



Marktconsultatieverslag Elektronische Content (E-content) – Leven Lang Ontwikkelen

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1. VERSTREKTE INFORMATIE	3
1.1 DE KB	3
1.2 INKOPEN ELEKTRONISCHE CONTENT (E-CONTENT) VOOR OPENBARE BIBLIOTHEKEN EN HUN LEDEN	3
2 DE OPDRACHTOMSCHRIJVING	4
2.1 PROGRAMMA'S	4
2.2 HUIDIGE SITUATIE/CONTEXT OPDRACHT	5
2.3 GEWENSTE SITUATIE.....	7

1. Verstrekte informatie

Over Koninklijke Bibliotheek en Inkoopcommissie

1.1 De KB

De Koninklijke Bibliotheek (KB) is de nationale bibliotheek van Nederland. Haar taak is het behouden en beschikbaar stellen van Nederlands cultureel erfgoed in gedrukte en geschreven, en in meerdere mate ook in digitale vorm. Sinds 31 augustus 1993 is de KB een zelfstandig bestuursorgaan, gefinancierd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Per 1 januari 2015 is de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking getreden waarmee de KB een regierol binnen het netwerk van openbare bibliotheken heeft gekregen en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van stelseltaken. De KB is met de nieuwe wet ook verantwoordelijk geworden voor de ontwikkeling van de nationale digitale bibliotheek.

De KB verbindt mensen en woorden en draagt zo bij aan een slimmer, vaardiger en creatiever Nederland, nu en in de toekomst. In het [KB Beleidsplan 2023-2026](#) zijn voor de komende jaren de volgende strategische doelen geformuleerd:

1. **Lezen en digitale geletterdheid:** meer mensen de kans geven om te lezen en mee te doen in de informatiesamenleving.
2. **Onderzoeken en ontdekken:** versterken van de verbinding tussen onderzoek en samenleving.
3. **Duurzame toegang:** zorgen voor de verzameling in onze nationale bibliotheek.

1.2 Inkopen elektronische content (e-content) voor openbare bibliotheken en hun leden

Voor de collectie van de nationale digitale bibliotheek heeft de Koninklijke Bibliotheek namens de Inkoopcommissie van openbare bibliotheken jaarlijks een budget beschikbaar om digitale content in te kopen. Deze digitale content (e-books, luisterboeken, digitale leermiddelen en bronnen, etc.) kan worden ingezet in openbare bibliotheken en aangeboden aan hun leden. Jaarlijks bepaalt de Inkoopcommissie welke content in dit pakket wordt ingekocht. Hierbij wordt onder andere rekening gehouden met diversiteit in het aanbod en het gebruik van de content in voorgaande jaren. De KB koopt op voordracht van de Inkoopcommissie deze content in.

In de marktconsultatie gaat het om de inkoop van e-cursussen voor volwassenen voor educatieve digitale content.

De inkoop van e-cursussen/digitale content draagt mede bij aan het realiseren van 3 maatschappelijke opgaven waarin de bibliotheek een natuurlijke rol van betekenis heeft:

1. Een Geletterde Samenleving – Bevorderen geletterdheid en leesplezier
2. Participatie in de informatiesamenleving- Digitale inclusie en digitaal burgerschap
3. Leven Lang Ontwikkelen- Basisvaardigheden en blijvende inzetbaarheid

De samenwerking en de focus op deze 3 maatschappelijke opgaven zijn verder uitgebreid vastgelegd in een convenant. Meer over deze inhoud is te vinden via [Maatschappelijke opgaven | Bnetwerk \(bibliotheeknetwerk.nl\)](#)

2 De Opdrachtomschrijving

2.1 Programma's

De opdracht betreft de inkoop van e-cursussen voor volwassenen vanaf ca 16 jaar. De e-cursussen zijn onderdeel van de omvangrijke collectie van de bibliotheek – en draagt bij aan de drie maatschappelijke opgaven, met name aan de opgave Leven Lang Ontwikkelen. De e-cursussen zijn bedoeld voor eindgebruikers van de bibliotheken. We willen openbare bibliotheken uitrusten met een kwalitatief goed aanbod e-cursussen – voor ieder leerniveau – om mensen de kans te geven zich een leven lang te ontwikkelen.

In het algemeen geldt voor de gehele collectie (fysiek en elektronisch) dat deze uitnodigt tot het vergroten van ieders verbeeldingskracht, leesplezier stimuleert en ontspanning biedt. De gebruiker wordt bovendien geïnspireerd door relevante en betrouwbare informatie. De bibliotheek draagt zo bij aan de persoonlijke ontwikkeling en verbetering van de maatschappelijke kansen van het algemeen publiek. De collectie vormt zowel een doel (inspireren en ontspannen) als een middel (ter ontwikkeling).

Voor de inkoop van e-cursussen wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten (of groepen van) e-cursussen voor volwassenen, wetende:

2.1.1 *Onderdeel 1: E-cursussen Persoonlijke ontwikkeling/Zelfontplooiing voor volwassenen*

E-cursussen die zelfstandig doorlopen kunnen worden door volwassenen (met niveau MBO-HBO-WO; doelgroep vanaf startkwalificatie-niveau). Het betreft kwalitatief goed en passend leermateriaal dat volwassenen de kans biedt te leren op een zelfgekozen tijd, plaats en tempo. Het betreft een brede variatie aan leergebieden.

We leven in een samenleving die voortdurend verandert door digitalisering en technologische ontwikkelingen. Daarnaast hebben ook economische, demografische en sociale ontwikkelingen steeds grote gevolgen voor bijv. de arbeidsmarktpositie van burgers. Ieder individu dient juist vandaag de dag de mogelijkheid te hebben en te krijgen om mee te kunnen blijven doen in de samenleving. De bibliotheek biedt diverse digitale mogelijkheden om op een zelfgekozen manier en tempo verder te ontwikkelen. Naast basisvaardigheden (zoals lezen, rekenen, digitale vaardigheden) gaat het dan ook om het door ontwikkelen van vaardigheden voor iedereen: blijven doen en blijven leren. Bibliotheekvoorzieningen bieden voor iedereen een openbare, veilige en laagdrempelige (leer-en ontwikkel) plek, en richten zich op non-formeel en informeel leren.

