

nemen de weerstand serieus en blijven in gesprek met betrokkenen. We moeten pionieren want er bestaat geen handboek hoe je een nieuwe luchthaven opent.'

Op de vraag of ze het niet frustrerend vindt dat Lelystad Airport, door oorzaken buiten haar schuld, nog steeds niet van start kan gaan, zegt Buis: 'Frustrerend is een woord dat niet bij me past als mens. Mijn uitgangspunt is: zorgvuldigheid boven snelheid. In zekere zin ben ik de actiegroepen dankbaar dat ze kritisch meekijken. Dan kunnen we straks een luchthaven openen na een zorgvuldig proces.'

### 'Mooi in vrijheid'

Jozef Verbruggen (oprichter Untamed Travelling)

'Ik kijk positief terug op 2019. We hebben weinig grote crisissen meegemaakt in de wereld. Het was wel onrustig in Latijns-Amerika, maar er waren geen verwarde toestanden. Zakelijk gezien doen wij het goed. De enige maand die kabbelend is gezien, was september. Dit was de

week van Thomas Cook, waar de retailer constant bezig was met problemen oplossen en weinig tijd had voor andere dossiers. Het hoogtepunt? Als je dat aan mij vraagt als ondernemer dan zeg ik de groei van 15-20 procent. En we hebben – na het vertrek van Trees – alsnog een sterk, solide managementteam. We mogen trots op onszelf zijn. De reis naar de Andaman eilanden, een afgelegen eilandengroep die behoort tot India, was een van de mooiste reizen die ik heb gemaakt afgelopen jaar. Hier heb je het pure gevoel. Hier zit je op een andere wereld. Een dieptepunt? Laten we de positiviteit zien. Wat mij fascineert is dat hoe meer je reist, hoe mooier Nederland wordt. En dat wij maar mooi in vrijheid kunnen leven.'

### 'Een jaar met vele gezichten'

Marius Appelman (oprichter Riksja Travel)

### Hoe kijk je terug op 2019?

'Het was een jaar met vele gezichten. Het hoogseizoen bleef achter bij de verwachtingen, maar de rest van het jaar ging het

commercieel een stuk beter. Tegelijkertijd zagen wij een veelbelovende ontwikkeling op nieuwe initiatieven die ons verdere groei gaven. Zo begint de Retail onze Travel Planner echt te omarmen en zien we onze family producten steeds verder uitbreiden. Het bedrijf gaat een nieuwe fase in met veel nieuwe mensen die het nieuwe Riksja van 2020 helpen dragen. Verder heeft het Travel Impact Lab zich definitief op de kaart gezet als een actieve community voor startups en als aanjager van innovatie in de reiswereld. Daar is veel van mijn energie heen gegaan, maar ik zie dat er echt impact wordt gemaakt.'

### Wat is je het meest bijgebleven?

'Het is mij vooral bijgebleven hoe drastisch we vernieuwd zijn in één jaar. Ondernemen voelt als een avontuur dat zich steeds blijft ontwikkelen. Dat is heel uitdagend en interessant en soms ook frustrerend. Je blijft leren.'

### Wat was je hoogtepunt?

'Voor mij was het hoogtepunt rond de zomer toen we merkten dat we

onze innovaties echt konden bewijzen in een effectief validatieproces. Als je dat eenmaal in de vingers hebt dan kun je het vernieuwingsproces naar een ander level brengen. Dat geeft grip op de toekomst in een tijd die daar sterk om vraagt. Ook voelde het heel positief dat we veel mensen hebben kunnen aantrekken in een krappe arbeidsmarkt. Zij komen echt voor het soort cultuur dat we willen bouwen. Ik heb het gevoel dat we op dezelfde manier tegen de wereld aankijken en dat we dat kunnen vertalen in onze service, producten en duurzaamheidsbeleid.'

### En een dieptepunt?

'Dit was echt een jaar waar de kwetsbaarheid van het reisbedrijf meer dan ooit naar boven kwam. Als we een warme zomer hebben in 2018 dan blijven de klanten weg. De arbeidsmarkt is krappere dan ooit. Vliegschaamte en kritiek op de reisbranche als grote vervuiler gaat niet meer verdwijnen. Het zijn bedreigingen waar we sterke antwoorden op moeten formuleren. Ik vond het echt een dieptepunt om ons zo te



Jozef Verbruggen.



Marius Appelman.