

Leren in coronatijd: Optimaal leren op je eigen (thuis)werkplek met e-learning

Actueel blijven in je vakgebied is voor elke medewerker Burgerzaken een must. Maar hoe doe je dat, als je vanwege het coronavirus geen klassikale trainingen kunt volgen? Uit onderzoek blijkt dat je het meeste leert op de werkplek. De gemeenten Haarlemmermeer en Uden zetten al enige tijd e-learning in, tot grote tevredenheid. Hun medewerkers Burgerzaken konden zo, ook in coronatijd, permanent blijven leren.

Tekst: Monique de Vries

Foto Marloes Bouwman: Bianca van den Broek

Foto Carola Knots: Özlem Stuger-Kavaz

In Haarlemmermeer is men nu een klein jaar bezig met het e-learningpakket Burgerzaken. Hierdoor heeft Haarlemmermeer de beschikking over 80 modules en de hele basishandboek Burgerzaken. Aanleiding was de reorganisatie binnen Burgerzaken, waarbij een actueel opleidingstraject essentieel bleek voor de beoogde professionaliseringslag, vertellen Carola Knots en Hans Peters. Carola is als coördinator en adviseur bij Burgerzaken nauw bij de e-learning betrokken, Hans als adviseur dienstverlening bij de staf van het KCC.

"De e-learning voor Burgerzaken is bij ons onderdeel van het gemeentebrede leerplatform Bouwen aan Jezelf, dat naast andere e-learning modules ook klassikale trainingen omvat", schetst Hans. "Zo'n 45 medewerkers Burgerzaken kunnen de e-learning volgen, maar in principe ook iedere andere ambtenaar bij ons die daar belangstelling voor heeft. Wie bij het contactcenter werkt bijvoorbeeld, heeft een bepaalde kennis van Burgerzaken nodig. Voor hen is de basismodule ideaal."

Ook de gemeente Uden gebruikt nu ruim een jaar het e-learning pakket. "Drie jaar geleden drong bij ons het besef door dat we niet klaar zijn voor de transitie", vertelt Marloes Bouwman, Teamleider KCC. "Het scholingsniveau van onze

mensen paste niet bij de eisen die in de toekomst gesteld zullen worden. Enkele pogingen tot klassikaal onderwijs mislukten wegens gebrek aan draagvlak. Vorig jaar kwam e-learning op ons pad voor alle medewerkers Burgerzaken én iedereen van telefonie en post die er interesse in heeft of wil doorgroeien naar een baliefunctie."

VANAF ELKE (WERK)PLEK

Beide gemeenten ervaren veel dezelfde voordelen. Zoals dat medewerkers Burgerzaken vanaf elke (werk)plek kunnen leren, dus ook nu in coronatijd vanaf de thuiswerkplek. En dat op ieder gewenst moment. De een is immers een avondmens, de ander een ochtendmens. Marloes: "Mensen volgen de modules wanneer ze zelf tijd en zin hebben. Dat leert effectiever. Bovendien vinden mensen het prettig om in hun eigen tempo te kunnen leren. Je kunt de stof naar wens razendsnel doorlopen of juist eindeloos herhalen."

Doordat de e-learning is opgebouwd volgens een didactisch model, worden verschillende leerstijlen ondersteund, en daarmee betere resultaten behaald. "Je kunt de leervolgorde aanhouden die je zelf het prettigst vindt. Zo maak ik zelf altijd eerst de toets voordat ik de module doorneem. Zo zie ik snel waar ik nog te weinig van weet. Maar andersom kan natuurlijk



Marloes Bouwman

ook. Interessant vind ik verder de knop meer informatie, voor wie meer achtergronden wil weten."

