

Extern rapport marktconsultatie digitale leeromgeving

UWV



© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

1. Inleiding UWV	2
2. Aanleiding en doelstelling	3
2.1. In- en aanleiding	3
2.2. Doel marktconsultatie	3
3. Publicatie Negometrix	4
2.1 Respondenten per vraag	4
2.2 Response per deelonderwerp	5
Bijlagen	10

1. Inleiding UWV

Wat is en wat doet UWV?

UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doen we als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We voeren wettelijke en aanvullende taken uit en richten ons op 4 kerntaken. Onze visie en missie zijn hierbij leidend.

Onze Kerntaken en onze ambitie

UWV heeft expertise, kennis en ervaring binnen 4 kerntaken.

Werk

We stimuleren mensen om aan het werk te blijven of nieuw werk te vinden. We werken hierbij samen met gemeenten en private partijen.

Werkgevers ondersteunen we bij het vinden van personeel.

Indicatiestelling

We beoordelen volgens vastgestelde criteria ziekte en arbeidsongeschiktheid, als grondslag voor re-integratie en het benutten van participatiemogelijkheden.

Uitkeren

We verzorgen tijdig en correct uitkeringen als werken niet of niet direct mogelijk is.

Gegevensbeheer

We zorgen ervoor dat mensen slechts 1 keer gegevens over werk en uitkering aan de overheid hoeven te geven.

Onze Visie en Missie

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen. Het is onze missie om, samen met onze partners, verschil te maken door werken voor mensen te bevorderen. Als werken onmogelijk is, zorgen we snel voor inkomen.

Werken aan perspectief

We bieden nieuw perspectief om werken en deelname aan de maatschappij te bevorderen. We interesseren ons in klanten en behandelen ze met respect. Met de belofte 'Werk boven uitkering' zijn we helder over onze beloften én verwachtingen. We zijn trots op de resultaten die we samen met onze publieke en private partners behalen.

Huisvesting

UWV is in heel Nederland vertegenwoordigd, verdeeld over een aantal administratieve districten. Werkzoekenden kunnen terecht op een groot aantal vestigingen van UWV (uiteraard binnen de beperkingen van de huidige corona regels). Voor het merendeel zijn dit zogenaamde Werkpleinen waar ook de Gemeentelijke Sociale Dienst vertegenwoordigd is. Daarnaast heeft UWV een beperkt aantal kantoren waar klanten voor andere zaken terecht kunnen. De telefonische contacten met UWV vinden plaats via enkele Klantcontactcentra. Het hoofdkantoor van UWV staat in Amsterdam.

Meer informatie over UWV is te vinden op (www.uwv.nl).

2. Aanleiding en doelstelling

2.1. In- en aanleiding

Werkend leren is het fundament van een toekomstbestendige en succesvolle UWV-organisatie. Een doordachte didactische mix van online en offline componenten zorgt voor effectiviteit, efficiëntie en flexibiliteit van leren met een optimaal leerrendement. UWV is als landelijke organisatie gebaat bij kwalitatief hoogwaardig online leren; het maakt de organisatie wendbaar en aantrekkelijk als werkgever. Het bevordert de performance en de uniformiteit die de opdrachtgever van ons vraagt. Het maakt leren makkelijker toegankelijk, adaptief en tijd- en plaats-onafhankelijk en daarmee efficiënter en doeltreffender. Het faciliteert individueel leren, teamleren en organisatieleren. Het sluit bovendien aan bij onze digitale dienstverlening aan de klant en bij de ontwikkelingen op het gebied van leren.