2.1.2 *Onderdeel 2: E-cursussen non-formeel aanbod voor Basisvaardigheden voor volwassenen*

Dit onderdeel betreft e-cursussen die ingezet kunnen worden in het non-formele aanbod Basisvaardigheden voor volwassenen. Het betreft kwalitatief goed en passend leermateriaal dat helpt bij het verbeteren van taalvaardigheden en/of gecijferdheid en/of digitale vaardigheden. Het betreft materiaal dat ingezet wordt met begeleiding van een bibliotheekmedewerker en/of vrijwilliger. Naast het aanbod voor volwassenen die zichzelf willen ontwikkelen, bieden de bibliotheken ook materiaal voor de ongeveer 4 miljoen kwetsbare volwassenen in Nederland, die (mede door) onvoldoende basisvaardigheden (taal, digitaal, gecijferdheid) moeite hebben om mee te kunnen doen in de huidige (informatie)maatschappij. Mensen in deze doelgroep hebben bijvoorbeeld moeite met het invullen van hun (online) belastingaangifte, het aanvragen van een toeslag, het regelen van hun zorgverzekering of het reizen met een OV-chipkaart. De moderne, brede, maatschappelijke openbare bibliotheek biedt diverse producten, diensten en activiteiten voor kwetsbare doelgroepen. Het oefen- en cursusaanbod op het gebied van Basisvaardigheden sluit aan bij, en speelt in op, praktische dagelijkse onderwerpen en thema's zoals opvoeding/gezin, gezondheid, werk, administratie/overheid, financiën/inkomen, wonen en vervoer. De KB faciliteert dit door in op voorpraak van de advies- en inkoopcommissie deze non-formele e-cursussen voor Basisvaardigheden op landelijk niveau in te kopen.

2.2 *Huidige situatie/context opdracht*

Vanaf 1 januari 2015 - met het ingaan van de Wsob - wordt de centrale inkoop van e-content uitgevoerd door de Inkoopcommissie. In de praktijk betekent dit dat de Koninklijke Bibliotheek namens de Staat digitale content voor de landelijke digitale bibliotheek inkoopt, en dat zij dit dus doet op voordracht van de Inkoopcommissie; de vertegenwoordigers uit de lokale openbare bibliotheken.

Het landelijk inkopen van e-content door de KB via de landelijke Inkoopcommissie heeft een aantal voordelen:

1. Met eenduidige producten kan er eenvoudiger op grote schaal (landelijk) gecommuniceerd worden;
2. Door eenduidigheid van het aanbod wordt voorkomen dat bibliotheken tijd en middelen kwijt zijn aan zelf ontwikkelde, of zelf ingekochte materialen;
3. Door eenduidigheid van het aanbod kan er op landelijk niveau eenvoudig gebenchmarkt worden en kan de maatschappelijke relevantie van de bibliotheek richting landelijke stakeholders (denk aan de verschillende ministeries en andere landelijke partijen) aangetoond worden;
4. Door eenduidigheid in het aanbod kan er gemakkelijk schaalvergroting plaatsvinden;
5. Door eenduidigheid in het aanbod is het makkelijker om een kwaliteitswaarborging te garanderen;
6. Door landelijk aanbod is het gemakkelijker om ook landelijke effectmetingsinstrumenten toe te passen.

Een groot deel van de huidige overeenkomsten voor e-cursussen loopt per 1 januari 2025 af. Vandaar dat er een nieuwe Europese aanbesteding voor het inkopen van e-cursussen start. De KB is voornemens genoemde onderdelen opnieuw aan te besteden maar wel in een andere vorm. In paragraaf 3.3 zal worden toegelicht hoe de gewenste situatie er voor de KB uitziet. Gezien de complexiteit en de doorlooptijd van deze aanbesteding heeft de inkoopcommissie besloten om een deel van de huidige overeenkomsten ter overbrugging door te laten lopen tot en met 30 juni 2025, en een deel van de overeenkomsten af te laten lopen per 1 januari 2025. Na de aanbestedingsperiode gaan de nieuwe overeenkomsten per 1 juli 2025 in.

In de huidige situatie is e-content ingekocht verdeeld over de twee onderdelen met in totaal 10 percelen. In totaal zijn er zestien Raamovereenkomsten afgesloten verdeeld over deze percelen. In de huidige situatie bedraagt de omvang van het geheel aan ingekochte e-content ruim 2,6 miljoen euro exclusief btw per jaar.

Perceel	Huidige situatie	Huidige omvang
Onderdeel 1 Persoonlijke ontwikkeling (zelfredzamen)		
Digitale Geletterdheid	1 contract	€ 187.500 excl. btw
Leesbevordering en kennismaking literatuur	Geen contract	n.v.t.
Persoonlijke ontwikkeling ontmoeting & debat	1 contract	€ 100.000 excl. btw
Kunst & Cultuur	1 contract	€ 45.000 excl. Btw
Onderdeel 2 Basisvaardigheden voor volwassenen		
Taal NT1 en NT2	3 contracten	€ 387.000 excl. btw
Digitale basisvaardigheden	2 contracten	€ 695.000 excl. btw
Werk & inkomen	2 contracten	€ 157.000 excl. btw
Gezondheid	1 contract	€ 185.000 excl. btw
Inburgering	2 contracten	€ 69.000 excl. btw
Persoonlijke ontwikkeling breed	2 contracten	€ 268.000 excl. btw
E-overheid (NB: perceel uit aanbesteding 2022 - onderdeel e-cursussen basisvaardigheden)	1 contract	€ 560.000 excl. btw

2.3 Gewenste situatie

In de gewenste situatie blijft de behoefte bestaan om e-cursussen in te kopen voor de collectie van de openbare bibliotheken. Er zullen Raamovereenkomsten worden afgesloten met verschillende leveranciers die kunnen voorzien in deze behoefte. De KB is hierin op zoek naar aanbieders om een langere periode samen te werken. Er wordt gezocht naar e-cursussen voor Leven Lang Ontwikkelen die gedurende de looptijd doorontwikkeld wordt op basis van trends en ontwikkelingen.

