

**Eef Sparla**

(1978) begon in 2000 als receptionist in De L'Europe, waar hij ontdekte hoe leuk hij het vond om meer over de stad te vertellen tijdens het inchecken. Ron Stoevelaar leerde hem meer van het conciërgewak en na een paar jaar nachtdiensten te hebben gedraaid, maakte Sparla een plan om de conciërgedesk beter op te zetten. Daarop werd hij hoofdconciërge van de – toen nog – eenkoppige afdeling. Motto: 'Zoals een echte champagne alleen uit de Champagnestreek kan komen, zo komt een conciërge alleen uit de hotellobby.'

DE GOUDEN SLEUTEL

Tripadvisor en Facebook vertellen misschien in welk restaurant je moet zijn, of bij welke voorstelling. Maar *deze heren* zorgen ervoor dat je er ook daadwerkelijk terecht kunt – ook als het vol is.





Ralph Fiennes als Monsieur Gustave in *The Grand Budapest Hotel* uit 2014.

M

onsieur Gustave is 'de meest royaal geparfumeerde man' die de verteller in Wes Andersons *The Grand Budapest Hotel* ooit heeft ontmoet. Wat hij ook is: een schoolvoorbeeld van een hotelconciërge: onzichtbaar doch altijd in de buurt, op de hoogte van voor- en afkeuren van gasten, anticiperend op hun behoeftes nog voordat ze zelf weten dat ze het wensen. En hij gaat piekfijn gekleed, in paars fluwelen rokkostuumjacket, fluwelen vlinderdas, lila vest over een smokingoverhemd met vleugelboord, lila pantalon. Een genot voor het oog. De strak geknipte piramidale snor maakt het visuele meesterwerk af.

Als Monsieur Gustave gearresteerd wordt om redenen waarvoor je de film maar moet zien, doet hij telefonisch een beroep op 'het geheime genootschap van de gekruiste sleutels'. In dat genootschap zijn de beste hotelconciërges ter wereld verenigd om niet alleen hun gasten, maar ook elkaar tot dienst te zijn – wat dikwijls met elkaar verweven is.

Het Grand Budapest is een fictief hotel, maar dat genootschap bestaat daadwerkelijk. Les Clefs d'Or is in 1929 in Frankrijk opgericht door Ferdinand Gillet, hoofdconciërge

van het Parijse vijfsterrenhotel Hôtel Scribe. De vereniging kreeg al gauw vertakkingen in Oostenrijk en Nederland (de Gouden Sleutels) en later in de Verenigde Staten (the Society of the Golden Keys) en heeft net als in de film twee gekruiste gouden sleutels als beeldmerk. Maar bestaat Monsieur Gustave ook in het echt?

Als je arriveert bij Hotel De L'Europe – vijf sterren, gebouwd in 1896 – in het hart van Amsterdam, komt de buitenportier als eerste in beeld. Hij doet de deur van de taxi open, neemt je bagage aan en begeleidt je naar de draaideur. Meestal draagt hij een hoge hoed en een lange overjas. Bij de ingang neemt een vaak jongere bagagist het over. Die geeft de draaideur een extra zweep als je aan komt lopen en neemt de bagage over. Na het inchecken bij de receptie begeleidt hij je naar de kamer.

De conciërge bij De L'Europe is Eef Sparla. Hij stuurt de hele boel aan. Zijn 'arrivé' moet iedereen weer op scherp zetten mocht de aandacht onverhoopt zijn verslapt op het moment dat een gast arriveert. Vroeger viel ook de jongste bediende onder zijn bewind, de *chaisseur* (de beljongen) die de deur moest openhouden van een van de drie telefooncellen in de lobby – die functie is tegenwoordig overbodig.

Sparla, hoewel jong (36) in vergelijking met zijn collega's, staat voor tradities. Met trots draagt hij zijn krijtstrepen rokkostuum, door anderen nog wel eens gniffelend een billentikker genoemd. Op de beide revers prijken twee gekruiste gouden sleutels. De sleutels zijn door de Zwitserse juwelier Bucherer verguld en zodanig ontworpen dat ze altijd glanzen. Ze zitten met één pinnetje vastgespeld, wat de ijdele conciërge een doorn in het oog is. 'Je ziet ons continu de sleutels rechttrekken. Als ik in een ander hotel ben en ik zie ze scheef zitten bij een collega, dan zal ik dat ook ongevraagd doen. Zoals apen elkaar vlooiën.' Eef Sparla is secretaris van De Gouden Sleutels.

