

# BESLIST

## WIJZER IN IT

**Welke IT-partner past bij jou?**

**symbis**

|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| <b>ZZP'er of klein IT-bedrijf</b><br>snel en flexibel                               | <b>Beheerpartij</b><br>houdt je systemen draaiend                                   | <b>Strategische IT-partner</b><br>kijkt vooruit met je                               |

**Van “brandjes blussen” naar IT die meegroeit met je ambities.**

# VOORWOORD

Met deze BeslistWIJZER in IT krijg je inzicht of je huidige IT-leverancier nog bij je past, hoe een overstap op de juiste manier verloopt en wat je van een strategische IT-partner mag verwachten. Dan ga je goed voorbereid een gesprek in.

Want een eventuele nieuwe IT-partner kies je zorgvuldig. Het moet passen, qua systemen en qua cultuur.

Kom je er na het lezen achter dat je goed zit? Top, niets veranderen. Denk je dat het beter kan? Dan gaan we graag het gesprek met je aan.

**Marien Karels**  
Algemeen Directeur



14

Typen IT-dienstverleners



34

IT-prijmodel



56

Overstappen in de praktijk - Hotbath

## COLOFON

**Dit is een uitgave van:** Symbis

**Hoofdredacteur:** Marco Krijgsman

**Vormgever en fotograaf:** Indirah Advocaat

**Redactieleden:** Albert-Jan van Barneveld,  
Boy Gorissen, Cees Verschoor, Indirah Advocaat,  
Jan Smit, Marien Karels en Petra Theunisse (Verloop)

**Contact:** [marketing@symbis.nl](mailto:marketing@symbis.nl)

**Drukkerij:** Verloop

**Op de cover:**

Adoptiespecialist Annelies Dekker - Bikker

Je organisatie groeit. Meer collega's, meer plannen, meer kansen. Maar je IT-omgeving, die altijd prima werkte, hapert steeds vaker.

Doe je IT naast je andere taken en herken je dit? Als de printer vastloopt of iemand z'n wachtwoord kwijt is, komen ze naar jou. Dat hoort erbij, denk je. Tot de helft van je dag opgaat aan IT-vragen en je to-dolijst niet kleiner wordt.

Ben je fulltime verantwoordelijk voor IT? Dan frustreert het je misschien dat je huidige leverancier alleen denkt aan vandaag. Ze geeft geen strategisch advies, geen proactieve tips. Terwijl jij wel een visie hebt op waar je naartoe wilt.

Voor jullie allebei geldt: brandjes blussen slokt veel van je tijd op. En stel je voor dat dit straks verleden tijd is.

In dit hoofdstuk lees je welke signalen laten zien dat je IT-leverancier niet meer past bij waar jij naartoe wilt.

*Cees werkt al ruim 15 jaar bij Symbis en kent de servicedesk van binnen en buiten. Ooit gestart op de technische dienst, groeide hij door naar de servicedesk en later naar zijn huidige rol als teamleider.*

*Wat hem drijft? Zorgen dat klanten snel, deskundig en prettig geholpen worden. Niet alleen door incidenten op te lossen, maar juist door patronen te herkennen, structurele verbeteringen door te voeren en een team te bouwen waarin kennis, korte lijnen en klantgerichtheid samenkomen.*

*"Niets is zo vervelend als je wilt werken en systemen die je in de steek laten. Juist dan verdien je snelle, deskundige hulp van iemand die met je meedenkt."*

*Buiten Symbis is Cees graag actief in de sportschool en creatief bezig met portret- en natuurfotografie. Die combinatie van energie, aandacht en oog voor detail neemt hij ook mee in zijn werk.*

**Cees Verschoor**  
Teamleider Servicedesk



# Welke zeven signalen moeten je alert maken?

Merk je dat IT meer tijd kost dan je lief is? Meldingen blijven liggen, systemen worden trager of collega's klagen dat ze niet goed kunnen werken. Dat zijn vaak signalen dat de IT-omgeving niet meer aansluit op wat je organisatie nodig heeft.

Hieronder vind je zeven signalen die je serieus moet nemen.

1. Je wacht te lang op support
2. Je merkt dat dezelfde incidenten telkens terugkeren
3. Je hoort weinig tot nooit iets nieuws
4. Je weet niet zeker of de beveiliging klopt
5. Je mist betrokkenheid
6. Je krijgt onduidelijke facturen of rapportages
7. Je twijfelt steeds vaker

## JE WACHT TE LANG OP SUPPORT

Je belt of mailt met een probleem en dan blijft het stil. Of er wordt pas dagen later gereageerd. Zeker als het om iets kleins gaat waarvan je denkt: Kan dit niet meteen opgelost worden?

## JE MERKT DAT DEZELFDE INCIDENTEN TELKENS TERUGKEREN

Je meldt voor de derde keer hetzelfde VPN-probleem. Je krijgt geen blijvende oplossing, dus ga je zelf zoeken. "Wat als ik de instellingen anders zet?" of "Misschien werkt een andere tool beter?" Als jij steeds vaker de ideeën aan-draagt en je IT-leverancier alleen doet wat ze moet doen heb je een uitvoerder in plaats van een sparringspartner.

## JE HOORT WEINIG TOT NOOIT IETS NIEUWS

Je organisatie groeit: meer mensen, meer plannen en meer complexiteit. Maar je IT blijft hetzelfde. Terwijl iedereen praat over bijvoorbeeld AI en automatisering, blijft jouw IT-leverancier stil. Je systemen draaien wel, maar je krijgt geen tips of verbeteringen die je werk makkelijker maken.

## JE WEET NIET ZEKER OF DE BEVEILIGING KLOPT

Weer een hack in het nieuws. Je vraagt je af: hoe zit dat bij ons? Wanneer is de back-up voor het laatst getest? Zijn alle systemen up-to-date? Voldoet onze security aan de eisen van een audit of ISO-check?

Als je die vragen stelt en alleen hoort: "Dat komt wel goed", geeft dat geen vertrouwen, je wilt het zeker weten. Want één fout kan dagenlang alles stilleggen.

*IT is een razend interessante branche. Geen dag is hetzelfde en elke week brengt nieuwe ontwikkelingen. Je moet ervan houden, maar voor Albert-Jan is dat precies wat het werk zo mooi maakt.*

*Hij werkt inmiddels bijna tien jaar bij Symbis. Wat hem al die jaren energie geeft, is het vertalen van nieuwe technieken naar oplossingen die relaties en collega's echt verder helpen. Niet vernieuwen om het vernieuwen, maar kijken hoe technologie meer ruimte, overzicht en werkplezier kan opleveren.*

*Daarnaast vindt Albert-Jan het belangrijk om met plezier te werken en trots te zijn op wat je samen doet. Symbis is volgens hem misschien een bescheiden club mensen, maar wel één met veel kennis, betrokkenheid en een hoog technisch niveau.*

*"We doen gave dingen. Het technische niveau van onze collega's is hoog en daarmee ook de impact die we samen kunnen maken."*

*Juist daar is hij trots op: dat Symbis met elkaar werkt aan oplossingen die niet alleen technisch kloppen, maar ook verschil maken voor de mensen die ermee werken.*

## JE MIST BETROKKENHEID

Het loopt stroef. Jij meldt storingen, maar ze lossen alleen het losse ticket op. Niemand kijkt naar de oorzaak of het bredere plaatje. Dan wordt het ineens stil. Geen klachten meer en geen telefoontjes. Jij denkt dat alles soepel verloopt, maar eigenlijk hebben je collega's het gewoon opgegeven. Ze zoeken hun eigen omweg, slaan bestanden lokaal op of accepteren trage systemen.

## JE KRIJGT ONDUIDELIJKE FACTUREN OF RAPPORTAGES

Facturen met vage omschrijvingen: zoals "10 uur support", maar waarvoor dan? Zonder uitleg weet niemand waar het budget blijft. Je wilt duidelijke informatie. Zodat je weet wat er is gedaan en waarvoor je betaalt.

Of je ziet veel cijfers in je rapportages, maar geen antwoord op de vraag die een auditor of verzekeraar stelt. Kun je aantonen dat security en continuïteit op orde zijn?

## JE TWIJFELT STEEDS VAKER

Twijfel sluimert al een tijd, net als de groeiende overtuiging dat dit niet meer past bij jouw organisatie. Steeds vaker denk je: dit moet anders. Tot je op een dag weet dat dit klopt en je geen andere keuze meer hebt.



Albert-Jan van Barneveld  
Technisch directeur

# Waarom stap je niet zomaar over?



*We zijn best lang bezig geweest voordat we de knoop doorhakten. Onze vorige leverancier deed z'n best en we hebben ze alle ruimte gegeven om op te schalen. Maar op een gegeven moment moet je eerlijk en zakelijk zijn. Past dit nog bij waar je naartoe wilt?*

*Is dit nog houdbaar? – Teunis Pruijsen, Finance Manager, Van Sillevoldt Rijst*

**J**e werkt al jaren samen. Je kent elkaar en het voelt vertrouwd. Je wilt niemand tekortdoen, dus geef je jouw leverancier nog een kans en daarna nog een. Ondertussen blijf je stilstaan en stapelen de storingen zich op. Toch is er nog een drempel: overstappen voelt als een sprong. Hoeveel tijd kost het? Blijven je collega's werken? Is de nieuwe partij wel beter?

