



STUDYTUBE

HOW-TO GIDS

Een LMS kopen: In 7 stappen een succesvolle aanbesteding

Zo bereid je het LMS-inkooptraject voor de decentrale overheid perfect voor



De steeds maar veranderende taken van ambtenaren, wet- en regelgeving en de wereld om ons heen maken dat de decentrale overheid niet meer zonder een Learning Management Systeem (LMS) kan. En om het juiste LMS te kiezen voor jouw organisatie is een succesvolle aanbesteding onmisbaar.

In zo'n aanbesteding zet je al je wensen van een LMS onder elkaar zodat de juiste aanbieders reageren. Door goed te communiceren wat de wensen van je organisatie zijn en welke rol een LMS daarin speelt, zorg je voor de beste match. Wij helpen je bij het opstellen van je aanbesteding, met behulp van zeven onmisbare onderdelen: de aanleiding, de doelstelling, de randvoorwaarden, het pakket van eisen, de scoringsmechanismen, kwaliteitsbeheersing en het implementatieplan.

Over Studytube

In de snel veranderende arbeidsmarkt is er vaak een verschil tussen de skills die medewerkers hebben en de skills die bedrijven nodig hebben. Dit noemen we de skill-gap-crisis. Studytube pakt dit aan door skill-based leren bereikbaar te maken.

Wat jouw L&O-doelen ook zijn, wij zijn jouw partner voor leren met impact. Dankzij onze combinatie van LMS, LXP, uitgebreide trainingsbibliotheek, Auteursstool én Skill Navigator met AI, krijgen medewerkers een gepersonaliseerde leerervaring. Zo kan elke organisatie de impact van leren en ontwikkelen efficiënt meten en verbeteren.

Studytube bedient 600+ klanten met haar 250+ 'Tubers', waarvan ruim 100 dagelijks bezig zijn met productinnovatie. Klanten zijn onder andere de gemeenten Eindhoven, Westland, Nijmegen, Zwolle, Peel en Maas, de provincies Groningen en Zeeland en andere organisaties zoals RDW, VNG en Regionale Belasting Groep.

Wil je weten hoe jij een LMS kiest waarmee jouw organisatie is voorbereid op de skills van morgen? Reserveer direct een vrijblijvende workshop met onze experts. Tijdens deze workshop krijg je praktische tips en inzichten om tot een partner te komen met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Reserveer je workshop



Hoofdstuk 1: De aanleiding

Een heldere aanleiding bij een aanbesteding is van essentieel belang, omdat het de basis legt voor effectieve communicatie tussen de opdrachtgever en de potentiële aanbieders. De aanleiding legt de nadruk op de behoefte en noodzaak van een organisatie om een LMS aan te schaffen en te implementeren. Aanbieders kunnen hun oplossingen hier nauwkeurig op afstemmen.

Een goed geformuleerde aanleiding geeft niet alleen richting aan het aanbestedingsproces, maar dient ook als leidraad voor het beoordelen van ingediende voorstellen. Aan de hand van de onderstaande onderwerpen vorm je een duidelijke aanleiding die de basis vormt van de aanbesteding.

Formuleer je eigen aanleiding

Door de onderstaande vragen te beantwoorden, kom je tot een allesomvattende aanleiding die aanbieders een goed beeld geeft van waar jouw organisatie precies naar op zoek is in een LMS.

Strategische overwegingen

- ◆ Externe factoren: Onderzoek externe invloeden, zoals wet- en regelgeving, economische omstandigheden, technologische ontwikkelingen, demografische veranderingen, en arbeidsmarkttrends. Hoe beïnvloeden deze ontwikkelingen de noodzaak van leren & ontwikkelen?
- ◆ Interne factoren: Analyseer de huidige visie op leren & ontwikkelen binnen jouw organisatie. Wat zijn specifieke doelen die je hiermee wilt bereiken en waarom is de implementatie van een LMS hierin noodzakelijk?

Organisatiebrede visie

- ◆ Leren & ontwikkelen is een aangelegenheid voor heel de organisatie. Wat is de organisatiebrede visie op leren die de aanschaf van een LMS ingeeft?
- ◆ Wat is de visie voor de organisatie in zijn geheel en welke ontwikkeling maakt deze de komende jaren door? Wat maakt het inzetten op een LMS daarin noodzakelijk?
- ◆ Hoe past de inzet van leren & ontwikkelen binnen het overkoepelende medewerkersbeleid of opleidingsplan van jouw organisatie? Definieer de bredere strategie en visie met betrekking tot personeelsbeleid en leren & ontwikkelen.

- ◆ Welke (afdelings)specifieke behoeften, uitdagingen of doelen kunnen met een LMS worden aangepakt?

Huidige situatie en dagelijkse uitdagingen

- ◆ Wat zijn de huidige beperkingen en knelpunten in het huidige leer- en ontwikkelaanbod binnen jouw organisatie?
- ◆ Op welke manieren belemmeren deze uitdagingen het bereiken van organisatiedoelstellingen?
- ◆ Beschrijf hoe leren & ontwikkelen momenteel plaatsvindt binnen jouw organisatie. Wat zijn de bestaande leermiddelen, trainingen, workshops en ontwikkelingsactiviteiten?
- ◆ Identificeer specifieke beperkingen en uitdagingen in het huidige leerproces, inclusief technologische obstakels.

Gewenste situatie

- ◆ Hoe stelt jouw organisatie zich voor dat het leren & ontwikkelen idealiter is georganiseerd en met welke resultaten tot gevolg?
- ◆ Welke verbeteringen zijn nodig om de doelstellingen voor personeelsontwikkeling te bereiken?



