



## De planning paradox deel 3, Casus

*U kent het wel. De planning die moeizaam sluitend werd gekregen en uiteindelijk toch anders liep. Duw- en trekwerk om alles toch nog af te krijgen. Tevreden klanten dankzij fantastisch (flexibel en toegewijd) personeel, ondanks(!) de planning. Is uw planning ontspoort? Nee, waarschijnlijk niet.....*

*In deel 3 van de planning paradox een concrete casus*

**Casus: planning reparatie-afdeling woning corporatie.**

Een woning corporatie verhuurt huizen aan een particulieren. Deze kunnen, bij gebreken of noodzakelijk onderhoud, deze klussen melden bij de reparatie-afdeling. Deze afdeling kent 50 monteurs en 30 busjes. Ook zijn materialen en gereedschappen aanwezig. Een 3-tal planners plant het werk. Ze proberen met de bewoners een datum en een tijdstip (dagdeel van 4 uur) af te spreken voor de werkzaamheden. Helaas loopt een en ander wel eens uit en soms zitten klussen ook mee in plaats van tegen. Ook komen spoedjes voor (gesprongen leiding) en zien monteurs op locatie soms zaken die ze het liefst meteen zouden verhelpen. Elke planner heeft 'zijn' monteurs en ook hebben monteurs zelf een bus en soms ook een vast maat. De planning is een ramp...

### **Optie 1: Razend snel optimaal herplannen.**

Alle reeds bekende klussen zijn als taken ingevoerd in de software. Aan het einde van de dag wordt een optimale planning berekend voor de volgende dag (welke monteur met welke bus / maatje doet welke klussen wanneer op de dag).

Hierin wordt rekening gehouden met werktijden; klantafspraken; vaardigheden; voorraden; gereedschappen; reistijden; omstellingen; beschikbaarheid van medewerkers en materieel etc.

Een computer 'stampt' de planning tot een (bijna) optimale oplossing en de planners controleren deze en schaven nog wat bij waar nodig.

Dan breekt de dag van de uitvoering aan. Monteurs gaan met de optimale planning op pad, wijzigingen (mee / tegenvallend werk) en spoedgevallen worden meteen doorgerekend en vertaald dan de dan geldende optimale planning.

Dit leidt steeds tot een nieuwe toewijzing van klussen aan medewerkers / bus / maatjes hetgeen optimaal inspeelt op de actualiteit en mensen informeert (mail / app / agenda).

De software neemt het puzzelwerk voor haar rekening, de planner bewaakt de integriteit van de planning en houdt rekening met bijzondere omstandigheden (brand, uitzetting?).

De wijzigingen worden tegen minimale extra kosten (reistijden / omsteltijden / afzeggingen) meegenomen in de nieuwe optimale planning.

## Optie2: Opportuniteit gedreven pull productie.

Alle reeds bekende klussen hangen op het elektronisch planbord met een goede beschrijving wat er waar moet gebeuren, ingeschatte duur van het werk, mogelijke tijden van uitvoering, vereiste kennis, materieel, materiaal etc.

Aan het einde van de dag komen de monteurs hun bus met maatje weer parkeren op de vestiging en kiezen ze 1 (!) klus van het planboard waarmee ze de volgende dag gaan beginnen. Over de rest maken ze zich geen zorgen...

Deze klussen zijn niet langer beschikbaar op het elektronisch planboard. De planner werpt een blik op het planboard en ziet tot zijn tevredenheid dat de ochtend al goed 'voor mekaar' is.

Dan breekt de dag van de uitvoering aan. Niet alle klussen verlopen volgens plan, sommige zitten mee (die teams kiezen via hun ipad al snel een nieuwe klus van het planboard) andere zitten tegen of kennen onverwacht werk (en die teams werken nog even door aan hun bestaande klus).

Spoedjes komen binnen en worden (gezien de toestand van de planning) door de planner voorzien van een beschrijving en een starttijd. De monteurs zal dat een zorg wezen, zij kiezen van het planboard totdat de laatste klus van de dag erop zit.

Soms moeten de monteurs even terugkomen op de vestiging om materiaal / gereedschap op te halen en soms rijden ze best wel ver, maar uiteindelijk komt het meestal allemaal netjes af...

Beide wegen leiden tot een goede uitvoering van de werkzaamheden. De software is zeer precies, efficiënt en toch robuust in het omgaan met nieuwe feiten. De pull-planning is niet heel precies, redelijk efficiënt en zeer robuust. Beide hebben geen strakke planning nodig, maar wel goed actuele informatie omtrent de werkzaamheden.

Een conventionele werkwijze (handmatige vaste planning welke niet snel herplanbaar is) vindt de optimale planning niet; kan maar moeizaam omgaan met wijzigingen en is in het geheel niet robuust...

Moraal van het verhaal: kijk naar uw eigen planningsproces en activiteiten in uw onderneming en besluit welke werkwijze het meest zou baten. Wat de keuze ook moge zijn; meer controle; regels; starheid; planners; procesregels is zelden een antwoord op een van onze mooiste uitdagingen: de planning...

Meer weten

Heeft u vragen en/of wilt u hier meer over weten? Neem dan contact op met ProjectsOne. Bel naar 085 – 2012161 of stuur een mail naar [info@projectsone.nl](mailto:info@projectsone.nl)

## ProjectsOne. Flexibel verbeteren en versterken.

ProjectsOne bestaat al geruime tijd uit enthousiaste, ervaren professionals met uitgebreide kennis van het verbeteren van processen en planningsvraagstukken.

We geven trainingen, doen coaching trajecten en begeleiden implementaties. We kiezen altijd voor een open en directe benadering.

Wij leveren meetbare uitkomsten in kwaliteit, euro's, klant- en personeelstevredenheid. Zo bieden we u precies de flexibele ondersteuning die u kunt gebruiken om uw organisatie naar een hoger niveau te tillen.

