



# ICT met oog voor het menselijke aspect

➤ **De picknicktafel staat uitnodigend voor de deur van DRICT in Dussen. Het ICT-bedrijf heeft vorig jaar zijn intrek genomen in het hoekpand vlak langs de N283 in Dussen. Gevestigd in deze nieuwe zichtlocatie kunnen Gerard de Ruiter, Tim Steeman en Stan Hoeke verder werken aan de bekendheid van hun onderneming. Daarom ook deze kennismaking in Bedrijvig Altena.**

De ontvangst in Dussen is uiterst hartelijk. Gerard de Ruiter, algemeen directeur en de naamgever van DRICT (De Ruiter ICT) loopt voorop naar de lichte vergaderruimte, waar we toch maar voor kiezen, ondanks dat de picknicktafel buiten lokt tijdens deze mooie zomerdag. Tim Steeman, operationeel

directeur en Stan Hoeke, service en project manager en sinds kort mede-eigenaar, volgen ons op de voet. De fijne sfeer onderling is direct te merken. “Dat menselijke aspect vinden wij heel belangrijk”, vertelt Tim. “We hebben een heel hecht team en komen allemaal uit de regio. Volgens mij kan iedereen binnen 10 minuten hier op kantoor zijn.” “De meeste mensen komen bij ons via via binnen”, vult Gerard aan. “Je kent elkaar via sport, de kerk of je drinkt wel eens een biertje met elkaar op het zomerfeest.”

Hoewel het personeel uit de regio komt, richt het bedrijf zich op klanten uit heel Nederland. “Ons klantenbestand is heel breed, niet alleen qua locatie, maar ook qua branche. Er zijn wel een paar uitschieters. We hebben bijvoorbeeld veel klanten in de automotive sector”, vertelt Tim. “Voor autobedrijven ontwikkelen wij specifieke software”,

vertelt Gerard, “we verzorgen daarbij de koppeling tussen de telefooncentrale en de garage software.” Tim: “Wij helpen autobedrijven om efficiënter te werken. Als iemand belt naar het autobedrijf, bijvoorbeeld voor het maken van een afspraak voor de APK, zie je meteen de klantgegevens in het scherm. Dan kun je direct de juiste informatie opvragen. Dat is één van onze taken: telefoonverkeer efficiënt sturen en bij de juiste mensen uit laten komen, zodat iemand meteen de relevante persoon aan de telefoon krijgt. En de persoon die belt, moet het gevoel hebben dat het natuurlijk gaat. Zonder zo’n keuzemenu, waar geen einde aan komt.”

Ook bij het klantcontact is de menselijke maat heel belangrijk. “Als één van onze klanten een probleem heeft, moet deze klant ervaren dat zijn probleem ook het probleem van onze ICT’er is. We realiseren ons hoe vervelend een verstoring voor een klant is. Ga maar na: een autobedrijf dat geen contact kan krijgen met de RDW voor een APK afmelding, dat heeft heel veel impact op zijn business. We ontzorgen onze klanten van A tot Z, door beheer, het verzorgen van hardware en het inregelen van de telefonie.” De mens staat daarbij altijd centraal, vindt Tim. “Je communiceert met mensen. Klanten hebben bij ons vaste contactpersonen. Je bent geen nummer, maar een klant. Wij zien er een gezicht bij.” Gerard: “Je hoort bij andere ICT-bedrijven wel eens, nadat je al iemand een tijd aan de telefoon hebt gehad: u moet even een ticket aanmaken. Daar slaan mensen negatief op aan. Het probleem dat is ontstaan, is er nu. Dus dat moet zo snel mogelijk opgepakt worden en opgelost. Hierin onderscheiden wij ons door zelf deze melding tijdens het klantcontact al aan te maken.” Tim, met een grote glimlach: “Wij zijn de computertovenaars, wij lossen het altijd wel op.”

DRICT legt de focus op service. Gerard: “Eigenlijk kunnen we alles aanpakken waar een stekker aan zit. Wij hebben naast ons ICT-bedrijf ook een eigen installatiebedrijf. Dus als een wifipunt of een meterkast aangepast moet worden, dan verzorgen we dat zelf. Dat scheelt tijd voor de klant. Er hoeft niet weer een ander bedrijf bij te komen.” Tim: “Het zijn twee op zichzelf staande bedrijven, maar ze versterken elkaar wel.” De ondernemende ICT-ers zoeken altijd naar raakvlakken om de klant beter van dienst te zijn. Dat werpt zijn vruchten af. Gerard: “We doen inmiddels grote projecten, bijvoorbeeld voor internationaal opererende retailers.”

De heren merken op dat er veel overnames zijn in de ICT-wereld. Dat heeft tot gevolg dat die bedrijven steeds groter worden, maar ook veel minder flexibel. Stan: “Die organisaties kunnen niet meer bijbenen wat er eigenlijk speelt. Als je dan belt met een probleem, kom je bij de ene locatie uit, waar niemand iets van jouw organisatie afweet.” Gerard: “Vaak zijn de culturen ook verschillend. Dat komt zo’n overname niet ten goede.” DRICT streeft er naar om groot te worden door (relatief) klein te blijven. Tim: “Wat ons onderscheidt is dat wij niet zo in hokjes denken. We bieden klantspecifieke oplossingen. Elk bedrijf heeft wel een bijzonder aandachtspunt. Denk maar aan een koppeling met een weegbrug bij een transportbedrijf. Een standaard pakket biedt dat niet aan. Je moet dan echt out of the box denken.” “Het bedrijfsproces is altijd



leidend”, vult Tim aan. “Het is maatwerk om alles werkend te krijgen, zodat de ICT nog meer van toegevoegde waarde kan zijn.”

Gerard is het bedrijf elf jaar geleden begonnen, samen met zijn broer. “Tim is er iets later bijgekomen”, vertelt Gerard. “Stan is in 2016 stage komen lopen. Hij is nu ook mede-eigenaar. Zijn rol is het bewaken van de support op technisch vlak. Tim heeft een operationele rol en ik ben technisch specialist. Of algemeen directeur met een technische twist.” Het werken bij DRICT brengt de heren zichtbaar plezier. Tim: “Wij zijn en werken graag met mensen met een passie voor dit vak, die je ook samen kunt delen. Mensen die ICT ademen.”



De Sluis 2a  
4271 CZ Dussen  
0183-745 123  
driect.nl

