

Interview met Elske Doets, zakenvrouw van het jaar

# 'Je best doen is niet goed genoeg'

Elske Doets was in 1999 al general manager van de reisorganisatie van haar vader, voordat ze een paar jaar later het stokje van hem overnam. De eigenares en directrice van *Jan Doets America Tours & Mrs. Canada* bracht het bedrijf tot verdere bloei en kreeg als verrassing onlangs de *Prix Veuve Clicquot* uitgereikt die hoort bij de titel 'Zakenvrouw van het Jaar'. We spraken een dame met een directe woordkeus, een denderende intuïtie en met verstand van voetbal.

Het winnen van de prestigieuze zakenvrouwprijs heeft de aandacht voor haar persoon in een stroomversnelling gebracht. Ze noemt het zelf een 'mooi stickertje' dat ze opgeplakt heeft gekregen. 'Het is heel leerzaam, ik ben in een soort TGV terechtgekomen want had nooit zo snel zo veel kunnen leren. Al was het alleen maar het aantal interviews dat ik doe, waardoor ik word gedwongen om telkens over mijn bedrijf na te denken en erover te praten; het geven van lezingen, je bent continue bezig om te formuleren waarom je bedrijf bijzonder en succesvol is.'

Haar vader Jan startte het bedrijf in 1981. Toen ze in 2001 de leiding van het bedrijf in Heerhugowaard volledig van hem overnam, was het nodig om wat veranderingen aan te brengen. 'Hij stuurde het aan als een klassieke lijnorganisatie, met relatief weinig communicatie. Ik ben van nature erg ongeduldig, in een vergadering word ik meestal na een uur lichtelijk autistisch.'

Ze vertelt hoe ze de communicatie verbeterde: 'Mijn mensen komen uit de

kop van Noord-Holland en het zijn stuk voor stuk harde werkers, aanpakkers. Ze worden een beetje nerveus als je ze in een chique vergaderruimte zet, dan slaan ze dicht. Vandaar dat ik met het idee ben gekomen om iedere dag, 6 dagen per week, 10 minuten aan het begin van de dag, op de vloer waar het gebeurt, in een cirkel te gaan staan. Dan kan ik ze in de ogen kijken, hun *body language* zien en gelijk horen wat er speelt, hoe het gaat en of we nog op koers zitten qua doelstellingen.' Dat doet ze samen met haar productmanagers en haar marketing manager. De kracht van herhaling zorgt hier voor de magie; het is bijna een soort ochtendgebed. Daarnaast zorgt Doets ervoor dat haar mensen beschikken over de cijfers, en zij maakt hen deelgenoot van de investeringen die ze doet. 'Dat verhoogt de betrokkenheid, het maakt ons één grote familie.'

## Doets-beleving

Haar succes komt onder meer tot uitdrukking in een stevige groei over de

afgelopen drie jaar. Dat is mede te danken aan internettechnologie ('we hebben drie websites') maar die beschouwt ze als een hulpmiddel. 'Zonder fysieke interactie ben ik als reisorganisatie niet succesvol, ik ben geen booking.com - ik heb emotie bij het product. Daar houden we aan vast.' De Doets-beleving omschrijft ze als die extra dimensie die je met zekerheid ervaart als je bij haar een reis boekt. 'Als je naar de Grand Canyon gaat met ons, dan zie je echt de spectaculaire zonsondergang, de prachtige zonsopgang en maak je die onvergetelijke helicoptervlucht.'

Het nieuwe kabinet overweegt om in 2021 een 'vliegtax' in te voeren. Dat gaat de lange-afstandsreiziger ongeveer vier tientjes per vlucht kosten. Doets is hier nuchter over. De rol van Nederland op het wereldtoneel van reizen is beperkt. Ze noemt het 'kruimeltjes' die weinig hebben te vertellen. 'Dat moet je durven onderkennen. Je moet realistisch zijn om met veranderingen te kunnen dealen. Reizen gaat duurder worden omdat massastromen vanuit China en India op



'Je moet **realistisch**  
zijn om met  
**veranderingen** te  
kunnen dealen.'