Het hotelkostuum schrijft voorts een brede zijden stropdas voor met dikke knoop, en op Sparla's hoofd zit geen haartje verkeerd. De kleding, de werkplek ('in de lobby, nóóit in een apart kantoor'), de houding, optimale persoonlijke verzorging; het zijn allemaal basisvoorwaarden voor een conciërge. Hij moet herkenbaar zijn voor de gast, hij moet een eigen desk hebben, met zicht op de lift en de ingang. Hij is immers de gastheer van het hotel.

Het is deze zonnige voorjaarsdag rustig achter de conciërgedesk van kersenhout (direct naast de draaideur, tegenover de receptie). Sparla bemant 'm meestal samen met Roel Smits, die opvallend veel op zijn collega lijkt. Het is stilte voor de storm: het bloemenseizoen komt eraan. In de anderhalve maand dat de Keukenhof open is, komen er duizenden toeristen naar onze hoofdstad. Sparla is reeds naar de vooropening geweest, samen met de andere conciërges van de Gouden Sleutels, gidsen en touroperators. Hij weet hoe de wandelroute loopt, hoe de paviljoens eruit zien en welke kunstenaars erbij betrokken zijn. Hij zoekt de kleine geheimen die hij met zijn gasten kan delen (aan het einde van iedere donderdag worden de orchideeën in het hotel ververs en mogen gasten de oude meenemen).

Achter de desk staan twee computerschermen met touchscreen, waarop een speciaal conciërgeprogramma draait dat snel toegang geeft tot restaurantgegevens, museumtickets en allerhande andere zaken. Met kleuren wordt aangegeven welke taken nog aandacht behoeven of reeds uitgevoerd zijn,



Michael Wigman (1965) 'rolde in het vak' in 1988, toen nog als buitenportier. Sinds 2002 werkt hij als conciërge bij The Dylan in Amsterdam. Zijn voornaamste specialiteit: voetbalkaartjes regelen, gasten binnen krijgen 'waar dan ook' en hen koppelen aan goede externe services, zoals personal shoppers en gidsen. Belangrijkste les: de rijken, de écht rijke mensen, zijn het dankbaarst.'

net zoals conciërges dat vroeger met markerstiften deden in de papieren agenda. Op de desk liggen ook twee A4'tjes die Sparla vroeg in de ochtend bij het begin van zijn dienst al heeft bestudeerd: hier staat op welke vips er vandaag zijn, wie er jarig is, welke restaurantreserveringen er nog gemaakt moeten worden en een lijst van aankomsten, 'zodat ik Mister Johnson bij naam kan begroeten als hij binnen komt lopen'.

De dag voltrekt zich zonder eigenaardigheden. Een vriendelijk Duits stel wil graag een boottochtje (op dat moment niet beschikbaar, maar Sparla belt zijn contact bij de rederij, die de lunchpauze van een van de kapiteins opheft), een groep jonge Italianen wil eten in de Supperclub (dat kan niet op de tijd die zij in hun hoofd hebben, wat Sparla geduldig uitlegt, terwijl de groep meer heeft voor de blonde receptioniste) en een Amerikaan wil graag wat extra hangertjes voor de jurken van zijn vrouw ('I'll get right to that, Mister Delor' – daarna, over de portfoon tegen de bagagist: 'Mo, met spoed vijf

extra hangertjes naar 56'). Als hij ophangt, vraagt een andere gast de weg. 'Jazeker, u kunt een taxi nemen die u er in acht minuten naartoe brengt. Of u kunt lopen, dat duurt iets langer, maar dan kunt langs de prachtige grachten lopen.' Sparla pakt blind met links een kaart van Amsterdam en vouwt hem in een soepele beweging uit op de glazen glasplaat, op de wijze zoals Holly Stiel, de eerste vrouwelijke conciërge in Amerika, het omschrijft in haar 'conciërgebijbel' *Ultimate Service*: 'Een conciërge voert veel niet-glamoureuze taken uit (...), maar doet dat op glamoureuze wijze.' 'Kijk', zegt Sparla, 'u bent nu hier, als u het hotel uitloopt, gaat u rechtsaf, vervolgens...'