Hoofdstuk 2: Doelstelling

De aanschaf van een LMS is niet het uiteindelijke doel van een aanbesteding. Een LMS is het instrument waarmee je de doelen van je organisatie kunt bereiken. Wat het doel is, of wat de doelen precies zijn, weet alleen jij. Het is daarom belangrijk om die goed te formuleren. Aan de hand van strategische en operationele doelen breng je de boodschap het beste over, vooral als je deze volgens de SMART-methode formuleert zodat de doelen specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden zijn.

Formuleer je doelen

Strategische doelen

Strategische doelen zijn langetermijnrichtlijnen die een organisatie nastreeft om haar missie en visie te realiseren. Ze bieden een leidraad voor beleidsvorming, middelentoewijzing en besluitvorming op het hoogste niveau. Het behalen van strategische doelen versterkt de positie van de organisatie, draagt bij aan duurzame groei en helpt langetermijnambities te realiseren.

Beantwoord de onderstaande vragen om je eigen strategische doelen zo goed mogelijk te formuleren. Hou hierbij de SMART-methode en de potentiële toegevoegde waarde van een LMS in het achterhoofd.

Verbetering van goed werkgeverschap

- ◆ Hoe kan jouw organisatie aantrekkelijker worden als werkgever?
- ◆ Welke acties zullen bijdragen aan de opbouw van een positieve externe perceptie van je organisatie?

Binden en behouden van personeel

- ◆ Op welke manier kun je de instroom en soepele doorstroom van medewerkers faciliteren?
- ◆ Hoe kan een professionele onboarding bijdragen aan het binden van medewerkers?
- ◆ Reflecteer op het belang van de eerste 12 maanden in dienst voor nieuwe medewerkers. Hoe kan jouw organisatie dit kritieke tijdvak optimaliseren?

Ontwikkelen van benodigde kennis en vaardigheden

- ◆ Welke stappen kun je ondernemen om continue ontwikkeling te stimuleren binnen jouw organisatie?
- ◆ Hoe kun je medewerkers regie over hun eigen ontwikkeling laten nemen?
- ◆ Op welke wijze kun je inzicht krijgen in de huidige en gewenste vaardigheden binnen jouw team of organisatie?
- ◆ Hoe verbind je skill-ontwikkeling met het meest passende leeraanbod op maat?

Interne mobiliteit en eigenaarschap van de medewerker

- ◆ Welke acties kun je ondernemen om de duurzame inzetbaarheid van jouw medewerkers te vergroten?
- ◆ Reflecteer op de noodzakelijke skills die ambtenaren nodig hebben. Hoe bereid je jouw medewerkers voor op deze toekomst?
- ◆ Hoe zorg je voor een grotere mate van betrokkenheid bij de ontwikkeling van je medewerkers?

Leren & ontwikkelen laten aansluiten op strategische doelstellingen

- ◆ Hoe kan leren & ontwikkelen aansluiten op de individuele, afdelings-, en organisatiedoelstellingen?
- ◆ Op welke manier kan leren & ontwikkelen een strategische pijler worden voor de groei van de hele organisatie?

Kostenbesparingen of het terugverdienen van kosten

- ◆ Welke financiële voordelen kun je realiseren door het leren binnen je organisatie efficiënt te organiseren?
- ◆ Hoe breng je de directe en indirecte kosten in kaart en werk je met een gespecificeerde terugverdientijd van de investering in een leerplatform?

Voldoen aan wet- en regelgeving

- ◆ Hoe zorg je ervoor dat jouw medewerkers voldoen aan relevante wettelijke voorschriften?
- ◆ Welke stappen kun je nemen om grip en inzicht te krijgen op naleving van specifieke regelgeving, zoals BHV, gegevensbeheer en de Omgevingswet?

Operationele doelen

Operationele doelen zijn concrete, specifieke en meetbare resultaten die een organisatie op korte termijn wil bereiken om haar dagelijkse activiteiten effectief uit te voeren. Ze zijn gericht op de operationele processen en taken binnen de organisatie en dragen direct bij aan het behalen van strategische doelen. Operationele doelen zijn vaak gericht op efficiëntie, productiviteit, kwaliteit en prestatieverbetering op operationeel niveau.

Beantwoord de onderstaande vragen om je eigen operationele doelen zo goed mogelijk te formuleren. Hou hierbij de SMART-methode en de potentiële toegevoegde waarde van een LMS in het achterhoofd.

Procesverbetering rondom het plannen en organiseren van interne trainingen

- ◆ Hoe kun je het planningsproces voor interne trainingen vereenvoudigen?
- ◆ Welke stappen kun je ondernemen om de logistieke aspecten van de trainingsorganisatie te optimaliseren?

Procesverbetering onboarding

- ◆ Op welke manieren kun je de onboardingsprocessen gestroomlijnd en effectiever maken?
- ◆ Hoe kun je tijd besparen voor leidinggevenden en HR tijdens de onboarding?



Altijd en overal leren voor medewerkers

- ◆ Hoe maak je flexibel leren mogelijk binnen de organisatie, ongeacht locatie en tijd?
- ◆ Hoe kun je zelfgestuurd leren onder je medewerkers stimuleren?

Tijdsbesparingen realiseren

- ◆ Hoe kun je administratieve lasten verminderen door processen te optimaliseren?
- ◆ Op welke manier kun je meer beschikbare tijd creëren voor medewerkers en ondersteunend personeel?

Inzicht in leervooruitgang en -resultaten

- ◆ Welke belangrijke inzichten ontbreken in de voortgang van medewerkers en wat is de waarde hiervan?
- ◆ Hoe kun je leerresultaten evalueren om aanpassingen in het leerproces te bepalen?

