

## SPECIALIST IN BEREIKBAARHEID EN DE MODERNE WERKPLEK:

# ‘Wij zijn een verlengstuk van de ondernemer, geen handboeien’



**M**et 26 medewerkers zorgt MaXXus ICT & Telecom ervoor dat ondernemers optimaal bereikbaar zijn en hun werk goed kunnen doen. Iedere dag weer. 24/7. Wij spraken directeur Ron Raaphorst en salesmanager Kees Asscheman over de ontwikkeling van MaXXus in hun vestiging vlakbij het Westland: aan Winkelhaak 77, op de scheidslijn tussen Rijswijk en Den Haag.

### Gewoon zichzelf

Ron en Kees kennen elkaar al meer dan 25 jaar, en dat is te merken. Waar de een stopt met praten, vult de ander hem aan. “We hebben samen al veel mooie dingen neergezet en plezier beleefd,” vertelt Ron. “Nog steeds stappen we elke dag vrolijk in de auto of op de fiets naar ons werk. Dat werkplezier is volgens mij een belangrijke succesfactor van

MaXXus. Een klant voelt haarfijn aan als je er eigenlijk geen zin in hebt en je er met de pet naar gooit.”

Kees: “Daar zullen ze ons dus nooit op betrappen! MaXXus ademt de sfeer van een warm familiebedrijf. Dat is in de IT-wereld, waar overnames aan de orde van de dag zijn, toch wel een unicum. Wij zijn gewoon onszelf gebreven zonder een centimeter passie of werkplezier in te leveren.”

### Derde generatie

Ron heeft het belang van communicatie met de papelel ingegoten gekregen: “Mijn vader had een telecombedrijf, dus rolde ik er bijna vanzelf in. Toen hij zijn bedrijf verkocht ben ik MaXXus gestart. Het leukste is dat ook de derde generatie Raaphorst de interesse deelt: ik leer het vak nu zelf aan mijn zoon! Inmiddels gaat mijn dochter zich met haar Master specialiseren richting AI en heb ik al een toekomstig balletje opgegooid richting MaXXus, dus je kunt ons met recht een familiebedrijf noemen.”

### Bedrijfsprocessen

Natuurlijk is er door de jaren heen veel veranderd in het vak. Kees: “Wij voeren andere gesprekken dan pakweg 15 jaar terug. Vroeger ging het voornamelijk over het aanleggen van vaste lijnen en het aantal telefoontoestellen. We hebben ruim op tijd de stap naar ICT gemaakt en nu denken we inhoudelijk mee over bedrijfsprocessen en welke telefoon- en online oplossingen daar het beste bij passen om tot een optimaal passende werkplek te komen.”

Ron: “Daarbij willen we juist een verlengstuk zijn van een ondernemer, niet de handboeien. Ons telefonieverleden heeft wel toegevoegde waarde vind ik. Wij waren altijd al gewend om eerst met de klant in gesprek te gaan en te vragen waar het knelt op het gebied van bereikbaarheid, om daarna de koppeling te maken met de techniek. Pure IT-bedrijven focussen zich meer op de techniek alleen.”

### MaXXus ZorgConnect

Kees: “Samen met onze samenwerkingspartners gaan we graag op zoek naar praktische oplossingen die het werk makkelijker maken en de bereikbaarheid verbeteren. Daarbij zetten we vaak AI in. Niet als doel, maar als hulpmiddel. Een mooi voorbeeld is MaXXus ZorgConnect, een oplossing voor eerstelijns zorgverleners zoals huisartsen en fysiotherapeuten. De grote hoeveelheid telefoontjes zorgden voor enorme werkdruk onder de assistentes. En patiënten baalden dat ze minstens 10 minuten in de wacht stonden, terwijl ze haast hadden. In nauwe samenwerking met Xelion, KPN, TimeWise en Aurora Innovation hebben we een concept ontwikkeld, waarmee de patiënt bijvoorbeeld zelf kan aangeven wanneer hij wil worden teruggebeld. De lange wachttijden zijn voorbij en de assistentes hebben meer rust in de tent. We krijgen hier heel enthousiaste reacties op. Zo kan AI de mens helpen, niet vervangen!”

Meer informatie: [maxxus.nl](https://maxxus.nl)

**MAXXUS**  
ICT & TELECOM