Prijzuitreiking Zakenvrouw van het Jaar 2017 door voormalig minister Jeanine Hennis-Plasschaert.

gang komen. Die vergroten de druk op 's werelds mooie plekken zodanig, dat het wel prijsverhogend *moet* gaan werken om de toestroom te beperken. Je zult moeten accepteren dat veel van wat wij doen per definitie niet duurzaam is, maar het zal je verbazen dat ze in de *hospitality* in de VS en Canada vaak veel verder zijn met duurzaamheid dan wij. Zelfs in het overvloedige Las Vegas, waar de grote resorts enorm "groen" bezig zijn. Bijvoorbeeld als het gaat om waterrecycling en duurzame energie. Ze zijn daar veel rigouzeuzer, ze knallen een heel blok weg en zetten daar iets neer wat aan de hoogste milieustandaarden voldoet.'

Elske Doets ziet wel een dubbele moraal, vooral in Nederland. 'De vraag is: wil de consument voor duurzaamheid betalen? Ook bij de aanbieders in de reisbranche zet ik daar mijn vraagtekens

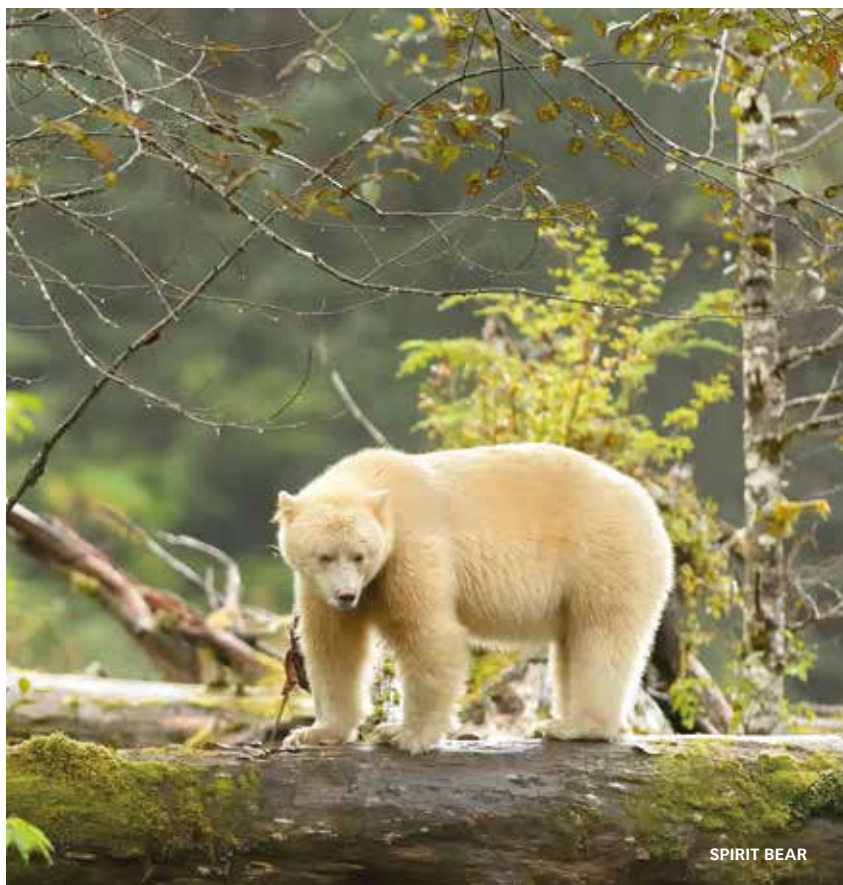
soms bij. Neem bijvoorbeeld KLM, die leggen in bepaalde nieuwe vliegtuigen vloerbedekking die is gemaakt van oude uniformen. Dat klinkt natuurlijk aardig, maar misschien kunnen ze liever investeren in het duurzamer maken van hun oudere vloot, want die vliegtuigen zijn soms bijna 35 jaar oud en meer vervuilend. Anders lijkt duurzaamheid slechts een verpakking, iets voor de *bühne*.'

