



Ondernemen Special

Op bezoek bij Mirjam van Starrenburg

"Gemotiveerd en dankbaar: een paar weken geleden nog in tranen, want wat heb ik hard gewerkt en dan je kind loslaten. Gelukkig is er ook weer iets nieuws op m'n pad gekomen. Deurtje dicht, deurtje open. Dus op naar een nieuwe stap en ik neem al het goeie met me mee!". Ergens in juni valt mijn oog op deze woorden, gedeeld op LinkedIn met daaronder een link naar het artikel: 'Masseuse aan huis stopt als platform'. Een ultiem onderwerp voor deze rubriek in dit themanummer over ondernemen.

ONDERNEMEN SPECIAL

Marja van der Ende

Want weten wanneer je stopt, is onlosmakelijk verbonden aan het ondernemerschap. En Mirjam van Starrenburg kan hier dus over meepraten. Ze ontvangt me op een snikhete dag in haar huis in Amsterdam en de openslaande deuren van haar benedenwoning staan wagenwijd open naar een rustgevende stadstuin. Haar hart en mond gaan ook open als we elkaar ontmoeten, ze vertelt honderduit over haar ervaringen met het opzetten van een groot massageplatform en het ook weer dichtdoen van die deuren.

"Voordat we over het stoppen gaan praten, wil je vertellen hoe het begonnen is?"

"Ik ben in 2010 begonnen met masseren. Ik had daarvoor allerlei andere banen, ben jong van school gegaan. Ik heb in de horeca en bij een castingbureau gewerkt. Via via raakte ik bevriend met de ondernemster achter een ander massageplatform. Ik heb een jaar op dat platform gewerkt en daarna wilde ik eigenlijk gewoon mijn eigen ding doen. Toen ben ik 'Masseuse aan huis' gestart, dat is vier jaar lang een eenvrouwszaak geweest."

"Omdat ik het leuk vind om een nieuwe business op te zetten en om andere



mensen te inspireren en te helpen, wilde ik meer. En ik heb veel meer kwaliteiten dan alleen het masseren. Ik zag mezelf ook niet nog jaren met die plank onder mijn arm naar massageklanten gaan en wilde opschalen. Ik ben toen in 2015 'Masseuse aan huis' als platform gestart, met wat leerdingen die ik anders wilde. Maar een salesman die eens naar mijn plannen keek, zei meteen dat het niet ging werken. Dat sloeg ik in de wind. Ik ben het platform een beetje cowboystyle in m'n eentje begonnen, zonder echt businessplan. Ik had wel een beetje een idee waar ik heen wilde en waar de masseuses dan vandaan zouden moeten komen en ik dacht: 'Die komen wel, als ik hard werk.' "

"En, kwamen ze?"

"Ik dacht: 'Als we ons als kleine zelfstandigen nou groeperen onder het merk, waarvan ik hoopte dat ze zouden zien dat het ook van hen zou zijn, dan komt het wel op gang.' Maar dat was een denkfoutje. Een enkeling voelde dat ook zo, maar de

meesten niet. Iedereen had natuurlijk ook een eigen praktijk, een baan erbij, een gezin. Ik hoopte dat we op low-budget manier een soort van gratis marketingtamtam aan konden zetten."

"Wat ook best wel is gelukt, hoor. Ieder Facebookbericht dat ik deelde, werd doorgedeeld en ik coachte de masseuses daar ook op om dat te doen. Ik heb de 'Masseuse aan huis - Academy' opgezet, een soort coachprogramma. Uiteindelijk bleek dat het verdienmodel dat ik gestart was, niet goed werkte. Ik deed de gesprekken, de proefmassage, de screening van de diploma's, de fotografie allemaal zelf. Al met al was ik met zo'n inschrijving een uur of vijf bezig en ik vroeg daar 150 euro voor. En dan waren er nog heel veel mensen die dat teveel geld vonden."