Gezien de omvang van de opdracht, gevraagde investeringen van leveranciers en de mogelijkheid om content up-to-date te houden en verder te ontwikkelen, is de KB voornemens contracten voor een langere periode af te sluiten. Hierbij wordt op dit moment gedacht aan een overeenkomst voor één jaar, met zevenmaal de optie om de overeenkomst met een jaar te verlengen, dus een maximale looptijd van acht jaar.

De KB is zoekende hoe de aanbesteding vorm te geven en wat een gangbare manier van contracteren is en welke prijsmodellen gangbaar zijn. Dit is onder andere onderdeel geweest van de beslissing om een marktconsultatie uit te zetten.

De KB is voornemens om opnieuw een tweedeling te hanteren, wetende: 1. Persoonlijke ontwikkeling volwassenen en 2. Basisvaardigheden volwassenen. Beide hoofdonderwerpen zullen hieronder nader worden toegelicht, inclusief de percelenverdeling die de KB voor ogen heeft. Daarna volgt in 3.3.3 een korte toelichting op de vragen en dilemma's rond prijsmodellen.

2.3.1 Persoonlijke ontwikkeling

De KB is zoekende naar de inrichting van de aanbesteding van dit onderdeel. De KB overweegt de indeling van percelen terug te brengen of geheel los te laten, of een raamovereenkomst aan te gaan met één partij die alle gevraagde onderwerpen afdekt, zelf of met onderaannemers.

Het streven is om te voldoen aan de uitgangspunten van de collectie met zo min mogelijk leveranciers, in een constructie waarin het gebruiksgemak voor zowel bibliotheekmedewerker als eindgebruiker voorop staat. Daarbij heeft de KB (nog) geen mogelijkheid tot het bieden van een eigen leermanagementsysteem, maar moet het geboden systeem direct beschikbaar en bruikbaar zijn voor de eindgebruiker.

E-cursussen die zelfstandig doorlopen kunnen worden door volwassenen (opleidingsniveau MBO2-HBO-WO; dat wil zeggen de doelgroep vanaf startkwalificatie-niveau). Het betreft kwalitatief goed en actueel leermateriaal dat volwassenen de kans biedt te leren op een zelfgekozen tijd, plaats en tempo. Het betreft een brede variatie aan leergebieden. De e-cursussen is beschikbaar voor bibliotheekleden. De onderwerpen die onderdeel zijn van dit onderdeel zijn de volgende:

Onderdeel 1. E-cursussen voor volwassenen (persoonlijke ontwikkeling)

	Huidige situatie	Gewenste situatie vanaf 2025
Doelgroepen	MBO2-HBO-WO; doelgroep vanaf startkwalificatie-niveau)	MBO2-HBO-WO; doelgroep vanaf startkwalificatie-niveau) (NB: zie Onderdeel 2 voor de doelgroep laaggeletterden, minder-digivaardigen en nieuwkomers)
Toegankelijkheid	- Lidmaatschap van de bibliotheek is een vereiste. - Cursussen worden ingekocht als dienst, en beschikbaar gesteld via Single Sign On. Op deze manier is inloggen vereist, en wordt de voortgang gewaarborgd.	- Lidmaatschap van de bibliotheek is een vereiste. - Cursussen worden ingekocht als dienst, en beschikbaar gesteld via <i>Single Sign On</i>. Op deze manier is inloggen vereist, en wordt de voortgang gewaarborgd. - Cursussen zijn optioneel beschikbaar vanuit een koppeling met de bibliotheekcatalogus. - Onderzoeken of in de toekomst cursussen kunnen worden geïntegreerd in de catalogus en kunnen uitlenen. (Op dit moment technisch nog niet haalbaar, wel een wens vanwege de zichtbaarheid van de digitale collectie.)
Manier van begeleiden	Cursussen worden zelfstandig gevolgd, zonder begeleiding.	Cursussen worden zelfstandig gevolgd, zonder begeleiding.
Aanbod	Twee leveranciers Leverancier 1: 30 e-cursussen (leverancier biedt selectie uit het totale aanbod) Leverancier 2: 150 e-cursussen	- Materiaal voldoet aan eisen die aan de gehele collectie gesteld worden (divers/pluriform, etc.) - Materiaal geeft de eindgebruiker in eigen gekozen tijd/tempo/plaats verdieping of verbreding bij activiteiten en programmering in de bibliotheek óf geeft andersom juist een aanzet tot deelname aan vervolgactiviteiten in de bibliotheek.

Inhoud	E-cursussen met deze onderwerpen: • Fotografie • Marketing • Programmeren • Design • Zakelijk • Lifestyle en ontspanning • AI • Inspirerend leiderschap • Management en teamwork • Veiligheid en gezondheid • Productiviteit • Commerciële vaardigheden • Communicatie • Taal • Persoonlijke kracht • Digitale vaardigheden • Office	Materiaal biedt mogelijkheden om op 1 of meer van de volgende leergebieden te ontwikkelen: • leefstijl/gezondheid/vitaliteit • digitaal burgerschap ◦ digitale vaardigheden (voortbouwend op basisniveau, t/m ervaren en verdiepend) ◦ democratie/democratisch burgerschap ◦ informatievaardigheden ◦ mediawijsheid en desinformatie ◦ cyberweerbaarheid ◦ AI • duurzaamheid /natuur/ milieu/klimaat • creativiteit/digitale mogelijkheden benutten: fotobewerking/video/social media • werk zoeken/solliciteren • 'office skills' beginners en gevorderden • spreken, presenteren en storytelling • leesbevordering /kennismaking met literatuur • schrijven (creatief en zakelijk) • (kunst)geschiedenis, muziek, filosofie: brede algemene ontwikkeling • fotografie, koken, etc.
Kwaliteitseisen	De cursussen hebben een keurmerk van de NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding).	De cursussen hebben een keurmerk van de NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding).
Gebruiksonderzoek / Impactmeting	Inzicht in gebruik per maand door bibliotheekgebruikers op het platform van de leverancier.	Inzicht in gebruik per maand door bibliotheekgebruikers op het platform van de leverancier. Mogelijkheid om een enquête na gebruik uit te zetten.
Communicatie	Communicatie over updates en inhoudelijke wijzigingen naar de KB, en werkt mee	Communicatie over updates en inhoudelijke wijzigingen naar de KB, en werkt mee aan door de KB

