

### Inleiding

De planning van personeel kan een intensieve aangelegenheid zijn. Daarnaast is het nastreven van efficiëntie in roosters en het snel kunnen inspelen op veranderde omstandigheden vaak een flinke uitdaging. Zeker indien het aantal te plannen medewerkers groot is, de benodigde capaciteit varieert, wetten en regelgeving van toepassing zijn (arbeidstijden wet) en er een geografische verdeling is van te verrichten werkzaamheden. Managers hebben graag inzicht in bezettingsgraad, uren besteding en bijvoorbeeld de benodigde capaciteit op korte en lange termijn. Medewerkers zien graag een helder gestructureerd rooster, waarbij voorkeuren kunnen worden gehonoreerd.

Deze uitdaging speelde ook bij Horizon Jeugdzorg. Een instelling waar moeilijk opvoedbare kinderen zowel onderwijs als huisvesting kunnen krijgen. Zo'n 350 begeleiders werken op die opvanghuizen met roosters voor 7 dagen per week en 24 uur per dag. In 2008 is gestart met een verandering van het roosteren. Het roosterproces is aangepakt, het handboek, de regelgeving en de tooling voor de planners en groepsleiding. Het resultaat is uiteindelijk een efficiëntie slag en kostenbesparing van zo'n 10%, zonder in te boeten op de kwaliteit van dienstverlening. Medewerkers zijn tevreden over de manier waarop zij ingeroosterd worden. Er is hierbij ook rekening gehouden met andere uitgangspunten die voor deze organisatie belangrijk zijn, zoals bijvoorbeeld de voorspelbaarheid van groepsleiding voor de kinderen (niet telkens iemand anders), beperkte inzet van flexkrachten (zoveel mogelijk gebruik maken van vaste medewerkers) en het onder controle houden van 'plus uren' (extra gewerkte uren ten opzichte van het arbeidscontract). Voor de administratie is een voordeel bewerkstelligd in de afhandeling van de roosters aangezien er een directe koppeling is gemaakt naar payroll voor de uitbetaling van gewerkte diensten en onregelmatigheidstoelagen.

### Oplossing

Horizon Jeugdzorg heeft als tooling voor roosterplanning van Icrontech gekozen (Workforce Management Solution). Enkele highlights van deze oplossing die een toegevoegde waarde hebben voor Horizon:

- geavanceerde grafische mogelijkheden voor roosterplanning,
- het eenvoudig kunnen 'doorplannen' van roosters naar volgende perioden,
- inspelen op veranderingen en rekening houden met andere behoefte patronen (ziekte, cursus, kampdagen, direct inzicht in de impact van het veranderen van diensten, etc),
- inzicht in capaciteit, bezetting en saldo's van uren,
- koppeling naar payroll.

Icrontech bouwt oplossingen voor diverse sectoren. Bovenstaand is ingegaan op de rooster planning van personeel in een zorginstelling maar Icrontech levert ook oplossingen voor productie, transport, etc. Of bijvoorbeeld voor thuis zorg waarbij duizenden locaties door een pool van medewerkers wordt gepland. Wilt u meer weten over roosterplanning, een analyse van uw proces of informatie over de oplossing van Icrontech neemt u dan contact op met:

Bobbie van Maaren

Supermanager BV, partner Icrontech Nederland

06 54 72 56 77

Bobbie@supermanager.nl

Meer informatie over WFM op [www.icrontech.com](http://www.icrontech.com).

---

# Workforce Management Solutions

As human resources are the companies most valuable and expensive asset, companies are looking for new Workforce Management (WFM) Solutions allowing for complete and flexible management of these resources.

Especially the following factors are changing requirements in the workforce management area;

- Assure that the relevant resources are available at the moment they are required
- Cope with sudden changes in demand and original planning
- Making optimal use of both human resources , (scare, expensive) equipment and materials
- Increasing employee individualism and focus on work-life balance
- Compliancy with Labour and Union Laws

ICRON's WFM Solutions are based on the experience and proven technologies gained by Icron Technologies during the past 20 years in the areas of planning, optimization and execution. ICRON's unparalleled, distributed and component based planning and optimization technology allows for human resource optimization and control meeting exactly your organizations requirements.