UWV houdt zich intensief bezig met het (door) ontwikkelen van online leren t.b.v. de eigen medewerkers. UWV wil daarom het interactief leren en ontwikkelen binnen onze organisatie versterken. De trainers van UWV willen zich kunnen concentreren op de inhoudelijke kanten van online leren en de technische kanten kunnen overlaten aan de interne functioneel beheerder in samenspraak met de leverancier

Als belangrijk onderdeel hierbij wordt momenteel gebruik gemaakt van diverse systemen ter ondersteuning van de medewerkers. Echter de markt is in ontwikkeling en biedt naar huidig inzicht meer mogelijkheden dan de huidige vaak wat oudere LCMS systemen. Daarom wil UWV middels deze Marktconsultatie de markt bevragen inzake ideeën /visie op de inzet van digitale leersystemen en de mogelijkheden die zij in dat kader te bieden hebben .

De visie van UWV over werkend leren is opgenomen als bijlage 4 bij deze marktconsultatie

2.2. Doel marktconsultatie

Met deze marktconsultatie wil UWV een goed beeld krijgen welke leveranciers tegen welke condities een modulair samengesteld standaard (COTS) pakket en bijbehorende dienstverlening (al dan niet door derden) kunnen leveren en invulling zou kunnen geven aan de in bijlage 2 bij deze marktconsultatie opgenomen userstories.

UWV is op zoek naar een passende ICT oplossing die voorziet in de gevraagde behoefte.

UWV benadrukt dat de marktconsultatie zowel voor UWV als voor alle deelnemers een vrijblijvend karakter heeft. UWV gaat met dit marktconsultatietraject geen enkele verplichting aan ten aanzien van het door UWV in de markt zetten van een dienst, het verlenen van een opdracht dan wel aanschaffen van producten. Deelnemers kunnen geen enkel recht ontlenen aan deze marktconsultatie. Het meedoen aan de marktconsultatie door deelnemer geschiedt geheel op vrijwillige basis. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie door deelnemer leidt niet tot enig voor- of nadeel in de hierna eventueel door UWV te starten verwervingsprocedure.

Wij verzoeken u de inhoud van de documenten en de Instructie in tabblad 2 (instructie) van Negometrix goed te lezen voordat u begint met de beantwoording van de vragen van deze marktconsultatie

.

3. Publicatie Negometrix

2.1 Respondenten per vraag

In de onderstaande tabel is het aantal respondenten per vraag vermeld. De vragen zelf zijn terug te vinden in het document UWV Marktconsultatie digitale leeromgeving (zie Bijlage 4). Tevens vindt u daarin ook meer achtergrondinformatie van de marktconsultatie en de gestelde vragen. In totaal zijn er tien respondenten die zich hebben aangemeld, echter heeft één partij de vragenlijst niet beantwoord.

Onderwerp	Vraag	Aantal respondenten
Algemeen	1	9
	2	9
	3	9
	4	9
	5	9
	6	8
	7	9
	8	9
	9	9
	10	8
	11	9
	12	9
	13	9
	14	9
	15	9
LCMS	16	8
	17	8
	18	8
	19	8
	20	8
	21	8
	22	7
	23	8
	24	7
	25	8

Onderwerp	Vraag	Aantal respondenten
Geavanceerd authoringtool	26	9
	27	9
	28	8
	29	9
	30	6
LMS	31	6
	32	6
	33	6
	34	7
LXP	35	7
	36	7
	37	7
	38	9
Technisch	39	9
	40	8
	41	9
	42	9

2.2 Response per deelonderwerp

3.2.1. Onderwerp: Algemeen vraag 1 t/m 15

Bijna alle partijen geven aan onze visie op leren in meer of mindere mate te kunnen faciliteren. Denk onder andere aan de 70:20:10 methodiek, samenwerkend leren en online coaching. Eén partij geeft echter aan dat online coaching buiten de applicatie valt en hiervoor een beroep gedaan zou moeten worden op een ander type applicatie. De rest van de partijen geeft aan dat al het bovenstaande mogelijk is binnen de applicatie. Ook hebben de partijen ruime ervaring met implementeren van een soortgelijke oplossing.

Tevens is de opmerking meegegeven dat binnen onze visie niet wordt gesproken over kennis op het moment van behoefte, terwijl kennis toepassen in de context wel als belangrijk wordt aangegeven binnen UWV.