'Ik kon het onmogelijke. Ik heb bussen terug laten komen als een van mijn gasten te laat bij de halte stond'

Eens in de zoveel weken komen hotelconciërges bijeen op de clubborrel van de Gouden Sleutels. Waar die vroeger nog weleens in een bruine kroeg als Bolle Jan werd gehouden, gebeurt dat tegenwoordig op culturele plekken, deze maand in het Amsterdam Museum. Het doel: netwerken op de klassieke manier – visitekaartjes gaan van de ene naar de andere binnenzak. Aanwezig zijn een stuk of twintig conciërges, gekleed in het door PC Hooft-kleermaker Oger op maat gemaakt-

te clubkostuum – mét sleutels op de revers – maar ook restaurateurs, ticketoperators, diamantairs en vertegenwoordigers van rederijen en taxibedrijven. De ondernemers zijn gebaat bij een goede relatie met hotelconciërges, die het hele jaar omzet kunnen genereren. Om op de borrels aanwezig te mogen zijn, is het lidmaatschap van de Gouden Sleutels een vereiste, waarvoor de ondernemers contributie betalen – daar

betaalt de vereniging dan weer de borrels, sleutels, clubkostuums en de organisatie van internationale congressen van.

Als de rondleiding door het museum begint, blijft *Esquire* achter met Arie van der Laan (77), een van de voorgangers van Sparla bij De L'Europe. Van der Laan is gepensioneerd, maar nog altijd actief als lid van het Comité des Sages van de Gouden Sleutels, de oude wijzen, zogezegd. 'In mijn tijd, zonder internet, zonder telex zelfs, was een netwerk nóg belangrijker. Les Clefs d'Or organiseert elk jaar een internationaal congres, waar conciërges van over de hele wereld bij elkaar komen. Als je in elk land één goed contact hebt, en in eigen land wat meer, krijg je alles voor elkaar. Ik kon het onmogelijke. Ik heb mensen op een vrachtlucht gekregen omdat ze vlugger dan mogelijk naar de Ver-



Ron Stoevelaar (1958) werkte twintig jaar in Hotel Krasnapolsky, sinds 2010 in Hotel Pulitzer – eerst als conciërge, nu als hoofd van het team. Elke zaterdag is er de conciërgewandeling: de dienstdoende conciërge – in uniform! – neemt hotelgasten mee op een tour door Amsterdam. De foto is gemaakt in de bijna honderd jaar oude salonkruiser The Tourist, waarin zelfs Winston Churchill nog een rondvaart deed in 1946.

enigde Staten terug moesten reizen; bussen terug laten komen als een van mijn gasten te laat bij de halte stond; concertgebouwkaartjes een uur van tevoren...'

Van der Laan begon als chasseur voor een basissalaris van vier gulden per week, wat dankzij de gezamenlijke en persoonlijke fooien kon oplopen tot twintig gulden. Je moest daar wel wat van sparen, want 's winters was het interen. Ik leerde het vak van toenmalig hoofdconciërge Jan Kist. Een keurige man, rechtop staand, streng. Hij leerde mij de etiquette van een conciërge: altijd oogcontact maken, nooit als eerste je hand uitsteken, de telefoonhoorn met een doekje afvegen als je hem doorgeeft aan de gast en het belangrijkste: horen, zien en zwijgen. Je hoort en ziet als conciërge alles, altijd net even te veel, maar je zwijgt als het graf.'

Alle conciërges die *Esquire* spreekt, pretenderen alles te kunnen. 'Nee' behoort niet tot het vocabulaire, tenzij het verzoek van de gast illegaal of niet eerbaar is, wat neerkomt op verzoeken voor drugs of prostituees. 'Tegenwoordig krijgen we die verzoeken niet veel meer, omdat er

'Ik vind de cheeseburgers hier zo lekker, wilt u er een opsturen naar mijn broer in Bahrein?'

internet is. Vroeger verwezen we hoogstens subtiel naar de letter 'e' in de Gouden Gist in het nachtkastje op de kamer', vertelt Okura-conciërge Martijn Ottenhof.