	aan door de KB geïnitieerde webinars/ informatieoverdrachten naar bibliotheekmedewerkers.	geïnitieerde webinars/ informatieoverdrachten naar bibliotheekmedewerkers.
Materiaal	Online cursussen via het leerplatform van de leverancier	Online cursussen
Technische ondersteuning	Helpdesk leverancier	Helpdesk leverancier
Budget	€ 287.500 ex. btw per jaar	N.t.b. n.a.v. aanbesteding

2.3.2 Basisvaardigheden voor volwassenen

De KB is zoekende naar de inrichting van de aanbesteding. De KB overweegt de indeling van percelen terug te brengen of geheel los te laten, of een raamovereenkomst aan te gaan met één partij die alle gevraagde onderwerpen afdekt, zelf of met onderaannemers.

Het gaat om e-cursussen die ingezet kunnen worden in het non-formele aanbod voor Basisvaardigheden voor volwassenen. Het betreft kwalitatief goed en passend leermateriaal dat helpt bij het verbeteren van taalvaardigheden en/of gecijferdheid en/of digitale vaardigheden. Er is begeleiding van een bibliotheekmedewerker/vrijwilliger beschikbaar.

Onderdeel 2: E-cursussen non-formeel aanbod voor Basisvaardigheden voor volwassenen

	Huidige situatie	Gewenste situatie vanaf 2025
Huidige vorm	In 2020 is de aanbesteding over een groot aantal percelen verdeeld, en daaruit zijn zestien overeenkomsten voortgekomen, met acht leveranciers. Er zijn soms meerdere overeenkomsten met één leverancier, over meerdere percelen verspreid. Huidige percelen: • Digitale basisvaardigheden • Inburgering • NT1 en NT2 • E-overheid • Gezondheid • Persoonlijke ontwikkeling breed • Werk en inkomen (NB: De huidige perceelindeling	• Meerdere thema's: het aanbod e-cursussen bevat cursussen voor de basisvaardigheden (taal, digitaal, gecijferdheid) én cursussen die aansluiten bij meerdere thema's en leefdomeinen voor basisvaardigheden in combinatie met gezin, gezondheid, werk, overheidszaken, administratie, financiën, wonen, etc. • Meerdere aanbieders.

	gaf onvoldoende onderscheid tussen onderdeel 1 en onderdeel 2, m.n. op persoonlijke ontwikkeling breed, en werk en inkomen.	
Doelgroepen	Laaggeletterden, minder-digivaardigen, nieuwkomers en werkzoekenden. Anders dan in de klassieke definitie van laaggeletterden vallen ook niet digitaal-basisvaardig volwassenen die wel taalvaardig zijn op niveau A2/2F/MBO2 onder de doelgroep (bijvoorbeeld senioren).	Laaggeletterden, minder-digivaardigen en nieuwkomers. Anders dan in de klassieke definitie van laaggeletterden vallen ook niet digitaal-basisvaardig volwassenen die wel taalvaardig zijn op niveau A2/2F/MBO2 onder de doelgroep (bijvoorbeeld senioren). (NB: zie Onderdeel 1 voor de doelgroep vanaf startkwalificatie-niveau MBO2-HBO-WO)
Communicatie	Het aanbod wordt naar de bibliotheekmedewerkers gecommuniceerd via de Leermiddelengids Basisvaardigen op Bnetwerk. Verdere communicatie loopt via MetdeKB, marketingtoolkits, etc.	Het aanbod wordt naar de bibliotheekmedewerkers gecommuniceerd via de Leermiddelengids Basisvaardigen op Bnetwerk. Verdere communicatie loopt via MetdeKB, marketingtoolkits, etc.
Toegankelijkheid	Bibliotheeklidmaatschap is niet noodzakelijk voor het volgen van cursussen.	Betaald bibliotheeklidmaatschap is niet noodzakelijk voor het volgen van cursussen. (Gratis lidmaatschap zou wel een vereiste kunnen worden, bijvoorbeeld om de mogelijkheid van <i>single sign on/single identity</i> en technische platforms te kunnen benutten).
Manier van begeleiden	Sommige leveranciers bieden een training voor bibliotheekmedewerkers om de begeleiding te kunnen bieden, anderen bieden een handleiding. Het proces van begeleiden is niet voor elke leverancier gelijk ingericht. Soms is de administratielast bij sommige leermiddelen voor de KB vrij hoog (bijv. het handmatig verstrekken van licentiecodes). In sommige	Materialen moeten geschikt zijn voor non-formeel aanbod dat begeleid wordt door vrijwilligers of bibliotheekmedewerkers (non-formeel V). • Gebruiksvriendelijk materiaal voor leerder én begeleider. • Ondersteunend materiaal en een trainingsaanbod voor begeleiders die geen professioneel docent zijn. • Materiaal dat eenvoudig te doorzoeken is, en naar de

