te onderkennen om in aanvulling hierop "performance support" bij online trainingen aan te willen bieden en in te zetten als didactische werkvorm. En dan meer specifiek in aanvulling op de bestaande meer traditionele (klassikale en blended) leermogelijkheden.

Om beter te begrijpen welke technologische en innovatieve didactische mogelijkheden er zijn, maar ook zeker op dit moment in ontwikkeling zijn, is deze marktconsultatie bedoeld. De Rijksoverheid wil hierin graag begrijpen welke mogelijke "businesspartnerschap" met marktpartijen denkbaar is en ook mogelijk kan zijn. Het aangaan van langdurige en strategische allianties met marktpartijen en andere samenwerkingspartners staat voor de komende 5-10 jaar op de agenda bij de Rijksoverheid. De Categorie L&O vormt hierin een belangrijke schakel met marktpartijen. Het aangaan van "strategische allianties" en "businesspartnerschap" vormen hierin dan dragers van te maken afspraken.

Daarnaast is deze marktconsultatie bedoeld om beter te begrijpen welke vormen van dienstverlening, trends en ontwikkelingen daarin, vanuit de markt aangeboden kunnen worden. En hoe een bij deze dienstverlening bijpassend abonnementsmodel werkt. Ook hier vanuit business partnerschap en strategische alliantie. En in het bijzonder willen we graag

begrijpen of deze markt vooral ingericht is voor bepaalde – meer specifieke beroepsgroepen/doelgroepen of dat er meer generieke oplossingen zijn voor elk type organisatie waar leren en ontwikkelen hoog op de agenda staat.

Bij innovatieve mogelijkheden denken we aan de mogelijkheden als self assessment tooling in combinatie met specifieke content, MOOC's en zelfstandige e-learningmodules. De specifieke focus is op het online leren. Daarbij voorzien wij de volgende ontwikkeling; waar we als Rijksoverheid niet alleen op willen inzetten, maar ook in samenspraak met marktpartijen een impuls aan willen geven.

Online leren past bij moderne vormen van kennis en informatie vergaren in een 24/7 economie waar sociale media niet meer weg te denken is. Online leren kan op individueel niveau. Maar kan ook als groepsproces worden gefaciliteerd.

De verwachtingen ten aanzien van de mogelijkheden, die online leren biedt, in aanvulling op bijvoorbeeld klassikaal en blended leren zijn hoog gespannen. Daar waar je bij klassikaal leren, de groepsdynamiek en onderlinge interactie centraal is naast de inhoudelijke kennis- en ervaringsoverdracht. Is dit bij online leren anders georganiseerd. Je meld je aan, schrijft je in en kan vrij snel beginnen. Klassikaal onderwijs vergt veelal meer organisatie vooraf. Als deelnemer, cursist word je daarin gefaciliteerd. Online leren vergt wel meer zelfdiscipline.

Het maken van keuzes om aanbod (content) snel op waarde te schatten en er uit te halen welke informatie behoefte/tutorial/ korte e-learning relevant is, is een belangrijke succesfactor gebleken om gebruik te maken van de mogelijkheden van "performance support" bij online leren.

In de wereld van online leren wordt deze ontwikkeling onder meer, en zeker niet limitatief bedoeld, afgedekt door.

- Individuele e-learnings (zogenaamde brain snacks)
- Groeps e-learning via Webinars
- Workshops via Video Conferencing Blended trajecten
- Blended learning (een combinatie van klassikale en online activiteiten in één leertraject)
- Massive open online course (MOOC)
- Small Personal Online Course (SPOC)
- Online forums
- Serious Gaming

De opsomming is puur indicatief. De ontwikkelingen, mogelijkheden, combinaties van didactische concepten en benodigde dienstverlening zijn volcontinu in ontwikkeling.

Hoofdstuk 3. Procedure marktconsultatie

3.1 Vorm

De marktconsultatie bestaat uit 3 fasen:

1) Er zal gestart worden met een online informatiebijeenkomst (briefing) op **24 juni om 10:30 uur**, waarbij de Rijksoverheid de scope, kijk op online leren en performance support toelicht aan geïnteresseerde partijen. Daarbij zal gekeken worden op welke manier hier gezamenlijk een impuls aan kan worden gegeven. Doel van de informatiebijeenkomst is om de markt uit te dagen om hierin mee te denken. Wat is er nu, wat zou er binnen nu en een paar jaar mogelijk zijn? En kunnen wij de genoemde ontwikkelingen voor een breed publiek (150K fte) inzetten?

Per leverancier kunnen maximaal twee vertegenwoordigers aanwezig zijn. Hiertoe dient u zich uiterlijk **22 juni 2021 voor 15:00 uur** te hebben aangemeld via de berichtenmodule van TenderNed.

2) Na de informatiedag verzoeken wij u een aantal vragen te beantwoorden. Zie voor de vragen bijlage 1.

De beantwoording van deze vragen dient u in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed. Wij verzoeken u de antwoorden op de in bijlage 1 gestelde vragen uiterlijk **16 juli 2021** schriftelijk in te dienen.

3) Indien de resultaten van de marktconsultatie een meer diepgaande toelichting behoeven, kan de Rijksoverheid ervoor kiezen aanvullend een interview (1 op 1 gesprek) in te zetten. De gesprekken zullen in **de week van 19 juli - 6 augustus** plaatsvinden. Houdt u hier vast rekening mee in uw agenda.

3.2 Planning

Dit document wordt op TenderNed gepubliceerd. Nadere informatie over de planning vindt u in bijlage 2.