Nog een gezamenlijk pluspunt: medewerkers kunnen de e-learning op elke werkplek raadplegen én als naslagwerk gebruiken. Zo worden zij permanent ondersteund. In Haarlemmermeer bevat de e-learning zelfs een dieper achterliggende juridische basis middels de koppeling naar het Handboek Amsterdam. Carola: "Soms wil ik bij het lezen van een module meer informatie, ondanks mijn jarenlange ervaring in het vak. Met even doorklikken kan ik dan kijken wat het Handboek Amsterdam erover schrijft. Ideaal." Uden hoopt deze koppeling in de nabije toekomst door te voeren.

Misschien nog het belangrijkste van alles is dat medewerkers enthousiast zijn over het leren met de e-learning. "Mensen vinden het écht leuk om te doen. De lesstof wordt in afgebakende, kleine modules aangeboden. In korte tijd heb je al snel een afgerond geheel. Prima te behappen dus, en de lesstof biedt volop afwisseling, met filmpjes en leuke vragen. Sommige mensen waren in het begin huiverig, maar zijn inmiddels reuze enthousiast." Carola: "Wij hebben mensen tijdens corona ruim de tijd gegeven om de modules te volgen. Maar we merken dat de meesten ze allemaal al gedaan hebben."

CORONA

Net als bij veel andere gemeenten, stimuleerde de komst van corona het e-leren zowel in Haarlemmermeer als in Uden. Hans: "Mensen gingen veel thuis werken, waardoor er extra ruimte voor opleiding kwam." Marloes: "Omdat de balies veel gesloten waren, hebben diverse medewerkers zich op de e-learning gestort. Dat kan immers veilig op elke werkplek, dus ook op de thuiswerkplek. In Uden hebben we bovendien flink

wat zieken gehad. Werken was uit den boze, maar men was voldoende fit om twintig minuten een module te doen."

Uden zet de e-learning ook vaak in voor inhuurkrachten. "Vakantiekrachten en oproepkrachten aan de balie en telefoon moeten bij ons de basismodules volgen, zodat zij kennis van zaken hebben. Oproepkrachten, meestal scholieren of mensen met een tussenjaar, vinden dat hartstikke leuk. Ze zijn er ook vaak supersnel mee klaar. De e-learning geeft meer inhoud aan hun werk, én staat goed op hun cv." In Haarlemmermeer staat de e-learning ook open voor inhuurkrachten. "Maar de inhuurpartij leidt zelf ook zijn mensen op met soortgelijke e-learning."

COACH

Welke lessen hebben de gemeenten zelf getrokken uit het inzetten van e-learning? "In Uden hebben wij een coach naast de e-learning aangesteld, voor wie vragen heeft of meer wil weten", aldus Marloes. "De coach is dus bereikbaar voor meer achtergrond of toelichting, maar ook als een medewerker gezakt is voor een NVVB-examen en wil weten wat er fout ging." De verwachting van de gemeente Haarlemmermeer is wel dat de toetsen van het e-learningpakket van de leverancier beter gaan aansluiten bij de examentoetsen van de NVVB. Dan kunnen de toetsen van de e-learning ook worden gebruikt als voorbereiding op het NVVB-examen.* "Wat die examens betreft: soms zien we daarvan af, bijvoorbeeld als iemand volgend jaar met pensioen gaat", aldus Marloes. "Voor ons is het dan voldoende dat die persoon laat zien met de e-learning bezig te zijn en de stof te beheersen."

"Waar wij in het prille begin tegenaan liepen, is dat je van tevoren goed de spelregels moet afspreken voor het omgaan met e-learning", vertelt Hans namens Haarlemmermeer.



Carola Knots

“Bijvoorbeeld om te voorkomen dat modules in duo’s worden gedaan. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat je het antwoord op een vraag even aan je collega vraagt.” Carola: “Het is natuurlijk prima als je samen discussieert over een vraag, maar het gaat erom dat je de stof leest en er actief mee bezig bent. Het doel is natuurlijk niet het certificaat afvinken, maar wel dat je kennis opdoet.”