Onze relatie Van Sillevoldt Rijst twijfelde anderhalf jaar. In die periode groeide het bedrijf door, maar de IT bleef achter. Uiteindelijk kozen ze toch voor een overstap. De overgang verliep soepel en achteraf gaven ze zelfs aan dat ze dit eerder hadden moeten doen.



*Je leest meer over de overstap van Van Sillevoldt Rijst in de verhalen van onze relaties – pagina 48*

# Wat gebeurt er als je te lang wacht?

Niets veranderen, de rust bewaren.  
Wachten met overstappen lijkt veilig, maar ondertussen gebeurt dit:

## RISICO OP STILSTAND

Een relatie kreeg te maken met ransomware. De vorige IT-leverancier probeerde het te verhelpen, maar de back-up bleek onbruikbaar. Drie dagen lang lag alles plat: geen orders, medewerkers thuis en alleen al bijna €50.000 omzetverlies.

## LANGZAME ACHTERUITGANG

Updates blijven uit, je systemen worden trager en data zit vast in verouderde structuren die niemand meer snapt. Je merkt het pas als het te laat is.

## JE CONCURRENTEN LOOPTEN UIT

Misschien merk je dat je concurrenten wel stappen zetten in IT, terwijl jij wacht op verbeteringen die maar uitblijven.

# Neem je regie of wacht je af?

Blijf je brandjes blussen tot het echt misgaat? Of pak je de regie terwijl alles nog draait?

Laat je loyaliteit een reden zijn om stil te staan? Of kies je voor een partner die meegroeit met jouw plannen, bijvoorbeeld een nieuw kantoor of een groter team?

## TIMING BEPAALT HET SUCCES

Overstappen tijdens een crisis is lastig. Dit doen terwijl alles nog draait, geeft rust en overzicht.

In het volgende hoofdstuk lees je meer over waar je op moeten letten bij het kiezen van de juiste IT-partner en hoe je overstapt zonder dat het een chaos wordt.

Past je IT-leverancier nog bij je?



# Twee vormen van overstappen



Doe jij IT erbij, naast je andere functie? Dan zoek je een IT-partner die alles overneemt: support, beheer en contact met leveranciers.

Ben jij fulltime IT-verantwoordelijke? Dan zoek je een IT-partner met een andere rol. Je zoekt versterking naast jezelf en je team: extra capaciteit voor security, Microsoft 365, projecten of rapportages. Jij houdt de regie.

Beide vormen lees je terug in dit hoofdstuk. Verderop, in de verhalen van onze relaties, zie je ze ook terug in de praktijk: bijvoorbeeld bij Van Sillevoldt Rijst en Flier Systems.

*Willem is sinds 1 oktober 2023 actief bij Symbis als accountmanager.*

*Zijn achtergrond ligt vooral in de IT, met daarnaast een uitstapje naar de horeca. Die combinatie past eigenlijk goed bij hoe hij werkt: inhoudelijk meedenken, goed luisteren en zorgen dat mensen zich prettig geholpen voelen.*

*Binnen Symbis richt Willem zich vooral op UC-oplossingen. Alles rondom internet, vaste en mobiele telefonie is voor hem bekend terrein. Hij helpt organisaties graag bij het vinden van oplossingen die passen bij hun wensen, processen en manier van werken.*

*"Een goede oplossing begint niet bij techniek, maar bij begrijpen hoe een organisatie werkt en wat mensen nodig hebben."*

*Komt Willem langs voor een oriënterend gesprek? Dan is de kans groot dat hij op de motor arriveert. Buiten zijn werk maakt hij graag mooie toertochten door Europa. Daarnaast heeft hij een grote passie voor eten en koken. Mensen laten genieten van een mooi bord eten vindt hij misschien wel net zo leuk als het opbouwen van een goede klantrelatie.*

Willem de Roode  
Accountmanager

**Persoonlijk betrokken**

# Welke soorten IT-dienstverleners zijn er?

## ZZP'ER OF KLEIN IT-BEDRIJF

Eén persoon of een klein team regelt veel en vaak ad hoc. Je krijgt laagdrempelige hulp, maar bent kwetsbaar bij ziekte of vakantie. Zodra je groeit, merk je dat IT erbij doen niet meer werkt.

### Goed als

- Je weinig werkplekken en eenvoudige systemen hebt
- Je snelle en flexibele hulp wilt

### Minder goed als

- Je organisatie groeit en IT belangrijker wordt
- Je altijd iemand beschikbaar wilt hebben

## BEHEERPARTIJ

Een beheerder houdt je systemen draaiend en reageert op storingen. Dit past goed als je voorspelbaar beheer en bereikbaarheid zoekt. Het is minder geschikt als je structurele groei of vernieuwing verwacht.

### Goed als:

- Je organisatie weinig verandert
- Je bereikbaarheid zoekt, maar strategisch meedenken geen noodzaak is

### Minder goed als:

- Storingen steeds terugkeren en je oorzaken wilt aanpakken
- Je groei- of vernieuwingsplannen hebt
- Je een partner zoekt die vooruitkijkt en je IT meeneemt in strategie

## STRATEGISCHE IT-PARTNER

Een strategische partner kijkt verder dan alleen het oplossen van storingen. Je krijgt een IT-roadmap die meegroeit met je ambities. Security, compliance en adoptie zijn aantoonbaar geregeld. Je hebt een sparringpartner die oorzaken aanpakt en samen met jou richting geeft aan digitale keuzes.

Ben je fulltime IT-verantwoordelijke?

Dan heet dit co-managed IT. Jij houdt hier de regie en je huurt specialistische kennis en capaciteit in waar dat nodig is.

### Goed als:

- Je organisatie snel groeit
- Je een meerjarige IT-roadmap en voorspelbare investeringen wilt
- Je een partner zoekt die patronen ziet en nieuwe mogelijkheden aandraagt
- Je MT of directie IT structureel wil meenemen in de koers
- Compliance en security aantoonbaar op orde moeten zijn (ISO, NIS2, audits)

### Minder goed als:

- Je organisatie weinig verandert en IT puur ondersteunend is
- Je alleen bereikbaarheid zoekt en een helpdesk die storingen oplost
- Je geen structureel overleg wil of strategisch wil sparren

# Welke meerwaarde heeft een strategische IT-partner?

Veel organisaties ontdekken pas later wat strategisch werken met IT oplevert.

Eerst draaide het om storingen oplossen, nu voer je gesprekken over je koers en de rol van IT.

Waar wil je heen? En wat regel je vandaag om straks niet vast te lopen?

## HOE VOORKOM JE DAT IT JE DAG ONDERBREEKT?

Je merkt dat storingen minder terugkomen. Je collega's werken prettiger en jij hoeft nauwelijks brandjes te blussen. Je weet wat er aankomt en wat het gaat kosten.

## SAMEN VOORUITKIJKEN

Een goede partner maakt jouw plannen tastbaar. Je krijgt een IT-plan dat past bij je ambities en je dagelijkse praktijk. Vernieuwing gebeurt stap voor stap, zodat je collega's gewoon kunnen doorwerken.

Je weet dat je technologie klopt, je voldoet aan de regels en je bouwt rustig aan een IT-omgeving die morgen nog steeds sterk staat.

## IEMAND OP LOCATIE

Fijn als er geregeld iemand langskomt. Je collega's hoeven niet te wachten op een ticket en jij hoort meteen welke signalen later problemen kunnen geven. Kleine dingen blijven hierdoor echt klein.

## HET VERSCHIL IN DE PRAKTIJK

Met een strategische partner merk je dat IT meegroeit in plaats van tegenwerkt. Je spreekt elkaar op vaste momenten, stelt plannen bij en kijkt samen vooruit.

*Jan werkt inmiddels ruim vijf jaar met veel plezier bij Symbis. Als commercieel directeur is zijn doel duidelijk: zorgen dat de samenwerking klopt, vanaf het eerste gesprek tot ver daarna.*

*In zijn rol houdt Jan overzicht, brengt hij de juiste mensen bij elkaar en jaagt hij zaken aan wanneer dat nodig is. Niet om harder te duwen, maar om beweging te houden en afspraken concreet te maken.*

*"Ik vind het belangrijk dat relaties en collega's het naar hun zin hebben. Dan ontstaat er vanzelf ruimte om samen verder te bouwen."*

*Wat Jan energie geeft, is de afwisseling. De ene dag zit hij bij een productiebedrijf, de andere dag bij een zorgorganisatie of transportbedrijf. Overal kijkt hij naar dezelfde vraag: wat speelt hier echt, en hoe kan Symbis daar waarde toevoegen?*

*Jan gedijt het best als er leven in de brouwerij is. Als er plannen ontstaan, mensen enthousiast worden en er iets in beweging komt, zit hij helemaal op zijn plek.*



*De een installeert je antivirus. De ander kijkt of je beveiligingsstrategie nog klopt bij de risico's die je loopt.*

*Veel organisaties merken dat IT pas versnelt als je samenwerkt met een partij die je organisatie en je markt begrijpt.*

Jan Smit  
Commercieel Directeur



# Wanneer past een strategische IT-partner bij jouw organisatie?

Voor je de overstap maakt, wil je weten of een strategische IT-partner bij je past. Hier lees je meer over de factoren waaraan je dit kunt toetsen.