Onze beste zakenvrouw gaat graag haar eigen weg en ze heeft weinig sympathie voor de politieke krachten in de reisbranche. 'Ik distantieer me van al die partijen die elkaar alleen maar napraten met hun papegaaienspelletje, daar kan ik niks mee. Kansen genoeg voor bedrijven die het anders doen.' Wat er bij de consument wel mag veranderen: 'Nederlanders beseffen niet hoe goed ze het hier hebben en hoe mooi het hier is.

Ze zouden hier meer van moeten genieten, en hun zegeningen tellen. Als je over de wereld reist word je je hier extra bewust van.'

### **Ambitie versus middelmaat**

Iets anders waar we ons bewust van mogen worden, is het feit dat we meisjes en vrouwen moeten stimuleren om een extra stap te zetten. Daarom is ze betrokken bij de *Young Lady Business Academy*. Doets heeft bewust gekozen voor het helpen van een jonge doelgroep (15-24 jaar). 'Die zitten volgens mij nog redelijk dicht bij hun kern. Ze zijn nog niet afgeleid door andere dingen maar het verlangen en de focus om iets te willen bereiken moet intrinsiek uit zichzelf komen. Ik denk dat in Nederland te veel gekeken wordt naar omgevingsfactoren. Of dat er te veel geluisterd wordt naar



## 'Papegaaien- spelletjes, daar kan ik niks mee.'

mensen die zeggen "zou je dat nou wel doen, is dat wel goed voor jou of voor je gezin?". Dat is de frons die ik zie bij veel mensen.'

En het gaat verder dan alleen de vrouw. 'Doen nou wel genoeg Nederlanders datgene waar ze blij van worden? Het is allemaal veel te middelmatig. We doen toch allemaal ons best, zeggen ze dan. Dat mogen de mensen in mijn team niet zeggen, dat doet al heel Nederland en dat is voor mij niet goed genoeg. Als ze echt wat meer hun best zouden doen of als ze wat meer zouden doen wat ze leuk vinden en misschien wat meer risico zouden lopen, dan denk ik dat het in z'n geheel een stuk prettiger kan worden in Nederland.'

Dat ze de daad bij het woord voegt blijkt uit een andere ambitie van Doets: ze wil een voetbalclub uit de eredivisie

gaan coachen. Een herenteam, wel te verstaan. 'Dat is een nieuwe droom van me. Ik denk dat in het voetbal vrouwelijk leiderschap nodig is. Vrouwen leiden anders dan mannen; ze kunnen meer cohesie krijgen tussen al die mannelijke ego's op het veld.' Voorlopig blijft het nog een droom en is ze te vinden in het stadion van Alkmaar. 'Ik ben AZ-fan, zit om de week op de tribune driftig aanwijzingen te geven.' En met een knipoog: 'maar mijn man vindt dat ik me op die momenten wel een beetje moet inhouden.'

Dat 'inhouden' doet ze ook op een andere manier. 'Vorige week in Vancouver sprak ik zakenrelaties waar ik al vele jaren mee samenwerk en dan merk ik het belang van altijd nederig blijven, zodat macht of succes niet naar je hoofd stijgt. Als leider dien je altijd te beseffen: wie

zijn je klanten, wie zijn de mensen die het allemaal voor je doen. Vandaar ook de grote waardering voor mijn team.'

We ronden af. Ze voelt wat ongrijpbaar aan, net als de zeldzame Canadese *Spirit Bear* die ze bewondert en waar ze haar bijnaam aan dankt. Maar behalve ongrijpbaar is ze ook optimistisch. 'Dat zit in mijn aard, positief zijn en vooral doen wat je leuk vindt, kiezen voor je werk-geluk, dan komt succes vanzelf.' Doets heeft nog een advies voor ons in petto: 'Wees daarin niet berekenend. Soms moet je niet te veel nadenken maar kijken of iets goed voelt en het dan gewoon doen.' Deze wijze woorden stuwen onze creativiteit intuïtief op om te komen tot een mooie slotzin die alles samenvat: *Just Do(ets) it!* | **BRIAN DE MELLO**