Leidinggevend ondersteunen

- ◆ Welke tools zijn er voor monitoring, ondersteuning en feedback tijdens het leerproces?
- ◆ Hoe betrek je leidinggevend bij het leren & ontwikkelen van hun teams?
- ◆ Is er inzicht in skills en skill gaps binnen de teams?

Klantcase Gemeente Eindhoven

Gemeente Eindhoven heeft duidelijke strategische doelen gesteld voor hun L&O-strategie en een LMS geïmplementeerd om deze te bereiken. Lees meer over hun aanpak!

[Bekijk klantcase](#)





Hoofdstuk 3: Randvoorwaarden

Randvoorwaarden in een aanbesteding zijn essentiële bepalingen die ervoor zorgen dat inschrijvers voldoen aan de eisen van jouw organisatie. Door duidelijke randvoorwaarden te stellen, kun je de kwaliteit van een partner beoordelen en waarborgen dat je een duurzame samenwerking aangaat. Deze voorwaarden zorgen voor transparantie en bevorderen eerlijke concurrentie in het aanbestedingsproces.

Het niet voldoen aan randvoorwaarden kan leiden tot uitsluiting van de inschrijving. Het definiëren van duidelijke randvoorwaarden bevordert eerlijke concurrentie en zorgt voor transparantie in het aanbestedingsproces.

Het toetsen van randvoorwaarden

Referentiebrieven spelen een cruciale rol bij het selecteren van een LMS en de toetsing van randvoorwaarden. Deze brieven, formeel ondertekend door tevreden klanten, bieden een diepgaand inzicht in de ervaringen van anderen met een specifieke leverancier of product. Ze zijn niet alleen een blijk van tevredenheid en goedkeuring, maar dienen ook als betrouwbare bronnen voor het valideren van de gestelde randvoorwaarden. Door inzage te geven in de praktische toepassing en effectiviteit, helpen referentiebrieven organisaties bij het maken van een weloverwogen beslissing, gebaseerd op bewezen succesverhalen.

We hebben een aantal voorbeelden van referenties voor je onder elkaar gezet.

Een vlekkeloze implementatie

Om er zeker van te zijn dat de implementatie van het LMS vlekkeloos verloopt, kun je eisen stellen aan de capaciteit en competenties van de medewerkers van de aanbieder die hier verantwoordelijk voor zullen zijn. Vereisten kunnen zijn:

Implementatiecapaciteit en -competenties

- ◆ Minimaal 2 implementatie-consultants die gezamenlijk bij meer dan 20 gemeenten succesvol een LMS hebben geïmplementeerd
- ◆ De implementatie-consultants moeten minimaal 2 á 3 jaar werkervaring hebben
- ◆ Zij dienen minimaal 15 vergelijkbare klanten in hun portfolio te hebben, vergelijkbaar in:
 - ◆ Grootte / omvang / aantal medewerkers
 - ◆ Aantal vergelijkbare doelstellingen of uitdagingen
 - ◆ Dezelfde koppelingen (zie HR-koppelingen)

Omvang en opdrachtwaarde

Een aanbieder moet uiteraard om kunnen gaan met de grootte van je organisatie en de hoogte van de aanbesteding. Om hier zeker van te zijn kan je deze als vereisten opnemen.

Implementatie-omvang

De aanbieder moet ervaring hebben met het implementeren van een LMS die geschikt is voor organisaties van ten minste 80 procent van de grootte van de aanbestedende organisatie.

Gelijke opdrachtwaarde

Het implementeren van een LMS moet plaatsvinden bij organisaties met een opdrachtwaarde van ten minste 80 procent van de totale aanbestedingswaarde.

Koppelingen

Kunnen koppelen met de huidige infrastructuur is een belangrijke voorwaarde. Een koppeling is een brede definitie, vandaar dat wij adviseren om standaard (API-) koppelingen te eisen, eventueel aangetoond door een certificering van beide leveranciers. Als een aanbieder niet in staat is de koppeling te maken met de software die jouw organisatie gebruikt, dan valt de aanbieder af.

HR-koppelingen

Succesvolle realisatie en onderhoud van de gevraagde HR-koppelingen moeten worden aangetoond door de inschrijver.

Learning Tools Interoperability (LTI)-koppelingen

Ervaring met het succesvol realiseren van een LTI-koppeling met specifieke aanbieders, zoals bijvoorbeeld Goodhabitz, kan ook een belangrijke randvoorwaarde zijn.

Privacy en veiligheid

Randvoorwaarden richten zich ook op een aantal juridische aspecten rondom privacy en security-waarborging, denk aan:

- ◆ ISO 27001
- ◆ ISO 9001 of gelijkwaardig
- ◆ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) level A, en toewerken naar level AA

Let wel op dat een leerplatform geen bedrijfskritische applicatie is. Het stellen van dezelfde privacy- & security-eisen kan dus tot minder of geen inschrijvingen leiden, aangezien aanbieders niet zover gaan als aanbieders van bedrijfskritische applicaties.

Ondersteuning

Zorg dat je met een aanbieder in zee gaat die je blijvend ondersteunt, ook nadat de implementatie afgerond is.

Ondersteuning na implementatie:

- ◆ De aanbieder heeft aantoonbare ervaring met het ondersteunen van een community voor soortgelijke klanten, in combinatie met een online platform.

Leeraanbod

Zonder het juiste leeraanbod is het onmogelijk om de ontwikkeling van je ambtenaren te faciliteren. Zorg er daarom voor dat de aanbieder hierin kan voorzien.