## HOE GROOT IS JE ORGANISATIE?

Vanaf ongeveer vijftien werkplekken merk je dat je IT meer nodig heeft: SLA's, compliance en schaalbaarheid. Een strategische partner borgt dat voor je. Al is het geen harde grens. Een kleiner team met duidelijke groeiplannen heeft daar natuurlijk ook behoefte aan. Het zit hem vooral in de plannen voor de toekomst.

## HOE KIJK JE NAAR INVESTERINGEN IN IT?

Zie je IT als een kostenpost of als een hulpmiddel om verder te komen? Een goede IT-omgeving vraagt aandacht, onderhoud en dus een realistisch budget.

## HOE ZIE JE SAMENWERKING?

Een strategische IT-partner denkt mee over je groei en continuïteit. Het is een samenwerking. Dat betekent wel dat je er tijd in moet steken: regelmatig overleg, je plannen delen, meedenken over de koers.

## HOE SERIEUS NEEM JE IT-SECURITY?

Een veilige omgeving vraagt om duidelijke afspraken en consequent beleid. Zonder die basis kan geen enkele IT-partner jouw veiligheid garanderen.

## PAST HUN WERKWIJZE BIJ JULLIE?

IT draait niet alleen om techniek. Het gaat ook om hoe je samenwerkt. Je legt vast hoe dat precies in zijn werk gaat en wie je aanspreekpunten zijn, maar ook hoe de bereikbaarheid geregeld is en wat je van elkaar mag verwachten.

## WELKE (PARTNER)CERTIFICERINGEN HEBBEN ZE?

Check ISO-, producten- en dienstencertificeringen. Dat geeft je zekerheid over dataveiligheid, kennis en directe lijnen met leveranciers. Ook als je niet aan alle criteria voldoet, kan een strategische IT-partner goed bij jou passen. Gewoon omdat de klik er is. Uiteindelijk telt het totaalplaatje.

## WAAROM EERLIJKHEID JE LATER VEEL GEDOE BESPAART

Het is verstandig om vooraf te bespreken of er een match is. Je verkleint hiermee de kans dat verwachtingen en realiteit later uiteenlopen. Een partij die merkt dat er geen goede klik is, moet dat durven zeggen en je doorverwijzen naar een betere match.



# Checklist

## Gesprek met een strategische IT-partner

Loop deze vragen eens langs als je met een IT-partij in gesprek bent:

- Vragen ze naar je bedrijfsdoelen in plaats van alleen naar je storingen?
- Vragen ze wat jij zelf al aan IT regelt en stemmen ze hun rol daarop af?
- Kijken ze naar patronen en oorzaken in je IT-problemen of lossen ze alleen losse tickets op?
- Hebben ze het over de komende jaren en wat je nu moet doen om straks voor te lopen?
- Willen ze meedenken over keuzes in jouw branche en jouw situatie, of schuiven ze alleen offertes over de tafel?
- Staan ze ook op de werkvloer, om kleine dingen direct op te lossen en signalen op te pikken?
- Hebben ze de kennis en de mensen in huis voor zaken als cloud, security en adoptie?
- Is er een duidelijk escalatiepad afgesproken als iets vastloopt?
- Hoe is support buiten werktijden geregeld?
- Hebben ze een framework hoe ze je IT-security waarborgen?  
Bijvoorbeeld: Identificeren - Beschermen - Detecteren - Reageren - Herstellen

Er is geen harde grens, maar een vuistregel helpt: beantwoord je vier of meer vragen met nee? Dan reageert je huidige partij vooral op storingen, zonder vooruit te kijken. Dat is een goed moment om het gesprek aan te gaan.



# Hoe voorkom je zeven veelvoorkomende valkuilen bij een overstap?

Een overstap is meer dan alleen een goed plan. Een nieuwe IT-partner kijkt kritisch naar je omgeving en legt waarschijnlijk zaken bloot die aandacht vragen. Dat hoort erbij en dat is ook je doel als het goed is. Onderweg ontstaan soms onverwachte hobbels.

Dit zijn de zeven valkuilen die wij het vaakst zien en hoe jij ze voorkomt.

## 1. GEEN COMPLEET OVERZICHT

Je denkt alles op een rij te hebben. Tot die oude tool toch nog cruciaal blijkt. Check of je inventarisatie echt compleet is en neem ook back-ups mee in je controle: zijn ze volledig en bruikbaar?

## 2. VERBORGEN AFHANKELIJKHEDEN

Systemen lijken los te staan, maar zitten 'onder water' toch aan elkaar vast. Breng dus ook al je koppelingen in kaart.

## 3. GEBREKKIGE DOCUMENTATIE

Documentatie van je oude leverancier is vaak incompleet of verouderd. Doe een grondige check en vraag ook je collega's naar ontbrekende informatie of vergeten instellingen.

## Hoe voorkom je dat je overstap vertraging oplevert?

Een goede IT-partner wijst je vooraf op de risico's. Een paar uur voorbereidingsoverleg, bespaart je dagen vol herstelwerk.

Ook houden ze rekening met jouw type organisatie. Een nieuwe relatie van ons, een productiebedrijf, stapte in het weekend over, waardoor 40 collega's maandagochtend direct konden doorwerken.

## 4. SLORDIGE FOUTEN

Een vergeten account of verkeerde instelling kost uren extra werk. Test vooraf of alle inloggegevens werken, controleer accounts, rechten en licenties.

## 5. ONDUIDELIJKE ROLVERDELING

Wie regelt wat? Spreek helder af wie accounts overzet, test en ondersteunt. Zorg voor één vast aanspreekpunt.

## 6. UITVAL DOOR VERKEERDE PLANNING

Midden op de werkdag migreren legt alles plat. Plan buiten piekuren, desnoods 's avonds of in het weekend en werk stap voor stap.

## 7. WEERSTAND BIJ JE COLLEGA'S

IT gaat ook over mensen. Soms hebben je collega's gewoon geen zin in verandering. Door een vertrouwd gezicht op de werkvloer krijgen ze sneller vertrouwen in de nieuwe IT.

# Wat regel jij en wat doet je nieuwe IT-partner?

Een overstap is geen kleinigheid en kan je vooraf de nodige zorgen geven. Een goed projectplan geeft jou rust en voorkomt verrassingen.

## 1. VOORBEREIDEN

Je start met het in kaart brengen van je IT-omgeving en welke afspraken er nog lopen bij je huidige leverancier.

Op basis daarvan ontstaat een plan waarin staat wat blijft, wat verandert en wie waarvoor verantwoordelijk is. Iedereen weet vooraf wat er wanneer gebeurt.

## 2. OVERGAAN

Je systemen, accounts en data worden overgezet. Een ervaren projectleider coördineert dit proces in overleg met jou en, indien nodig, je vorige leverancier.

Testmomenten en controles zorgen dat alles klopt voordat je live gaat. Tijdens de migratie kunnen collega's meestal gewoon doorwerken. Belangrijk is dat iedereen weet bij wie hij/zij terecht kan met vragen.

## 3. NAZORG

Na de livegang blijft de omgeving actief gemonitord. Meldingen worden direct opgepakt en kleine verbeteringen doorgevoerd.

Er is op vaste momenten een zogenaamde floorwalker aanwezig bij je op de werkvloer voor vragen. Dat versnelt de gewinning.

Annelies Dekker - Bikker  
Microsoft 365 Adoptiespecialist



Je bepaalt samen vooraf wat je zelf blijft doen en wat je overdraagt.

Doe je IT erbij? Dan neemt je nieuwe IT-partner de dagelijkse IT-zaken direct over: support, tickets, contact met leveranciers en het beheer van je infrastructuur.

Ben je fulltime IT-verantwoordelijke? Dan verdeel je die taken samen. Jij houdt bijvoorbeeld de regie en het eerstelijns contact. Je nieuwe partner vult aan op specialistische stukken, zoals security, Microsoft 365 of projecten.

Jij bepaalt wie intern betrokken is, hoe collega's worden geïnformeerd en welke keuzes worden gemaakt over planning en prioriteiten.

Alles ligt vast in een projectplan met één vaste projectleider als aanspreekpunt. Daarin staat precies wie wat doet en op welk moment.

## VALT ONS WERK STIL?

Dat is een logische zorg, maar in de praktijk valt het mee. Met een goede voorbereiding en testmomenten is de impact klein en werkt iedereen gewoon door. Meestal merken je collega's er nauwelijks iets van. Zaken met meer impact plannen we in overleg, bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend.

## IS HET VEEL EXTRA WERK VOOR MIJ?

Een overstap vraagt altijd inzet van beide kanten. Jij kent je organisatie het best, dus jouw input is nodig om de overstap goed te laten verlopen. Een goede IT-partner houdt die tijdsinspanning zo klein mogelijk. Die coördineert de overdracht, schakelt met je vorige leverancier en begeleidt de livegang stap voor stap.

## HOE INFORMEREN WE ONZE MENSEN?

Je collega's willen weten wat er verandert en waar ze terecht kunnen met vragen. Je krijgt kant-en-klare mailteksten, flyers en korte video's die helder uitleggen wat de overgang betekent en hoe eventuele nieuwe werkwijzen werken. Het is belangrijk dat iedereen zich betrokken voelt en goed wordt meegenomen. Maar overstappen is pas het begin.

## HOE ZORG JE ERVOOR DAT IT JE ORGANISATIE ELKE DAG VOORUIT BLIJFT HELPEN?

In het volgende hoofdstuk lees je hoe een strategische IT-partner dat aanpakt: van duidelijke contracten en transparante service tot IT die met je organisatie meebeweegt. IT die vandaag soepel werkt, morgen bij je financiële plannen past en overmorgen nog steeds betrouwbaar is.

