

BAAAS

IN EIGEN BOL

Hoe een learningserviceportal werknemers faciliteert bij het actueel houden van kennis en vaardigheden

DE KRAPTE OP DE IT-ARBEIDSMARKT NOOPT BEDRIJVEN ERTOE EXTRA AANDACHT TE GEVEN AAN HET OPLEIDEN VAN EIGEN PERSONEEL. EEN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) IS EEN VAN DE MIDDELEN OM IT-PROFESSIONALS IN STAAT TE STELLEN HUN PERSOONLIJKE ONTWIKKELPAD OP TE ZETTEN. DE WERKGEVER KRIJGT BETER INZICHT IN DE ONTWIKKELING VAN COMPETENTIES VAN HET PERSONEEL EN HUN LEERBEHOEFTE.

door Thijs Doorenbosch beeld Shutterstock

LEARNINGMANAGEMENTSYSTEMEN KOMEN EIGENLIJK VOORT UIT DE BEHOEFTE VAN DE PERSONEELS-/HR-AFDELINGEN eind jaren negentig om meer grip te krijgen op de uitgaven aan opleidingen. Ook bleek het steeds vaker nodig nauwkeurig te registreren welke trainingen het personeel had doorlopen om te voldoen aan de wet- en regelgeving die voor sommige functies geldt. De oudere generatie LMS'en zijn dan ook duidelijk ontwik-

keld als tool voor de personeelsfuncties en blinken niet uit in flexibiliteit en gebruiksvriendelijkheid voor wie niet dagelijks ermee in de weer is. De afgelopen jaren hebben deze systemen echter een flinke ontwikkeling doorgemaakt en zijn nu meer gericht op de doorsneewerknemer. De krapte op de arbeidsmarkt leidde ertoe dat sollicitanten steeds vaker de opleidingsmogelijkheden binnen een organisatie laten meewegen in hun keuze voor een

werkgever. Als een organisatie de opleidingen duidelijk gestructureerd heeft en makkelijk toegankelijk heeft gemaakt, is dat een pre.

WERKNEMER MAAKT DE KEUZE

Relatief nieuw is dat werknemers een deel van het jaarlijks opleidingsbudget zelf mogen inzetten, binnen een aantal randvoorwaarden. KPN heeft bijvoorbeeld al jaren zo'n programma, als



onderdeel van KPN Academy. De functies van het klassieke LMS dat het telecombedrijf al achttien jaar in gebruik heeft, miste een aantal functionaliteiten, waardoor het acht jaar geleden is aangevuld met een leerportaal en een learning service center. “Iedere KPN-medewerker heeft €1.500 per jaar te besteden om de inzetbaarheid te vergroten. Daarbij vinden we duurzame ontwikkeling belangrijk, maar uiteindelijk maakt de werknemer, zonder goedkeuring van een manager, een eigen keuze”, zegt Rütger

Barczuk, verantwoordelijk voor de afdeling Grow & Development, waar ook de KPN Academy onder valt. Er is wel hulp voor KPN’ers om tot een verantwoorde keuze te komen. De eerste stap is een quickscan, die te vinden is in het LMS en waarmee een werknemer op een laagdrempelige manier de opleidingsbehoefte in kaart kan brengen. Maar daarnaast is er ook het periodieke performancemanagementoverleg, waarin de leidinggevende adviezen kan geven. Ook de Rabobank heeft sinds begin 2017

een dergelijk persoonlijk ontwikkelbudget. Woordvoester Nanne van Nunen: “Het bedrag van het persoonlijk ontwikkelbudget wordt jaarlijks vastgesteld en is voor iedere vaste en tijdelijke medewerker van Rabobank (met een Nederlandse arbeidsovereenkomst) hetzelfde. Medewerkers zijn vrij in de besteding van het ontwikkelbudget. Daar is dus geen akkoord van de desbetreffende manager voor nodig. We stimuleren wel om over de besteding van het budget het gesprek met de manager aan te gaan.”

OPLEIDINGENBEHEERSYSTEMEN

De markt voor learningmanagementsystemen (LMS) is nog altijd groeiende. Volgens Marketwatch.com neemt de marktwaarde tussen 2016 en 2025 jaarlijks toe (CAGR) met 15,5% naar 18,44 miljard dollar. Door toevoeging van nieuwe technologie zoals gamification en virtual reality krijgt de markt een nieuwe impuls.

De markt bestaat uit honderden aanbieders, zowel commercieel als open source. Het is lastig aan te geven wat het beste LMS is, omdat de keuze sterk afhankelijk van welk budget beschikbaar is en wat de organisatie ermee wil.

Gaat het vooral om het makkelijk ‘onboarden’ van personeel of juist om het te behouden, of de expertise binnen de organisatie naar een hoger plan te tillen? Of is het vooral bedoeld om te controleren of alle werknemers op wie dat betrekking heeft, wel aan hun wettelijk verplichte bijscholing hebben deelgenomen? ELearning Industry – een onlinecommunity voor e-learning professionals – publiceerde onlangs een aantal selectiecriteria en een lijst met toonaangevende LMS’en.

