

In de **PRAKTIJK**

'Omzet verdubbeld'

Graffiti-Ex wil groeien. De organisatie bleek er niet klaar voor. Daarom nam directeur Jan Bonsing deel aan Innovatie Westflank. "Syntens heeft ons wakker geschud," blikt hij terug.

Sinds 1989 reinigt Graffiti-Ex bekladde gevels en muren in heel Nederland. Het bedrijf werkt met een onderhoudsabonnement voor klanten, een soort 'verzekering' tegen graffiti, noemt Jan Bonsing het. "Het is in Nederland een vrij uniek concept." Bonsing zag veel

kansen in de markt, maar ontdekte dat zijn bedrijf niet op groei was ingericht. "We hadden goede processen, maar deze stonden niet op papier. Alle kennis zat in de hoofden van de twee directeurs en was daarom slecht geborgd."

Gele briefjes

Graffiti-Ex nam deel aan Innovatie Westflank. Samen met Bonsing bracht Juully Ruyters van Syntens de bedrijfsprocessen in kaart. "Met gele Post-it briefjes maakten we een stroomschema op de muur. Dat was super ver-



helderend. Binnen een uur zag de hele muur geel," vertelt Jan Bonsing. Vervolgens werden de processen, taken en verantwoordelijkheden nauwkeurig vastgelegd. Syntens stelde dat Graffiti-Ex hierna nog maar een paar stappen verwijderd was van ISO-certificering. "Syntens hielp ons aan een bedrijf dat ons verder begeleidde bij de certificering en gaf tips en aanwijzingen," aldus Bonsing.

Zelfverzekerder

Innovatie Westflank is belangrijk geweest voor Graffiti-Ex, stelt de directeur. "Door in gesprek te gaan met Syntens hebben we meer inzicht gekregen in de markt en onze mogelijkheden. Dit maakt ons zelfverzekerder en ondernemender. Heel concreet betekent het dat onze omzet is verdubbeld. We zijn

ook innovatiever geworden. Innovatie is essentieel voor onze toekomst: graffiti wordt steeds lastiger te verwijderen; daarnaast kunnen we ons als innovatieve speler onderscheiden van concurrenten. Momenteel rusten we onze medewerkers in de auto's uit met pda's. Hierdoor zal de papieren administratie verdwijnen en kunnen we efficiënter werken. Daarnaast zijn we bezig met vernieuwende lasertechnologie om graffiti te verwijderen. Ook daarin worden we geadviseerd door Syntens."

**"Innovatie
is essentieel
voor onze
toekomst"**