Leercontentpakket

- ◆ De aanbieder moet kunnen aantonen dat het ervaring heeft met het implementeren van een LMS, inclusief een kant-en-klaar pakket aan leercontent dat aansluit op het werken binnen de lokale overheid.

Ontdek alles over het maken van de juiste keuze

Boek nu een vrijblijvende workshop met onze experts waarin je alles te weten komt over het kiezen van het beste LMS voor jouw organisatie. Krijg advies en praktische tips waarmee je altijd de aanbieder met de beste prijs-kwaliteitverhouding kiest.

[Reserveer je workshop](#)



Hoofdstuk 4: Pakket van eisen

Een zorgvuldig opgesteld pakket van eisen vormt het hart van elk aanbestedingsproces. Het dient als de blauwdruk waarmee organisaties hun specifieke behoeften en verwachtingen kunnen communiceren aan potentiële aanbieders. Dit document is cruciaal omdat het niet alleen de kwaliteit en de functionaliteit van het gewenste product of de gewenste dienst definieert, maar ook de basis legt voor een eerlijke en transparante selectieprocedure. Het pakket van eisen zorgt ervoor dat alle partijen op één lijn zitten en draagt bij aan een efficiënte en effectieve besluitvorming.

Hoe formuleer je de eisen?

Wees duidelijk en specifiek

Zorg ervoor dat je eisen duidelijk zijn en ondersteun ze met concrete voorbeelden. Geef aanbieders echter wel de vrijheid om hun eigen interpretatie en oplossingen te presenteren, gezien de veelzijdigheid van SaaS-oplossingen.

Sta open voor verschillende oplossingen

Besef dat er meerdere manieren zijn om een doel te bereiken. Formuleer je eisen flexibel genoeg om inschrijvers de kans te geven met innovatieve oplossingen te komen die jouw verwachtingen misschien zelfs zullen overtreffen.

Koppelingen en IT-infrastructuur

Lever informatie over jullie eigen IT-infrastructuur aan en bepaal de noodzaak van integraties. Benoem het doel en de reden achter de gewenste integraties, met bewustwording van de impact op kosten en implementatieduur.

Eisen rondom het gebruik van AI

Er is steeds meer mogelijk op het gebied van leren & ontwikkelen, mede dankzij het gebruik van Artificial Intelligence (AI). Denk aan het inzetten van AI-assistenten voor het ontwikkelen van e-learning-modules, het samenstellen van toetsen en quizzes, en het identificeren van cruciale vaardigheden voor specifieke functies. Bij het integreren van AI in je systeem, kun je specifieke eisen stellen aan hoe AI wordt toegepast binnen een beveiligde, eigen omgeving.

Pakket van wensen en Service Level Agreements (SLA)

Wat betreft je pakket van wensen en de Service Level Agreements (SLA's), is het raadzaam om het wensenpakket te bewaren voor extra onderhandelingspunten. Overweeg het opstellen van klantspecifieke SLA's en zorg voor heldere communicatie hierover voordat de gunning plaatsvindt. Hierbij is het belangrijk om rekening te houden met de standaard SLA's die gebruikelijk zijn binnen de SaaS-dienstverlening. Deze aanpak zorgt ervoor dat je verwachtingen duidelijk zijn en draagt bij aan een soepele samenwerking met de leverancier.

Het puntensysteem

Om ervoor te zorgen dat de aanbieder in staat is om mee te groeien met de ontwikkelbehoeften van je organisatie, kan je 'te ontwikkelen eisen' opnemen in het pakket van eisen. Dit zijn eisen die jouw organisatie belangrijk vindt, maar op dit moment nog geen harde eisen zijn. Een aanbieder kan vervolgens aangeven hoe lang zij ervoor nodig heeft om deze eis te ontwikkelen als deze nog geen deel uitmaakt van de beschikbare producten. Hoe sneller de aanbieder in staat is om deze 'te ontwikkelen eis' te realiseren, des te hoger het aantal punten voor deze aanbieder. Ons advies is om aan te sturen op een realisatie in maanden.



Invuloefening: creëer je pakket van eisen

Vul de lege velden in om je unieke eisenpakket samen te stellen

1. Doelstellingen van het LMS

- ◆ Ons primaire doel voor het implementeren van een LMS is:

- ◆ Wij hopen te bereiken dat medewerkers:

2. Integratie en compatibiliteit

- ◆ Het LMS moet integreren met de volgende bestaande systemen:

- ◆ De technische vereisten voor onze IT-infrastructuur zijn:

3. Gebruikerservaring

- ◆ De gewenste gebruikersinterface moet zijn: [eenvoudig / geavanceerd / aanpasbaar], omdat:

- ◆ Belangrijke functies voor onze gebruikers omvatten:

4. Functionaliteiten en kenmerken

- ◆ Essentiële functies die ons LMS moet hebben, zijn:

- ◆ Specifieke leer- of rapportagefuncties die we nodig hebben, zijn:

5. Schaalbaarheid en toekomstbestendigheid

- ◆ Het LMS moet ondersteuning bieden voor [aantal:_____] gebruikers en de mogelijkheid hebben om te schalen naar: _____.

- ◆ Het LMS dient vanuit de leverancier doorontwikkeld te worden op het gebied van: skills koppelen aan leeraanbod / AI / automatische workflows / gebruikerservaring medewerker en/of beheerder / overig:_____ .