Wat betreft de vraag over de manier hoe leeractiviteiten en leermaterialen gestructureerd en geclusterd worden, met als genomen voorbeeld een leerpad of cursus, hebben de partijen de volgende antwoorden gegeven:

- Partij A: Werkt vanuit de cursus. Daar kunnen leeractiviteiten en leermaterialen aan toegevoegd worden.
- Partij B: Portaal beschikt over leerpaden en certificeringsmogelijkheden.
- Partij C: Leerpaden, verschillende manieren.
- Partij D: Gepersonaliseerde leerweg. Op basis van niveau en didactische mogelijkheden per medewerker verschillend.
- Partij E: Wel leerpad.
- Partij F: Gepersonaliseerd leren. Focusgebied die gekoppeld is aan een te ontwikkelen skill of competentie.
- Partij G: Leerpad o.b.v. competenties.

De transitie vanuit de huidige situatie naar de nieuwe situatie zal door alle partijen middels een implementatieplan en een dedicated projectteam worden gevormd. De partijen zullen hierbij begeleiden, met als doel UWV te ontzorgen.

Als het gaat om online leren geven de partijen aan dat er op verschillende manieren wordt gefaciliteerd. Bijvoorbeeld:

- Het Netflix-principe.
- Prerequisite. Dan kun je pas starten nadat je een andere cursus hebt afgerond.
- Niveau beoordelen aan de hand van een kennistoets, waardoor er een individueel leerpad gecreëerd kan worden. Tevens kun je er ook voor kiezen om per doelgroep een leerpad op te stellen.

Bijna alle partijen geven aan gebruik te maken van een itembank, waarbij het mogelijk is om toetsen op een dynamische manier samen te stellen en een random volgorde te kunnen kiezen.

Eén partij beschikt alleen over een standaard tooling om toetsen te kunnen creëren en geeft aan dat voor uitgebreidere opties toch gebruik gemaakt zou moeten worden van een externe koppeling.

Integratie met andere applicaties is voor alle partijen mogelijk. De koppeling met PeopleSoft ELM vormt hierbij geen enkel probleem en kan onder andere door middel van de volgende opties gerealiseerd worden:

- LTI
- xAPI
- API
- Web API
- SFTP
- Webservices
- XML
- Het importeren van content middels SCORM

Op de vraag of content vanuit Evolution geïmporteerd kan worden, geven partijen aan dat middels SCORM-formats de content geïmporteerd kan worden. Echter is het zo dat verouderde content vaak niet een-op-een kan worden omgezet zonder dat er aanpassingen nodig zijn. Het bewerken van deze verouderde content hoort vaak niet meer tot de mogelijkheid. Om hier echt een goed antwoord op te kunnen geven, hebben partijen meer informatie nodig met betrekking tot de content. Bijvoorbeeld hoe verouderd de content is en in welke vorm wij het kunnen aanleveren.

In tegenstelling tot de content uit Evolution, vormt het importeren van content uit Moodle geen enkel probleem. Dit komt mede door de open architectuur van het LMS.

Een aantal partijen geeft aan dat artificiële intelligentie wordt toegepast. Hiervoor worden de volgende methodieken gebruikt:

- Algoritmes: Suggesties doen op basis van het gedrag
- Machine learning: Houdt zich bezig met de ontwikkeling van algoritmes en technieken waarmee computers kunnen leren.
- Natural Language processing: Op basis van medewerkersprofielen en leerhistorie worden er suggesties gedaan voor mogelijke opleidingen.

Vier partijen geven echter aan artificiële intelligentie (nog) niet toe te passen.

Bijna alle partijen geven aan dat binnen de applicatie de voortgang van de medewerker gemonitord kan worden en dat integratie met PeopleSoft ELM mogelijk is. De volgende functionaliteiten behoren tot de mogelijkheden om de voortgang te monitoren:

- Status van het leerpad.
- Diploma ja of nee.
- Middels logfiles.
- Per rol kan er een rapportage gedraaid worden.
- Dashboards.
- Enkele partijen gaan verder: Wat vindt de persoon interessant? Hoe vaak schakelt de persoon met een collega? Hoeveel budget voor persoonlijke ontwikkeling is er gebruikt? Formatieve toetsing.

