



# DE MENS IS ALTIJD DE BELANGRIJKSTE FACTOR

Het Veenendaalse VOAA bv is een unieke organisatie in de wereld van personeelsdiensten. Directeur Ton Polman: "Als enige in Nederland bieden wij detacheren, consultancy, én opleidingen onder één dak op het gebied van procesoptimalisatie. Andere bureaus hebben alleen een of twee van die elementen. In de praktijk kunnen we dus alle drie aanbieden, en we zien vaak een combinatie van opleiding met detachering, of met consultancy. Daar is veel behoefte aan."

TEKST: HANS HOOFT  
FOTOGRAFIE: ANNEMARIE BAKKER

De geschiedenis van VOAA gaat terug tot 1951, toen mede op initiatief van Berenschot en Philips besloten werd tot de oprichting van de VOA, de Vereniging Ontwikkeling Arbeidskunde. Beide partijen waren sterk in het analyseren van bedrijfsprocessen en het optimaliseren ervan. Op basis van de kennis en expertise die daarmee werd verzameld, werden opleidingen op het gebied van arbeidskunde ontwikkeld die werden ondergebracht in de VOA. Al snel werd de naam VOA een begrip: "Als je bij een grote organisatie kwam", vertelt Polman, "en je had het over arbeidskunde, werkvoorbereiding, productieplanning en productiebeheersing, dan zeiden ze allemaal: je moet een VOA-opleiding gaan doen. De naam was toen dus al gevestigd."

## MARKT

In 1989 werden de opleidingen ondergebracht in een aparte onderneming VOA Access, ofwel VOAA. Polman vervolgt: "In die tijd hadden we heel veel opleidingen die allemaal te maken hadden met procesop-

timalisatie. Tegenwoordig richten we ons meer op Lean, planning en werkvoorbereiding. Alle met als basis de elementen van arbeidskunde.

De ruime ervaring van de docenten wordt optimaal benut in de praktijk doordat ook gewerkt wordt in de andere activiteiten van VOAA te weten consultancy en detachering. Een unieke dienstverlener dus op het gebied van procesoptimalisatie.

Om goed aan de vraag in de markt te kunnen voldoen werd onder de VOAA een opsplitsing gemaakt naar UPlanners die zich specifiek richt op het gebied van planningsvraagstukken, en VOAA The Lean Company die zich bezighoudt met vraagstukken en opleidingen op het gebied van Lean. Daarnaast blijft de specifieke arbeidskunde nog altijd een van de unieke pijlers waarop het bedrijf zich begeeft.

## VIDEO'S

De opleidingen die VOAA biedt, kenmerken zich door de praktische aanpak, zegt Polman: "Het is niet zo dat de mensen alleen uit een boekje leren, we laten ze ook echt aan de

dagelijkse praktijk werken, hands-on, en we gaan met hen ook projecten doen." Een voorbeeld van die praktische werkwijze is dat video's van werkprocessen worden gemaakt die in de training worden gebruikt. "Kijk waar je mee bezig bent, gewoon een stukje bewustwording. Want als je het niet kunt zien, kun je het ook niet veranderen. Zo proberen we ze mee te nemen in dat verhaal, allemaal met als doel te komen tot procesoptimalisatie. We doen alles vanuit de praktijksituatie en projecteren dat op hun eigen situatie zodat de return on investment in de opleiding direct terugkomt."

## UPLANNERS

De groeiende behoefte om steeds sneller en fijnmaziger te leveren en een toename in de complexiteit van planning, stuwt de vraag naar goede planners op. De globalisering, een groeiende vraag naar documentatie en de cruciale rol van planning in de bedrijfsvoering zorgen ervoor dat de plannersfunctie in belangrijkheid toeneemt. De krapte op de arbeidsmarkt zorgt ervoor dat het lastig

is om als bedrijf zelf aan goede planners te komen op het gewenste moment. Daarnaast stromen de planners na drie tot vijf jaar vaak door, waardoor er telkens weer een nieuwe behoefte bij het bedrijf ontstaat voor de invulling van de planners. UPlanners zorgt voor nieuwe aanwas door samenwerkingen met onderwijsinstellingen en samenwerking met diverse branche-verenigingen. UPlanners is gespecialiseerd in transportplanners, productieplanners, logistieke planners en supply chain planners. De UPlanners worden voor een all-in tarief gedetacheerd ingezet en begeleid door een persoonlijke en ervaren coach.