6. Veiligheid en privacy

- ◆ Onze vereisten voor gegevensbeveiliging en privacy zijn:

- ◆ Compliance-standaarden die het LMS moet naleven, zijn:

7. Ondersteuning en training

- ◆ De gewenste vorm van klantondersteuning is: [telefonisch / e-mail / live chat / persoonlijk], omdat:

- ◆ Trainingsopties die nodig zijn voor ons team omvatten:

8. Budget en kostenstructuur

- ◆ Ons budget voor het LMS is:

- ◆ Voorkeuren voor de kostenstructuur van het LMS zijn: [eenmalige aanschaf / jaarlijkse licentie / per gebruiker], omdat:

9. Evaluatie en selectieproces

- ◆ Criteria voor het evalueren van LMS-aanbiedingen zijn:

- ◆ Ons tijdspad voor selectie en implementatie is:



Voorbeeld van goede en slechte formulering

Goed geformuleerde eis:

“Het LMS dient het leeraanbod tussen twee academies uit te kunnen wisselen”.

Met deze formulering laat je de vrijheid aan de aanbieder.

Slecht geformuleerde eis:

“Het LMS dient content tussen twee academies uit te wisselen door bij het aanmaken van content de optie te krijgen om deze zichtbaar te maken op meerdere academies. Deze optie moet alleen zichtbaar zijn voor beheerders.”

Hierbij valt alle vrijheid voor de aanbieder weg.

Flexibiliteit in juridische overeenkomsten: Een essentiële dialoog

Bepaalde juridische documenten zijn mogelijk niet (geheel) toepasbaar op de specifieke eigenschappen van een SaaS-applicatie. Sta daarom open voor constructieve discussies over dergelijke documenten. Het is van belang harde eisen met zorg te formuleren om potentiële inschrijvers niet onnodig te ontmoedigen, gezien de waarde van flexibiliteit binnen juridische kaders.

In het licht van de GIBIT 2023 voorwaarden, richten we speciale aandacht op aspecten die in het bijzonder relevant zijn voor SaaS-oplossingen:

♦ Artikel 29 - Informatiebeveiliging

- ♦ Inhoud: Artikel 29 behandelt de beveiligingsmaatregelen die de leverancier moet implementeren om de integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van de door de gemeente verstrekte gegevens te beschermen.
- ♦ Belang: Gezien de gevoeligheid van de data die gemeenten beheren, is het essentieel dat SaaS-platformen adequate beveiligingsmaatregelen treffen. Dit artikel waarborgt dat de leverancier verplichtingen aangaat om gegevens veilig te houden, wat helpt bij het voorkomen van datalekken en andere beveiligingsincidenten.

♦ Artikel 10 - Onderhoud en ondersteuning

- ♦ Inhoud: Dit artikel specificeert de verantwoordelijkheden van de leverancier voor het onderhoud en de ondersteuning van de ICT-prestatie, inclusief correctief en preventief onderhoud.
- ♦ Belang: Onderhoud en ondersteuning zijn essentieel voor de operationele continuïteit van SaaS-platformen. Dit artikel zorgt ervoor dat de leverancier regelmatig updates en technische ondersteuning biedt, wat bijdraagt aan de duurzaamheid en betrouwbaarheid van het systeem.

♦ Artikel 34 - Onderhoud en Beschikbaarheid (Dienstverlening op Afstand)

- ♦ Inhoud: Dit artikel legt specifieke onderhouds- en beschikbaarheidsvereisten vast voor diensten die op afstand worden geleverd, zoals SaaS-platformen. Het benadrukt de noodzaak voor regelmatig onderhoud en het waarborgen van de beschikbaarheid van de dienst.

- ◆ Belang: Voor gemeenten die afhankelijk zijn van constante toegang tot hun SaaS-platformen, garandeert dit artikel dat er minimale onderbrekingen zijn en dat eventuele problemen snel worden aangepakt.

◆ **Artikel 20 - Intellectueel eigendom**

- ◆ Inhoud: Artikel 20 regelt de eigendomsrechten van software en data, inclusief de rechten van de gemeente op maatwerkoplossingen en de bescherming van eigen gegevens.
- ◆ Belang: Het is cruciaal voor gemeenten om duidelijke afspraken te maken over intellectuele eigendomsrechten om juridische problemen te voorkomen en om controle te behouden over hun eigen data en de aanpassingen die specifiek voor hen zijn ontwikkeld.

De Studytube LMS-Checklist

Het selecteren van een leerplatform kan overweldigend zijn door de hoeveelheid opties die beschikbaar zijn. Om dit proces te vereenvoudigen, hebben we een vragenlijst samengesteld waarmee je een op maat gemaakte LMS Checklist maakt. Deze checklist wordt afgestemd op jouw specifieke behoeften en uitdagingen. Hiermee heb je een duidelijk overzicht van waar je op moet letten bij het kiezen van een LMS, zodat je een oplossing vindt die perfect aansluit bij de leerdoelen binnen jouw organisatie.

Vul de vragenlijst zelf in of neem contact met ons op om dit samen met een van onze experts te doen.

[Vul de vragenlijst in](#)



Hoofdstuk 5:

Scoringsmechanismen

Bij elke aanbesteding is het van belang om door de veelheid aan aanbiedingen heen te navigeren en die ene oplossing te vinden die niet alleen aan alle technische eisen voldoet, maar ook echt waarde toevoegt aan je organisatie. Dit proces draait om meer dan alleen de prijs; het draait om het herkennen van kwaliteit. Een LMS ontsluit pas echt zijn potentieel wanneer het breed en effectief binnen de organisatie wordt ingezet. Hier komt het belang van scoringsmechanismen om de hoek kijken.