Hans: “Wat wij inmiddels ook ervaren is dat de e-learning niet alleen nut heeft voor beginnende BZ-medewerkers, maar ook voor de ‘oude rotten’ in het vak. Ook dan kom je zaken tegen die weggeglippt waren of zelfs nieuw zijn. Verder zijn we e-learning gaan zien als een goede opleidingstool, die echter niet het heilige middel vormt. In sommige situaties zijn er toch klassikale lessen en meer verdieping vanuit collega’s nodig, om in de praktijk aan de slag te kunnen.”

TOEKOMST

In Uden wordt de volgende stap het volledig integreren van e-learning in de werkplek. “Zodat het nog fanatieker wordt gebruikt”, aldus Marloes. “Uiteraard met een link naar het Handboek Amsterdam, want dat is handig om (juridische) informatie te checken die bovendien honderd procent zeker altijd up-to-date is.” In Haarlemmermeer zien ze nu al dat e-learning steeds meer het standaard leerhulpmiddel wordt binnen de hele gemeente. “Burgerzaken is daar een mooie voorloper op.”

Hebben ze tot slot nog tips? “Het is fijn als iemand anders dan de leidinggevende de kar trekt en enthousiast is. E-learning van bovenaf opleggen werkt niet”, vindt Marloes. “Ook het inzetten van een coach is echt aan te raden.” Hans: “Wat wij ons niet hadden gerealiseerd, is dat examinering bij de NVVB noodzakelijk is voor de certificatie. Het is niet zo dat je al punten verdient door een module te doen.”

Allemaal zijn ze het erover eens: e-learning is het perfecte

instrument om mensen aan te zetten tot ‘weer leren’. Hans: “Vaak is de laatst genoten opleiding al jaren geleden en zijn mensen huiverig om weer een opleiding te volgen. Mensen gaan ook liever niet weer ergens bij een opleidingsinstantie in een klasje zitten. E-learning daarentegen is veel laagdrempeliger en neemt de angst om te leren weg. Het vormt een enorme stimulans voor permanent leren.”

Meer weten?

Mail naar hallo@sep.nl

PERMANENT BIJBLIJVEN

Wist je dat de lesstof rondom burgerzaken elk jaar best veel wijzigt? En dat de NVVB-norm en certificaten slechts drie jaar geldig zijn en ook gaan wijzigen? Een compleet e-learningpakket bevat alle actuele lesstof rondom de basisnorm van de NVVB en voorziet ook in de nieuwe toetstermen van de NVVB én nieuwe wet- en regelgeving. Zo kan elke medewerker permanent bijblijven in zijn of haar vakgebied.

***Noot van de redactie:** doordat de NVVB de opleiders sinds dit jaar heeft betrokken bij het aanpassen van toetstermen, is de verwachting dat leveranciers beter kunnen aansluiten bij de examentoetsen van de NVVB. Een mooie uitdaging voor de opleiders en de NVVB.

Optimale ondersteuning

E-learning biedt optimale ondersteuning van het leren op de (thuis)werkplek. De voordelen in het kort:

- E-learning volgen kan overal, dus ook op de (thuis)werkplek.
- Medewerkers kunnen zelf kiezen wanneer ze leren, wat e-learning effectiever maakt dan klassikale trainingen.
- Goede didactische e-learning ondersteunt meerdere leerstijlen bij het leren op de (thuis)werkplek. Je kunt naar keuze alleen de toetsen doen, leren van de feedback, alleen de hoofdlijnen leren of juist zoveel mogelijk informatie en details te lezen.
- E-learning ondersteunt niet alleen het leerproces, maar vormt ook een uitstekend naslagwerk. E-learning is namelijk op ieder moment raadpleegbaar.
- Nóg beter is het wanneer de e-learning achterliggende (juridische) informatie bevat, bijvoorbeeld middels trefwoorden en een koppeling met het Handboek Amsterdam. Dit biedt direct nadere uitleg als daar behoefte aan is.