*Francis werkt sinds 2024 bij Symbis en is sinds 2025 coördinator van het projectteam. Met 26 jaar ervaring in de IT kent hij zowel de technische kant als de dynamiek van projecten.*

*Hij begon ooit met werkplek- en serverimplementaties op locatie en groeide later door richting consultancy en projectmanagement. Die achtergrond helpt hem om wensen, techniek en planning goed bij elkaar te brengen.*

*"Ik bespreek graag samen met relaties wat er nodig is, zodat we van wensen en behoeften een goed plan kunnen maken."*

*In zijn vrije tijd is Francis graag in de tuin te vinden of bezig met een klusproject.*



*Hoe zorgvuldig je het ook voorbereidt, er zijn altijd onvoorziene zaken tijdens een overstap, maar onze verwachtingen zijn overtroffen.*

*We hebben geen moment stilgestaan in de fabriek en geen grote problemen gehad tijdens de hele migratie.*

*Sander van Vliet, IT-manager Van Sillevoldt Rijst*



Francis van der Hoeven  
Teamcoördinator Projecten

Je hebt onderzocht of je huidige IT-leverancier nog bij je past, je weet welke keuzes er zijn en hoe een overstap werkt.

Dan komt de vraag: hoe ziet het eruit als IT helemaal past bij je organisatie?

Geen vage beloftes, maar duidelijke afspraken zwart op wit. Je belt voor support en krijgt direct iemand aan de lijn die je kent. Je contract groeit mee met je organisatie. Je IT werkt vandaag, en sluit ook morgen nog bij je aan. Je weet precies waarvoor je betaalt en komt niet voor verrassingen te staan.

Zo hoort IT te werken: betrouwbaar, veilig, helder en afgestemd op wat jouw organisatie nodig heeft.

*Theo en Johan werken als IT-consultant bij Symbis. Theo is al sinds 2002 onderdeel van het team en brengt jarenlange ervaring mee in grotere netwerken, datacenters en complexe IT-omgevingen. Johan werkt met uiteenlopende IT-omgevingen, van klassieke client-serveromgevingen tot moderne cloudoplossingen binnen Microsoft 365.*

*Wat hen drijft? Techniek zo toepassen dat organisaties er echt beter van gaan werken. Niet vernieuwen om het vernieuwen, maar zorgvuldig kijken naar wat er past bij de omgeving, de mensen en de manier van werken. Theo doet dat met de ervaring van iemand die de ontwikkeling van IT van dichtbij heeft meegemaakt. Johan brengt daar een frisse blik op Microsoft 365, identiteit en security bij.*

*"Je wilt uiteindelijk altijd techniek toepassen om het werken beter en makkelijker te maken voor onze relaties."*

*Samen laten Theo en Johan mooi zien waar consultancy bij Symbis om draait: technische kennis combineren met korte lijnen, aandacht voor de relatie en oplossingen die in de praktijk kloppen.*

Theo de Looft (links) en Johan de Bruijn (rechts)  
IT-Consultants





*Open en transparant met elkaar communiceren en zorgen dat er heldere verwachtingen over en weer zijn. De kracht is flexibiliteit. Wat je zelf wil doen, moet altijd bespreekbaar zijn, mits goed geborgd*

*Jan Smit – commercieel directeur*

## Ons contract bestaat uit drie delen

### SERVICE LEVEL AGREEMENT

Meetbare afspraken die we samen volgen.

### DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES

De praktische afspraken over hoe we samenwerken.

### BEHEERDE IT-DIENSTEN

Alles wat we voor je beheren, zodat jij weet wat onder je maandbedrag valt.

**Marco Krijgsman en Jan Smit**  
Marketeer en Commercieel Directeur

# Waarom mag je IT-contract in de kast blijven liggen?

Stel je voor: je hoeft je SLA niet meer op te zoeken. Niet omdat je hem vergeet, maar omdat alles loopt zoals je had afgesproken. In het kwartaaloverleg hoor je geen onverwachte dingen, want de rapportages laten precies zien wat goed gaat en waar je op moet letten.

Bij ons is dat geen toeval. Iedere relatie heeft vaste aanspreekpunten, kwartaalrapportages en evaluaties waarin we open bespreken wat goed gaat en wat beter kan. Loopt iets niet zoals verwacht? Dan zeggen we dat eerlijk. Het contract blijft in de kast liggen, omdat de samenwerking klopt.

## AFSPRAKEN DIE WERKEN

“Binnen 2 uur opgelost” klinkt mooi. Totdat blijkt dat dit alleen geldt tijdens kantooruren of voor problemen op afstand. Daar heb je niets aan als de productie vrijdagavond stilvalt of je mail maandagochtend niet start.

We spreken vooraf af wie wat doet, wanneer en hoe we je op de hoogte houden. Loopt iets anders dan gepland? Dan hoor je dat direct van ons, met een duidelijk plan voor de volgende stap. Dat geeft rust, ook als er iets misgaat.

## WEET JIJ WAT ER IN JE IT-CONTRACT STAAT?

Een goed contract vertelt je precies wie waarvoor verantwoordelijk is, zodat je niet hoeft te gissen en je directie weet dat alles geregeld is.

## MEEBEWEGEN MET JE ORGANISATIE

Groeit je organisatie of komt er een nieuwe locatie bij? Dan beweegt je contract mee. Jij kiest wat je zelf doet en wat je uitbesteedt. Zolang het maar duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en hoe je elkaar aanvult.

Die flexibiliteit zit in onze afspraken. Gaat je organisatie een andere kant op, dan passen we het beheer aan. Je contract blijft altijd kloppen met de praktijk.

# Hoe ziet jouw IT-support eruit?



*Op Hemelvaartsdag had een zorgorganisatie geen toegang meer tot medicatie-systemen en bestanden. Dit moment viel buiten het contract, maar daar keken we niet naar. We schakelden direct, zodat alles diezelfde dag weer draaide.*

*Boy Gorissen, Teamcoördinator Servicedesk*

## DIRECTE SUPPORT

Je belt omdat iets platligt. Je collega's kunnen niet verder en jij wilt direct hulp. Je krijgt iemand aan de lijn die je kent en meteen voor je aan de slag gaat.

Bij ons pakt de servicedesk meldingen op zodra ze binnenkomen. Geen wachtrijen of anonieme tickets, maar direct contact met iemand die jouw omgeving kent.

## OOK BUITEN KANTOORUREN

Storingen wachten niet tot maandag, dus wij ook niet. Urgente problemen die 's avonds of in het weekend ontstaan, pakken we op alsof het een werkdag is.

## DE PARADOX: GOEDE HULP GEEFT MEER MELDINGEN

Als collega's merken dat hun vragen direct worden opgepakt, melden ze sneller wat er speelt. Dan lijkt het alsof het aantal meldingen stijgt, maar het laat juist zien dat mensen vertrouwen hebben in de support. Wij zien dit bij veel organisaties gebeuren zodra meldingen snel en persoonlijk worden behandeld.

## PERSOONLIJK CONTACT IN SUPPORT

Bij goede support hoef je niet steeds opnieuw uit te leggen wie je bent of wat er speelt. Onze servicedeskmedewerkers kennen jou en je collega's en denken direct mee.

Heb je een complexe IT-omgeving? Dan werk je met een vast klantteam dat jouw systemen kent en weet welke onderdelen kritiek zijn. Dat team vult elkaar aan en neemt elkaars werk moeiteloos over.

# Hoe groeit je IT mee met je organisatie?



*IT-adoptie vraagt om aandacht op organisatieniveau en op de werkvloer. Een plan is belangrijk, maar de kracht zit vaak in iets kleins: gewoon even luisteren naar wat er speelt.*

*Albert-Jan, Technisch Directeur*

Je organisatie verandert. Er komen nieuwe collega's bij of jullie gaan anders werken. Jij wilt dat alles blijft draaien. Bij ons groeit IT mee met jouw tempo. We denken vooruit, zodat uitbreidingen of veranderingen geen verrassing zijn.

## SCHAALBAAR EN WENDBAAR

Krijg je er vijf collega's bij? Dan staan er vijf extra werkplekken klaar. Gaat er iemand weg, dan schaal je net zo makkelijk weer terug. We houden licenties, accounts en hardware actueel, zodat je alleen betaalt wat je gebruikt.

## AANSLUITEN BIJ JE MANIER VAN WERKEN

IT hoort bij jou en je collega's, niet andersom. In de zorg voer je nieuwe systemen stap voor stap in. In een commercieel team mag het vaak sneller. We stemmen het tempo af op jouw organisatie, zodat iedereen zich daar comfortabel bij voelt.

## MENSEN MEENEMEN

Nieuwe technologie heeft pas zin als je collega's ermee werken. Daarom hoort begeleiding standaard bij elke verandering: uitleg, ondersteuning en drempels wegnemen. IT hoort het werk makkelijker te maken.

## DICHTBIJ EN BETROKKEN

IT die meegroeit betekent ook dat je altijd iemand kunt bellen die je kent. Je vaste contactpersoon komt regelmatig langs, hoort wat er speelt en stuurt bij als dat nodig is.