#### VOAA THE LEAN COMPANY

VOAA ontwikkelt zelf alle opleidingen vanuit de praktijk. Men heeft ook een opleidingskundige in dienst die mede zorgdraagt voor de juiste didactiek en werkvormen. "De Lean Green Belt hebben we enkele jaren geleden ook zelf ontwikkeld, en daarbij zitten we nu in de laatste, afrondende fase voor de goedkeuring voor een hbo-erkenning met mogelijkheden voor ECTS studiepunten. Daarmee zouden wij de eerste erkende Lean Green Belt opleiding in Nederland zijn die hbo-gecertificeerd is." Als uitvloeisel hiervan is binnen VOAA dus The Lean Company opgericht. "Binnen de VOAA Lean Company gaan we ons specifiek bezig houden met opleidingen die allemaal te maken hebben met het gebied Lean, ofwel procesoptimalisatie, bestemd voor middenkader en hoger personeel. Uiteraard wel met de elementen van arbeidskunde hierin waar we groot mee zijn geworden."

#### BETROKKENHEID

Polman komt nog even terug op het aspect coachen: dat zit als een belangrijk pakket in alle opleidingen. "Gedrag en houding van mensen, dat is het meest essentiële. Daarom betrekken we de mensen intensief bij het veranderproces. Laat ze bijvoorbeeld bij het inrichten van een werkplek zelf maar zeggen waar ze de spullen willen hebben staan om hun werk goed – of beter – te kunnen doen. Uiteindelijk ben je zelf wel richtinggevend maar je moet ze wel meenemen in dat verhaal. De betrokkenheid is belangrijk, en dat is wel het grote verschil met vroeger: vroeger werd het opgelegd, tegenwoordig wordt de werknemer bij de verandering betrokken. Je moet mensen meenemen in plaats van op je strepen te gaan staan. Je moet ze af en toe een schouderklopje geven, maar niet bang zijn om ze ook eens tegen de schenen te trappen. Dat leer je in de loop der jaren wel hoe je dat kunt doen, en dat is belangrijk want de mens is het grootste kapitaal van elke organisatie. Weerstand krijg je altijd, maar je moet ook kunnen zien hoe diep de hakken in het zand staan."

#### EUREGIO

VOAA is niet alleen in Nederland actief, ook in het buitenland zijn consultants van de organisatie actief. "We zijn, naast Erasmus-projecten van de EU op het gebied van een leven lang leren, ook met een Euregio-project bezig, Grenzenlos Effizient Produzieren (GEP). Dat project heeft als doel om te kijken hoe het nu staat binnen MKB-bedrijven op de gebieden van lean, green ofwel duurzaamheid, smart industry en verandermanagement. Ze willen bewerkstelligen dat de mensen en bedrijven in de grensstreek

wat meer met elkaar gaan samenwerken. We gaan dan naar een bedrijf dat zich daarvoor heeft aangemeld (er is trouwens subsidie voor te krijgen), en lichten dat dan door op basis van die vier onderwerpen. Daarna kan een verbetertraject worden gestart."

#### ONTWIKKELINGEN

VOAA ontwikkelt ook opleidingen via het principe van blended learning. Polman: "Wat je thuis kunt leren, via de online omgeving, dat is één, maar we laten de mensen zoveel mogelijk bij elkaar komen, waar de interactie plaatsvindt. Leren doet men vooral op basis van ervaringen uitwisselen en opdoen via gerichte praktijksituaties. We hebben binnen VOAA ook een E-HRM tool in huis, SMARTOPS, waarbij we inzicht krijgen in de capaciteiten van een persoon, team of afdeling in samenhang met de prestatie binnen de organisatie. Hierdoor kunnen we beter inzichtelijk krijgen welke medewerkers we kunnen inzetten specifiek bij onze opdrachtgevers, en welke medewerkers specifiek passen in het DNA-profiel van UPlanners en VOAA The Lean Company. Ontwikkelingen die dus van belang zijn om opdrachtgevers optimaal te kunnen bedienen.

Polman sluit af: "We willen dat de mensen zeggen: we hebben echt iets aan deze dienstverlener. Niet: we hebben een capaciteit of kennis geleverd, maar ook betrokkenheid en praktijkervaring. Het is denken en doen. Zowel de kandidaat als de werkgever moeten daar profijt van hebben."

[www.voaa.nl](http://www.voaa.nl)