Using the unique, but extensively proven, ICRON GSAMS modules, a solution is composed, covering all aspects of your organization's specific needs concerning -legal, -union, -customer, -company, -departmental, -employee and material oriented obligations and requirements.

## Business Environments

ICRON WFM Solution is applicable in a multitude of organizations where people and many other resources (equipment, materials, space, rooms, travel etc. etc.) need to be controlled including:

- Healthcare, Homecare (Thuiszorg)
- Industrial Services (Maintenance, Repair, Field Service)
- Professional Services (Security, Temp. Agencies, Cleaning, Consultancy, etc.)
- Aviation
- Air Traffic Control
- Car Body Repair
- Etc.

## Components

**FORECASTING** allows for, based on your organizations business orientation -commercial obligations, targets and / or expectations- , long term capacity requirements determination and optimization. You will be advised concerning requirements and availability of all key resources - being employees, equipment, materials etc – you

## Rooster planning (personeel)

defined, taking into account on one side the products or services your organization sells, or expects to sell, and on the other side the constraints applicable (legal, union and company directives etc.).

**DEMAND PLANNING** allows for medium and short term resource requirements calculation and optimization based on your ongoing commercial business obligations. Optimal shift and/or task arrangements are calculated taking into account again the applicable constraints, like your organization's business hours and shift and/or task lengths etc. Eventual required equipment or material is reported and shortages are reported.

**ROSTERING/PLANNING** allows for the medium to short term optimal allocation of employees to specific shifts or tasks, taking into account again the legal and union directives, but also - certifications and/or skills, - both the employee and/or customer obligations and preferences (positive or negative), -travel distances etc. Violating any preference or legal labour rules is on-line recognized and visualized.

**MAINTENANCE/DISPATCHING** allows for maintenance of the released planned rosters or Schedules. The schedules are updated at any time changes are occurring. This can be employee unavailability's due to holiday or illness etc., changed working times, or job or task unavailability's or re-arrangements due to changes in obligations. Again any change is verified against the given constraints. Total working time, overtime (plus/min hours), shifts performed etc. is counted to enable fair and balanced allocation and the time and attendance reporting to any financial system

**WEB COMMUNICATION** allows for on-line intra- and/or internet presentation and reporting of shifts and tasks. On-line real-time progress reporting will allow management to follow up on ongoing activities and react on any unexpected disturbances in employee activities to be performed.

### Functionality

The full 'Plan-Do-Check-Act' cycle is supported by ICRON HLS. It is applicable for straightforward single site organizations up to complex, matrix oriented, multi site organisations.

### Long Term Planning

- Optimize capacity available versus demand requirements and vice versa.
- Seasonal & Cyclic (including holiday periods) capacity requirements
- Optimal shift generation based on company policies and requirements
- Parameterized Scenario optimization

### Planning/Rostering

- Employee availabilities/un-availabilities
- Vacation planning
- Employee characteristics & preferences
- Employee skills, certifications & allowances
- Customer characteristics & preferences
- Employee-Customer characteristics & preferences
- Travel time minimization

## Rooster planning (personeel)

- Governmental, Union & Company labour rules verification
- Equipment, material & Kit planning
- Generate optimal rosters/schedules
- Generate optimal task assignments
- Shift balancing
- Self rostering (Shift bidding)
- Roster Release procedure and export (Outlook)

### Roster Maintenance/Dispatching

- Employee unavailability registration
- Task/Shift unavailability registration
- Assign open shifts/tasks based on best fit employee
- Assign 'free' employees based on best fit task
- Employee borrowing
- Flex pool /Flex workers assignment
- Shift/Task trading according company rules
- Shift/Task characteristics/length maintenance
- Detailed change history logging
- On-line Legal, Union & Company labour rule verification and visualization
- Working time/absenteeism reporting
- Task / Shift completion
- Overtime calculation (Union/Company) dependant
- Cost calculation
- Export to HRM system

### Reporting

- Roster printing
- Management reporting
- KPI dashboards
- All reporting available via user and content secured web publishing.

More information at [www.icrontech.com](http://www.icrontech.com)