# Wat zorgt ervoor dat jouw IT bij je blijft passen?

Stel: je kiest vandaag een IT-oplossing die je over twee jaar nog steeds vooruit helpt. Omdat de basis klopt. Wat dat betekent, verschilt per organisatie. Voor de één zijn dat stabiele systemen, voor de ander juist de vrijheid om snel uit te breiden. Wij helpen je vooruitkijken, zodat je klaar bent voor de volgende stap.

## VOORUITDENKEN MET EEN ROADMAP

We stellen samen een roadmap op waarin je ziet wat er aan komt. Stel dat over een jaar de garantie van je server afloopt, dan beginnen we nu al met het verplaatsen van applicaties naar de cloud en het klaarzetten van de rechtenstructuur in SharePoint. Zodat je straks klaar bent om de servers uit te schakelen, zonder stress of spoed.

## TOETSEN EN BIJSTUREN

We kijken steeds opnieuw of jouw aanpak nog passend is? Je investeert geen geld of tijd aan iets dat je later niet meer gebruikt. Je houdt ruimte om bij te sturen.

## SLIM MET NIEUWE TECHNOLOGIE

Nieuwe tools leveren pas iets op als ze bij je organisatie passen. Vraag je dus altijd af: werkt dit voor ons? Hiermee voorkom je dat je IT-omgeving onnodig complex wordt. Soms betekent dat bewust iets niet doen, ook als het populair is.

## AI VRAAGT OM RECHTEN EN AFSPRAKEN VOORAF

Copilot en andere AI-tools werken pas veilig als je rechten en data kloppen. Staat een map nu te breed open? Dan vindt Copilot bestanden die niet voor iedereen bedoeld zijn.

Spreek daarom vooraf een paar basisregels af:

- Welke AI-tools medewerkers mogen gebruiken;
- Welke data ze nooit in publieke AI-tools invoeren;
- Wie vragen beantwoordt als iets onduidelijk blijft.

Zonder die afspraken ontstaat een wildgroei aan losse AI-tools, net als eerder gebeurde met apps en persoonlijke cloudopslag. AI maakt oude problemen eerder zichtbaar: rechten die niet kloppen, data zonder eigenaar, processen zonder controle.

## EEN PARTNER DIE BIJBLIJFT

Je hebt iemand nodig die de ontwikkelingen volgt en ervaring in de praktijk opdoet. Wij testen nieuwe toepassingen eerst zelf, zodat jij zeker weet dat het werkt voordat je ermee aan de slag gaat.

## EERST DE BASIS OP ORDE

Een solide en veilige IT-omgeving vormt het startpunt voor groei. Optimalisatie en vernieuwing volgen daarna. Met toekomstbestendige IT werken systemen samen, loggen collega's overal in en voeg je eenvoudig nieuwe tools toe. Dat geeft ruimte om processen te verbeteren en nieuwe diensten te ontwikkelen, zonder dat techniek je afremt.

IT die je organisatie iedere dag vooruit helpt

“

*De winst zit in de voorbereiding. In het leggen van een stevig fundament, in de juiste volgorde en in realistische keuzes. Dat zie je misschien niet meteen, maar daar pluk je later de vruchten van.*

*Jan Smit - commercieel directeur*

Jonathan van Namen  
Servicedesk Engineer



# Hoe weet je zeker waar je voor betaalt?

Krijg je weleens een IT-factuur en denk je: waar betaal ik eigenlijk voor? Dat gevoel hoort er niet bij. Bij ons zie je vooraf wat je krijgt en welk bedrag daarbij hoort.

Duidelijke afspraken, zonder verrassingen.

Ons prijsmodel bestaat uit twee onderdelen:

- Abonnementen als Microsoft 365, back-up, internet en (security)monitoring. Dit vormt de basis.
- Uren voor beheer, support, werkplekken en strategisch advies.

## WAT MAAKT IT DUURDER OF GOEDKOPER?

IT kosten volgen geen standaardformule. Iedere organisatie is anders. Het aantal gebruikers speelt daarin mee. Meer mensen betekent meestal meer vragen, tickets en dus meer werk. De één zet zwaarder in op beveiliging, de ander heeft meer hulp nodig bij dagelijks gebruik.

## WELK PRIJSMODEL GEEFT JOU RUST?

Betaal je per uur? Dan kan de factuur per maand flink schommelen. Kies je voor een vast maandbedrag, dan weet je precies waar je aan toe bent. Zeker als je groeit of vaker support nodig hebt, geeft dat rust en voorspelbaarheid.

## EERLIJK EN VOORSPELBAAR IT-BUDGET

In de rapportages zie je waar je voor betaalt: bijvoorbeeld 35 uur support, 5 nieuwe accounts en 2 security-optimalisaties. Rustige maanden laten budget over voor drukke periodes.

Verandert de behoefte structureel? Dan passen we samen het bedrag aan. Je budget blijft zo eerlijk en voorspelbaar.

In je contract staat duidelijk wat onder beheer valt en wat onder changes. Dat voorkomt discussies achteraf.

Snap je een factuur niet? Vraag het. Je hoort altijd te weten waar je voor betaalt.

## LASTIG TE VERGELIJKEN

Offertes vergelijken is lastig. De één noemt 'premium support', de ander 'gold service'. Wat krijg je concreet?

Een goede IT-partner werkt met duidelijke specificaties: welke beveiliging krijg je, hoe snel is support en hoeveel tijd kost implementatie? Dat maakt vergelijken eerlijk.

Let niet alleen op een lager uurtarief of totaalprijs. Minder uren betekent vaak minder aandacht, omdat er nu eenmaal een bepaalde tijd nodig is voor zaken. Vaak wordt dit pas zichtbaar bij problemen.

# Hoe voorkom je kosten die buiten je IT-budget vallen?

Je hebt je IT-kosten netjes gepland. Toch duiken er ineens facturen op waar je niet op rekende. Dat voelt niet goed. Met heldere afspraken en goed overzicht voorkom je dat soort verrassingen.

## MIS NIETS IN JE IT-OMGEVING

Vergeten software, oude licenties of gekoppelde systemen die nog ergens draaien, kosten onnodig geld. Maak daarom eerst een compleet overzicht en kijk hiervoor ook onder de motorkap. Wij helpen je om dat inzicht te krijgen en stellen de vragen die verborgen kosten zichtbaar maken.

## REKEN JEZELF NIET RIJK

Een server verplaatsen lijkt simpel, tot blijkt dat het meer tijd en werk vraagt. Een betrouwbare IT-partner erkent dat niet alles voorspelbaar is. Met een realistische inschatting weet je waar je aan toe bent. Spreek ook af wat er gebeurt als het project anders verloopt of de kosten afwijken van de planning.

## BLIJF IN GESPREK

Niets is zo vervelend als weken niets horen en dan een hogere factuur krijgen dan besproken. Plan daarom vaste momenten voor updates. Dan zie je direct hoeveel uren er al gebruikt zijn en wat er nog volgt.

## MAAK AFSPRAKEN OVER EXTRA WERK

Loopt iets uit door fouten of leermomenten van je IT-partner? Dan hoort dat niet op jouw rekening. Een betrouwbare partner staat voor zijn werk en leert van wat er beter kan.

## ZET ALLES ZWART OP WIT

Wat valt er precies onder beheer? En wat niet? Leg het duidelijk vast in je contract. Je voorkomt hiermee grijze gebieden en onnodige discussies.

IT die je organisatie iedere dag vooruit helpt

“

*We spreken met organisaties die denken dat hun IT een zes min scoort, maar na inventarisatie blijkt het een drieënhalf. Dan moet je flink investeren om het basisniveau op orde te krijgen.*

*Albert-Jan van Barneveld - Technisch directeur*

Mathijs van Pieterse  
Security Consultant



**Als het  
even niet gaat  
zoals verwacht**

In de voorgaande hoofdstukken heb je gelezen hoe we als strategische IT-partner werken. Dat betekent niet dat er bij ons nooit iets misgaat. We werken met mensen, systemen en veranderingen. Dus maken ook wij fouten of loopt er iets anders dan gepland.

Het verschil zit in wat je dan merkt: nemen we eigenaarschap, herstellen we eerst de rust en trekken we er lessen uit? Hieronder lees je hoe we dat aanpakken als de samenwerking niet helemaal loopt zoals jij had verwacht.

# Wat je van ons mag verwachten

**L**oopt er iets mis, dan verdwijnen we niet achter de mail. De accountmanager of teamleider belt. Eerst herstellen we jouw situatie zodat collega's weer kunnen werken. Daarna bespreken we impact op planning en kosten. Extra uren, extra meldingen, vertraging: we benoemen het en maken afspraken.

We zijn niet foutloos. Soms missen we iets in de inventarisatie. Soms gaat een wijziging te snel live. Soms zien we een patroon te laat. In die gevallen nemen we verantwoordelijkheid en passen we de aanpak aan.

We leggen signalen naast elkaar uit onboarding, beheer en overleggen. Komen dezelfde meldingen terug, dan kiezen we voor de oorzaak, niet voor eindeloos oplappen. Twijfel jij aan onze regie, dan onderzoeken we dat samen en scherpen we afspraken, contactlijnen en werkafspraken aan.

Indirah Advocaat  
Marketeer



# Hoe merk je dat we professioneel betrokken blijven?

Samenwerken gaat niet alleen over techniek, maar ook over luisteren, verantwoordelijkheid en overzicht. Daarom werken we waar mogelijk met een klein klantteam met vaste gezichten. Schuurt het met iemand, dan wisselen we. Dat geeft rust en bouwt vertrouwen.

