

DE ZAKENMARKT

Zakenmagazine voor **ondernemers en bestuurders** in Arnhem | De Liemers | Doetinchem e.o.

jaargang 4
maart 2011

02



Antonio al 35 jaar toonaangevend

BDO: met ondernemer zoeken naar balans tussen wensen en fiscale mogelijkheden

Nieuw onderkomen voor **Ronald Gerressen B.V.** op Centerpoort-Noord

Wijnhandel Robbers & van den Hoogen sinds jaren weer terug op de BKD



Antonio Shining Places: What's in a name?

Arnhems schoonmaakbedrijf

Vlnr: Toni Iñiguez Najdanovski (directeur/eigenaar), Aartjan Verbeek (bedrijfsleider) en Ilsje van Steen (management assistente)

reeds **35 jaar** toonaangevend

35 jaar geleden kwam Toni Iñiguez Najdanovski ter wereld. Evenzo lang bestaat het bedrijf "Antonio", dat opgericht werd door zijn vader en moeder. Van klein familiebedrijf op schoonmaakgebied groeide "Antonio" uit tot een multifacilitair dienstverleningsbedrijf met een paar honderd medewerkers. En hoewel zijn ouders er in eerste instantie niets inzagen dat hun zoon Toni het bedrijf wilde overnemen - puur omdat zij hun kinderen een betere toekomst wilden geven - kon niets hem tegenhouden...

Enthousiast vertelt Toni Iñiguez Najdanovski: "Toen ik zestien jaar oud was wist ik zeker dat ik het schoonmaakbedrijf van mijn ouders wilde overnemen. Maar voor mijn ouders was de beginperiode behoorlijk zwaar. Daarom zagen zij liever dat ik een ander vak koos. Toch bleef ik vastberaden. Vanaf begin jaren negentig draai ik mee in de zaak. Zo heb ik de fijne kneepjes van het vak geleerd. Pas toen ik met succes de opleiding Small Business en Retailmanagement aan de Hogeschool Enschede afgerond had, heb ik de grote stap gewaagd en het bedrijf overgenomen. De beste keuze die ik maar kon maken, bleek achteraf."

Uiteenlopend

Eind jaren zestig vertrokken de Spaanse vader en Macedonische moeder van Toni Iñiguez Najdanovski naar Nederland. Vader Antonio kwam in de schoonmaakbranche terecht, maar zag al snel dat hier



Heidi van der Meer en Yvonne Vonk (P&O)

de werkwijzen en procedures veel beter konden. Zoon Toni licht toe: "Dit resulteerde erin dat hij en mijn moeder op 1 november 1976 - elf dagen voor mijn geboorte - hun eigen schoonmaakbedrijf oprichtten." Lachend: "En zo kwam het dat ik al voor mijn geboorte aanwezig was op de werkvloer. Mijn moeder maakte namelijk die begindag - terwijl ze hoogzwanger was van mij - op Sportcentrum Papendal de eerste tafel schoon." Tegenwoordig biedt Antonio uiteenlopende diensten op facilitair gebied. Neem bijvoorbeeld schoonmaak, glasbewassing, bedrijfs catering, (klein) technisch onderhoud, vloeronderhoud en tapijtreiniging. Maar ook gevelreiniging en graffiti verwijdering, terreinonderhoud en ongediertebestrijding behoren tot het dienstenpakket. En dit is nog maar een greep uit het totale dienstenpakket!

Groei

Aan het einde van de negentiger jaren maakte Antonio een behoorlijke groei door. Hierdoor kreeg het bedrijf meer behoefte aan sturing en management. Het was in die periode dat Iñiguez Najdanovski het bedrijf overnam. Maar helaas brak na de periode van groei een periode van stagnatie aan. Het was tijd voor verandering. Iñiguez Najdanovski maakte de keuze om het roer volledig om te gooien. "In 2004 besloot ik om meer uit handen te geven. Het moest anders. Tot die tijd deed ik nog veel van de administratie, het personeelsbeleid en de planning zelf, en het bevoorraden en de projectbegeleiding deed ik geheel alleen. Ik heb drie meewerkende voordames naar binnengehaald. Drie dames die diverse projecten op zich hadden en in wie ik vertrouwen had. Zij gingen het grootste gedeelte van mijn werk doen. En ik ben mij meer in het netwerk leven gaan begeven. Een grote stap, maar wel een heel goede. Want hierdoor hebben we ons ten opzichte van zo'n tien jaar geleden verviervoudigd!", vertelt de ondernemer trots. Iñiguez Najdanovski vindt het belangrijk dat zijn werknemers hun talenten kunnen ontplooiën. Inmiddels werken er namelijk zo'n 11 mensen op kantoor en in de projectbegeleiding. En allemaal zijn zij begonnen op de werkvloer. "Iedereen kent daardoor het klappen van de zweep, weet hoe er wordt schoongemaakt. Door deze medewerkers naar binnen te halen, komen ware talenten naar boven."

