

# ‘Ik voelde me de enige mislukte ondernemer in de wereld’



**Elke beller krijgt een op maat gesneden voicemailbegroeting. Het leek een briljant plan. Maar na vijf jaar eraan gewerkt te hebben weet Arthur Tolsma (38) beter.**

‘Ik had niet per se wat met voicemails’, zegt Arthur Tolsma. Maar de dan 27-jarige, net aan de TU Delft afgestudeerde Tolsma, heeft wél wat met ondernemen. Al tijdens zijn studie technische bestuurskunde schrijft hij bedrijfsideeën op. Hij kiest er één en vindt twee compagnons. Het is 2007 en Greeting, het bedrijf achter de persoonlijke voicemail, is geboren.

Het drietal heeft geen ervaring met de telecomwereld. Maar dit weerhoudt hen niet. ‘Iedereen die we het idee voorlegden, was enthousiast. En overtuigd dat het zichzelf zou verkopen’, zegt Tolsma. Ze vinden een investeerder en werken ruim twee jaar aan het product voor de ik-kan-even-niet-opnemen-berichten. Aangepast aan de beller. En te koop als service, via een abonnement.

Maar de telecomwereld liep niet warm. ‘We hadden een paar losse abonnementen verkocht en voerden wel gesprekken met T-Mobile en KPN. Maar zij stelden verdere afspraken en aankopen steeds uit. Het duurde lang.’

#### BIJ ONS IN DE BV

Het bedrijf wil niet meer wachten, maar groeien. In 2010 doen ze daarom mee met ‘Bij ons in de BV’, een televisieprogramma met Jort Kelder. Hier pitcht Tolsma zijn idee. Er kijken zo’n 300.000 mensen. Het drietal hoopt op meer verkoop van abonnementen. ‘Ook Jort zei nog, dit idee verkoopt zichzelf’, lacht Tolsma. ‘Niet dus.’

Er komen weinig klanten bij en vier maanden later is het geld op. Er zijn onvoldoende inkomsten. Het bedrijf is technisch failliet. Ze moeten de kosten drastisch verlagen: ze zeggen het kantoor in de incubator van de TU Delft op en ontslaan iedereen, inclusief zichzelf.

‘We wisten wat er moest gebeuren. Maar nadat we het nieuws aan onze medewerkers hadden verteld, was ik gebroken’, zegt Tolsma. ‘Ik voelde me een loser. De enige gefaalde onderne-

mer op de wereld. Ik heb op bed in een kussen liggen stomp. Daarna voelde ik mij vooral uitgeput. Dat gevoel heeft twee jaar geduurd.’

Tolsma had ook zijn vrienden en familie niet verteld hoe het echt met het bedrijf ging. Tot de laatste weken hield hij een façade op. ‘We werden veel aangesproken. Zo vroeg een vriendin van vroeger na ons tv-optreden, of ik een hockeytoernooi wilde sponsoren.’

‘Op dat moment liep ik zelf al vier maanden achter met de huur. Maar als ondernemer moet je de schijn ophouden. Niemand wil investeren of producten kopen van een bedrijf waarmee het niet goed gaat. Ik moest zelf ook echt een drempel over om toe te geven hoe slecht het ervoor stond.’

#### NIET OPGEVEN

‘Het was een zware tijd. Mijn energie was op. Ik had geen geld. Eigenlijk moest ik even op vakantie, maar dat kon ik niet betalen. Ik kreeg een andere baan en deed wat freelanceopdrachten. Maar ik bleef moe. Ongemotiveerd. Leeg. Het was een neerwaartse spiraal.’

Toch geeft het drietal niet op. Ze sprokkelen genoeg geld bij elkaar en voorkomen een faillissement. Alle drie nemen ze andere baantjes en in de vrije uren werken ze verder aan Greeting. En ondertussen zoeken ze een geschikte koper. ‘We dachten, als we het bedrijf nog kunnen verkopen, dan is het toch de moeite waard geweest.’ Er waren genoeg geïnteresseerden. Maar timing is ook van belang. ‘Na een jaar waren we heel ver met een partij. Dat was echt een klapper geweest. Maar voordat ze ons konden kopen, gingen zij zelf failliet.’

Twee jaar na het technische faillissement wordt Greeting alsnog verkocht aan een telecomaanbieder voor zakelijke telefonie en internet. Tolsma krijgt hiervoor nog ‘een leuk bedrag’. Maar ook onder de nieuwe vleugels komt de persoonlijke voicemails-service niet echt van de grond.

Voor Tolsma keert na verkoop eindelijk de rust terug in zijn hoofd. Hij heeft weer energie en voelt zich bevrijd. Hij wil vooruit. Tegelijkertijd wil hij dit avontuur goed afsluiten. Hij besluit een boek te schrijven over zijn ervaringen. Het vinden van een uitgever gaat soepel en begin 2014, zo’n anderhalf jaar na de verkoop van het bedrijf, komt zijn boek uit.

Daarna komt zijn leven in een stroomversnelling terecht. ‘Voor mijn gevoel maakte ik eindelijk iets positiefs van mijn falen.’ Tolsma, die van nature makkelijk pitcht en presenteert, wordt steeds vaker uitgenodigd om trainingen te geven, presentaties te houden en als dagvoorzitter op te treden. Hij deelt zijn ervaring met iedereen die het wil horen en zijn zelfvertrouwen keert terug. Het is een belangrijk keerpunt.

#### KEN JE MARKT

Inmiddels begeleidt hij ook zelf ondernemers. Hij helpt hen, ‘via incubators en aan de hand van de lean-start-uptechnieken’, onder meer om de markt te verkennen. ‘Wij hebben nooit de tijd genomen om echt met potentiële klanten te praten.’ Nu moeten de ondernemers binnen de trainingsprogramma’s dat wel doen. En sluit het idee of de businesscase niet aan? Dan is het tijd voor een aanpassing, een pivot, in start-uptaal.

De leerlingondernemers leren ook om te praten over tegenslagen en problemen. ‘Je helpt elkaar en je doorbreekt het gevoel dat het bij iedereen vanzelf gaat, behalve bij jou.’ En dat geldt niet alleen voor de jonkies. ‘Ook doorgewinterde ondernemers kennen tegenslagen.’

Tolsma helpt de ondernemers, maar kijkt nu ook anders naar zijn oude onderneming. ‘Ik had mijn jongere ik graag begeleid met de kennis die ik nu heb’, lacht Tolsma. ‘We hadden de prijs veel eerder moeten aanpassen. We boden een premiumabonnement aan, dat kostte in het begin €25 per maand. Dit vonden onze eerste klanten het waard. We hielden vast aan dat bedrag, zelfs al gingen er stemmen op dat het te hoog was. Een ondernemer moet eigenwijs zijn, dacht ik. Al was een andere prijs ook geen garantie op succes. De timing voor voicemail was achteraf ook niet zo goed.’



**‘Ik had mijn jongere ik graag begeleid met de kennis die ik nu heb. Zo hadden we de prijs veel eerder moeten aanpassen’**



Caitlin Stoker is freelancejournalist voor Het Financieele Dagblad

#### CV

- 1980 Geboren in Winterswijk
- 1999 Afronden vwo in Zutphen
- 2007 Afstuderen TU Delft & start Greeting
- 2012 Verkoop van Greeting
- 2014 Boek *Startups & Downs*
- 2015 Senior Strategie Consultant bij VODW
- 2017 Freelancetrainer, -spreker en -incubator-manager