	gevallen is het materiaal meer gericht op de begeleider dan op de eindgebruiker.	behoefte van de leerder kan worden samengesteld. • Materialen bieden ook mogelijkheden om zonder begeleiding (verder) te leren en oefenen.
Aanbod	E-cursussen en programma voor laaggeletterden, minder-digivaardigen, nieuwkomers en werkzoekenden, opgenomen in Leermiddelengids basisvaardigheden Leermiddelengids Bnetwerk (bibliotheeknetwerk.nl)	E-cursussen en programma voor laaggeletterden, minder-digivaardigen, nieuwkomers. Opgenomen in Leermiddelengids basisvaardigheden.
Inhoud	Huidige percelen: • Digitale basisvaardigheden • Inburgering • NT1 en NT2 • E-overheid • Gezondheid • Persoonlijke ontwikkeling breed • Werk en inkomen	Aanbod waarbij aandacht voor (de ontwikkeling van) basisvaardigheden niet expliciet als doel genoemd wordt voor de (potentiële) leerders, maar waar in het aanbod juist expliciet aangesloten wordt bij leerwensen en behoeften in het dagelijks leven. Het leren van basisvaardigheden is een middel tot ontwikkeling, geen doel op zich. Dit geldt dan ook voor de e-cursussen.
Helpdesk	In de afspraken staat de mogelijkheid tot een helpdesk van de leverancier. In de praktijk komt de begeleiding vanuit de bibliotheekmedewerkers.	De begeleiding is vanuit de leverancier ook gericht op bibliotheekmedewerkers. Helpdesk functie blijft nodig, maar ook bijv. contactpersonen voor bibliotheken, gezamenlijke inspiratie/ trainingsmomenten.
Gebruiksonderzoek / Impactmeting	Bibliotheekmonitor voor basisvaardigheden. Leveranciers delen kwartaalgegevens met de KB.	Wenselijk is inzicht in gebruik per maand. Leveranciers delen gegevens met de KB, minimaal eens per kwartaal.
Materiaal	Een aantal huidige leveranciers biedt zowel digitaal als fysiek materiaal aan (denk aan digitale cursussen gecombineerd met fysiek spelmateriaal) dat in de bibliotheek aanwezig moet zijn.	E-content; digitale cursussen zonder fysieke component. De kern van het materiaal moet een cursus voor de eindgebruikers zijn, en geen materiaal dat programmeurs helpt bij het programmeren van activiteiten in de bibliotheek.
Rol van de bibliotheeklocatie	De gebruiker hoort via de bibliotheekmedewerker over het aanbod, en gaat er in de	De gebruiker hoort via de bibliotheekmedewerker over het aanbod,

	bibliotheek mee aan de slag (individueel of in groepsverband).	en gaat er in de bibliotheek mee aan de slag (individueel of in groepsverband).
Technische ondersteuning	Helpdesk	Helpdesk
Budget	€2.366.000,- ex btw per jaar	N.t.b. n.a.v. aanbesteding

3.3.3 Prijsmodellen

Bij de aanbesteding van de e-cursussen voor volwassenen spelen de volgende dilemma's:

- De KB wil de materialen zo laagdrempelig mogelijk aanbieden, bij het onderdeel Basisvaardigheden zelfs zonder lidmaatschap van de bibliotheek. Toegang tot materiaal voor alle Nederlanders met beperkte basisvaardigheden iets waar de KB graag aan bijdraagt. Dit kan voor de leverancier echter leiden tot een afhankelijkheid van de KB en de bibliotheeksector als enige betalende opdrachtgever. Er dreigt een situatie te ontstaan waar niet alle belanghebbende aanbieders van formeel en non-formeel aanbod financieel bijdragen aan de ontwikkeling en beschikbaarheid van de e-content. De KB hoopt vanuit de marktconsultatie mogelijke oplossingen in beeld krijgen voor dit dilemma.
- Bij bibliotheken is het gebruikelijk om van fysieke leermaterialen een aantal exemplaren op te nemen in de fysieke collectie, en deze zo gratis beschikbaar te stellen voor iedereen die hiervoor naar de bibliotheek komt, en (bij beschikbaarheid) uit te lenen aan iedereen die lid is de bibliotheek. Bij begeleide cursussen in de bibliotheek (bijvoorbeeld vanuit een Taalhuis) worden bij groepsgewijze cursussen de gebruikte fysieke leermiddelen in rekening gebracht bij de cursist of opdrachtgever (vaak de gemeente). Bij e-content is het zo dat de content eenvoudig voor een hele groep tegelijk beschikbaar gesteld kan worden, en in de huidige aanbesteding ook zo is ingekocht. Bibliotheken brengen dit materiaal dus niet in rekening bij cursisten of opdrachtgevers. Dit leidt tot het dilemma dat hier oneerlijke concurrentie kan ontstaan met andere aanbieders van non-formele cursussen. Zij moeten de gebruikte leermaterialen wel opvoeren op de begroting. De KB hoort vanuit de marktconsultatie graag gedachten over dit dilemma.
- De inkoop van e-content is bedoeld om zoveel mogelijk inwoners, en in ieder geval bibliotheekleden, de kans te bieden om zich te ontwikkelen. Tegelijk heeft de KB een maximaal te besteden bedrag. Op dit moment probeert de KB om inschattingen te maken van het aantal gebruikers in een jaar, hopende dat dit het maximaal beschikbare niet overschrijdt. Het is bekend dat op dit moment veel bibliotheekleden nog niet op de hoogte zijn van het aanbod een e-content voor zelfstandig gebruik. De komende tijd worden er veel marketinginspanningen gedaan om hier verandering in te brengen, o.a. met een landelijke campagne om bibliotheekleden te attenderen op

het beschikbare materiaal en ze aan te moedigen het te gebruiken. Het dilemma is: er is echter geen model uitgewerkt wat te doen als het gebruik enorm toeneemt bij een succesvolle campagne. De KB wil vanuit de marktconsultatie graag vernemen of er andere licentiemogelijkheden zijn dan met een staffel, met als doel iedereen die dat wil in ieder geval de kans te geven om minimaal een start te maken met het leermateriaal als onderdeel van zijn/haar bibliotheeklidmaatschap. Tevens zou de KB de mogelijkheid willen bieden dat het materiaal in ieder geval beschikbaar is op een bibliotheeklocatie (eventueel niet gepersonaliseerd en/of met resultaatregistratie).

Vraag 1

De KB heeft in paragraaf 3.3.1 (onderdeel 1: Persoonlijke ontwikkeling) uiteengezet hoe het voornemens is de indeling voor het onderdeel 'Persoonlijke ontwikkeling vorm te geven.