3.3 Voorwaarden

- Het deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen én het IUC Belastingdienst vrijblijvend.
- Aan deze marktconsultatie en de beschikbaar gestelde documenten kunnen geen (wederzijdse) rechten of verplichtingen worden ontleend.
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding door de Rijksoverheid.
- Marktpartijen komen door deel te nemen aan de marktconsultatie niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment van een toekomstige aanbesteding.
- Deelname is voor eigen kosten en rekening.
- Eventueel verwerkte resultaten van de marktconsultatie zijn niet herleidbaar tot de deelnemers van de marktconsultatie.

3.4 Communicatie

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met het IUC Belastingdienst via de contactpersoon (zie paragraaf 1.1.). Eventuele aanvullingen en correcties op de marktconsultatie zullen door IUC Belastingdienst worden gepubliceerd op TenderNed.

3.5 Vertrouwelijkheid

De door u gegeven informatie wordt vertrouwelijk behandeld. De door middel van deze marktconsultatie verstrekte informatie wordt niet gebruikt voor een ander doel dan het opdoen van marktkennis teneinde tot een optimale marktbenadering te komen. De Belastingdienst maakt hetgeen hem bij de uitvoering van deze marktconsultatie ter kennis komt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden op geen enkele wijze verder bekend.

De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden verwerkt in aanbestedingsdocumenten, hierbij geldt dat de Belastingdienst geen commercieel gevoelige informatie opneemt in de aanbestedingsstukken of specifieke verwijzingen naar deelnemers aan deze marktconsultatie.

Bijlage 1: Vragen marktconsultatie performance support bij online leren

Bijlage 2: Voorlopige planning

Bijlage 3: Definities

Bijlage 1: Vragenformulier marktconsultatie

Zie separate bijlage.

Bijlage 2: Planning¹ marktconsultatie

Activiteit	Datum / periode
Uitsturen van het marktconsultatiedocument via TenderNed	11 juni 2021
Uiterste datum aanmelden informatiebijeenkomst	22 juni 2021 15:00 uur
Informatiebijeenkomst marktpartijen	24 juni 2021 10:30 uur
Indienen van de schriftelijke beantwoording (Bijlage 1)	16 juli 2021
Eventueel Interviews 1 op 1 met marktpartijen	17 juli – 6 augustus
Opstarten vervolgstappen traject	Na de zomervakantie

¹ Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Bijlage 3: Definities

Begrip	Omschrijving
Performance Support	'EPSS (Electronic performance support Systems) bestaat uit een geïntegreerde elektronische omgeving waarin kennis, taakondersteuning, gegevens, hulpmiddelen en de mogelijkheid om te communiceren zijn opgenomen, waardoor mensen kunnen leren terwijl ze complexe taken uitvoeren op de werkplek, met minimale ondersteuning of oplossingen van anderen.' https://tulser.com/wp-content/uploads/2019/07/Whitepaper_PerformanceSupport_JosArets-NL.pdf
Individuele e-learnings (zogenaamde brain snacks)	E-learning, verzamelnaam voor het vormgeven van leersituaties (formeel en informeel) met behulp van de mogelijkheden van ICT, in het bijzonder internettechnologie. E-learning kan verschillende 'verschijningsvormen' hebben. (Wikipedia)
Micro learning (learning chunks, bites of challenges)	3-5 minuten leren. Een microlearning is kort en krachtig. Het design hoort bij microlearning de content te ondersteunen. ontwerpprincipes vorm volgt functie. Mogelijke vormen: (interactieve) video's, podcasts, (interactieve) pdf of flipbook, animaties, 'how-to-demo's' of simulaties.
Groeps e-learning via Webinars	Vorm van e-learning, online, die synchroon is en veelal interactief.
Workshops via Video Conferencing Blended trajecten	Mix van leerinterventies, zoals e-learning en traditionele klassikaal leren - ook wel c-learning genoemd (classroom learning) - maar ook asynchroon e-learning met synchroon e-learning (Wikipedia)
Blended learning	Een combinatie van klassikale en online activiteiten in één leertraject
MOOC	Massive open online course
SPOC	Small Personal Online Course
Online forum	Een online discussieruimte tussen verschillende gebruikers. (Wikipedia)
Serious Gaming	Een serious game is een spel met een ander primair doel dan puur vermaak. Het voornaamste doel is dan bijvoorbeeld communiceren, werven of selecteren, onderwijzen of het verwerven van inzicht. Een serious game kan gebruikmaken van meerdere media: het kan een paperbased bordspel of kaartspel zijn, een gefaciliteerd managementspel of een computerspel. (Wikipedia)

Self assessment tooling in combinatie met specifieke content	Het proces waarmee de deelnemer zijn persoonlijke kennis- en/of vaardigheidsniveau kan bepalen, vaak in relatie tot een bepaald competentieprofiel. Binnen sommige leermanagementsystemen (zie LMS) krijgen deelnemers vervolgens automatisch een advies om een cursus of een leerobject te volgen. (e-learning.nl)
Hybride Learning	Hybride leren is een educatief model waarbij sommige studenten de les persoonlijk bijwonen, terwijl anderen de klas virtueel vanuit huis bijwonen.
Business partnerschap	Een vaak intensieve en langdurige samenwerking tussen twee of meer partijen om gezamenlijk lange termijndoelstellingen te bereiken, zonder echter de onafhankelijkheid op te geven.
Strategische Allianties	Een strategische alliantie is een hechte, langdurige, voor alle partijen nuttige overeenkomst tussen twee of meer partners, waarbij kernmiddelen, kennis, en capaciteiten met elkaar worden gedeeld met als doel het verbeteren van de concurrentiepositie van alle partners." (Spekman, 1998)