



Stichting NIOC en de NIOC kennisbank

Stichting NIOC (www.nioc.nl) stelt zich conform zijn statuten tot doel: het realiseren van congressen over informatica onderwijs en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

De stichting NIOC neemt de archivering van de resultaten van de congressen voor zijn rekening. De website www.nioc.nl ontsluit onder "Eerdere congressen" de gearchiveerde websites van eerdere congressen. De vele afzonderlijke congresbijdragen zijn opgenomen in een kennisbank die via dezelfde website onder "NIOC kennisbank" ontsloten wordt.

Op dit moment bevat de NIOC kennisbank alle bijdragen, incl. die van het laatste congres (NIOC2023, gehouden op donderdag 30 maart 2023 jl. en georganiseerd door NHL Stenden Hogeschool). Bij elkaar bijna 1500 bijdragen!

We roepen je op, na het lezen van het document dat door jou is gedownload, de auteur(s) feedback te geven. Dit kan door je te registreren als gebruiker van de NIOC kennisbank. Na registratie krijg je bericht hoe in te loggen op de NIOC kennisbank.

Het eerstvolgende NIOC vindt plaats op donderdag 27 maart 2025 in Zwolle en wordt dan georganiseerd door Hogeschool Windesheim. Kijk op www.nioc2025.nl voor meer informatie.

Wil je op de hoogte blijven van de ontwikkeling rond Stichting NIOC en de NIOC kennisbank, schrijf je dan in op de nieuwsbrief via

www.nioc.nl/nioc-kennisbank/aanmelden-nieuwsbrief

Reacties over de NIOC kennisbank en de inhoud daarvan kun je richten aan de beheerder:

R. Smedinga kennisbank@nioc.nl.

Vermeld bij reacties jouw naam en telefoonnummer voor nader contact.

"ABN AMRO's IT-medewerkers
leren precies genoeg, waar,
wanneer en hoe ze willen"

Acadoo verzorgt corporate leerportaal
op ASP-basis voor ABN AMRO Bank

Januari 2002

Acadoo
Stroombaan 6-8
1181 VX Amstelveen
tel. 020 656 9900
fax 020 656 9901

Acadoo verzorgt corporate leerportaal op ASP-basis voor ABN AMRO Bank. Opleidingsmogelijkheden zijn al jaren belangrijk voor organisaties. Het is een goed middel om nieuw personeel aan te trekken en bestaand personeel vast te houden. Maar zorgen dat IT-medewerkers het juiste opleidingstraject volgen, is een lastig en tijdrovend proces. Speciaal voor de afdeling HRM, die vaak met het overall trainingsbeleid belast is.

Er is een enorm aanbod van cursussen en trainingen, maar vaak geen duidelijkheid over de kwaliteit van de opleidingen, omdat er bijvoorbeeld verschillende certificeringstelsels worden gehanteerd. Verder moeten cursussen aansluiten op de behoeften en competenties van de medewerkers. En, voor een optimaal resultaat, bestaan leerprogramma's uit verschillende soorten onderwijs, van klassikaal tot online. Meestal worden cursussen en trainingen van verschillende leveranciers afgenomen. Hierdoor wordt de administratie erg omvangrijk. HR-managers hebben dan ook moeite om overzicht te houden welke medewerker, welke cursussen, waar, tegen welke kosten hebben doorlopen en met welk resultaat.

Er is echter een oplossing voor deze problemen: het uitbesteden van het opstellen van een kwalitatief opleidingsplan en alle bijbehorende administratieve zaken. Acadoo, een Nederlandse Learning Service Provider, biedt organisaties deze mogelijkheid. Acadoo ondersteunt en adviseert bij het opzetten van een opleidingsbeleid en bij de keuze voor bepaalde opleidingen. Daarnaast neemt Acadoo alle onderliggende processen rondom de afwikkeling uit handen van haar klanten.

Acadoo heeft een leerportaal ontwikkeld dat op ASP-basis wordt aangeboden aan klanten. Dit betekent dat het toegankelijk is via het internet of via het bedrijfsnetwerk. Medewerkers kunnen op het leerportaal bekijken welke competenties ze hebben en welke verder ontwikkeld moeten worden. Op basis hiervan stelt Acadoo een advies voor mogelijke opleidingstrajecten samen, dat de medewerker met zijn of haar manager kan bespreken. Het bestellen van cursussen, de autorisatie ervan door managers en het factureren worden allemaal geregeld via Acadoo. Het Acadoo leerportaal wordt geleverd via het ASP-platform van Siennax. Klanten kunnen een abonnement per medewerker nemen op een standaard Acadoo leerportaal, danwel een eigen leerportaal inrichten, het zgn. corporate leerportaal.