- Wat is uw visie/advies ten aanzien van deze inrichting van dit onderdeel?
- Hoeveel leveranciers ziet u als redelijk voor dit perceel?

Beantwoording marktpartijen

- De meeste leveranciers hebben de voorkeur om met minder leveranciers te werken, mits de kwaliteit bewaakt en bewaard wordt (bij voorkeur met een NTRO certificering). Helemaal terugbrengen naar 1 leverancier vindt eigenlijk geen van allen een goed idee.
- Men is het erover eens dat de bibliotheek een zo compleet mogelijk aanbod moet aanbieden, en ook daarom vindt men de inzet van slechts één leverancier te beperkend. Met meerdere leveranciers zou de breedte van de onderwerpen beter afgedekt kunnen worden. Ook moet de content actueel blijven en regelmatig geactualiseerd worden.
- Voor een versterkende werking tussen het fysieke en digitale aanbod kunnen de digitale cursussen gekoppeld worden aan de fysieke en online programma's en activiteiten binnen bibliotheken.
- De inzet van meerdere didactische leervormen wordt aangeraden om zoveel mogelijk gebruikers goed te kunnen bedienen.
- Om een breed publiek aan te spreken moeten de cursussen gebruiksvriendelijk zijn voor verschillende niveaus en (digitale) vaardigheden.
- Men is positief over de toekomstplannen voor een open platform waarop alle cursussen in verschillende vormen verzameld zijn en waarop alle leveranciers dan kunnen worden aangesloten. Dit zou idealiter een 'naadloze, toegankelijke gebruikerservaring' moeten zijn met een eenvoudig dashboard en duidelijke voortgangsrapportages.
- De meeste leveranciers zijn positief over een langere duur van het contract. Een enkeling is bezorgd over uitsluiting van andere, nieuwe leveranciers.
- Geadviseerd wordt om in zee te gaan met een leverancier die kan meebewegen en meedenken om de ambities van de KB te ondersteunen.
- Aangeraden wordt om met regelmatige overzichten en rapportages inzicht te geven in het gebruik van de cursussen.

Vraag 2

De KB heeft in paragraaf 3.3.2 (onderdeel 2: Basisvaardigheden voor volwassenen) uiteengezet hoe het voornemens is de indeling voor het onderdeel 'Non-formeel leren basisvaardigheden voor volwassenen' vorm te geven.

- Wat is uw visie/advies ten aanzien van deze inrichting van dit onderdeel?
- Hoeveel leveranciers ziet u als redelijk voor dit perceel?

Beantwoording marktpartijen

- De meeste leveranciers zijn positief over een langere duur van het contract. Een enkeling is bezorgd over uitsluiting van andere, nieuwe leveranciers.
- Men is het erover eens dat de bibliotheek een zo compleet mogelijk aanbod moet aanbieden, en ook daarom vindt men de inzet van slechts één leverancier te beperkend. Met meerdere leveranciers zou de breedte van de onderwerpen beter afgedekt kunnen worden.
- Men is positief over de inzet van een open platform waarop alle cursussen in verschillende vormen verzameld zijn en waarop alle leveranciers dan kunnen worden aangesloten.
- Een complicerende factor die benoemd wordt is het feit dat het materiaal openbaar dan zal worden voor iedereen, ongeacht of men een lidmaatschap heeft bij de bibliotheek. Dit brengt voor een leverancier een risico van afhankelijkheid mee, aangezien ze concurrerend worden met hun eigen (gratis aangeboden) aanbod.

Vraag 3

De KB is voornemens Raamovereenkomsten aan te gaan met meerdere leveranciers. Deze Raamovereenkomsten kunnen vanuit de aanbestedingswet maximaal een looptijd van vier jaar hebben, tenzij er gegronde redenen zijn voor een langere doorlooptijd. De KB is voornemens een maximale doorlooptijd van acht jaar (inclusief verlengingen) aan te houden voor de Raamovereenkomsten, zodat er voldoende tijd is om samen te ontwikkelen en het rendabel is voor leveranciers om te blijven investeren in nieuwe content. Wat is uw visie/advies ten aanzien van deze looptijd?

Beantwoording marktpartijen

- De meeste leveranciers zijn positief over een langere duur van het contract. Het kan dan zorgen voor een duurzame relatie/partnerschap en biedt goede kansen voor de (technische) doorontwikkeling van content en platform.
- Een enkeling is bezorgd over uitsluiting van andere, nieuwe leveranciers.
- Ook wordt door een enkeling zorgen geuit over de lange looptijd vanwege de snelle veranderingen in het vakgebied van de onderwerpen.

- Voor leveranciers is het wenselijk dat de kosten voor actualiseren en doorontwikkeling onderdeel van de licentieprijs worden, alsook de kosten voor het actueel houden van het aanbod.

Vraag 4

De KB onderzoekt welke licentiemodellen toepasbaar zijn binnen de aanbesteding.

- Bij 3.3.1 (onderdeel 1 persoonlijke ontwikkeling): Hoe kunnen zoveel mogelijk bibliotheekleden zo onbeperkt mogelijk gebruik te laten maken van het materiaal? Welke denkbare licentiemodellen/prijsmodellen zijn hiervoor mogelijk/gebruikelijk op de markt? (Vanaf 30.000 gebruikers per jaar). Zie 3.3.3 voor de overwegingen op dit thema.
- Is er een grens aan gebruikers die tegelijk kunnen leren op basis van hiervoor genoemde 30.000 gebruikers per jaar? Mogelijke groei in de toekomst in acht nemend.
- Bij 3.3.2 (onderdeel 2 Basisvaardigheden voor volwassenen): Wat voor licentiemodellen/prijsmodellen zijn er mogelijk om grote aantallen gebruikers onbeperkt het materiaal te laten gebruiken? Zie 3.3.3 voor de overwegingen op dit thema.