Intern checken we patronen in meldingen en incidenten. Blijven tickets liggen of keren dezelfde vragen terug, dan zetten we dat op de agenda. We leggen de juiste data vast om patronen te zien.

Persoonlijk betrokken vraagt ook jouw regie. Jij stuurt leveranciers aan en houdt interne werkspraken scherp. Zonder dat raakt zelfs een goede IT-partner de aansluiting kwijt. Krijg je kritiek van een externe consultant, dan praten we daarover samen. Aan tafel, niet via aannames.

# Wat jij hebt aan onze fouten

Fouten voorkomen telt. Leren ook. We deden bij een relatie ooit te veel wijzigingen in korte tijd, met te veel mensen en zonder duidelijk aanspreekpunt. Zij verloren overzicht, wij zagen storingen en dubbel werk. Sindsdien werken we in dit soort trajecten met een vaste projectleider. Leren gaat ook over geld. Staat er een licentie te veel op een factuur en zien we dat vaker, dan grijpen we in.

In relatiegesprekken over kwaliteit horen we een duidelijk beeld: inhoud en samenwerking zijn bijna altijd redenen om te blijven. Dat maakt ons niet zelfgenoegzaam. Als iemand vraagt: "Is het erg als er een keer een relatie vertrekt?", is ons antwoord simpel: ja. Ieder vertrek telt. Dat past bij persoonlijk betrokken. Niet trots op foutloze rapporten, wel op relaties waarin fouten besproken worden, we ervan leren en met elkaar sterker verdergaan.



# De praktijk



Marco Krijgsman en Peter Huijzer  
Marketeer bij Symbis en CFO bij Hotbath

In eerdere hoofdstukken heb je gelezen waar je op moet letten bij een overstap, welke keuzes je hebt en welke waarde een strategische IT-partner, zoals Symbis heeft. Maar hoe gaat dat in de praktijk? In dit hoofdstuk lees je ervaringen van organisaties die de stap maakten.

Veel IT-verantwoordelijken twijfelden vooraf. Is dit het juiste moment? Wat als het misgaat? Achteraf zeggen ze bijna altijd hetzelfde: hadden we dit maar eerder gedaan.

Gebruikers krijgen weer vertrouwen. Meldingen worden sneller opgepakt en persoonlijk betrokken contact is niet alleen beloofd, maar ook merkbaar.

*Marco werkt al ruim 26 jaar binnen de organisatie achter Symbis en is de laatste vijf jaar volledig betrokken bij Symbis zelf. Die plek voelt nog steeds goed: dichtbij de mensen, de inhoud en de verhalen die laten zien wie Symbis is.*

*Via marketing en communicatie draagt Marco bij aan hoe Symbis zich naar buiten laat zien. Niet met grote woorden, maar door scherp te krijgen wat ons kenmerkt: persoonlijk betrokken, nieuwsgierig en altijd op zoek naar beter.*

*"Als dat gevoel overkomt in wat we maken en vertellen, dan heb ik mijn doel bereikt."*

*Marco kijkt graag naar de rode draad. Wat willen we zeggen? Wat heeft de lezer eraan? En hoe zorgen we dat onze inhoud niet alleen klopt, maar ook echt binnenkomt? Zo maakt hij zichtbaar wie Symbis is: de kennis die we hebben, de manier waarop we werken en de collega's die daar elke dag het verschil in maken.*

# Heb je een IT-partner nodig die jouw branche snapt?

Misschien vraag jij je af: “Hebben jullie ervaring in onze branche?”

Logische vraag, maar niet altijd doorslaggevend.

De techniek is vaak hetzelfde: werkplekken, netwerken, beveiliging, AI, cloud en support. Voor jou telt vooral hoe die onderdelen in jouw organisatie werken. Werk je in de zorg? Dan wil je dat cliëntdata altijd veilig toegankelijk is. In de productiesector moet je zeker weten dat machines blijven draaien. In de transportbranche draait alles om bereikbaarheid onderweg.

De vraag die jij ons beter kunt stellen is  
“Snappen jullie hoe wij werken en waar wij het meest afhankelijk zijn van IT?”

## BEWEZEN BOUWSTENEN, PASSEND BIJ JOUW ORGANISATIE

Je werkt met bewezen bouwstenen: Microsoft 365, firewalls, switches en end-point-beveiliging. Die zetten we nooit standaard in, maar altijd afgestemd op jouw situatie.

Alles begint bij jouw dagelijkse praktijk: waar mag het niet misgaan, hoe mobiel werken je collega's en welke processen moeten altijd doorgaan? Pas daarna kies je de juiste infrastructuur, security en continuïteit.

## WAAROM BRANCHEKENNIS NIET HEILIG IS

Een partij die alleen in jouw branche werkt, kent de dagelijkse praktijk. Ze weten hoe processen lopen en welke software je gebruikt. Maar dat betekent niet automatisch dat ze ook je IT goed beheren.

Juist omdat we bij verschillende organisaties werken, passen we slimme ideeën van de één toe bij de ander. Dat levert vaak verrassend goede verbeteringen op.

Die brede blik geeft juist voordeel. We zitten niet vast aan één pakket of leverancier. Daardoor kijken we verder, kiezen objectiever en bouwen we IT die beter past bij jouw organisatie.



## Verhalen van relaties

### **VAN RISICO NAAR VERTROUWEN: HOE VAN SILLEVOLDT RIJST DE OVERSTAP MAAKTE**

Misschien herken je dit: je groeit hard, projecten stapelen zich op en je leverancier kan het tempo niet bijbenen. Dat gebeurde ook bij Van Sillevoldt Rijst. IT-manager Sander en Financieel Manager Teunis merkten dat hun groei sneller ging dan hun IT aankon.

### **HET KANTELPUNT**

Voor jou kan dat kantelpunt komen als je merkt: persoonlijk contact is fijn, maar niet genoeg. Bij Van Sillevoldt Rijst kwam dat moment toen duidelijk werd: als er iets misgaat, lopen we vast.

### **DE OVERSTAP IN DE PRAKTIJK**

De grootste zorg? Stilstand van de fabriek. Dat gebeurde niet door ijzersterke voorbereiding. Zelfs tijdens een incident vlak voor de migratie draaide alles dezelfde avond weer. Omdat planning en budget vooraf helder waren, wist iedereen precies waar hij aan toe was. Kleine haperingen kwamen er, maar die pakten we direct op.

### **MEDEWERKERS MEENEMEN**

Als jij overstapt, wil je ook dat je collega's op tijd weten wat er verandert. Bij Van Sillevoldt Rijst kregen medewerkers ruim van tevoren uitleg en was er in de eerste weken altijd iemand van ons aanwezig om vragen te beantwoorden. Niemand viel in een vacuüm.

### **WAT HET OPLEVERDE**

Na een overstap wil je rust. Bij Van Sillevoldt Rijst staat cybersecurity nu als een huis. Meldingen krijgen binnen een uur een reactie en de infrastructuur loopt stabiel. Voor Sander en Teunis zit de winst vooral in vertrouwen.

**Have a rice day**  
Van Sillevoldt Rijst



*Jullie denken altijd mee,  
zelfs buiten de afgesproken  
verantwoordelijkheden.*

*Teunis Pruijsen - Financieel Manager*



*We zochten vooral geen partner waar je verdwijnt in processen, maar een pragmatische club die aansluit bij ons tempo en afspraken concreet maakt.*

*Mark van Kessel – Corporate Technology Manager bij Royal Van Beest*



### **VAN RISICO NAAR VERTROUWEN: HOE VAN SILLEVOLDT RIJST DE OVERSTAP MAAKTE**

Misschien herken je dit: je groeit hard, projecten stapelen zich op en je leverancier kan het tempo niet bijbenen. Dat gebeurde ook bij Van Sillevoldt Rijst. IT-manager Sander en Financieel Manager Teunis merkten dat hun groei sneller ging dan hun IT aankon.

### **HET KANTELPUNT**

Voor jou kan dat kantelpunt komen als je merkt: persoonlijk contact is fijn, maar niet genoeg. Bij Van Sillevoldt Rijst kwam dat moment toen duidelijk werd: als er iets misgaat, lopen we vast.

### **DE OVERSTAP IN DE PRAKTIJK**

De grootste zorg? Stilstand van de fabriek. Dat gebeurde niet door ijzersterke voorbereiding. Zelfs tijdens een incident vlak voor de migratie draaide alles dezelfde avond weer. Omdat planning en budget vooraf helder waren, wist iedereen precies waar hij aan toe was. Kleine haperingen kwamen er, maar die paktten we direct op.

### **MEDEWERKERS MEENEMEN**

Als jij overstapt, wil je ook dat je collega's op tijd weten wat er verandert. Bij Van Sillevoldt Rijst kregen medewerkers ruim van tevoren uitleg en was er in de eerste weken altijd iemand van ons aanwezig om vragen te beantwoorden. Niemand viel in een vacuüm.

### **WAT HET OPLEVERDE**

Na een overstap wil je rust. Bij Van Sillevoldt Rijst staat cybersecurity nu als een huis. Meldingen krijgen binnen een uur een reactie en de infrastructuur loopt stabiel. Voor Sander en Teunis zit de winst vooral in vertrouwen.