Tevens is het voor alle partijen ook mogelijk om verschillende rollen m.b.t. autorisatie te implementeren. Voorbeelden van rollen zijn bijvoorbeeld:

- medewerker
- manager
- trainer
- coach
- ontwikkelaar

Met betrekking tot het verwerken van gegevens geven alle partijen aan dit binnen de EER (Europese Economische Ruimte) te doen. Alle partijen geven aan gebruik te maken van een SaaS private cloud oplossing en slechts één partij maakt gebruik van een public cloud of on-premise.

De beveiliging verloopt binnen de partijen middels de volgende acties:

- pentesten
- audits
- kwetsbaarheidsscans

3.2.2. Onderwerp: LCMS vraag 16 t/m 21

Met betrekking tot doortontwikkeling en het volgen van trends maken partijen gebruik van de input vanuit de klanten en partners. Daarnaast organiseren zij regelmatig klantdagen en periodieke accountoverleggen om bij te blijven. Op deze manier blijven de partijen toekomstgericht en continu op de hoogte van trends en ontwikkelingen.

De afgelopen vijf jaar hebben partijen zich continu doorontwikkeld en nieuwe innovaties toegevoegd aan het product. Een aantal voorbeelden zijn:

- uitgebreide zoek- en filtermogelijkheden
- zelf eenvoudige content zoeken en volgen
- user interface
- content database
- catalogue management
- data analyse
- virtueel leren
- microlearning
- experience rooms
- dynamic learning
- learning journeys (tutorials)
- learning communities
- integratie met linked in learning
- gepersonaliseerde aanbevelingen
- bibliotheek met smart components
- analytics dashboards

De meeste partijen geven aan minimaal 150.000 gebruikers te bedienen en slechts één partij zit daaronder met 35.000 gebruikers. Eén partij gaf zelfs aan ruim vijf miljoen gebruikers te bedienen.

Om vendor lockin te vermijden, worden er verschillende mogelijkheden geboden:

- een open architectuur
- SCROM
- xAPI
- API's
- BI tooling

De ontwikkelde content binnen LCMS kan middels de volgende opties binnen verschillende systemen worden gebruikt:

- Content centraal beheerd en gedeeld via cursussen en programma's.
- Via internationale standaard LTI.
- In een open architectuur worden alle gangbare protocollen ondersteund (LTI, SCORM, API's).
- Opzetten van een leerecosysteem.
- xAPI en LRS.
- API.

Partijen geven aan dat de volgende type leerstof ontwikkeld kan worden binnen het LCMS:

- Vimeo Pro
- Video's opslaan en streamen kan door externe tooling te gebruiken en te koppelen aan LMS.
- Webinars, video's extern afgespeeld, maar kan via LMS teruggekeken worden.
- Videoserver kan geïntegreerd worden als het er niet standaard in zit.
- Externe cloud.
- Integratie met bijvoorbeeld YouTube kan bij alle partijen.

Voor het maken van video's geeft één partij aan dit met adaptieve bitrate video streamingtechnologie te realiseren.

3.2.3. Onderwerp: LCMS vraag 22 t/m 25

Het antwoord op de vraag hoe het proces van ontwikkelen, opslaan, publiceren en beheren verloopt, varieert per leverancier. De volgende processen zijn genoemd:

- Het werken met een ontwikkelcategorie met de te ontwikkelen cursussen. Hierin wordt door de cursusontwikkelaars gewerkt en bij akkoord wordt de content verplaatst naar de 'gedeelde ruimte', zodat deze gepubliceerd kan worden in cursussen, programma's en LTI.
- Het starten met een beheeromgeving. Hierin wordt alle content ontwikkeld en opgeslagen. Het publiceren verloopt middels een andere tooling.

