

## Klantcase | Infranea: 'Hoe kunnen we de kernkwaliteit van onze organisatie beter tot haar recht laten komen?'



*Je hebt een bedrijf met jonge, goed opgeleide en enthousiaste technisch specialisten. Er zijn genoeg opdrachten voor deze medewerkers om hele teams bij opdrachtgevers aan de slag te laten gaan. Het bedrijf groeit en bloeit. Beter kun je niet wensen, toch..?*

*Ook al lijkt alles voor de wind te gaan, er kunnen toch zaken spelen die de nodige aandacht behoeven. Specialisten die minder gewend zijn om behendig te communiceren met de klant; soms verlegen zijn en geen vragen durven stellen; te servicegericht om netjes "nee" te zeggen of duidelijk te maken dat het dan om meerwerk gaat? Of juist roepen waarom het allemaal niet kan en de klant het gewoon niet begrijpt? Frustratie bij je mensen, omdat de opdrachtgever stug is en niet wil luisteren naar hun goede ideeën?*

### Herken je dit ook?

Lees dan meer over het verhaal van Infranea, een jonge, ambitieuze groeiende organisatie op het gebied van digital engineering en infraprojecten.

### Achtergrond van de opdrachtgever Infranea:

Infranea is ambitieuze, jonge en groeiende organisatie, gericht op digital engineering op infraprojecten. Hun werkgebied omvat alle denkbare digitale mogelijkheden om infraprojecten beter te laten verlopen. Denk aan grote snelwegen, tunnels, sluizen etc.. Kortom grote, complexe projecten met veel stakeholders. De mensen zijn de belangrijkste 'asset' van Infranea; zij leggen namelijk het fundament voor het succes van hun opdrachtgevers.

Het bedrijf, met een Belgisch – Nederlandse oorsprong heeft een open en sterk op leren en innovatie gerichte cultuur. De medewerkers hebben vrijwel allemaal een technische achtergrond op HBO of WO niveau. De sfeer is informeel en er heerst een sterk 'wij'-gevoel. Hierdoor weten zij zelfs in een moeilijke arbeidsmarkt nieuwe medewerkers te vinden en te verbinden.

In 2019 werd gaandeweg duidelijk dat succes in de functie van de medewerkers, niet alleen afhankelijk is van de voortdurende ontwikkeling op vakinhoudelijk gebied, maar ook van de ontwikkeling van 'soft skills'.

Medewerkers van Infranea werken vaak in projectteams bij de opdrachtgever en met andere externe partijen. Dit vraagt om heldere communicatie, overtuigingskracht en de juiste *tone of voice*. Om er zo voor te zorgen dat de medewerkers zowel in gesprekken als vergaderingen als expert worden gezien en in staat zijn om de vernieuwende aanpak over de Bühne te brengen.



## Aanpak van Kijk op Zaken; Persoonlijk Leiderschap

De Kijk op Zaken training “Persoonlijk Leiderschap” heeft nu een vaste plek gekregen in het onboarding traject van alle nieuwe medewerkers (ook de meer ervaren) in Nederland en België van Infranea. Deze training bestaat uit vijf modules van een dagdeel. Daarin wordt gewerkt met groepen van ca. 10-12 deelnemers begeleid door twee trainers die de groep meenemen in een proces van persoonlijk leiderschap. De hele opzet is gericht op het toepassen van vaardigheden in de dagelijkse werkpraktijk van de specialisten en op de cultuur van een lerende organisatie.

De training maakt je bewust van:

- je eigen drijfveren en je verbinding met de organisatie.
- je eigen persoonlijkheid en overtuigingen.
- hoe je de samenwerking kunt verbeteren.
- hoe je dingen effectief aanpakt.

Dit doen we door:

- communicatie methoden oefenen die toegespitst zijn op de dagelijkse praktijk van de engineers.
- het delen van inzichten uit moderne management theorieën die aansluiten op deze tijd (Sinek, Brown, Dweck).
- veel persoonlijke begeleiding en feedback.
- korte tussentijdse individuele coaching gesprekken met deelnemers.