ABN AMRO Bank nam de proef op de som en besloot een grote groep Nederlandse IT-medewerkers aan te sluiten op het corporate leerportaal van Acadoo.

Achtergrond

ABN AMRO Bank N.V. is één van de grootste banken ter wereld en met ruim 3.500 locaties vertegenwoordigd in meer dan zeventig landen. Om haar 5.000 IT-medewerkers in Nederland goede carrièreperspectieven en mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling te kunnen bieden, wilde ABN AMRO een leerportaal, een zogenaamd 'Academy IT Web' ontwikkelen. Het portaal moest zich specifiek richten op de competentie ontwikkeling van deze groep, maar ook voldoen aan het principe dat het op elk gewenst moment vanaf elke gewenste plaats toegankelijk is. Aangezien de benodigde technologie en de processen voor het realiseren van dit portaal niet tot ABN AMRO's kerncompetenties behoorden, was het uitbesteden van deze activiteit een interessante optie. Daarnaast zou een portaal dat door de bank zelf gehost wordt, voorlopig alleen toegankelijk zijn via het bedrijfsnetwerk. Dit beperkt de mogelijkheden voor mensen die cursussen volgen via het leerportaal, omdat ze thuis geen toegang hebben tot het bedrijfsnetwerk.

"ABN AMRO heeft altijd grote nadruk gelegd op de ontwikkeling en opleiding van haar medewerkers, die daarvoor ook zelf verantwoordelijk zijn. Ze kunnen dus zelf bepalen wanneer, waar en hoe ze werken aan hun ontwikkeling," aldus Ernst Planting, hoofd van de afdeling Learning Services bij ABN AMRO Academy NL "Om te zorgen dat onze medewerkers hun opleidingstraject optimaal in kunnen vullen, wilden we hen thuis dezelfde leeromgeving aanbieden als op het werk. Dat was mogelijk met Acadoo's leerportaal op ASP-basis, aangezien dat toegankelijk is via het internet. Mensen hebben daardoor altijd toegang tot het portaal, ook als zij niet aangesloten zijn op het ABN AMRO netwerk."

Acadoo paste haar corporate leerportaal aan de wensen van ABN AMRO aan en creëerde zo het Academy IT Web voor de bank. Dit portaal is toegankelijk voor geregistreerde gebruikers via het bedrijfsnetwerk en via het internet. Medewerkers krijgen een persoonlijk account, dat hen toegang verleent tot de beveiligde sectie van de website. Ze kunnen daar gebruik maken van verschillende toepassingen, waaronder een competentie-assessment, opleidingsadviezen en een catalogus waaruit zowel traditionele als e-learningcursussen besteld kunnen worden. Managers krijgen ook een account, zodat zij de ontwikkeling van hun medewerkers bij kunnen houden en een overzicht krijgen van belangrijke IT-competenties binnen de organisatie. Acadoo draagt zorg voor de ondersteunende processen, zoals contractbeheer en het verschaffen van een maandelijkse factuur voor ABN AMRO.

Begin november waren er ruim 1.000 actieve gebruikers van de 3.000 geregistreerde gebruikers van het Academy IT Web. De implementatie van het leerportaal is gestart op 17 april. De invoering vond plaats in twee fasen: op 1 september was het portaal toegankelijk via het internet. Vanaf eind november kunnen de IT-medewerkers ook op de werkplek via intranet het leerportaal benaderen.

“We zijn bijzonder tevreden met de snelheid waarmee Acadoo er in geslaagd is om onze ideeën te implementeren bij het ontwikkelen van dit leerportaal,” aldus Planting. “Een van de redenen waarom we gekozen hebben voor een portaal op ASP-basis was de snelheid waarmee het geïmplementeerd kon worden. Daarnaast speelden de relatief lage cost-of-ownership en de eenvoudige en flexibele toegang tot het portaal een belangrijke rol.”

Voordelen

Het werken met een leerportaal op ASP-basis biedt verschillende voordelen voor ABN AMRO. Allereerst hebben de medewerkers toegang tot het Academy IT Web op ieder gewenst moment vanaf iedere gewenste locatie. Dit betekent dat ze ook thuis kunnen werken. Voor medewerkers betekent het gebruik van het corporate leerportaal bij Acadoo ook een grotere zelfstandigheid bij het vormgeven van hun persoonlijke ontwikkeling, wat motiverend werkt.