"Ik dacht dat het platform niet zou groeien als ik een masseur 500 euro inschrijfgeld zou vragen. Ik stopte er heel veel waarde en geld in en dat is me na een tijdje gaan opbreken. Uiteindelijk heeft er een fran-

chiseconsultant naar gekeken en die zei: 'Mens, je doet heel veel, maar je vraagt er niets voor.' Dat uiteindelijk de groei er toch niet goed inging, dat heeft te maken met het feit dat ik alles alleen deed, ik ook nog mijn eigen massageklanten had, plus de financiële stress en daar bovenop nog familieomstandigheden, toen ik het platform net een paar maanden had. Dit alles heeft de boel vertraagd en mij ook vertraagd om in te zien dat bijvoorbeeld het verdienmodel niet klopte. Ik heb mijn vader verloren aan een brand, maar ik heb maar drie weken niet aan het platform gewerkt. Ik dacht: 'Ik ga niet hem verliezen en niet ook mijn bedrijf.' Ik heb er echt voor gevochten."

"Wat heftig, Mirjam. Welk effect had dat op het platform?"

"Uiteindelijk kwam er wel een kleine groei in en ging het platform zo richting twintig, maar er vielen er ook weer af. De klanten namen bij het platform rechtstreeks contact op met de masseurs. Ik was niet

van plan om een boekingskantoor te gaan spelen. Dit hield wel in dat ik te afhankelijk was van de groei van het aantal masseurs in het platform, die achterbleef en het niet een basisinkomen voor mij opleverde. Ik merkte toen dat mijn drive om het merk te promoten ook minder werd. Ik had mijn verdienmodel op het aantal masseurs gericht en niet op het aantal consumentenafspraken. De zakelijke markt heeft zeker ook potentie, maar ik had gewoonweg de handjes niet om ook die actief te gaan aanboren. Wel hebben we zeker leuke zakelijke opdrachten gehad en de potentie is daar."

"Verwachten de masseurs van jou dat je wel een boekingskantoor zou zijn?"

"Ik vind wel dat het duidelijk is geweest van niet. Ik wilde er wel een positief verhaal van maken, maar ik heb altijd tegen iedereen gezegd dat ze er wel echt zelf mee aan de bak moesten. En ik heb ook als feedback terug gekregen: 'Ja, ik heb het je horen zeggen, maar toch is er in mijn hersenpan iets anders aangegaan.' Ze hebben dus wel die verwachting gehad. Achteraf had ik die verwachtingen beter moeten managen of er meteen een boekingsplatform van moeten maken."

"Weet je waarom andere masseurs géén contract met jou afsloten?"

"Sommigen vonden het te duur, of durfden de investering niet aan. Er zaten masseurs

bij waar de meerwaarde voor hun niet duidelijk was. En er waren er ook die vonden dat ze hun identiteit kwijtraakten. wat ik ook verkeerd heb ingeschat, is dat ik vanuit de wij-gedachte de band met de mensen veel te persoonlijk heb gemaakt."

"Bij sommige mensen was dit heel prettig omdat het goed was om met hen te kun-



nen sparren, maar het heeft me teveel tijd en energie gekost. Ik heb er serieus over nagedacht om er een franchiseformule van te maken. Maar ergens had ik twijfels of ik überhaupt zoiets groots wel wilde. En daarbij franchise met massages aan huis gaat in mijn ogen niet werken. Een boekings-

platform wel, met de juiste aanpak. Als je zoiets groots opzet, dan moet je dat niet alleen doen. Ook omdat je als mens en als ondernemer een paar kwaliteiten hebt en altijd wat mindere kanten. Het verdienmodel klopte niet, ik kon niet groeien, ik had geen geld om de mindere kwaliteiten uit te besteden. Ik had 20 procent paradepaardjes. Daar werd ik blij van en die boekten

succes. Dus ik wist dat ik niet gek was. 60 procent van de masseurs volgde. Maar die andere 20 procent waren mensen die in mijn ogen de meeste hulp nodig hadden, maar ze kwamen niet met een hulpvraag. Ik snapte het niet, je wilt klanten maar volgt de adviezen niet op."