Daarnaast is het niet voor alle partijen mogelijk om SCORM-modules te ontwikkelen.

Voor het opslaan en publiceren van de ontwikkelde content worden er verschillende antwoorden gegeven.

De ene partij geeft aan dat er in de leeromgeving zelf kan worden ontwikkeld, opgeslagen en gepubliceerd (alles in 1), terwijl andere partijen aangeven dat er toch meerdere applicaties voor nodig zijn om de koppeling te kunnen maken.

Met betrekking tot de workflow van het ontwikkelen van content tot aan de publicatie wordt door alle partijen aangegeven dat dit zowel mogelijk is vanuit een team als individueel. Een goedkeuringsproces, voordat content wordt gepubliceerd, behoort ook tot de mogelijkheid. Hiervoor zullen dan verschillende rollen en autorisaties per groep of individu worden ingeregeld. Het proces van een workflow zou er als volgt uit kunnen komen te zien:

Workflow: concept, review, revisie, goedkeuring en publicatie.

Het antwoord op de vragen hoe content makkelijk gevonden kan worden, hoe versiebeheer functioneert en hoe content hergebruikt kan worden, is dat het beschikken over een intuïtieve zoekmachine essentieel is. Alle partijen geven aan tenminste over een zoekmachinefunctionaliteit te beschikken en gebruik te maken van versiebeheer. De mate van versiebeheer verschilt echter per partij, de ene partij maakt gebruik van uitgebreid versiebeheer, terwijl andere partijen aangeven beperkt versiebeheer te gebruiken.

Om de content te kunnen hergebruiken, worden bijvoorbeeld de volgende mogelijkheden genoemd:

- Aan alle klassikale, online cursussen en microlearning kan een unieke cursuscode worden gekoppeld en deze kunnen ook weer worden gedupliceerd om hergebruikt te worden voor een nieuw op te zetten leertraject.
- Een centrale Asset Bank zorgt voor hergebruik van content.

3.2.4. Onderwerp: Geavanceerde Authoringtool vraag 26 t/m 29

Zie response in paragraaf 2.2.3.

3.2.5. Onderwerp: LMS vraag 30 t/m 33

Zie response in paragraaf 2.2.3.

3.2.6. Onderwerp: LXP vraag 34 t/m 37

Zie response in paragraaf 2.2.3.

3.2.7. Onderwerp: Technisch vraag 38 t/m 42

Alle partijen geven aan tenminste ISO 27001 gecertificeerd en volledig AVG-proof ingericht te zijn.

Een aantal partijen beschikt tevens ook over ISO 27701 certificering, of zijn aangesloten op Amazon Web Services.

De meeste partijen geven aan te kunnen voldoen aan het criterium van SSD-compliance. Echter schijnt dit criterium in Duitsland niet bekend te zijn. Wel volgen deze Duitse partijen de hoogste veiligheidsnormen zoals die voor Duitsland zijn bepaald.

Alle partijen geven aan dat er een koppeling mogelijk is met PeopleSoft ELM. Hiervoor worden verschillende mogelijkheden aangeboden:

- Web API
- SFTP
- Webservices
- XML/CSV
- LTI
- Stream LXP

Op de vraag of bestaande content uit LCMS overgezet kan worden naar de doeltoepassing, ontvingen wij verschillende antwoorden:

- Export-import functionaliteit.
- Handmatig (kopiëren en plakken), erg tijdrovend.
- Directe synchronisatie faciliteren met behulp van LTI.

3.2.8. Onderwerp: Juridisch

3.2.8.1. Inkoopvoorwaarden

Wij hebben aan alle partijen de vraag gesteld of zij belemmeringen zien met betrekking tot onze algemene inkoopvoorwaarden. Onderstaand de reacties:

- Verzekeringen en aansprakelijkheid: aangegeven door zes partijen.
- Intellectueel eigendom: aangegeven door zes partijen.
- Contractduur, beheer en onderhoud: aangegeven door drie partijen.
- Garanties: aangegeven door twee partijen.
- Overige: aangegeven door vijf partijen.
- Geen antwoord gegeven: twee partijen.