Deze mechanismen, vaak uitgedrukt in een prijs/kwaliteitverhouding zoals 30/70 of 20/80, bieden een gestructureerde manier om aanbiedingen te beoordelen. Ze dwingen je om verder te kijken dan enkel de kosten en in plaats daarvan de nadruk te leggen op wat het systeem kan betekenen voor de dagelijkse werkzaamheden en persoonlijke ontwikkeling van je medewerkers. Het van tevoren vaststellen van een maximaal budget is daarbij een handige strategie. Het zorgt ervoor dat de zoektocht naar het perfecte LMS niet alleen wordt geleid door financiële haalbaarheid, maar ook door de ambitie om een oplossing te vinden die echt resoneert met de behoeften en doelen van de organisatie.

Prijsaspecten

Bij het evalueren van de prijs is het noodzakelijk om alle kosten duidelijk op een rij te zetten in het prijzenblad. Zo ontstaat er een goede basis voor het vergelijken van verschillende aanbiedingen. Het is hierbij van belang dat de prijs in verhouding staat tot de specifieke wensen van de organisatie. Een hogere prijs moet gerechtvaardigd worden door extra functionaliteiten.

Bijvoorbeeld:

Als bepaalde eisen binnen een extra module vallen en dat resulteert in een 20 procent hogere prijs, is het slim om goed te kijken naar wat die module te bieden heeft. Overweeg bijvoorbeeld of het gebruik van alle functionaliteiten in die module de investering waard is. In een ander scenario, waarbij veel eisen binnen een module vallen, kan een hogere prijs gerechtvaardigd zijn als het grootste deel van die module wordt gebruikt.

Contractduur

Een contractduur van minimaal 3 jaar wordt aanbevolen, waarbij het eerste jaar als opstartjaar geldt. Voeg hierbij een optie tot verlenging per jaar toe, zodat beide partijen jaarlijks kunnen evalueren en eventueel het contract kunnen beëindigen. Dit biedt stabiliteit en geeft een vaste prijs voor de komende jaren. Tussentijdse aanpassingen van het contract zijn vaak niet mogelijk, hou daar dus goed rekening mee.

In 5 stappen het juiste scoringsmechanisme

Doorloop de onderstaande stappen om tot een heldere score te komen.

Stap 1: Bepaal wat kwaliteit betekent voor jouw organisatie

- ◆ Definieer kwaliteitscriteria: Welke eigenschappen en functionaliteiten moet het LMS hebben? Denk aan gebruiksgemak, integraties, technische ondersteuning, implementatieplan en een gebruikerstest.
- ◆ Identificeer prioriteiten: Welke kenmerken of functies zijn het belangrijkste voor jouw specifieke leerdoelen en organisatorische behoeften?
Partnership: Welke ondersteuning krijg je op lange termijn? Denk aan samenwerking, flexibiliteit en betrokkenheid.

Stap 2: Stel een prijsmodel vast

- ◆ Budgettering: Wat is het maximale budget dat je bereid bent uit te geven aan het LMS?
- ◆ Kostenanalyse: Overweeg de totale kosten van eigendom, inclusief aanschaf, implementatie, onderhoud, en eventuele bijkomende kosten.

Stap 3: Ontwikkel het scoringsmechanisme

- ◆ Gewicht toekennen: Bepaal het relatieve belang van prijs versus kwaliteit voor jouw organisatie. Dit kan variëren van een sterkere nadruk op kwaliteit (bijvoorbeeld 20/80) tot een meer gebalanceerde benadering (bijvoorbeeld 50/50).
- ◆ Criteria specificeren: Wijs specifieke scores of gewichten toe aan elk kwaliteitscriterium op basis van hun prioriteit.

Stap 4: Pas het scoringsmechanisme toe

- ◆ Beoordeel aanbiedingen: Gebruik het scoringsmechanisme om elke inzending systematisch te beoordelen. Dit omvat zowel de evaluatie van de prijs als een grondige analyse van hoe goed elke aanbieder voldoet aan de gestelde kwaliteitscriteria.
- ◆ Ranking: Rangschik de aanbiedingen op basis van hun totaalscore om een duidelijk overzicht te krijgen van welke leveranciers het beste voldoen aan jouw behoeften binnen het gestelde budget.

Stap 5: Documentatie en evaluatie

- ◆ Documenteer het proces: Hou gedetailleerde aantekeningen bij van hoe scores zijn toegekend aan elke aanbieder.
- ◆ Evaluatie: Evalueer het beoordelingsproces om te verzekeren dat het scoringsmechanisme correct is toegepast en dat de uiteindelijke beslissing in lijn is met de doelstellingen van de organisatie.



Hoofdstuk 6: Kwaliteit in de aanbesteding

Kwaliteit staat centraal bij een succesvolle aanbesteding, en dat is niet zonder reden. De kwaliteit van de gekozen oplossing kan er namelijk voor zorgen dat deze perfect aansluit bij de specifieke behoeften en doelstellingen van een organisatie. Daarnaast is kwaliteit cruciaal voor de tevredenheid van eindgebruikers, wat onmisbaar is voor een naadloze implementatie en brede acceptatie binnen een organisatie. Een kwalitatief hoogstaande keuze bevordert niet alleen de effectiviteit en efficiëntie, maar zorgt ook voor een optimale inzet van tijd en middelen. Hier volgen daarom enkele tips voor kwaliteitsbeheersing:

Punten pakket van wensen

Zorg ervoor dat het pakket van wensen goed is afgestemd op de behoeften van de organisatie. Dit pakket dient als leidraad voor het beoordelen van de aanbiedingen en moet duidelijkheid bieden over de gewenste functionaliteiten.

Gebruikerstest

Implementeer een gebruikerstest om de gebruikerservaring nauwkeurig te beoordelen. Dit biedt inzicht in hoe makkelijk het LMS daadwerkelijk in beheer is. Een gebruikerstest is beter dan een demo van een expert, omdat laatstgenoemde het platform al kent en het altijd zal doen lijken alsof het gebruiksvriendelijk werkt. Middels een gebruikerstest creëer je bovendien direct draagvlak door een brede groep te laten testen. Wordt een gebruikerstest hoog beoordeeld, dan zal het adoptieniveau ook hoger zijn na de implementatie.