"Voor een marketplace heb je een partner nodig, een marketingman/vrouw, een goeie webdeveloper met marketplace ervaring, een communicatie- en pr-expert, een SEO-specialist, klantenservice en stagiaires. Ik had vorig jaar wel een team om me heen verzameld met mensen die dat allemaal konden."

"Toen heb ik er een online boekingsstelsel van gemaakt en daar heb ik best wel veel leden op verloren. Dat had vanaf het begin al duidelijk moeten zijn.

Er ontstonden twee kampen: de een vindt dat je over zijn/haar rug geld verdient en de ander vindt het een fijne constructie en ziet het als 'investeren in mijzelf, zodat het bedrijf ervoor zorgt dat ik die klanten krijg'. Ik kon het nooit goed doen voor iedereen."

MeerSport

GROOTHANDEL IN SPORTVERZORGINGS-, EHBO/BHV- EN PEDICURE ARTIKELEN

Als u het niet vraagt zult u het nooit weten, dus vraag naar onze prijslijst of kom gerust eens langs in onze winkel/showroom.

Leverancier van o.a. Biofreeze, Chemodis, Volatile, Toco Tholin, @Serve, BSN Medical, Mueller, Gehwol en Laufwunder, Curetape en Kinesiotape en ook draagbare en vaste massagebanken/stoelen en de diverse toebehoren.

Doe meer met MeerSport!

Openingstijden:	J.A. Beyerinkstraat 5a
Woensdag 09.30 - 17.00 uur	2912 AA Nieuwerkerk a/d IJssel
19.00 - 21.30 uur	Telefoon (0180) 310750
Donderdag 09.30 - 17.00 uur	Fax (0180) 311941
Vrijdag 09.30 - 17.00 uur	Email info@meersport.nl
Zaterdag 09.30 - 13.00 uur	Website www.meersport.nl

Floop.nl

WEBWINKEL VOOR
MESSAGE & VERZORGING

Je spreekt uit: Floep!

"Heb je overwogen om helemaal opnieuw te beginnen?"

"Ik wil eerst ook iets positiefs zeggen, want ik heb ook heel goed geleerd waar mijn kwaliteiten zitten, wat ik leuk vind, wat ik niet goed kan. En ik heb natuurlijk ook onwijs veel nieuwe contacten opgedaan. Leuke mensen, maar ook minder leuke mensen en ik ben daar heel erg door gegroeid. Ik ben er nu niet meer rouwig om. Ik ben nu alweer met een ander plan bezig en ook daarin stiekem alweer groot aan het denken. Ja, ik heb bedacht om opnieuw te beginnen onder een andere naam, heb een zakenpartner gezocht en gevonden. Dat plan is zich ook groter gaan maken, maar ik kreeg weer een onderbuikgevoel over of ik het wel zo groot wilde. Het plan heeft enorme potentie, is zelfs uitrolbaar naar het buitenland, maar dan krijg je wel een drukke kantoorbaan. Dat past niet bij mij."

"Wanneer kwam precies het moment waarop je dacht: nu stop ik?"

"Omdat het zo'n potentie heeft, kon ik het niet makkelijk loslaten en ik had er zo hard voor gewerkt. Mijn boekhouder heeft me geïnspireerd om de knoop door te hakken. Ik wilde het nog even laten doorlopen, maar hij zei: 'Nee, 1 juni haal je hem gewoon offline.' Dat is uiteindelijk 1 juli geworden. Maar eerst was er een onderbuikgevoel dat die marketingman gewoon gelijk had met zijn uitspraak toen, dat het niet ging werken. Daarna kwam er een nieuw plan, een opleiding die ik ben gaan volgen. De echte eerste prikkel die mij wakker schudde, was dat ik er niet meer blij van werd. Het kostte teveel energie, leverde frustratie op en ik kon er niet meer financieel mee groeien."

