Kort verslag HUB Overheid 15 oktober 2020
Thema: Big Reset

Aanwezig
CBS, Kadaster, LO-Plein, BuZa, UWV en Reclassering

Na een wat rommelige start omdat niet iedereen in MS Teams kon komen, zijn we - in een kleiner gezelschap dan beoogd- in gesprek gegaan over de ‘Big Reset’ en de rol van L&D daarin. We hebben de analyse van Josh Bersin als vertrekpunt genomen (zie plaatje).

Transformeren vraagt leren.
De rol van L&D is aan het veranderen. In plaats van dat we het leren faciliteren zijn we een transformatie aan het begeleiden. Omdat we in korte tijd het online leren mogelijk moeten maken, zijn we veel actiever op het terrein van ICT. Leren moet waarde toevoegen, datzelfde geldt voor digitaliseren: mensen moeten daardoor hun werk beter kunnen doen. Veel overheidsorganisaties werken met interne docenten. De afgelopen maanden is L&D druk bezig geweest om hen online te leren lesgeven en om klassikale trainingen te transformeren tot goede online leeractiviteiten. Maar er zit ook veel kennis bij andere medewerkers. Digitalisering maakt het makkelijker om die kennis te delen. Hoe je dat mogelijk maakt, qua cultuur en techniek, houdt velen van ons bezig.

Leren en digitale vaardigheden
Bij overheidsorganisaties is de ICT-veiligheid heel belangrijk. De keerzijde daarvan is echter dat het online leren wordt belemmerd. De laptops, die medewerkers voor hun werk gebruiken, worden beheerd door de afdeling ICT. De bandbreedte (VPN-verbinding) is meestal onvoldoende voor videobellen, tenzij ze binnen/buiten Citrix kunnen schakelen. Kan dat niet, dan is videobellen via de mobiel een optie, maar daarvan is het beeldscherm te klein. Dit betekent dat mensen binnen/buiten Citrix moeten kunnen schakelen, dat ze privé devices moeten inzetten of dat ze meerdere devices tegelijk moeten kunnen gebruiken. Dit alles maakt dat het online leren veel vraagt van hun digitale vaardigheden.
Er kan veel niet vanwege ICT-beperkingen, maar L&D heeft laten zien dat we ook veel wel kunnen. We weten hoe je mensen mee kunt krijgen, we zijn in staat om mensen zelf eigenaar te maken van het goed verlopen van een online sessie. De bewustwording dat we allemaal ‘in hetzelfde schuitje zitten’ vroeg veel voorbereiding maar nu is er bij veel organisaties wel een gemeenschappelijk gevoel ontstaan van “we komen er met z’n allen wel uit”.
En dat is eigenlijk de kern van Big Reset; flexibiliteit, experimenteren, eigen initiatief en ook iets brengen als medewerker in plaats van alleen te halen. We zitten al in een andere vorm van samenwerking. We werken bijvoorbeeld in multidisciplinaire teams omdat de afhankelijkheid van ICT groot is. En met de Webinars die we nu aanbieden zijn we ook al op een andere manier aan het leren; je leert de Tool gebruiken terwijl je er les in krijgt.

ICT en online leren
We doen een ‘rondje Tools’ en dan blijkt dat het van de ICT-afdeling afhangt welke tools toegestaan zijn. Bij de één is ZOOM de basistool, bij de ander is die verboden. Bij de één is WebEx verplicht en bij de ander zijn meerdere tools toegestaan. En soms worden ook bepaalde functionaliteiten van Tools door ICT uitgeschakeld, zoals de opnamefunctie bij ZOOM terwijl die voor met maken van leercontent erg waardevol is. Veel organisaties werken met MS Teams. Binnen MS Teams kun je diverse tools inzetten, zoals Miro of Mural. Bij één organisatie is Mural verboden om veiligheidsredenen, de anderen werken daar wel mee. Dat roept bij ons de vraag op wat ‘de waarheid’ is ten aanzien van de ICT-veiligheid van de diverse tools.
In gesprek over wat we moeten doen om online leren mogelijk te maken, komen we tot het inzicht dat er eigenlijk niets is veranderd: de fysieke ruimtes werden ingericht om te vergaderen en niet om les te geven. En nu gebeurt hetzelfde met de digitale ruimtes. Het helpt overigens wel als er de digitale werkplek recent opnieuw is ingericht; dan is er betere tooling beschikbaar zoals Office 365.
De ICT-afdelingen hebben weinig beeld van wat er nodig is voor leren. Om die reden heeft L&D bij één van de deelnemers een Programmamanager Digitalisering aangesteld. Die bespreekt met ICT de requirements voor online leren.

De rol van L&D
We wenden al onze creativiteit aan om het leren in goede banen te leiden. Daarbij zetten we soms onconventionele oplossingen in. Eén van de deelnemers heeft bijvoorbeeld zelf een Studio ingericht en TrainTool aangeschaft. We maken visies op online leren zodat ook het bestuur ICT gaat adopteren als iets dat belangrijk is voor de ontwikkeling van medewerkers. En soms laten we iets vallen om het punt te maken dat er écht iets anders nodig is als de organisatie leren belangrijk vindt.

We concluderen dat L&D zelf ook in een transformatie-fase zit. We maken ons kennis eigen van ICT, digitale tools, online leren en we dragen bij aan de digitalisering van de organisatie. Voor dat laatste worden we bedreven in het politieke spel dat nodig is om de benodigde middelen beschikbaar te krijgen. En we werken aan draagvlak bij medewerkers om de nieuwe situatie te accepteren dat de werkgever niet meer alles kan regelen; we zitten in hetzelfde schuitje en we komen er samen uit.

WVTTK
We verkennen kort de mogelijkheden die eraan komen: WebEx en MS Teams krijgen BreakOut Rooms. MS Teams werkt aan een eigen LMS.
Een aantal aanwezigen heeef meegedaan aan ‘Gluren bij de buren’ bij Achmea. Dat was ontzettend interessant. Bij een commercieel bedrijf werkt het toch anders als bij de overheid. Daar krijg je minder voor elkaar als L&D en ben je ook gebonden aan aanbestedingsprocessen die 6 tot 9 maanden kunnen duren.
Een aantal deelnemers zit in de aanloop naar een aanbestedingfase voor een nieuw LMS/LXP of heeft die net afgerond. Deze kennis maakt het mogelijk dat deelnemers elkaar na de HUB opzoeken om van elkaar te leren.