



Belastingdienst



Terugkoppelbijeenkomst

Input marktconsultatie: Performance Support bij Online Leren

30 september 2021



Agenda

- › 10:30-10:40 Welkom
 - *Door Giang Phan, Sr. Inkoper*
- › 10:40-10:50 Aanleiding marktconsultatie
- › *Door Tim Haitsma, Categoriemanager Leren en Ontwikkelen*
- › 10:50-11:20 Bevindingen input marktconsultatie
 - *Door Giang Phan, Sr. Inkoper*
- › 11:20-11:30 Vragen en afsluiting



Kijk op Online Leren Rijksoverheid

- › De Rijksoverheid beschikt over de nodige raamovereenkomsten met marktpartijen voor het leveren van “generieke” klassikaal gerichte opleidingen en trainingen. Dit zijn bedrijfsopleidingen die bijdragen aan het opdoen van kennis en/of vaardigheden en daarmee in de dagelijkse werkzaamheden benodigd zijn.
- › De doelgroep is heel divers. Qua opleidingsniveau en qua werkzaamheden.
- › 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 leren** 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.
- › Hybride leren en ontwikkelen zal de toekomst gaan zijn. Performance support wordt daarin een innovatieve “enabler”
- › **Deze marktconsultatie is bedoeld om:**
 - › *Om beter te begrijpen welke technologische en innovatieve didactische mogelijkheden er zijn, maar ook zeker op dit moment in ontwikkeling zijn.*
- › *En*
- › *De Rijksoverheid wil ook graag begrijpen welke mogelijke vormen van “businesspartnerschap” met marktpartijen denkbaar is en ook mogelijk kan gaan zijn. Innovatie wordt een key-driver.*



Definitie Performance Support (heel neutraal)

- › **Performance Support is ondersteuning bij het leveren van een prestatie.**
- › Op het moment dat er bij het uitvoeren van het werk een vraag(stuk) ontstaat kan de medewerker gebruik maken van één van de mogelijkheden binnen de performance support. Dit kan variëren van het bekijken van een tutorial tot het stellen van een vraag aan een collega, of een snelle toegang tot relevante vakinformatie, etc.
- › Kortom, performance support omvat alle stimuli die de performer uitdaagt (triggert) om kennis te vinden en toe te passen.
- › *Maar er is een nieuwe harde trend, die impact heeft.*
- › *En er is een vernieuwde Rijksbrede I-strategie van de Rijksoverheid*



Samenstelling van de markt (1/2)

- › We zien een driedeling in de markt:
 1. ICT Leveranciers
Leveranciers van ICT oplossingen met onderwijskundige kennis
 2. Consultants
Dit zijn bedrijven die vooral adviseren over de gekozen richtten maar geen eigen producten of producten van derden implementeren. Het blijft bij advies
 3. Integrators
Consultants die vanuit de gewenste situatie kunnen kiezen uit oplossingen van onderaannemers.



Samenstelling van de markt (2/2)

- › Bedrijven hebben over het algemeen de grote sectoren als klant.
- › Het MKB is hier in mindere mate mee bezig, of maakt gebruik van andere partijen.
- › Sectoren die worden genoemd zijn; Zorg, Financiële instellingen, Grote ondernemingen en Overheid.
- › De oplossingen die worden geboden zijn over het algemeen generiek en worden aangepast indien nodig.



Ontwikkelingen (1/2)

- › Bij innovatie gaat het vooral om innovatie op het gebied van methodieken en techniek, gericht op het zo goed mogelijk inrichten van een EPSS, met daarbij continue iteratie omdat het geen statisch proces is. Artificial Intelligence doet ook hier zijn intrede. Maar ook aangevuld met zaken als coaching en persoonlijke begeleiding.
- › Regelmatig genoemd wordt is het gebruik van 'badges' en 'certificaten' als vervanger voor het traditionele diploma.
- › Inzichten en techniek veranderen snel. Het gaat in bijna alle gevallen om cloudbased SaaS toepassingen. Er wordt gesproken over **Leerervaring Platformen** (LXP's).