"Hoe reageerden de masseuses op het nieuws dat het platform ging stoppen?"

"Heel lief. Ze begrepen het allemaal, omdat ik goed uitgelegd heb wat er voor nodig bleek te zijn om een dergelijk platform op te bouwen en te runnen. Dat was wel heel fijn."

"Wat zou je een potentiële overnamekandidaat willen meegeven?"

"Dat het platform veel potentie heeft, voor iemand die het werk heel graag wil doen. Diegene kan zeker contact met mij opnemen, want ik heb drie jaar knowhow. Ik wil diegene op diverse vlakken graag adviseren. Er ligt gerelateerd aan dit platform nog een aantal andere plannetjes op de plank die ook heel veel waarde kunnen hebben."

Studenten van de HvA zijn met verschillende cases aan de slag gegaan en daar zijn wel mooie applicaties uitgekomen, die in een overname doorgevoerd kunnen worden. Ik heb ook een heel leuk plan voor een cadeaubonnensysteem, met een toffe naam."

"Dus het ondernemen blijft in je bloed zitten. Heb je nog een laatste tip?"

"Ja, ik ben gewoon goed in die plannen bedenken en ontwikkelen. Maar ik moet nu weer even de rust vinden om een stabiel inkomen op te bouwen en dat kan met de behandelmethode die ik nu aan het leren ben en al aanbied in mijn praktijk. Dat gaat mijn leven gewoon verbeteren. Uiteindelijk werk ik nu met die 20 procent mensen die meewerken en waar het dan goed mee gaat. Daar word ik veel gelukkiger van. Aan startende ondernemers wil ik adviseren jezelf niet zo klein te houden en wel diepte-investeringen te durven doen. Soms is het gewoon nodig om te investeren in de toekomst van je bedrijf."

"Veel mensen hebben het over 'zichzelf verkopen'. Je verkoopt niet jezelf, je verkoopt een oplossing voor een ander. Hak het eindpunt in stukjes en vraag daar hulp bij. Ik ben daar niet goed in, maar dat is wel mijn advies."

Ik raak altijd erg geïnspireerd door de energie van mensen die zich kwetsbaar durven opstellen en hun leermomenten delen met anderen. Het gesprek met Mirjam duurde natuurlijk veel langer dan ik in dit artikel kwijt kon. Heb je interesse om Masseur aan huis als platform of als praktijknaam voor je eigen praktijk over te nemen, dan kun je contact opnemen met Mirjam.

Wil je dat wij ook een bezoek brengen aan jouw praktijk en je interviewen over het onderwerp van een van de volgende themanummers (ADHD, kanker, demantie, (top)sport, ondernemerschap), stuur dan een mail naar het onderstaande e-mailadres.

Reageren

- info@bms-belangenvereniging.nl
- mirjam.vanstarrenburg@masseuseaanhuis.nl

Uit de Pers

Soms uitslapen kan gezond zijn

Wie een chronisch slaapttekort compenseert door af en toe uit te slapen, verkleint het risico op vroegtijdig overlijden. Een chronisch slaapttekort hangt namelijk samen met gezondheidsrisico's als een hoge bloeddruk en obesitas.

Een Zweedse studie van 13 jaar onder ruim 38.000 volwassenen wijst uit dat mensen van 65 jaar en jonger die 5 uur per nacht slapen, een 65% hogere kans hadden op vroegtijdig overlijden dan de groep die altijd 6 a 7 uur sliep. De groep die doordeweeks weinig sliep maar in het weekend uitsliep, had die kans niet. Altijd uitslapen is overigens ook niet goed: mensen die dat doen, hebben ook een verhoogde kans (25%) op vroegtijdig overlijden.