Omdat vooral de Human Resource managers worden belast met alle zaken die te maken hebben met de opleiding en ontwikkeling van de medewerkers, zijn met name ook voor hen de voordelen groot. Ook voor de afdeling Academy NL, die het totale proces voor de medewerkers en HR-managers faciliteert, levert dit grote voordelen op. Het uitbesteden van het leerportaal en de bijbehorende diensten aan Acadoo levert vooral tijdswinst op voor deze afdeling.

De HR-managers krijgen snel inzicht in de kwaliteit van hun IT-medewerkers en kunnen hierdoor gericht sturing geven aan de verdere competentieontwikkeling. Het corporate leerportaal bij Acadoo zorgt voor een passend opleidingsadvies met kwalitatieve IT-opleidingen van gerenommeerde instituten, wat veel uitzoekwerk bespaart. Acadoo kan vaak betere prijsafspraken maken, omdat er voor meerdere organisaties wordt ingekocht.

Ook de administratie wordt aanzienlijk vereenvoudigd: zo ontvangt de bank niet langer verschillende rekeningen van afzonderlijke opleidingsinstituten, maar slechts één maandelijks factuur van Acadoo voor alle opleidingen van alle medewerkers. En dankzij de abonnementsstructuur die Acadoo hanteert, heeft ABN AMRO een zeer duidelijk inzicht in de kosten van het leerportaal. Acadoo

zorgt met behulp van Siennax voor de technologische ondersteuning, zodat ABN AMRO geen IT-medewerkers nodig heeft om de technologie te implementeren en te onderhouden. Tot slot leidt het gebruik van deze 'standaardapplicatie' op termijn tot minder IT-ontwikkelkosten.

Planting voegt hier aan toe: "ABN AMRO loopt altijd wel voorop in het gebruik van nieuwe technologieën, maar zelfs wij kunnen dat niet zo snel doen als een ASP. Met behulp van Acadoo kunnen we nu voor het leerportaal nog sneller de nieuwste technologieën inzetten."

Academy IT Web

Voordat een medewerker begint met het volgen van cursussen, kan hij op het Academy IT Web een competentie-assessment doen. Hierbij wordt gekeken welke competenties nodig zijn en welke van die competenties hij of zij nog moet ontwikkelen. Een competentie beschrijft welke kennis, vaardigheden en ervaring nodig zijn om een functie op een bepaald niveau te kunnen vervullen. Deze competenties zijn te verdelen in de groepen vaktechnisch (direct aan IT gerelateerd), business (gerelateerd aan de context van het werk) en gedrag (gerelateerd aan interactie met de omgeving). Het ABN AMRO competentie-framework is afgeleid van het NGI-model.

Stichting Exin, het exameninstituut voor informatica, beheert het competentie-framework van Acadoo. De competenties zullen op termijn de basis vormen voor de examens en kwalificatie van IT-opleidingen. Exin is als onafhankelijk onderwijsinstituut verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de competenties en het vergroten van draagvlak voor dit project.

ABN AMRO heeft haar eigen competentieframework voorlopig gehandhaafd. "We hebben hier bewust voor gekozen," aldus Planting. "Als we een ander framework zouden kiezen, zou dit grote invloed hebben op de doorlooptijd van het implementatietraject. Het toepassen van het eigen competentieframework binnen de kaders van Acadoo gaat nu eenmaal sneller dan het lanceren van een nieuw competentieframework binnen de gehele bank".

De kans is groot dat dankzij Exin's aandeel in het beheren van het competentieframework, het door Acadoo opgestelde competentieframework de nationale standaard wordt, wat veel voordelen oplevert voor werkgevers. Als er duidelijkheid bestaat over functies, rollen en de daarbij benodigde competenties in de IT, is het makkelijker om medewerkers op waarde te schatten en ze te ondersteunen in hun verdere ontwikkeling."

“Als we op termijn toch kiezen om gebruik te maken van het door Acadoo opgestelde competentieframework, zal dat voor onze medewerkers geringe consequenties hebben” vervolgt Planting.

“De gebruikers zijn enthousiast, vooral vanwege de mogelijkheden die het Academy IT Web ze biedt om zelf te bepalen wanneer en waar ze gebruik maken van het portaal.”