Ontwikkelingen (2/2)

- › *Een LXP biedt een gepersonaliseerde, sociale, online leerervaring voor gebruikers (vaak werknemers bij grote organisaties).*
- › *Waar de organisatie het leeraanbod in het LMS bepaalt, staat bij LXP de cursist volledig centraal. Als gebruiker bepaal je zelf wat je wilt leren en waar je kennis vandaan wilt halen.*
- › *Voor elke leerbehoefte en op elk leermoment is er content beschikbaar. De leeractiviteiten zijn heel divers. Van kleine overzichtelijke (micro-)modules tot infographics, blogs en vlogs, podcasts en links naar artikelen. Door de integratie van andere platforms, zoals YouTube, Google Services en social mediakanalen, wordt de leerervaring vrijwel eindeloos uitgebreid.*

Bron: <https://hubper.co/nl/blog/lxp-en-lms-wat-zijn-de-verschillen>



Rol van de business bij de implementatie (1/2)

- › Op de vraag of de aanbieders in staat zijn om oplossingen en leveranciers te vinden die mee kunnen bewegen zien we twee soorten antwoorden:
 - Bedrijven die de oplossing zelf bieden kunnen meestal wel koppelen met onderaannemers, als de situatie dat vraagt.
 - Bedrijven die zich vooral als Integrator opstellen kunnen dat zeker. Die kiezen een pallet aan oplossingen, gekoppeld aan de behoeftetestelling.

Als we kijken naar hoe bedrijven kijken naar de concurrentie wordt deze vaak gezien als samenwerkingspartner. Er is niet één bedrijf wat alles kan.



Rol van de business bij de implementatie (2/2)

- › De overheid wordt niet volledig ontzorgt. Alleen ondersteund bij de implementatie.
- › Helder is dat allereerst de processen en performance van medewerkers in kaart gebracht moeten worden, voor hier content aan gekoppeld kan worden.
- › Dan zal deze content opgebouwd moeten worden en vervolgens de koppeling worden gemaakt met de prestaties van de medewerker. Dat kan alleen in gezamenlijkheid tussen de strategische partner(s) en de overheid als afnemer.



Slaag- en succesfactoren (1/2)

- › Niet alle inzichten zijn gelijk als het gaat om Performance support bij online leren.
- › Het concept op zich is helder maar de meningen over hoe dit moet worden geïmplementeerd verschillen. Doel is een optimaal presterende medewerker.
- › De een zegt "wij leveren de oplossing en het initiatief en verantwoordelijkheid ligt bij de medewerker".
- › De ander zegt dat het een samenwerking moet zijn tussen medewerker, management en leverancier waarbij de interactie voorop staat. Ja, de medewerker is verantwoordelijk, maar de persoon moet hierbij actief ondersteund worden.



Slaag- en succesfactoren (2/2)

- › Risico's zijn er vooral door een te instrumentele toepassing. De gedragscomponent is een grote uitdaging. Context is hierbij ook belangrijk.
- › In alle stukken blijkt dat vanuit de klantorganisatie ook een stevige inspanning wordt verwacht. De support is één ding en performance is een andere. Die moet in kaart gebracht worden als afgeleide van het bedrijfsproces. Daarover moeten afspraken worden gemaakt met de medewerker en vervolgens moet dit worden gemeten en triggers opleveren om de medewerker te activeren om het aanbod af te nemen.
- › Vervolgens moeten naast de performance ook andere zaken in kaart worden gebracht. We hebben het niet alleen over performance maar ook over gedrag, motivatie en ambitie. De medewerker moet naast de werkgerelateerde kennis ook andere kennis aangeboden krijgen. Ter motivatie, voor doorstroming, als loopbaanafspraken, om gedrag te veranderen, etc...



Vervolgstappen traject



Vragen?

Bedankt voor uw aandacht!

I-strategie

- › <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/09/06/kamerbrief-i-strategie-rijk-2021-2025>

Hybride werken

- › <https://www.ubrijk.nl/actueel/nieuws/2021/09/14/hybride-werken-binnen-de-rijksoverheid-een-ontdekkingstocht>