### JE IT VERNIEUWEN ZONDER STILSTAND

Soms merk je dat je IT-partner niet meer bij je past. Dat geldt ook voor Lascen-trum Welding & Cutting. Hun interne IT-verantwoordelijke Ron van Dijk zag dat de behoeften en prioriteiten niet meer volledig op elkaar aansloten. Er kwam contact met Symbis en na een aantal gesprekken werd de overstap ingezet.

### DE OVERSTAP IN DE PRAKTIJK

De vernieuwing was ingrijpend: een 10Gbit-netwerk, moderne infrastructuur, betere WiFi-dekking en sterkere beveiliging met Fortinet. Toch draaide alles gewoon door. Ron vertelt: "Onze hele IT is vernieuwd zonder dat we er ook maar een minuut uit lagen."

### ERVARING TIJDENS DE MIGRATIE

Vooraf lag er een duidelijk plan, zodat iedereen wist wat er ging gebeuren. Consultants op locatie zorgden voor persoonlijk contact en korte lijnen. Ron zegt daarover: "Het hele project is soepel verlopen. Alle planningen zijn nagekomen en gehaald."

### WAT HET OPLEVERDE

Na de overstap werkt de IT-omgeving stabiel en veilig. Alle documentatie ligt goed vast, waardoor onze servicedesk eenvoudig kan bijspringen als Ron er niet is. Securityzaken worden actief gemonitord, zodat risico's vroeg in beeld komen.

"Ik ga eindelijk met een gerust hart op vakantie," zegt Ron.



*Onze hele IT is vernieuwd zonder dat we er ook maar een minuut uit lagen. Het hele project is soepel verlopen. Alle planningen zijn nagekomen en gehaald.*

*Ron van Dijk - Interne IT-verantwoordelijke*





*Naast onze eigen opmerkzaamheid is er altijd Symbis die over onze schouder meekijkt.*

*Dat is erg prettig.*

*Jan Verheul - IT-manager*



### EEN EIGEN IT-AFDELING MET EEN KENNISPARTNER NAAST ZICH

Flier Systems heeft een eigen IT-afdeling met meerdere medewerkers. Ze verlenen wereldwijd support vanuit Barendrecht, waardoor ze ook buiten werktijd moeten zorgen dat de systemen beschikbaar zijn.

Flier Systems regelt beleid, eerstelijns support en dagelijkse installaties. Maar sommige onderwerpen zijn te complex of te zeldzaam om zelf te doen. Misschien herken je dat. Dan is het prettig om een IT-kennispartner achter de hand te hebben. IT-manager Jan Verheul legt uit hoe dat werkt.

### DE SAMENWERKING IN DE PRAKTIJK

De interne IT-afdeling van Flier Systems pakt dagelijkse vragen en onboarding op.

Voor tweede- en derdelijnsvragen hebben ze Symbis als vraagbaak. Jan zegt daarover: "Als wij het niet weten, kunnen we altijd terugvallen." Security besteden ze deels uit, omdat kennis daarover snel verouderd. Symbis kijkt mee met kritieke patches, monitort risico's en test medewerkers regelmatig op phishing. Dat geeft Jan meer zekerheid en rust zonder dat hij alles zelf hoeft bij te houden.

### SERVERS EN MIGRATIES

Ook bij servers en migraties schakelt Flier Systems hulp in. Updates en backups doen ze zelf, maar bij inrichting of complexe trajecten is externe expertise nodig. Toen de e-mail verhuisde naar de cloud en de overstap naar Microsoft 365 werd voorbereid, gaf dat rust. Jan zegt daarover: "Zo'n migratie doe je maar eens in de zoveel tijd. Dan is het fijn als er iemand naast je staat die het vaker doet en direct kan schakelen met leveranciers." Precies dat is de meerwaarde van Symbis als een kennispartner naast je interne IT.

### WAT HET OPLEVERDE

De IT-afdeling houdt de regie, maar staat er nooit alleen voor. Incidenten en migraties verlopen gecontroleerd, security wordt structureel bewaakt en medewerkers zijn beter voorbereid op risico's. Voor Jan en zijn team betekent dat: focus houden op verandermanagement, zonder kwetsbaar te worden in de techniek.

## GROEIEN ZONDER DAT DE IT ACHTERBLIJFT

Hotbath levert Italiaans sanitair aan dealers in Nederland en België. Het bedrijf groeide de afgelopen jaren hard: meer omzet, meer medewerkers, meer systemen. De IT-ondersteuning bleef achter bij die groei. Herkenbaar voor veel groeiende bedrijven: de basis staat er, maar de groei zet hem onder druk.

## REACTIEVE SUPPORT EN VERSPREIDE VERANTWOORDELIJKHEID

Bij Hotbath kwam actie vooral na een storing, niet ervoor. Bij lastige vragen hing veel kennis aan een paar mensen. Ook was de IT verdeeld over meerdere leveranciers, waardoor niemand het volledige overzicht had. Extra kwetsbaar: de dealerportal en webshop stonden teveel open voor de buitenwereld en vroegen om meer bescherming.

## MEER DAN EEN EXTERNE HELPDESK

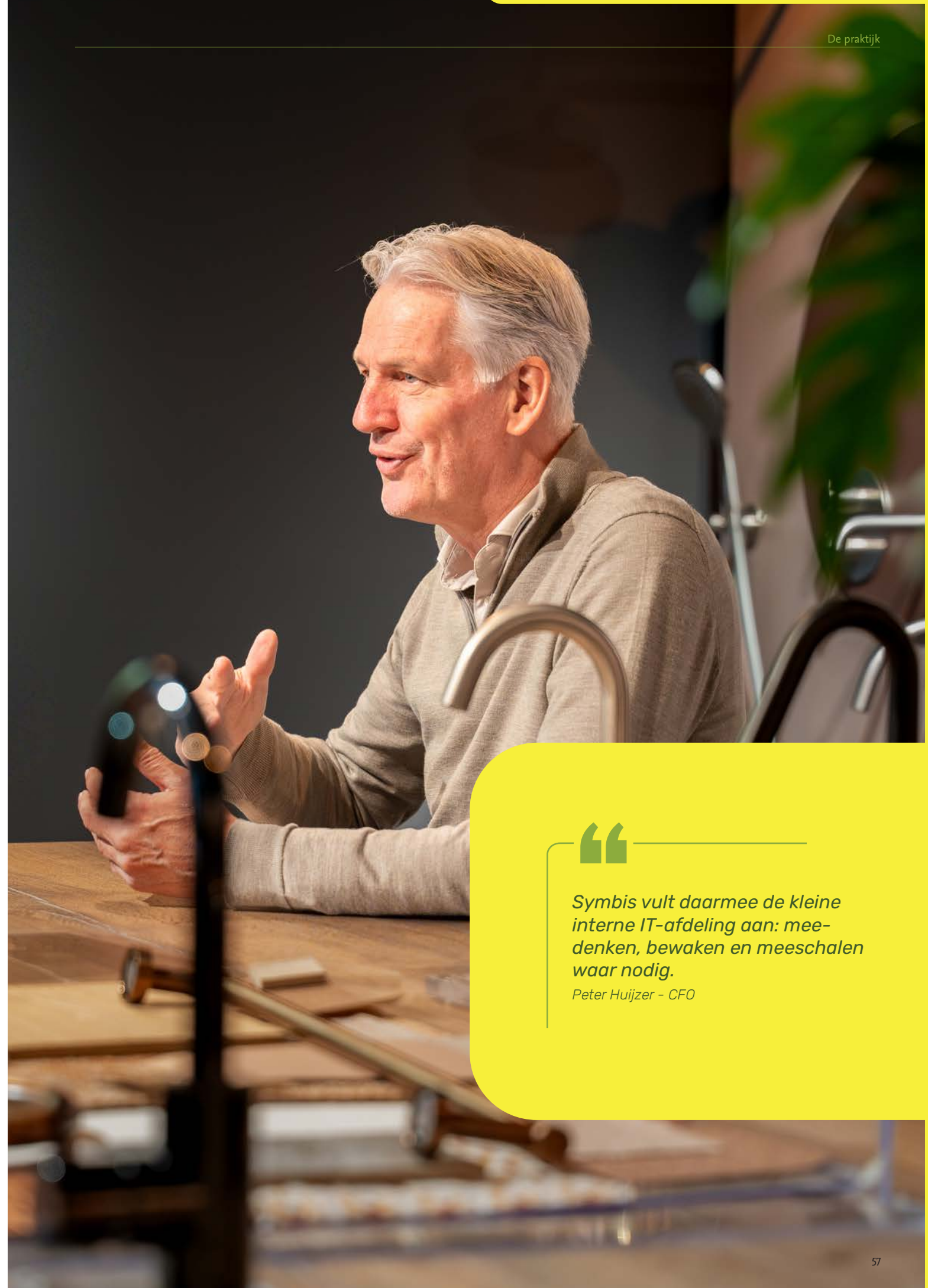
Bij Hotbath draaide de overstap niet alleen om techniek. Collega's leerden de mensen van Symbis snel persoonlijk kennen, als vaste gezichten in plaats van een externe helpdesk. Hotbath voerde tweestapsverificatie in en phishing-awareness kwam op de agenda. De accountmanager van Symbis belt daarnaast regelmatig om actuele onderwerpen te bespreken.