De cursussen die via het leerportaal worden aangeboden, worden geleverd door verschillende leveranciers. Er worden klassikale cursussen en trainingen geleverd, maar ook online cursussen zitten in het pakket. Als mensen een online cursus volgen, kunnen ze als begeleiding bij de zelfstudie contact zoeken met een coach, deskundigen en met medecursisten.

Technologie

Acadoo maakt voor haar leerportaal gebruik van het leermanagementsysteem van Saba, een leverancier van ontwikkel- en beheeroplossingen op het gebied van human resources. Het leerportaal wordt via het platform van Siennax, een application service provider (ASP), toegankelijk gemaakt voor gebruikers.

Het ASP-model zorgt ervoor dat de technologie zeer schaalbaar is, zodat ABN AMRO in de toekomst heel gemakkelijk meerdere afdelingen toegang kan geven tot het leerportaal.

Toekomstplannen

ABN AMRO zal mogelijk in de toekomst haar eigen cursuscatalogus integreren met die van Acadoo. “We willen steeds meer gebruik maken van de ‘resellermogelijkheden’ die Acadoo biedt op het gebied van opleidingen en cursussen”, aldus Planting. “Aan het einde van dit jaar zullen we bovendien bekijken in hoeverre het Academy IT Web toegankelijk gemaakt kan worden voor de niet-IT'ers bij ABN AMRO, zo'n 25.000 Nederlandse bankmedewerkers.”

Over ABN AMRO

Het hoofdkantoor van ABN AMRO, een van de grootste banken ter wereld, staat in Amsterdam. De activiteiten van de bank bestrijken alle terreinen van financiële dienstverlening aan privé- en institutionele klanten. De bank maakt daartoe gebruik van een wereldwijd communicatienetwerk. ABN AMRO is in 1991 ontstaan uit een fusie van twee grote Nederlandse banken: Algemene Bank Nederland (ABN) en Amsterdam-Rotterdam Bank (AMRO). Aan activa bezit ABN AMRO op dit moment ongeveer \$500 miljard. Er zijn over de gehele wereld meer dan 100.000 werknemers in dienst. Het eerste Aziatische kantoor van (de voorganger van) ABN AMRO werd in 1826 in Batavia (nu Jakarta) in het voormalig Nederlands Oost Indië geopend. De bank viert dit jaar haar 175 jarig bestaan in Azië en het Pacifisch gebied.

Over Acadoo

Acadoo, de eerste Nederlandse Learning Service Provider, biedt organisaties de mogelijkheid hun totale opleidingspakket op ICT-gebied te outsourcen. Enerzijds ondersteunt en adviseert Acadoo in opleidingstrajecten en motivatie in de keuze van bepaalde opleidingen. Anderzijds neemt Acadoo alle onderliggende processen rondom de afwikkeling, zoals autorisatie, vastlegging leerhistorie, inkoop van opleidingen en facturatie van afgenomen opleidingen uit handen.

Acadoo werkt middels een internetportaal, waar medewerkers zich op basis van competenties kunnen toetsen, een advies kunnen ontvangen, een opleidingspad kunnen opstellen en opleidingen bestellen. Managers krijgen inzicht in de individuele wensen van hun medewerker, krijgen grip op bestellingen en bovendien een volledig en diepgaand inzicht in de overall competenties van de organisatie. Met het portaal richt Acadoo zich zowel op managers als op ICT'ers binnen de sectoren financiële dienstverlening, ICT en Telecom.

Acadoo heeft een competentieframework ontwikkeld dat gebruikt wordt als benchmark. Het dient als objectieve maatstaf om na te gaan welke competenties een ICT'er moet trainen gezien de huidige rol en/of ambities. EXIN, het exameninstituut voor informatica, heeft het competentie framework in beheer genomen en zorgt samen met Acadoo voor de verdere ontwikkeling.

Het hoofdkantoor van Acadoo is gevestigd in Amstelveen. Acadoo is een vervolg op het deelproject ICT Netwerk Academie. Het is een van de tien deelprojecten van de Taskforce 'Werken aan ICT' onder leiding van de heer drs A.H.J. Risseeuw die in opdracht van het ministerie van Economische Zaken een plan ontwikkeld heeft om de tekorten in ICT competenties in Nederland te verkleinen. Acadoo is een 100% dochter van Siennax, de meest toonaangevende Application Service Provider (ASP) in Europa. Voor meer informatie over Acadoo kunt u terecht op www.acadoo.nl.