
E-learningpakket als basis voor burgerzaken

Effectief en efficiënt voor grote en kleine gemeenten

Blijvend leren (permanent leren) is bij gemeenten nog niet overal ingeburgerd. Datzelfde geldt voor e-learning: leren met deze leervorm is wennen, maar zowel de gemeente Den Haag als de gemeente Woerden/Oudewater hebben er zeer positieve ervaringen mee: "De kracht zit 'm in het aanbieden van een compleet e-learningpakket als basis."

Tekst: Monique de Vries

Foto: Rene van den Burg

Wist je dat twintig procent van de lesstof rondom burgerzaken elk jaar wijzigt? En dat de NVVB-norm en certificaten slechts drie jaar geldig zijn? Permanent leren is voor ambtenaren burgerzaken daarom een must. Toch is dit lang niet overal gangbaar. Sterker: veel gemeenten starten net met een opleidingsplan, waarna eerst een inhaalslag is vereist. Vervolgens blijft het vaak steken bij een eenmalig opleidingstraject (Plan, Do, Stop), in plaats van dat er een structurele cyclische aanpak volgt: Plan, Do, Check en Act. Gemeenten Den Haag en Woerden/Oudewater onderschrijven permanent leren ten volle en werken volgens een opleidingsplan. We spreken met Ingrid Schunselaar, opleidingsadviseur bij de gemeente Den Haag. Zij is onder meer belast met e-learning voor het Klantcontactcentrum KCC (Burgerzaken, call center, receptie, front- en backoffice). Ook aan tafel: Erwin Bregman, Senior van de afdeling Burgerzaken, belast met KCC Woerden en Oudewater.

"Mensen zijn je kapitaal", vindt Erwin. "Bij ons was er te lang geen geld voor opleidingen, waardoor je achter de feiten aan loopt. Inmiddels hebben we daarom een opleidingsplan geschreven. Van nul af aan, want geen van de buurgemeenten had een blauwdruk." Ingrid: "Het vakgebied burgerzaken verandert voortdurend, dus je moet meegroeien. In Den Haag is er altijd opleidingsbudget geweest. Daarnaast verzorgt onze afdeling Advies en Expertise altijd nieuwsbrieven omtrent (wets)wijzigingen. Toch bleven we qua opleidingen de laatste jaren achter vanwege reorganisaties. We zijn nu bezig met een inhaalslag en zijn in het najaar van 2019 begonnen met het gebruik van e-learning."

COMPLEET E-LEARNINGPAKKET

Idealiter wil je als gemeente dat je medewerkers hun kennis over verschillende onderwerpen continu kunnen verbreden en verdiepen op een zelfgekozen tijdstip en plaats, en op

een leuke en interactieve manier. Den Haag en Woerden/Oudewater werken daarom (net als ruim zestig andere gemeenten) met een compleet e-learningpakket van SEP met alle actuele lesstof over burgerzaken op MBO4+-niveau. Erwin: "In dit pakket worden de nieuwe toetstermen van de NVVB en ook nieuwe wet- en regelgeving steeds bijgehouden. Zo kan elke medewerker permanent blijven in zijn of haar vakgebied. Dat levert meer kennis op dan een klassikale training hier of een internetcursus daar."

Een compleet e-learningpakket is als basis voor het hele team (of een deel daarvan) in te zetten. Vervolgens kan een (eigen) docent dieper op een thema ingaan of per medewerker kijken aan welke specifieke kennis nog behoefte is. Elke medewerker kan leren in zijn/haar eigen tempo. Een ander groot voordeel: e-learning is, mits didactisch goed opgebouwd, zeer effectief, wijst onderzoek uit. Een compleet e-learningpakket maakt onbeperkt leren mogelijk, maar is ook als naslagwerk te gebruiken tijdens het werk. Zo wordt het werkplekleren (70-20-10) ondersteund.

EIGEN CASUÏSTIEK

Gemeente Den Haag gebruikt e-learning ook als voorbereiding op een (eigen) training of workshop. Ingrid: "Eerst volgt iedereen de e-learning, bijvoorbeeld inzake gegevensverstrekking, om hetzelfde startniveau te bereiken. Vervolgens behandelt een adviseur of docent eigen casuïstiek van de gemeente Den Haag, zodat men ook qua interpretatie van zaken op één lijn zit. Hierin meegenomen worden ook de knelpunten en vragen die de docent eerder heeft geïnventariseerd binnen de betreffende afdeling. Deze aanpak is zeer effectief en wordt enthousiast ontvangen bij onze medewerkers."

E-learning is ook een effectief en efficiënt middel bij het inwerken van nieuwe medewerkers, is Ingrid's ervaring: "We koppelen de nieuwelingen aan een adviseur en laten hen 's morgens bijvoorbeeld de e-learning over reisdocumenten doen. 's Middags gaat een adviseur dan verder op de materie en eventuele vragen in. Zo krijg je blended learning en daar zijn we heel trots op. Bij evaluatie waren alle partijen zeer tevreden."

De gemeente Woerden/Oudewater regelt het e-learningpakket per medewerker in. Elke medewerker heeft de mogelijkheid om alle (tachtig) modules door te nemen en met de kennistesten te kijken waar ze staan. Per persoon wordt gekeken welke modules nodig zijn. De gemeente Woerden wil zo in drie jaar tijd haar medewerkers klaarstomen om op het juiste basisniveau (NVVB-norm) te komen en permanent bij te blijven: "Zo is iedereen helemaal up-to-date met een MBO-4 diploma,



en klaar voor de stap naar een grotere gemeente of Hbo-opleiding, zo men dat wil."