Beantwoording marktpartijen

Leveranciers zien verschillende mogelijkheden binnen de modellen:

- Onbeperkte toegang tot alles (zowel onbeperkt aantal cursussen als een onbeperkt aantal gebruikers)
- Toegang tot een selectie van cursussen, met een variabele als (vaste) licentieprijs, toegangsprijs, onderhoudsbudget en staffels over actieve cursisten/aantal cursussen
- Toegang tot een selectie van cursussen waarbij (een aantal) cursussen periodiek gewisseld kunnen worden en het aanbod flexibel blijft

Indien zich een sterke stijging aandient, is het doorgaans geen probleem voor de leveranciers. Wel belangrijk om dit te communiceren met de leverancier(s) in verband met mogelijke technische maatregelen.

Er wordt echter ook gewezen op een onderliggend probleem in deze aanbesteding. Een normale marktwerking is gebaseerd op het idee dat de prijs van de leermiddelen lager kan zijn als er meer afnemers zijn. Op het terrein van het educatieve basisvaardighedenaanbod geldt dit echter niet: andere organisaties hebben niet voldoende capaciteit om op lokaal niveau licenties af te sluiten met individuele organisaties die niet landelijk georganiseerd en gefinancierd zijn. Kleine en grote leveranciers zijn dus afhankelijk van de KB.

Wat verder nog door meerdere leveranciers wordt aangekaart is oneigenlijk licentiegebruik door derden. Soms maken externe organisaties die niet verbonden zijn aan de bibliotheek, zoals taalscholen, oneigenlijk gebruik van de bestaande licentie. Dit moet binnen het licentiemodel goed worden vastgelegd en beheerd.

Vraag 5

Bij 3.3.2 (onderdeel 2 Basisvaardigheden voor volwassenen)

- Hoe kan bij Basisvaardigheden dekkend materiaal gerealiseerd worden voor alle onderdelen? NT2 (0-A1, A1-A2, A2-B1), NT1 (lezen en schrijven tot 2F), digitale basisvaardigheden (en welke normen/eisen gelden hier?), gecijferdheid (tot 2F)?

Beantwoording marktpartijen

- Leveranciers geven aan dat een samenwerking tussen partijen het meeste kans heeft om dekkend te zijn wat betreft materiaal, onderwerpen en niveaus.
- Het wordt duidelijk dat om voorzienend te zijn over de hele linie van doelgroepen en wensen, er meer materiaal zal moeten worden ontwikkeld. Dit materiaal heeft daarbij voortdurend updates vanwege de snelle ontwikkelingen op inhoudelijk gebied. Er wordt echter aangegeven dat de ontwikkeling hiervan op zich laat wachten vanwege gebrek aan structurele aanvullende financiële middelen.
- Er wordt verder benoemd dat er verschillende niveaus zijn waarop kan worden aangesloten binnen de onderdelen en domeinen. Er wordt verwezen naar de vaardigheidsniveaus zoals die gedefinieerd zijn voor het formele onderwijs digitale vaardigheden in de 'Regeling digitale vaardigheden educatie 2018' van het ministerie van OCW. Daarin worden drie vaardigheidsniveaus van uitvoeren van taken beschreven, te weten Instroom, Basis 1 en Basis 2.

Vraag 6

Bij 3.3.1 (onderdeel 1 persoonlijke ontwikkeling)

- Het is noodzakelijk het materiaal actueel te houden. Welke mogelijkheden ziet de aanbieder om ontwikkelingen te bieden op het materiaal? Kan de samenstelling van het aanbod tussentijds gewisseld worden?

Bij 3.3.2 (onderdeel 2 Basisvaardigheden voor volwassenen)

- Het is noodzakelijk het materiaal actueel te houden. Welke mogelijkheden ziet de aanbieder om ontwikkelingen te bieden op het materiaal?

Voor beide onderdelen geldt dan ook de volgende vraag:

Kan de aanbieder de kosten voor het actualiseren en door ontwikkelen van het materiaal binnen de licentieprijs meenemen?

Beantwoording marktpartijen

- Voor leveranciers is het wenselijk dat de kosten voor actualiseren en doorontwikkeling onderdeel van de licentieprijs worden. Ook het actueel houden van het aanbod wordt als zeer redelijk gezien door meeste leveranciers.
- Aangegeven wordt dat het huidige budget niet kostendekkend is voor het beoogde niveau en vernieuwingstempo van de dienstverlening, en breekt een lans voor een nationaal ontwikkelbudget voor de dienstverlening voor basisvaardigheden.
- Het is hiervoor wenselijk om evaluatiecriteria, -momenten en ijkpunten van tevoren vast te leggen.
- Het doorwisselen van (een selectie van) het aanbod wordt ook meerdere keren aangeraden om het aanbod actueel en passend te houden.
- Er wordt ook aangeraden om ruimte te houden om na verloop van tijd het totaal aantal cursussen uit te breiden om de gebruikers meer te kunnen bieden.

Vraag 7

Bij 3.3.1 (onderdeel 1 persoonlijke ontwikkeling)

- Welke mogelijkheden ziet de markt voor verbinding van de e-cursussen met de activiteiten/programmering in de bibliotheek om de cursussen meer onder de aandacht te brengen? En om deze te koppelen aan de programmering op de fysieke locatie?

Beantwoording marktpartijen

- Diverse aanbieders zien ook mogelijkheden om aan te sluiten bij de programmering in de fysieke bibliotheek. Sommigen vinden het wel de verantwoordelijkheid van de KB/ob om zorg te dragen voor de daadwerkelijke uitvoering van de aansluiting.
- Een leverancier stelt de inzet van een coach voor, die meedenkt over blended learning -de aansluiting van de cursussen met de communicatie en programmering in de fysieke bibliotheek-, en training kan geven aan 'ambassadeurs', medewerkers en vrijwilligers en webinars geeft.
- Leveranciers denken ook aan het organiseren van themaweken of -maanden rondom bijvoorbeeld 'Digitale Vaardigheden' waarin dan de hele maand cursussen rondom dit onderwerp centraal gezet worden.
- Een ander idee is de e-cursusclub, vgl. met de leesclub, om individueel maar met elkaar cursussen te volgen en daarover te discussiëren of voortgang te delen.