‘De grote LMS’en kunnen niet zo goed omgaan met de keuzevrijheid van de werknemer in Nederland’

Bij Rabobank is ervoor gekozen dit persoonlijk ontwikkelprogramma onder te brengen in een apart systeem, genaamd Time2Grow!, dat overigens net als dat van KPN Academy is ontwikkeld in samenwerking met de Nederlandse specialist Bloomville. De reden dat Rabobank twee systemen naast elkaar heeft, ligt in het feit dat het LMS dat het reguliere opleidingenprogramma faciliteert – Workday Learning – niet alle benodigde functionaliteiten had om ook de introductie van het persoonlijk ontwikkelbudget te faciliteren, legt Van Nunen uit.

BRONNEN COMBINEREN

Een modern leerportaal of learning experience platform (LXP) stelt de learner

centraal en is in feite een schil over een groot aantal functionaliteiten, samengesteld vanuit verschillende bronnen, licht Matthijn van Tuuren, HRD business consultant bij Bloomville, toe. De basis van het aanbod van dit bedrijf bestaat uit een zelfontwikkeld leerportaal en eigen database met 40.000 opleidingen. Daarbinnen is de zoekintelligentie van ElasticSearch gecombineerd met onder meer de evaluatietool van LimeSurvey, het LMS van Totara, een learning record store en diverse andere tooling. In samspraak met de opdrachtgever wordt de interface zo aangepast dat deze voldoet aan de gewenste functionaliteit en look-and-feel die past bij de betreffende organisatie. Dit proces en het selecteren van de opleidingen en trainingen is vanuit de meest tijdrovende klus, volgens Van Tuuren.

Het is ook een proces dat nooit klaar is. Barczuk van KPN: “Als het niet maandelijks is dan is het wel eens per kwartaal dat we met Bloomville bij elkaar zitten om de trends in learning en het aanbod door te nemen.” Daarbij kunnen ook individuele werknemers suggesties doen voor het opnemen van specifieke opleidingen en trainingen. “De inhoudelijke kennis over bijvoorbeeld IT zit niet in onze afdeling. De IT’ers kunnen naast het aanbod in de Academy dus ook zelf organiseren waar ze behoefte aan hebben”, licht Barczuk toe.

TERUGKOPPELING VAN HET GELEERDE

Het hele traject van zoeken tot aanmelden, budgetbewaking, aanwezigheidsregistratie en uiteindelijk certificering wordt bijgehouden in het systeem voor zowel externe, inhouse- of onlineopleidingen. Barczuk: “Wanneer iemand een extern programma heeft afgerond, kijken we of die kennis intern – bijvoorbeeld in de vorm van een workshop – kan worden gedeeld met collega’s. Ook voor zo’n workshop verloopt de inschrijving weer via het platform. Maar dat kan natuurlijk

niet altijd, zeker niet als er een certificering aan gekoppeld is.” Na elke opleiding of training krijgt de cursist de vraag een waardering te geven in de vorm van sterren, die zichtbaar is bij de betreffende opleiding. “Zo kunnen we steeds het aanbod scherp houden en eventueel met de opleider in gesprek gaan over aanpassingen.” De aanpak met het persoonlijk budget lijkt goed aan te slaan. Bij de Rabobank werd in 2017 en 2018 70% tot 75% van het budget benut. KPN kan geen concrete percentages noemen, maar zegt ook dat het merendeel van het budget gebruikt wordt. “Mensen wennen er steeds meer aan. Aanvankelijk zag je dat aan het eind van het jaar op eens geprobeerd werd het budget nog snel in te zetten. Nu is er een veel gezondere spreiding door het jaar.”

NEDERLAND VOOROP MET PERSOONLIJK BUDGET

Van Tuuren van Bloomville denkt wel dat dergelijke opleidingenplatforms vooral op hun plek zijn bij grote ondernemingen met 3.000 of meer werknemers. De laatste tijd krijgt ook het grotere middenbedrijf – zeg maar vanaf 500 werknemers – steeds meer belangstelling. Bloomville heeft nu zo’n 15 klanten in Nederland, waaronder ook ABN AMRO en KLM, bedrijven met vestigingen in het buitenland maar wel allemaal met een hoofdkantoor in Nederland. In totaal bedient het platform meer dan 150.000 learners. Van Tuuren ziet dat Nederland wel bij de koplopers hoort bij het inzetten van persoonlijke ontwikkelingsbudgetten. Dat verklaart wellicht ook waarom die grote bedrijven klant zijn bij een relatief kleine, lokale partij in een markt met vele honderden aanbieders. “Het is een nogal op Amerika georiënteerde markt, waar organisaties vaak meer hiërarchisch zijn gestructureerd. Het is daar dus veel gebruikelijker dat je manager je vertelt welke opleiding je moet gaan volgen. De grote LMS’en zijn daarop ingericht en kunnen niet zo goed omgaan met de keuzevrijheid van de werknemer die we in Nederland kennen.”