## RUST OP DE ACHTERGROND

Voor Hotbath draait de IT nu op de achtergrond. Dat is precies de bedoeling: bestellingen gaan eruit, medewerkers werken door en IT vraagt geen onnodige aandacht. Hotbath ontvangt maandelijks een overzicht van meldingen en wat er verder speelde. Zo weet CFO Peter Huijzer wat er gebeurt, zonder er zelf achteraan te hoeven. Symbis vult daarmee de kleine interne IT-afdeling aan: meedenken, bewaken en meeschalen waar nodig.

## DRIE LESSEN

Peter geeft drie tips mee aan wie twijfelt over de huidige IT-leverancier. Twijfel is vaak al een signaal dat er iets schuurt. Vraag op tijd een second opinion, niet om meteen over te stappen, maar om te zien wat er mogelijk is. Plan de overstap liever voordat er iets misgaat, want een overstap onder tijdsdruk is een stuk lastiger.



*Symbis vult daarmee de kleine interne IT-afdeling aan: meedenken, bewaken en meeschalen waar nodig.*

*Peter Huijzer – CFO*



**ALTIJD ONLINE: HOE VODATENT GROEIT MET STABIELE IT**

Als je bedrijf heel snel groeit, groeit je afhankelijkheid van IT net zo hard mee. De IT van Vodatent, aanbieder van luxe safaritenten in heel Europa, was hier niet op voorbereid. Directeur Job Schipper wist: ons reserveringssysteem mag nooit uitvallen. Tijdens hun verhuizing en overstap naar Microsoft 365 en Workspace 365 stond continuïteit daarom voorop.

Bij de overstap bleef alles draaien. De IT-consultants installeerden binnen de afgesproken tijd, zonder downtime. De communicatie verliep helder, waardoor de overgang zeer soepel verliep. Job zegt daarover: “Onze dienstverlening liep gewoon door.”

**FLEXIBEL WERKEN**

Na de overstap werkt het hele team in dezelfde omgeving, waar ze ook zijn. Iedereen heeft een persoonlijk bureaublad met directe toegang tot de belangrijkste apps en gegevens. De werkplek hangt niet langer vast aan kantoor, maar past zich aan aan hoe het team wil werken.

**IT DIE VOORUIT HELPT**

Voor Job is IT meer dan storingen oplossen. Hij vertelt: “Het is prettig dat we alles op IT-gebied bij Symbis ondergebracht hebben. De telefonie is gekoppeld aan het reserveringssysteem, zodat medewerkers bij een inkomende oproep meteen de juiste gegevens zien. De servicedesk reageert snel en is makkelijk bereikbaar. En via events en updates krijgt het team nieuwe inzichten over bijvoorbeeld IT-security en Copilot.”

**WAT HET OPLEVERDE**

De migraties verliepen soepel en zonder verstoringen. Het reserveringssysteem draait stabiel en medewerkers werken flexibel overal vandaan vanuit de cloud. Voor Job zit de winst ook in de menselijke kant: vaste aanspreekpunten en persoonlijk contact. “Het geeft rust dat er altijd iemand beschikbaar is die de organisatie kent.”



*Ons reserveringssysteem mag nooit uitvallen, continuïteit staat bij ons voorop!*

*Job Schipper – Directeur*

## IT DIE DAG EN NACHT BLIJFT DRAAIEN

Cedrah heeft zeven locaties voor ouderenzorg. De interne IT-afdeling regelt beleid, helpdesk en applicatiebeheer. Symbis verzorgt systeembeheer, techniek en infrastructuur. De rollen zijn helder en de samenwerking is gebouwd op openheid, vertrouwen en wederzijds begrip. Al jarenlang.

## ZORGEXPERTISE DIE TELT

“In de zorg stopt het werk nooit. Symbis begrijpt wat dat betekent. Ze weten hoe cruciaal telefonie en zorgoproepsystemen zijn. Tijdens een grote storing stonden ze direct paraat. Binnen enkele uren draaiden de systemen weer. Dat geeft rust,” vertelt Afdelingshoofd ICT Jan-Jaap van Duin.

## SAMEN VOORUITKIJKEN

Cedrah houdt de regie, Symbis denkt mee en schakelt snel. Ook met andere leveranciers. Maar we kijken ook verder dan het moment. Er is getest wat er gebeurt als de stroom uitvalt: een volledige hersteltest met een duidelijk draaiboek. We bouwen kennis op, verbeteren processen en zorgen er samen voor dat Cedrah voorbereid is op elke situatie.

## WAT HET OPLEVERT

Cedrah richt zich op beleid en applicaties. Symbis bewaakt de techniek en ontwikkelt de infrastructuur verder. Hierdoor kunnen zorgmedewerkers blijven werken, zonder onderbreking. En krijgen de bewoners de zorg die ze verdienen.

*Zorgorganisaties Cedrah en RST Zorgverleners gaan vanaf 1 januari 2027 samen verder onder de naam Ardèns. Met de fusie ontstaat een nieuwe organisatie waar mensen terecht kunnen voor kraamzorg, thuiszorg, wonen met zorg en verpleeghuiszorg.*



*Bij Symbis weten ze wat zorg betekent. Ook als het spannend wordt, staan ze naast je. Dat maakt het verschil in een betrouwbare samenwerking.*

*Jan-Jaap van Duin - Afdelingshoofd ICT*

# Hoe zit het bij jou?

Je hebt gelezen welke signalen erop wijzen dat je IT-leverancier niet meer past en wat je van een strategische IT-partner mag verwachten.



*Twijfel is vaak al een signaal dat er iets schuurt. Vraag op tijd een second opinion.*

*Niet om meteen over te stappen, maar om te zien wat er mogelijk is.*

*Peter Huijzer, CFO Hotbath*

## SCOREKAART

Nu ben jij aan zet: pak een pen en vink aan wat je herkent.

Er is geen goed of fout.

- ☐ Ik wacht vaak langer op support dan ik zou willen.
- ☐ Dezelfde storingen komen steeds terug.
- ☐ De storing is opgelost, maar niemand kijkt naar de oorzaak.
- ☐ Ik hoor zelden iets nieuws: geen tips, geen voorstellen, geen plan.
- ☐ Ik weet niet of onze back-up ooit is teruggezet om te testen of hij werkt.
- ☐ Mijn IT-leverancier vraagt nooit naar onze plannen of bedrijfsdoelen.
- ☐ Op de factuur staat "10 uur support", maar waarvoor weet ik niet.
- ☐ Als iets echt vastloopt, is er geen afgesproken escalatiepad.
- ☐ Buiten kantooruren weet ik niet bij wie ik terecht kan.
- ☐ Ik twijfel steeds vaker of dit nog past.

## JE ZIT GOED, NIETS VERANDEREN

Heb je geen van de stellingen aangevinkt dan doet je leverancier wat hij moet doen. Je hebt er zelf weinig omkijken naar.

Bewaar deze gids en vul de kaart over een jaar nog eens in. Je organisatie verandert en je IT moet mee.

## TIJD OM IN GESPREK TE GAAN

Heb je meerdere stellingen aangevinkt dan is het tijd om het gesprek aan te gaan. Hoe dringend bepaal jij. Een vinkje bij back-up en beveiliging weegt voor de meeste organisaties zwaarder dan één bij een onduidelijke factuur. Jij weet wat voor jouw organisatie telt.

Begin bij je huidige leverancier: leg de kaart op tafel en kijk of er beweging komt. Blijft het bij beloftes of wil je het gewoon zeker weten? Dan is een second opinion de volgende stap.

# Wat kun je nu doen?

Er zijn drie routes. Welke bij jou past, bepaal jij. Geen van de drie verplicht je tot iets.



*Wat je ook kiest: liever een beslissing nu alles nog draait, dan een overstap onder tijdsdruk.*

*Albert-Jan, Technisch Directeur*

## ROUTE 1

### JE ZIT GOED BIJ JE HUIDIGE LEVERANCIER

Dat is heel fijn, je hoeft niets te veranderen. Blijf wel in gesprek met je leverancier over waar je organisatie naartoe wil, dan beweegt je IT mee. Ken je een collega-ondernemer die wel twijfelt? Geef deze gids door.

## ROUTE 2

### JE WILT HET ZEKER WETEN EN GAAT VOOR EEN SECOND OPINION

Je hoeft niet meteen over te stappen om te weten waar je staat. Bij een second opinion kijken we met je mee naar je IT-omgeving: wat staat er, wat loopt goed, waar zit het risico. Je krijgt een eerlijk beeld, ook als dat beeld is dat je goed zit.

Zo werkt het:

- Een gesprek op jouw locatie.
- Een globale inventarisatie van je omgeving
- Een overzicht van wat er op orde is, wat er aandacht vraagt en wat het zou betekenen om dat aan te pakken.
- Geen kosten. Het overzicht is van jou, ook als je niet verdergaat.

## ROUTE 3

### GEWOON EVEN SPARREN OM KENNIS TE MAKEN

Wil je nog geen second opinion, maar heb je wel een vraag? Bel of mail gerust. Geen offerte, geen verkoopverhaal. Gewoon een gesprek over jouw situatie.



# symbis

Persoonlijk betrokken

Van Hennaertweg 6,  
Alblasserdam

078 - 699 58 99

[www.symbis.nl](http://www.symbis.nl)

Volg ons ook op LinkedIn en blijf op de hoogte van trends en ontwikkelingen via de artikelen op onze kennisbank.



LinkedIn



Kennisbank



Even sparren?