Vraag 8

Wellicht kan er in de toekomst (op een langere termijn) een andere optie voor de e-cursussen ontwikkeld worden. De KB wil onderzoeken wat ervoor nodig is om zo'n platform te bouwen en voor de eindgebruiker beschikbaar te stellen.

Bij 3.3.1 (onderdeel 1 persoonlijke ontwikkeling)

- Welke norm zou gebruikt kunnen worden als we zelf de 'schil' bouwen, en via onze eigen schil de content willen ontsluiten? De gebruiker zoekt liever op onderwerp/vaardigheid dan op aanbieder naar de cursussen. Hoe kun er aan materiaal aangesloten worden als vanuit de zoekmachine zichtbaar is welke content beschikbaar is?
- Is het dan mogelijk om via het platform de cursussen te lenen?

Bij 3.3.2 (onderdeel 2 Basisvaardigheden voor volwassenen)

- De veronderstelling is dat inkoop van één schil met alle materialen voor verschillende vaardigheden en verschillende dagelijkse contexten, meer gebruiksgemak biedt voor vrijwilligers in de rol van begeleider én voor de doelgroep. Welke mogelijkheden zien leveranciers om samen te werken om zo'n gezamenlijke schil aan te bieden?

Beantwoording marktpartijen

Diverse leveranciers bieden allereerst aan om de leeromgeving van de leverancier te benutten (volgsysteem/dashboard). Leveranciers benoemen verschillende opties voor een technische leeromgeving:

- een LMS (Leer Management Systeem), van waaruit leveranciers met een LTI integratie (Learning Tools Interoperability) het aanbod beschikbaar stellen. Nadeel dat genoemd wordt: extra beheer van een systeem en platform, en AVG issues.
- Aangeraden wordt een zoekmachine met overzicht, waarbij via deep-linking doorgelinkt wordt naar de cursussen.
- Daarnaast geven enkele leveranciers aan reeds een eigen platform te hebben waarop andere leveranciers als onderaannemers worden aangesloten en waar gebruikers al van diverse partijen cursussen kunnen volgen.
- De mogelijkheden van het lenen van een cursus wordt ook benoemd. Sommige LMS systemen kunnen ook herinneringen sturen over het naderen van de inleverdatum. Het lenen van e-content is erg lastig te faciliteren; maar mogelijk. Via een LTI integratie zou ingesteld kunnen worden welke toegang cursisten hebben, en welke beperkingen daarop zijn. Dat zou vanuit de schil ontwikkeld moeten worden.
- Indien gewerkt wordt met SSO zou er in een platform bepaalde regels en limitaties over het gebruik van de e-cursussen ingebouwd moeten worden. Dat is mogelijk, maar vraagt echt een langdurige samenwerking met garanties, aangezien hier veel ontwikkelwerk bij komt kijken en dit goed uitgewerkt moet worden om problemen te voorkomen.

Vraag 9

De KB heeft in paragraaf 3.3.1 en in paragraaf 3.3.2 de beoogde inhoud in verschillende elementen uiteengezet.

- Zijn er inhoudelijke onderwerpen of elementen die nog ontbreken in de nieuwe situatie van Persoonlijke Ontwikkeling? Zo ja, welke onderwerpen of elementen ontbreken er volgens u, geef hier een onderbouwing van.
- Zijn er inhoudelijke onderwerpen of elementen die nog ontbreken in de nieuwe situatie van basisvaardigheden voor volwassenen? Zo ja, welke onderwerpen of elementen ontbreken er volgens u? Geef hier een onderbouwing van.

Beantwoording marktpartijen

- Onderwerpen die mogelijk missen: grafische vormgeving, online marketing, programmeren/web development, financiële kennis
- Een mogelijkheid die geboden wordt is ook om adaptieve cursussen aan te bieden, die gebruik maken van adaptieve technologieën om zich aan te passen aan het niveau het leerproces van de individuele gebruiker.
- Gamification wordt ook genoemd- als een waardevolle toevoeging aan de online programma's. Met een beloningssysteem met certificaten of ranglijsten worden veel deelnemers gemotiveerd om door te zetten of verder te leren.
- Gepleit wordt voor de beschikbaarheid van e-cursussen via alle devices (laptop/pc, mobiele telefoon en tablet).
- Voorgesteld wordt ook om duidelijkere kwaliteitseisen te formuleren, en randvoorwaarden te stellen aan een e-cursus. Te denken valt aan eisen als:
 - Een duur van minimaal 45 minuten
 - Tenminste 5 lessen
 - Een logische opbouw, met een begin en een eind
 - Video's, voor minstens 70% van de cursus
 - HD video kwaliteit (minstens 720p, 1080p aanbevolen)
 - Duidelijke en niet afleidende audio

Vraag 10

De KB heeft de wens in elke aanbesteding een duurzaam aspect op te nemen, hierbij kan ook gedacht worden aan duurzaamheid in de breedste zin van het woord.

Hoe kan de KB volgens u 'duurzaamheid' in deze aanbesteding vormgeven?

Beantwoording marktpartijen

- Leveranciers suggereren cursussen/workshops aan te bieden aan doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Aangeraden wordt om de samenwerking aan te gaan met kleinere ondernemers, die gezamenlijk inhoud geven aan een groter platform.

Vraag 11

Welke tips of overwegingen wilt u ons nog meegeven voor onze aanbesteding die u niet kwijt kon in de voorgaande, gestelde vragen?

Beantwoording marktpartijen

- Er wordt aangegeven dat het werken met een beperkt aantal partijen een versturende werking op de markt kan hebben. Grote aanbieders krijgen daarmee meer mogelijkheden dan kleinere makers. Het kan interessant zijn om juist te werken met leveranciers die ruimte geven aan andere makers en onderaannemers om cursussen te plaatsen -met natuurlijk bepaalde kwaliteitseisen-, en te kijken naar de mogelijkheden dus van een open platform. Daarvoor is uiteraard een langdurige samenwerking en opzet nodig.

KB } nationale
bibliotheek