Implementatieplan

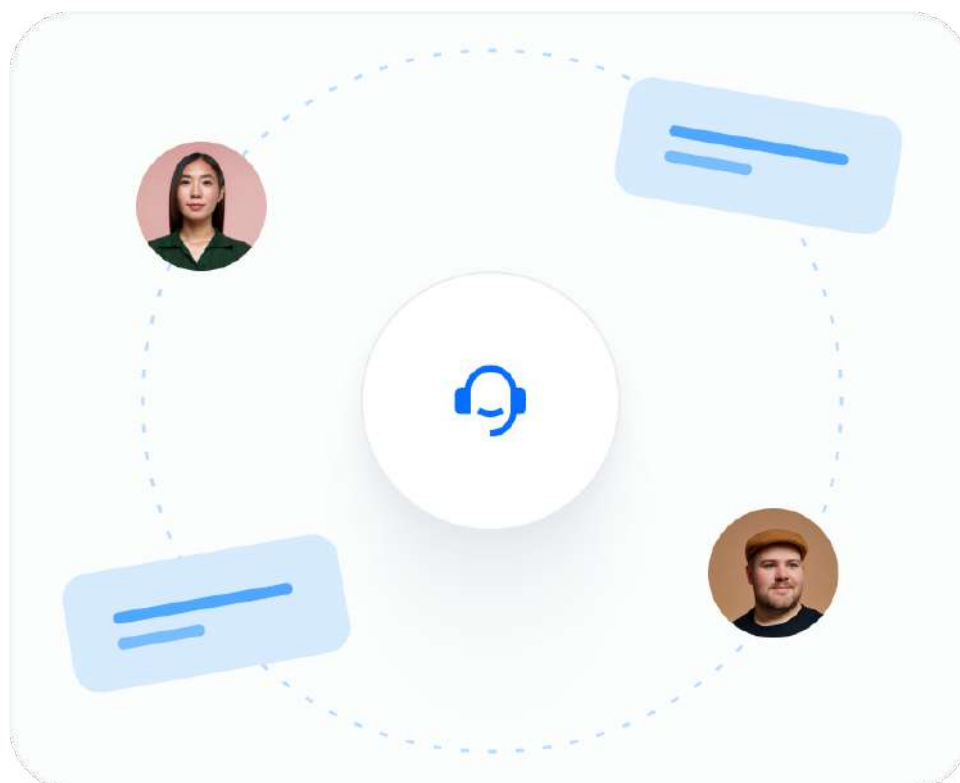
Vermijd het gebruik van het GIBIT-framework (Gemeentelijke Inkoop bij IT-Toolbox) voor het implementatieplan, omdat dit niet past bij een Software as a Service (SaaS)-oplossing. Laat ruimte voor aanbieders om zelf met een implementatieplan te komen, maar geef wel enkele vereisten mee. Deze kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op duidelijke doelstellingen, training & opleiding, een gefaseerde aanpak, en een aanpak voor een hoge adoptie na implementatie.

Kansendossier

Creëer een kansendossier waarin aanbieders extra diensten kunnen aanbieden die wellicht later in de samenwerking van meerwaarde kunnen zijn. Dit biedt ruimte voor innovatie en flexibiliteit in de dienstverlening. Ook kun je hieruit opmaken of een leverancier ruimte biedt om mee te groeien met de groeiende wensen en ambities van uw organisatie. Studytube biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid om met slechts een enkele klik een extra product of dienst toe te voegen.

Partnership en adoptie

Vraag aanbieders naar hun visie op samenwerking. Het is van belang dat de aanbieder concreet aangeeft hoe zij deze samenwerking inrichten gedurende de looptijd van het contract. Dit geeft inzicht in de mate van betrokkenheid en flexibiliteit van de aanbieder om aan de evoluerende behoeften van de organisatie te voldoen. Een samenwerking gaat verder dan alleen het aanbieden van een product, de aanbieder moet daarnaast ook een leerpartner zijn.



12 stappen om de implementatie en het onderhoud te plannen

Keuze gemaakt? Dan is het tijd om de implementatie en het onderhoud te plannen. Hiermee zorg je namelijk voor optimale processen, de grootste mogelijke medewerkersbetrokkenheid en de beste leerresultaten. Je kunt hiertoe de volgende stappen volgen:



Stap 1: Stel een projectteam samen

De implementatie doe je niet alleen. Breng een team van interne experts samen om dit proces te beheren. Zorg hierbinnen voor vertegenwoordigers van L&O, IT, HR en eventueel andere relevante afdelingen.



Stap 2: Duidelijke doelstellingen en planning

Wanneer wil je wat realiseren? Definieer duidelijke doelstellingen voor de LMS-implementatie en stel een realistische tijdsplanning op. Zorg ervoor dat alle betrokkenen weten wat er van hen wordt verwacht.



Stap 3: Selecteer een projectmanager

Benoem een ervaren projectmanager om het LMS-implementatieproject te leiden als jij hier zelf niet genoeg tijd voor hebt. Deze persoon moet de leiding hebben over planning, coördinatie en communicatie.



Stap 4: Gebruikerstraining

Hoe gebruiksvriendelijk en intuïtief het LMS van jouw keuze ook is, je zult altijd enige mate van training moeten aanbieden. Denk hierbij aan alle gebruikers: beheerders, managers, trainers en medewerkers.



