

Referentieverhaal

Martijn Cruyff Teamleider, ING

De heer Cruyff is sinds april 2006 teamleider bij ING. Dagelijks geeft hij leiding aan zo'n 25 ICT professionals. Martijn Cruyff is een echte 'People Manager'. Hij hecht dan ook veel waarde aan het 'persoonlijke zaken doen', zo ook met zijn leveranciers.

Foto: Martijn Cruyff (links) en Jouk Pols (rechts).

Persoonlijk zaken doen

"Naarmate werk creatiever en autonomer wordt, wordt de behoefte groter om de achtergrond van mensen die je inhuurt beter te kennen. Dit geldt ook voor leveranciers waarmee je zaken doet. Pas als je elkaar echt goed kent en regelmatig persoonlijk contact met elkaar hebt, weet je waar je de ander echt mee kunt helpen.

"Martijn Cruyff hecht veel waarde aan de soft skills van zijn medewerkers. "Naast technische kennis is het minstens zo belangrijk dat iemand goed in het team past, zeker als het gaat om een langere periode van samenwerken. Dagelijks zet ik mij in om mijn medewerkers naar een hoger niveau te tillen. Naast de werkoverleggen vinden er coaching gesprekken plaats. Tijdens deze sessies worden de competenties van een medewerker besproken en hoe iemand deze verder kan ontwikkelen. Op basis hiervan kan iemand vervolgens specifiek worden gecoacht."

Top Prioriteiten

"Eén van mijn belangrijkste prioriteiten ligt op het gebied van de tevredenheid en betrokkenheid van mijn medewerkers." Jaarlijks wordt er binnen heel ING een tevredenheidscan

afgenomen. Hierin kunnen werknemers aangeven hoe tevreden/ontevreden zij over bepaalde zaken zijn. "Belangrijk is wat je met de uitkomsten van dit onderzoek doet. Dit jaar gaf het onderzoek opnieuw een aantal zaken aan die een nadelige invloed hebben op de betrokkenheid van de medewerkers. Hierop gaan we in 2010 gericht actie ondernemen."

Andere prioriteiten waar Martijn dagelijks mee te maken krijgt zijn enerzijds de lifecycle van diensten die hij en zijn team leveren. Dit heeft met name betrekking op het invoeren van nieuwe infrastructuur componenten en het onderhouden en uitfasen van de bestaande infrastructuur. Anderzijds is hij bezig met de beschrijving van rolverdelingen en de relaties met teams van collega's. "Belangrijk is om te achterhalen waar we precies zitten in een proces, zeker in een omgeving die regelmatig aan reorganisaties

onderhevig is. Wie is waar verantwoordelijk voor? En hoe kunnen we processen meetbaar maken? Door dit inzichtelijk te maken kunnen we onze dienstverlening verder optimaliseren en verbeteren."

Ondernemerschap & Geluk

Binnen ING en binnen het team van Martijn Cruyff is er volop de mogelijkheid voor ondernemerschap. "We proberen dit zoveel mogelijk te stimuleren, maar iedereen geeft hier zijn eigen invulling aan. Mensen in het algemeen proberen soms iets te bereiken dat maar niet wil lukken. Mensen raken hierdoor gefrustreerd en worden ongelukkig. Binnen de coaching van mijn team probeer ik te achterhalen of het doel dat men wil bereiken wel echt hetgeen is waar men zich verbonden aan voelt, of dat er een andere achterliggende doelstelling is waar men meer behoefte aan heeft. Pas als deze gedachte helder is kan men een doel bereiken en zijn succes en geluk vergroten."