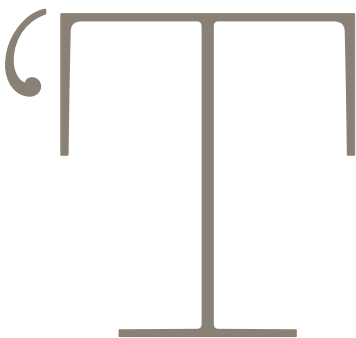


‘Op het strand van Bali schreef ik mijn businessplan’



“Tijdens een zomerse lunch op een terrasje in Den Bosch overhandigde mijn chef me een gesloten envelop van de raad van bestuur. Het bleek een bonus in aandelen te zijn van twaalfduizend euro. “Ik heb ook een brief voor jou”, zei ik. Ik nam ontslag. Ik zegde mijn baan als businessconsultant effectenverkeer bij Van Lanschot op om mijn eigen reisorganisatie te beginnen. Dat was in 2012, midden in de crisis.

Na mijn vwo had ik aan de hogeschool voor toerisme in Breda gestudeerd. Maar twee jaar nadat ik in die sector was gaan werken, woonde ik op de hogeschool een presentatie bij van ABN Amro. De bank zocht — ja, dat is lang geleden! — mensen die klantgericht waren. Het salaris dat geboden werd, was 40% meer dan wat ik verdiende. Bovendien zou ik, omdat ik mijn talen sprak, internationaal kunnen werken op de afdeling private banking. Dat trok me wel.

In het begin was het geweldig. In twee jaar haalde ik alle diploma's die er maar te halen waren en volgde ik als “jong talent” het interne managementprogramma. Eerst kreeg ik als vermogensadviseur klanten met een vermogen van honderdduizend euro, toen een miljoen en uiteindelijk tien miljoen en meer. Ik had contact met mensen. Zo was er een comtessa uit een beroemd Italiaans geslacht, met wie de bank alleen via een Zwitserse accountant zakendeed. Uiteindelijk mocht ik bij haar in Rome op bezoek komen. Een vijfgangendiner bij haar thuis, kandelaars vol kaarsen, kunst aan de muren. We hebben de hele avond alleen over familie, het leven en de kunst gepraat. Daarna was er vertrouwen. Het jaar erop kwam ze zelf naar Nederland.

Na een paar jaar ben ik overstapt naar de afdeling network management, waar ik ook nog een tijdlang fijn heb gewerkt, maar de bank begon al te kantelen. Het ging steeds meer over winst, marges en bonussen, en steeds minder om klanten of personeel. Dus toen Van Lanschot belde of ik bij hen wilde komen, dacht ik: fijn, een private bank, daar zullen klanten wel centraal staan. Snel werd duidelijk dat het ook daar vooral om kosten ging. Bovendien kon er, al leek de voorkant van de bank op Chanel, aan de achterkant wel wat verbeterd worden. Zo stond er op de optienota's die naar klanten werden gestuurd “open sale” in plaats van “open

Debby Schipper-Snelders (43) verruilde een mooie baan bij Van Lanschot voor een eigen reisbureau, Travelboutique

Kantelpunt

‘Kantelpunt’ is een rubriek waarin mensen vertellen over een belangrijk moment in hun leven en loopbaan.

*Interview: René Bogaarts
Fotografie: Mark Horn voor
Het Financieele Dagblad*

sell”. Open uitverkoop! Dat was nog niemand opgevallen. Daarna heb ik nog wat stenen opgetild om te kijken wat eronder lag. Mijn aanbevelingen werden overgenomen, maar vrijwel niemand wilde toegeven dat ik gelijk had. Ik miste teamgeest, warmte, af en toe een compliment.

Die zomer ging ik op vakantie naar Sumatra, waar ik de voetsporen wilde volgen van een oom die er tijdens de politonele acties in 1947 een moeilijke tijd heeft gehad omdat hij weigerde op inlanders te schieten. Toen ik die reis met een plaatselijke hoteleigenaar uitstippelde, zei deze spontaan: “Als jij ooit touroperator wordt, word ik klant”, terwijl ik nooit met hem over mijn opleiding had gepraat. Dat zette me aan het denken. Een week later heb ik op het strand van Bali een ruwe schets van het businessplan voor mijn nieuwe bedrijf gemaakt.

Mijn chef adviseerde me nog de bonus op te strijken, maar dan zou ik drie jaar moeten blijven. Dat wilde ik niet meer. Ik kon geen energie meer in mijn oude werk steken. Ik had de jaren ervoor genoeg verdiend om het avontuur aan te gaan, en bovendien heb ik een man met een goede baan. Het ging vanaf het begin goed, ik kreeg al snel een paar boekingen. In 2013 maakte ik tegen de verwachtingen in al winst.

Ik begon met reizen naar Indonesië, Myanmar en India. Een mooie mix, vond ik. Indonesië is bekend, dat is het instapmodel. Myanmar was nog ongerept, en



‘Niet voor niets staat er een foto van dat strand in Bali op mijn visitekaartje’

India was iets voor de ervaren reiziger. Inmiddels organiseer ik reizen in tien landen, maar het zijn allemaal landen die ik ken. De meeste reisorganisaties worden steeds groter, terwijl veel klanten nu juist op zoek zijn naar kleinschaligheid, naar de persoonlijke ervaring van mensen die de landen kennen. Niet voor niets staat een foto van dat strand in Bali op mijn visitekaartje.

Toerisme is een fijne industrie, omdat je mensen blij maakt. Ik wil nog wel wat groeien, maar niet te veel. Inmiddels werkt mijn man ook mee, maar ik wil geen personeel. Ik wil ook geen kantoor waar ik elke dag heen zou moeten. Veel klanten komen gewoon hier bij mij thuis hun reis bespreken, en ongemerkt wordt het vaak heel laat. Ik bel klanten ook voordat ze weggaan en als ze weer terug zijn. Ik wil weten wat er goed en fout gegaan is. Niet alleen om ervan te leren, maar ook omdat ik er een kick van krijg als mensen plezier gehad hebben.’