Stap 5: Contentontwikkeling

Begin alvast met het ontwikkelen van relevante en boeiende leermaterialen die in het LMS kunnen worden geïntegreerd. Dit vereist een strategische aanpak en planning, dus vraag hierbij eventueel om ondersteuning van jouw LMS-aanbieder.



Stap 6: Technische ondersteuning

Zorg voor een goed ondersteuningssysteem om technische problemen en vragen van gebruikers snel op te lossen. Dit kan een interne helpdesk zijn, maar je kunt ook informeren naar de mate waarin de aanbieder gebruikerssupport biedt.



Stap 7: Feedbackmechanismen

Implementeer gelijk vanaf de start feedbackmechanismen binnen het LMS, zodat gebruikers opmerkingen en suggesties kunnen indienen. Gebruik deze feedback om verbeteringen aan te brengen.



Stap 8: Gegevensbeheer

Jouw LMS kan pas optimaal functioneren als je de juiste data invoert. Besteed dus aandacht aan gegevensbeheer, inclusief het periodiek back-uppen van gegevens en het waarborgen van gegevensbeveiliging en privacy.



Stap 9: Compliance en rapportage

Ontwikkel en stel rapportagefunctionaliteiten in om de voortgang en prestaties bij te houden. Als je jouw LMS ook voor compliance inzet, denk dan goed na over de vereisten en onderzoek of je bepaalde leerpaden op functieniveau kunt inrichten.



Stap 10: Evalueer en optimaliseer

Plan periodieke evaluaties om je platform te optimaliseren. Je kunt de effectiviteit van het LMS bijvoorbeeld evalueren door middel van gebruikersfeedback en prestatiegegevens. Pas het systeem aan op basis van je bevindingen.



Stap 11: Scholing voor beheerders

Degenen die het LMS beheren dienen alle ins & outs te kennen om dit soepel te kunnen doen, ook in het geval van updates. Train de beheerders van jouw LMS dus zodat ze effectief kunnen omgaan met systeemconfiguratie en gebruikersbeheer.



Stap 12: Communicatieplan

Voor de uitrol zul je een effectieve communicatiecampagne willen opzetten. Dit activeert je medewerkers! Je kunt hiervoor bijvoorbeeld samenwerken met je marketingafdeling. De aanbieder kan je hier soms ook bij helpen. Zo heeft Studytube bijvoorbeeld een handige Marketing Activatie Gids voor klanten gemaakt en krijg je ondersteuning van een toegewijde Customer Success Manager.

NB Stel ook een communicatieplan op om gebruikers op de hoogte te houden van updates, trainingssessies en andere relevante informatie met betrekking tot het LMS.

Door deze tips te volgen, kun je de implementatie en het onderhoud van het LMS soepel laten verlopen en ervoor zorgen dat leren en ontwikkelen sterk verankerd wordt binnen jouw bedrijfscultuur.

Hoofdstuk 7: Zo zet je de puntjes op de i

In de voorgaande hoofdstukken hebben we alle hoofdzaken besproken die je helpen bij het maken van een heldere en resultaatgerichte aanbesteding. Toch zijn er nog een aantal punten die je ook niet moet vergeten toe te voegen. Met de onderstaande punten is je aanbesteding helemaal compleet en klaar om verstuurd te worden.

Flexibiliteit in algemene voorwaarden en SLA's

Een belangrijk aspect van een succesvolle aanbesteding is de ruimte die geboden wordt voor de integratie van eigen algemene voorwaarden en Service Level Agreements (SLA) van de gekozen aanbieder. Dit biedt duidelijkheid over de te hanteren regels en verwachtingen tijdens de looptijd van het contract.

Transparante facturatieprocedure

Facturatie is een cruciaal onderdeel van het samenwerkingsproces. Het is dan ook verstandig om dit helder te verwoorden in de aanbesteding, bijvoorbeeld door een voorbeeldovereenkomst toe te voegen. Zo wordt een transparant en gestroomlijnd facturatieproces gewaarborgd, wat essentieel is voor een soepele samenwerking.

Licentiemodellen in het prijzenblad

Bij het bespreken van licentiemodellen is het van belang rekening te houden met deze aspecten in het prijzenblad. Dit zorgt ervoor dat de verschillende aanbiedingen op een gelijke en begrijpelijke wijze kunnen worden vergeleken, en voldoet aan het principe “appels met appels vergelijken”.

Vooraf overeenstemming over budget en resources

Voor een vlotte voortgang van het project na gunning is het essentieel om vooraf overeenstemming te bereiken over het budget en de beschikbare middelen. Dit voorkomt onnodige vertragingen en misverstanden, waardoor de geselecteerde aanbieder snel van start kan gaan.



STUDYTUBE

Maak altijd de economisch meest voordelige inschrijving

Boek nu een vrijblijvende workshop met onze experts waarin je alles te weten komt over het kiezen van het beste LMS voor jouw organisatie. Krijg advies en praktische tips waarmee je altijd de aanbieder met de beste prijs-kwaliteitverhouding kiest.

Tijdens de workshop:

- ◆ Leer je alles over belangrijke randvoorwaarden die de samenwerking met je toekomstige leverancier bevorderen
- ◆ Zoom je samen met een expert in op één of meerdere aspecten uit de gids, afgestemd op jouw behoeften
- ◆ Kom je alles te weten over de visie van een leverancier, zodat je het aantal kwalitatieve inschrijvers verhoogt

Reserveer nu een workshop

STUDYTUBE

**Designed with
your future
in mind.**

www.studytube.nl

Danzigerkade 17,
1013 AP Amsterdam

info@studytube.nl

Service: 020 - 779 69 94
Office: 020 - 233 02 17