

# ‘Je hoort alleen over de succesbedrijven. Op falen rust een taboe’



Arthur Tolsma: op de bres voor doorstartende ondernemers.

FOTO: KATO TAN

**T**wee jaar lang kon hij er niet over praten. Over hoe zijn veelbelovende start-up ondanks een geniaal idee en het aantrekken van een sympathieke investeerder toch crashte. Over hoe hij moest aankloppen bij zijn moeder voor een lening om zijn schulden te saneren. En over wat een loser hij zich voelde. ‘Ondernemen is een hype en op falen rust een taboe’, zegt Arthur Tolsma (33). ‘Je hoort alleen de succesverhalen en dan is het heel moeilijk om aan anderen uit te leggen waarom het jou niet gelukt is.’

In 2007 leek succes nog verzekerd. Samen met twee compagnons richtte Tolsma Greeting op, een software- en servicebedrijfje op basis van een door hem bedachte voicemaildienst. ‘Door specifieke boodschappen te koppelen aan ieder telefoonnummer in hun bestand konden mensen hun vrienden en relaties op hoogstpersoonlijke wijze begroeten, ook wanneer ze zelf niet konden opnemen’, legt hij uit.

Gestaag timmerden de compagnons aan de weg. In 2008 stapte een investeerder in voor € 45.000 en in 2009 werden de Greeting-jongens uitgenodigd om hun dienst te komen pitchen in de tv-show ‘Bij ons in de BV’. Het werd de winnende pitch. Een gouden toekomst lonkte.

Dat bleek echter het hoogtepunt in Greeting's bestaan. ‘Vier maanden later stond ik onze medewerkers — dat waren een dame in vaste dienst, vier stagiaires en twee freelancers — uit te leggen dat het geld op was. En moest ik naar Yes!-Delft, de broedplaats voor starters van de TU Delft waar wij kantoor hielden, om te vertellen dat we de huur moesten opzeggen.’

Hoe had het zo ver kunnen komen? Terugblikkend beseft Tolsma dat ze vrijwel alle fouten maakten die er te maken waren op salesgebied. ‘We waren eigenlijk vanaf het begin al fout bezig met de sales’, zegt hij. ‘We konden bijvoorbeeld niet beslissen of we ons op de consument moesten richten of op de telecombedrijven. Dus we deden een beetje van alles wat. De sales hebben we schromelijk onderschat, want we hadden ons er nooit eerder mee beziggehouden. Je maakt een product en je denkt: de klant wil het, of hij wil het niet. Maar zo is het niet. Zo hadden we een pilot met vijftig man om de gebruiksvriendelijkheid van de app te testen, om te kijken welke features het meest zouden aanslaan. Maar het kwam niet in ons op om te testen hoeveel zij bereid waren te betalen.’

Sales is een proces, daar kwamen zij gaandeweg achter. ‘Maar te laat’, zegt Tolsma nu. ‘Dat geldt voor de consument en nog veel meer voor bedrijven. De consument moet er een paar keer mee te maken krijgen, krijgt gaandeweg door wat-ie ermee kan en pas dan komt de beslissing. Bij bedrijven duurt dat nog veel langer. Daar is niet alleen het product an sich belangrijk, maar moet je ook weten hoe het binnen hun strategie kan passen. KPN had wel interesse, maar we zijn te laat gaan praten en we hadden te weinig research gedaan. Daardoor wisten wij niet goed wat ze wilden horen.’

In 2011 volgde echter een nieuwe impuls voor het bedrijfje, dat de compagnons inmiddels parttime runden. ‘We hadden destijds onszelf failliet kunnen verklaren, maar dat vonden wij niet fair tegenover onze investeerder — ook omdat we nog vonden dat Greeting potentie had’, legt Tolsma uit. 6G Mobile, een spin-off van het Britse BT, toonde interesse in een overname. Daarmee kon de investeerder worden vergoed en zouden ze er zelf ook geld aan overhouden. Helemaal, voor het zo ver was, ging 6G failliet. ‘Toen waren we er wel klaar mee.’

Uiteindelijk is Greeting wel verkocht, aan een Amsterdamse operator die belminuten inkoop voor het mkb. Al met al is Tolsma door zijn bedrijfje er zo'n € 70.000 bij ingeschoten, schat hij. ‘Maar ik heb er heel veel van geleerd.’ Die lessen geeft hij nu door aan startende ondernemers in zijn rol als trainer en coach. En hij schreef er een boek over: *Startups & Downs*. ‘Ik wil het taboe op falen doorbreken. Tegenslag is een geweldige leermeester. Zelf ben ik nu ook weer toe aan een nieuw ondernemingsavontuur.’