**Michel Dekker** (lid van het management team en opdrachtgever) en over het effect van de trainingen in de dagelijkse praktijk:

Het leuke is dat na de training je bij de collega's technieken die zijn geleerd herkent in gesprekken of meetings met klanten. Deze kleine verbeteringen zijn van onschatbare waarde voor de collega zelf en voor Infranea. Zo zien we in de praktijk terug dat:

- Deelnemers zich beter 'wapenen' tegen moeilijke gesprekken. Op een gepaste manier durven ze meer de spreekwoordelijke aapjes op de schouder te managen.
- Vooral als je als schoolverlater op projecten komt, is het moeilijk de juiste balans te vinden tussen je inzetten voor de belangen van jouw opdrachtgever en op te komen voor de belangen van jouw organisatie en je persoonlijke belangen. De training geeft aandacht aan het juist profileren.
- Ook de commerciële kant wordt behandeld. Hoe maak je overwerk en meerwerk bespreekbaar en hoe kom je tot overeenstemming met de opdrachtgever over oplossingen voor capaciteitsproblemen?



- In de training wordt ook geoefend met communicatie methoden. Hoe je bijv. op de juiste manier vragen stelt en hoe je jezelf opstelt binnen een projectteam op een manier die past bij Infranea.
- Het zit in het DNA van Infranea om altijd op zoek te blijven naar slimmer, beter en efficiënter te presteren. Cobi van Velzen en Nicolai Schiettekatte van Kijk op Zaken helpen onze mensen met het ontwikkelen van soft skills wat bijdraagt aan de vakvolwassenheid van onze medewerkers.
- Het mooie is dat deze training tot stand is gekomen door met Cobi en Nicolai vooraf te inventariseren waar de behoeftes liggen om vervolgens een op maat training voor Infranea te ontwikkelen. De flexibiliteit en betrokkenheid bij onze organisatie maakt Kijk op Zaken vrij uniek in de markt.



**Jur Fijen** (Design & BIM Engineer) vertelt als deelnemer hoe hij de training heeft ervaren en wat voor hem persoonlijk de belangrijkste take-away was.

- Ik heb **de sfeer** tijdens de training zeer prettig ervaren, met een juiste balans. Ondanks de diverse behoeftes van de deelnemers, was er voor iedereen **voldoende ruimte op de eigen ontwikkeling**, voortbouwend op onze praktijkervaring en kennis uit eerdere trainingen.
- Voor mij was een highlight **het oefenen met lastige gesprekken**, die zich in de praktijk kunnen voordoen met leidinggevendenden of opdrachtgevers. Na de training stond ik daardoor al duidelijk zekerder in een discussie met een opdrachtgever. Daarnaast heb ik geleerd dat het prima is **deels organisch en deels actief** te leren, zoals ook in de training. Waardoor ik minder geforceerd bezig was mijn ontwikkeling.
- **Ik ben ervan overtuigd dat de bijgebrachte principes mij in de toekomst blijvend verder zullen helpen om bewust te kiezen voor actieve en organische ontwikkeling.** Natuurlijk ben ik nooit uitgeleerd en zal ik in de toekomst trainingen blijven volgen. Voor zaken m.b.t. persoonlijke ontwikkeling en soft skills kom ik graag terug bij Kijk op Zaken.

**Ook Kijk op Zaken zelf ziet effect:** meer rust en lef.

Het viel ons op dat het vaak moeilijk was voor medewerkers om vragen te stellen in het team of aan de opdrachtgever. De druk van “de expert” zijn, maakte dat lastig. Ook zagen we frustratie, omdat hun expertise en technieken zulke grote voordelen bieden, die vaak nog niet helemaal worden gezien door de opdrachtgever zelf. Door veel met gesprekken te oefenen en vooral het belang van de emotionele kant van de mens te laten zien (eerst de ander begrijpen, dan begrepen worden) kwam er meer rust en zie je de medewerkers in de loop van de training groeien in eigenwaarde en lef om de samenwerking anders vorm te geven met de omgeving. Ook maken ze bewustere keuzes in communicatie, maar ook op het gebied van hun eigen loopbaan. Prachtig om dit te zien en daar een stimulerende factor in te mogen zijn.



**KIJK OP ZAKEN**

TALENT VINDEN, VERBINDEN EN ONTWIKKELEN