

Reisondernemer Elske Doets helpt vrouwen naar de top

‘Met een werkweek van drie dagen word je geen CEO’

Ze is bekend van Doets Reizen, waar ze bijna 19 jaar geleden als CEO het roer overnam van haar vader Jan Doets. Inmiddels is Elske Doets, in 2017 uitgeroepen tot Zakenvrouw van het Jaar, vooral actief met haar Young Lady Business Academy. Ze is vaste gast in radio- en tv-programma's en maakt zich sterk voor gelijke kansen voor vrouwen. Die moeten dan wel lef tonen. ‘Veel vrouwen in Nederland werken drie dagen in de week en daarmee ga je natuurlijk geen carrière maken.’

Door: **Theo de Reus**

Je staat nu bijna 19 jaar aan het roer van Doets Reizen. Wat is er sinds 2001 veranderd?

‘Je kunt zeggen dat ik op het juiste moment eigenaar ben geworden. Bij familiebedrijven is het uitzonderlijk dat je in één keer 100 procent van de aandelen mag kopen. Ik zeg kopen, want veel mensen denken dat ik met een gouden lepel in de mond ben geboren en alles in de schoot geworpen kreeg. Ik was nog jong, 28, en kon meteen grote stappen maken met internet en technologie. Als ik in stapjes eigenaar was geworden, dan was de ontwikkeling minder snel gegaan.’

Je wordt op je 28-ste baas van een reisbedrijf. En daar sta je dan, meteen na de aanslagen van 11 september 2001.

‘Ik heb destijds geleerd om te gaan met onrust en crisis en wat ik moest doen om ons team en bedrijf in de juiste mindset te krijgen. Ik heb tegen mijn team gezegd: we doen iets positief. Ons streven is om de ultieme belevenis neer te zetten, dat is onze

kernwaarde. Daarom mochten we destijds geen angst uitstralen, maar positivisme. Ik wilde niet dat mensen zouden annuleren omdat ze niet meer op reis durfden. We hebben alle reizen in de koelkast gezet, zodat mensen later alsnog op vakantie konden. We hebben daar veel goodwill mee gekweekt.’

En verder?

‘Ik heb altijd veel in techniek geïnvesteerd, ook bij het uitbreken van de crisis in 2008. Mijn succes zit trouwens niet puur in technologie, ik ben geen Booking.com. Er moet interactie zijn tussen mens en techniek. Ik streef naar tevreden klanten. Onze klanten zijn zo tevreden, dat ze het tegen anderen zeggen. We hebben 70 procent repeaters. We vielen daardoor in de crisis niet terug. Bijna 45 procent van de klanten boekt helemaal online, terwijl we reizen verkopen van minimaal 15.000 euro. Hoe je dat doet? Dat zit in ons business model, alles moet naadloos op elkaar aansluiten. Het gaat om meer dan techniek, het gaat om tech & touch. Dat verliezen veel bedrijven uit het oog.’

Hoe houd je balans tussen tech & human touch?

‘Door te communiceren. We doen hier al 20 jaar niet aan vergaderen. Dat is heel bevrijdend.’

Je bedoelt jullie dagelijkse ochtendgebed, zo noem ik het voor het gemak.

‘De huddle ja. Dat heeft na de aanslagen van 9/11 2001 enorm geholpen. Ik kon medewerkers in de ogen kijken, zeggen dat ze niet bang hoefden te zijn, dat we gewoon zouden doorgaan. Het is de kracht van de herhaling. We beginnen iedere ochtend om 8.50 uur en in tien minuten vertel ik wat de koers is. We delen onze kernwaarden op een speelse manier. We doen ook pitches. Ik vraag mensen wat zij bijdragen aan de wereld. Mensen leren zichzelf te presenteren, elkaar te inspireren.’

Het klinkt bijna religieus.

‘We betrekken iedereen erbij, ook mensen die op minder commerciële afdelingen werken.

Ik vertel wat er speelt, ook wat we omzetten. Ik ben heel transparant. Onze winst is bovengemiddeld voor de reiswereld. Ik investeer elk jaar vijf tot zes ton in techniek. Ik besteed ook een ton aan giving back, waar voor een deel ook de Young Lady Business Academy in zit. Maar ik investeer ook in duurzame projecten. Er zijn genoeg dingen die je als bedrijf, naast belasting betalen, kunt doen om hulp te bieden.’

Hoe komen al die nevenactiviteiten erbij?

‘Het is op een natuurlijke wijze op mijn pad gekomen. Door het winnen van de titel Zakenvrouw van het Jaar in 2017 ben ik met de Young Lady Business Academy begonnen. Ik heb daarmee geen gat in de markt, maar een gat in de maatschappij gevonden. Ik maak me hiermee sterk om meer gelijkheid voor vrouwen in het zakenleven te creëren. Het heeft niets met Doets Reizen te maken, maar het straalt wel af op mijn bedrijf. Je doet iets terug voor de maatschappij, waardoor je als werkgever aantrekkelijker bent voor werknemers. Maar dat is