Een aantal partijen geeft tevens aan dat onze inkoopvoorwaarden niet toepasbaar zijn op een SaaS-oplossing. Escrow werd hierin als voorbeeld genoemd. Ook werd aangegeven dat de inkoopvoorwaarden voornamelijk zijn gericht op het inkopen van arbeid, hardware en op een on-premise oplossing.

Tot slot wordt er aangegeven dat de inkoopvoorwaarden niet passend zijn bij de grootte van de opdracht. De aansprakelijkheid zou meer in verhouding moeten staan met de jaarsom.

3.2.8.2. BVO

De meeste partijen zien geen belemmeringen in relatie tot onze beveiligingseisen.

Voor de kleinere bedrijven (MKB) is het moeilijk om aan de wijze waarop verantwoording moet worden afgelegd te voldoen. De inspanningen die daarvoor gevraagd worden, staan niet in verhouding tot de omvang van de opdracht. Maar deze partijen geven aan de informatiebeveiliging net zo hoog in het vaandel te hebben staan als grote bedrijven.

Alle partijen geven aan zich in te schrijven, mits dit project tot een verwerving zou komen.

Twee van de partijen geeft aan zich samen met een partner in te schrijven en één partij geeft aan dit alleen onder bepaalde voorwaarden te willen doen. Dit laatste heeft te maken met onze inkoopvoorwaarden, welke voor een MKB'er lastig zijn om aan te voldoen.

3.2.9. Onderwerp: Prijsmodel

Op de vraag welk staffelmodel en kostprijsbepalende componenten er door de partijen worden gehanteerd, ontvingen wij de volgende antwoorden, een licentiemodel gebaseerd op:

- **Named users:** Vijf partijen geven aan gebruik te maken van dit staffelmodel.
- **Concurrent user:** Twee partijen geven aan gebruik te maken van dit staffelmodel.
- **Entreprise licentie:** Drie partijen geven aan gebruik te maken van dit staffelmodel.

Kostprijsbepalende componenten zijn:

- implementatiekosten
- supportkosten
- hosting
- migratiekosten

In onze uitvraag zijn er door de partijen tevens bedragen genoemd. Deze bedragen liggen echter ver uit elkaar. Dit maakt dat het in deze fase lastig is een conclusie te trekken op basis van de gegeven informatie.

3.2.10. Onderwerp: Userstories

Alle partijen hebben onze userstories bekeken en verschillen in antwoorden. Drie partijen hebben aangegeven geen belemmeringen te zien en hebben dan ook geen aanvullende input geleverd.

Onderstaand een greep uit de input die wij ontvingen van de partijen die wel wat belemmeringen zien:

- Waarom content willen exporteren? Dit druist in tegen webbased leren ontwikkelen.
- Het gebruik van webinar software kan prijzig worden bij veelvuldig en simultaan gebruik ontwikkelen.
- Koppeling tussen handboeken/K3CR en de leeromgeving is onduidelijk, dus ook de financiële en technische impact op de opbouw van cursussen.
- Tot het zelf ontwikkelen van content zijn wij er voorstander van om gebruik te maken van externe tooling. Hoe goed de mogelijkheden in een LMS wellicht ook lijken, externe 'best in class'-tooling zal altijd (veel) meer kunnen bieden.
- De verschillende userstories zijn onmogelijk af te vangen in één standaardproduct naar onze mening, maar wel op te vangen met verschillende integraties met andere applicaties.
- Met betrekking tot 'Ontwikkelen' is actieve signalering op basis van metadata altijd maatwerk.

Bijlagen

- Bijlage 1: vragenlijst
- Bijlage 2: Userstories
- Bijlage 3: Nota van inlichtingen
- Bijlage 4 visie op leren