"E-learning is ideaal als voorbereiding op onze eigen casuïstiek"

DIDACTISCH MODEL

Erwin: "In Woerden spreekt vooral het complete didactische model achter de e-learning de medewerkers enorm aan. Je ziet filmpjes, kunt klikken voor meer tekst en uitleg, krijgt quizvragen tussendoor. Sommigen gebruiken de kennistoetsen als test, anderen pakken 'm op als leervorm: zij leren door de toetsen te maken. Voordat je het echte NVVB-examen doet, kun je diverse kennistoetsen doen. Mensen gaan daardoor zelfverzekerder naar zo'n examen."

Woerden pakt de e-learning ook op als naslagwerk. "We hebben het allemaal over 70/20/10 werkplekleren: nou, e-learning is het ultieme werkplekleren. Mensen zitten wekelijks in de e-learning te grasduinen en te leren, waardoor ze zaken op een later tijdstip makkelijk zelf kunnen terugvinden. Dat zelf doen is essentieel, want zo onthoud je de stof beter. Als beheerder kan ik monitoren hoe er gescoord wordt, en

inspringen op zwakke plekken. Zo bereik je met iedereen het maximale resultaat."

In het verleden was dat wel anders, vervolgt de Senior: "Je ging eens naar een actualiteitencollege over BRP of je kreeg een in-company training. Maar het effect was minimaal. Voor sommigen ging de lesstof te snel en voor anderen juist te langzaam. Slechts een enkeling stak er wat van op. Het leek goedkoop, maar je bereikte niet wat je wilde en was dus duur uit. Het mooie van e-learning is dat iedereen op z'n eigen tempo kan leren. En dat je zelf kunt indelen wie welke module doet. Wie alle modules wil volgen, mag dat natuurlijk ook. Je investeert in jezelf."

"Dit e-learningpakket maakt elke boodschap op een luchtige en humorvolle manier duidelijk"

In Woerden/Oudewater mag iedereen wekelijks een of twee uurtjes vrij plannen voor e-learning. Iedereen is ook proceseigenaar van een stukje kennis: voor reisdocumenten bijvoorbeeld, voor rijbewijzen of BRP-indicaties. "Jij bent er dan verantwoordelijk voor dat de rest de leerstof ook goed weet. Daardoor ontstaat meer draagvlak, gedrevenheid en verantwoordelijkheidsgevoel. Zelfs de oude rotten in het vak zijn enthousiast." Ook in Den Haag wordt men op de eigen verantwoordelijkheid aangesproken. Ingrid: "We moedigen onze mensen aan zelfredzaam te zijn en verantwoordelijkheid te nemen. Zo vragen we iedereen om kritisch mee te denken, bijvoorbeeld of alles in de e-learning wel klopt."

SPEELS EN DYNAMISCH

Erwin is zeer content met e-learning als leervorm. "Er zijn inmiddels meerdere aanbieders op de markt, maar wij gaan de komende drie jaar met dit pakket verder. Op LinkedIn lees ik ook zeer enthousiaste reacties vanuit andere gemeentes. Het pakket bewijst zichzelf." Ingrid: "Wij waarderen ook hoe leuk het eruit ziet: heel speels en dynamisch. Dan komt er weer een quizje, dan weer een filmpje. En het is grappig. Je blijft erbij!" Erwin: "Leren moet leuk zijn, want dan hou je de aandacht. Dit e-learningpakket maakt elke boodschap op een luchtige en humorvolle manier duidelijk."

Met e-learning houden medewerkers hun kennis up-to-date. "Heel fijn, want zo garandeer je dat de basiskennis goed is", vindt Ingrid. "Samen casuïstiek bespreken wordt daardoor extra zinvol en boeiend. Nog interessanter wordt het als mensen die toetsvragen daarna nog een keer maken. Het allermooiste aan dit e-learningpakket is dat je zoveel mogelijkheden hebt. Het is aan jou hoe je die insteekt." Beiden raden alle gemeenten, groot én klein, aan een gratis demo van het e-learningpakket aan te vragen. "Om aan te haken bij de transitie burgerzaken moet je mensen opleiden. Dit e-learningpakket is echt het nieuwe leren en biedt alles wat je nodig hebt met het oog op het Team van de Toekomst."

MEER WETEN?

Mail naar hallo@sep.nl

Wat is e-learning?

Er is pas sprake van e-learning als de e-learning is opgebouwd volgens een 'didactisch model'. Dit model voorziet in interactieve lesstof en oefenmateriaal zoals kennistoetsen. Steeds is er weer een afwisselende mix van korte en krachtige lesstof, ondersteunende afbeeldingen, filmpjes en quizvragen.

Een didactisch model houdt ook rekening met de aandachtsspanne van de medewerker en bouwt de lesstof modulair op. De kennistoetsen kun je gebruiken om je kennisniveau te bepalen, om je voor te bereiden op een NVVB-examen, maar kun je ook inzetten als leervorm om te leren. De kennistoetsen zijn altijd voorzien van feedback, omdat je daardoor altijd leert.

Gekoppeld aan leerproces

E-learning is altijd gekoppeld aan een leerproces, zoals bij het pakket in dit artikel: de lesstof is gekoppeld aan de toetstermen van de NVVB en daarmee aan een leerproces. Zit er geen didactisch model achter de e-learning, dan is (slechts) sprake van digitaal cursusmateriaal ter voorbereiding op de klassikale training. Kijk dus altijd kritisch: welke leverancier/e-learning helpt het mij het beste in het leerproces?