Toonaangevend

En die medewerkers, die zijn voor Antonio van wezenlijk belang. In totaal werken er nu circa 300 mensen met in totaal zo'n 50 nationaliteiten. Eind jaren tachtig kwamen de eerste personeelsleden. En menigeen werkt er nog steeds. Dit geldt ook voor diverse klanten. Sommigen bedient Antonio vanaf het allereerste begin. Iñiguez Najdanovski licht toe: "Neem bijvoorbeeld Sportcentrum Papendal,



Yvonne Vonk, Esperanza Agus (administratie), Heidi van der Meer, Raysa Bernadina (P&O), Aartjan Verbeek, Ilse van Steen en Fred Braakman (hoofd administratie)

met een onderbreking van vier jaar werken wij hier nu al 31 jaar. Net als voor andere sportcentra, kantoren, kinderdagverblijven, laboratoria en overige organisaties. Waar vroeger via mond-tot-mondreclame nieuwe klanten bij ons kwamen, speelt nu ook netwerken en onze vernieuwde huisstijl een grote rol. Antonio Shining Places - de nieuwe huisstijlomschrijving - beschrijft exact hetgeen wij voor staan: een goede omgang met mensen, het bieden van kwaliteit en het nakomen van afspraken. Volgens vakblad Service Management is het zelfs één van de meest toonaangevende, zo niet toonaangevendste huisstijlen." In de schoonmaakbranche spreekt men vaak van vierkantemeterprijzen gerelateerd aan schoonmaakprestaties van mensen. Het is een zogenoemde vechtersmarkt. Je kunt dan ook concluderen dat de kwaliteit hieronder lijdt. Iñiguez Najdanovski distantieert zich hiervan. "In een vechtersmarkt werkt men voor, naar men zegt, scherpe tarieven. In feite zijn dit tarieven die onder de kostprijzen liggen. En daardoor krijgt men in de praktijk veel minder tijd waarop gecalculeerd is. Dit leidt tot een hoog personeelsverloop, veel ziekteverzuim én een grote klantontevredenheid. Deze zaken zijn de beste indicatoren waarop je kunt beoordelen hoe een bedrijf in elkaar steekt. Wij onthouden ons hier dan ook in het geheel van." Het resultaat mag er wezen: Antonio heeft langdurige klantrelaties. En waar in de schoonmaakbranche het landelijk ziekteverzuimgemiddelde rond 10% ligt, is dit bij Antonio maar 3%. Tevens zijn de personeelsverloopcijfers beduidend lager.

Grensoverstijgend

Het werkgebied van Antonio begeeft zich in Arnhem en een straal van 30 kilometer daaromheen. "Iedere regio spreekt zijn eigen taal. We kennen Arnhem en omgeving dan ook door en door. Maar om ook landelijk organisaties te kunnen bedienen, heb ik Schoongroep Nederland in het leven geroepen, een samenwerkingsverband van schoonmaakbedrijven met hetzelfde regionale karakter als Antonio. Als een klant van ons een vraagstuk heeft in Zierikzee of Groningen

kunnen wij hier nu ook op inspelen.", legt de ondernemer uit. Voor Iñiguez Najdanovski is het initiëren, organiseren en het invullen van behoeftes als deze van groot belang. "Door creatief te zijn en open te staan voor nieuwe uitdagingen hebben we in de loop der jaren veel leuke nieuwe diensten erbij gekregen. Vroeg de klant: 'Heb je iemand die wat lampjes kan vervangen?' Wij regelden het. Zocht hij iemand die de tuin kon onderhouden, wij zorgden ervoor dat deze persoon er kwam. Uiteraard doen wij dit niet alleen, we werken namelijk graag samen met onze partners.", aldus Iñiguez Najdanovski. En op deze manier is Antonio een one-stop-shopping-place geworden, een heus full service-concept. Een partner die waarmaakt wat hij belooft.

José Vermin, officemanager BDO

"Antonio denkt met ons mee"

Sinds de ingebruikname van het nieuwe gebouw van BDO in Arnhem in 2001, maakt het bedrijf gebruik van de facilitaire dienstverlening van Antonio. En daar is het bedrijf - dat gespecialiseerd is in accountancy, belastingadvies en consultancy voor het middenbedrijf - zeer tevreden mee. José Vermin, officemanager BDO, licht vol lof toe: "Antonio verzorgt hier de schoonmaak en bedrijfs catering. Het schoonmaakbedrijf kijkt goed naar onze vraagstukken. Ook staan zij voor een goed contact, letterlijk alles is bespreekbaar. Een ander positief punt is de geringe wisseling van personeel. En als er eens een vast personeelslid ziek is, dan regelt Antonio dat er binnen een mum van tijd vervanging komt. Eén maal per jaar hebben Toni Iñiguez Najdanovski en ik een gesprek. Dan zetten we samen weer het puntje op de i. Wat dat betreft wordt er echt met ons meegedacht. En ja, waar gehakt wordt vallen spaanders. Maar hoewel er vrijwel nooit iets misgaat, zorgt Antonio dat er altijd en snel een passende oplossing komt. Het is een prima bedrijf, en dat meen ik uit de grond van mijn hart."



Antonio
Hazenkamp 52
6836 BA Arnhem
026-3234334
www.antonio.nl