Verzoeken die binnen de ethische grenzen vallen, worden zonder vragen en aarzelen uitgevoerd. Michael Wigman van The Dylan ging ooit eens op zoek naar superieur

stierenzaad, Ottenhof naar een koe voor een Arabier ("Wat voor koe wilt u", vroeg ik? "Ja gewoon, zo'n zwart-witte."), Sparla heeft meermaals een *last minute* huwelijksaanzoek opgeluisterd met muziek, champagne, taart en een persoonlijk orkest op een salonboot in de grachten.

Steel, in haar boek *Ultimate Service*: 'Als een man bij de conciërge komt en zegt: "Ik vind de cheeseburgers hier zo lekker, wilt u er een opsturen naar mijn broer in Bahrein? Bij aankomst moet-ie warm zijn", dan luidt het enige antwoord van de conciërge: "Wilt u dat met blauwe kaas of cheddar, meneer?"'

Maar het grootste deel van de balieverzoeken zijn restaurantreserveringen, de weg naar het Anne Frank-museum, tickets voor het Rijksmuseum, boottochtjes en limousineverhuur (geen echte limousines, het is conciërgesjargon voor een verlengde Mercedes S-klasse met chauffeur). Stuk voor



stuk zaken die tegenwoordig gemakkelijk zelf geregeld kunnen worden. Netwerken kunnen we zelf tenslotte ook, op Facebook en op Twitter. Het barst er van de oproepjes én reacties in de categorie: 'Ik ga naar Berlijn, wie heeft er tips?' Om niet te spreken van Foursquare, Tripadvisor en Iens. Heeft een conciërge nog wel toegevoegde waarde?

'Ah, good morning madam. How were the poffertjes last night?' Ron Stoevelaar (57) is leermeester van Sparla. Hij is ook vicevoorzitter van de Gouden Sleutels en hoofdconciërge van Hotel Pulitzer. Stoevelaar stuift achter zijn marmeren desk vandaan als hij ziet dat zijn gast haar dochttertje mee heeft. 'Een conciërge heeft en houdt een belangrijke rol: gasten laten voelen dat er voor hen gezorgd wordt. De jas aanpakken, een krantje aanreiken, hand op de schouder; de menselijke kant. Een CEO kan hier even CEO-af zijn, de stropdas kan af. En ja, Facebook en Tripadvisor zorgen ervoor dat mensen al een lijstje hebben met restaurants waar ze denken naartoe te willen, maar ze komen nog altijd naar ons voor advies. Voor onze professionele mening.'

Sparla: 'Het gaat om vertrouwen. Mensen kennen mij niet, maar wel 'de conciërge'. Die heeft kennis van zaken en kan bovendien een gast goed inschatten. Ik vraag door en omschrijf een restaurant op een manier waarvan ik denk dat het antwoord geeft op wat die gast wil weten. Het uitzicht, hoe ver de tafeltjes uit elkaar staan, of de truffels waar het restaurant om bekend staat wel in het seizoen zijn, of het aansluit bij waar de gast gisteren heeft gegeten en waar hij juist zo enthousiast over was.'

Een belangrijk voordeel bovendien: een conciërge kan meer. 'Vol' is een rekbaar begrip. Door het zorgvuldig onderhouden netwerk van de conciërges kan er nog wel eens 'wat geschoven' worden, of 'een tafeltje erbij' gezet worden. Nog beter: restaurants die een vast tafeltje vrijhouden voor de conciërges. Wigman van The Dylan: 'Dat is gewoon slim en wenselijk voor beide partijen. Wij kunnen een gast blij maken en een restaurant kan op een slechte dag rekenen op wat hulp van ons.' De *favour bank* noemt Sparla het. 'Een goede conciërge houdt de balans daarin goed in de gaten.'

Bij Sparla in het hotel is de kapitein gearriveerd wiens lunch voor een *favour* aan Sparla is gesneuveld. Hij komt het Duitse koppel ophalen, ze wachten in de lobby. Terwijl de huispianist zachtjes begint te spelen, begint de kapitein al lopend richting kade met zijn verhalen over de stad. Sparla glimlacht tevreden en roept zijn gasten na: 'Viel Spaß, schöner Tag!'

Het netwerk van conciërges gaat verder dan restaurants alleen, ook verder dan pakketjes versturen of laptopadapters aanreiken. Vervoer, Ajax-kaartjes, op de gastenlijst staan bij een populaire club, stierenzaad; Wigman omschrijft het zoals Monsieur Gustave het had kunnen verwoorden: 'Ik kan alles, behalve kinderen voor je baren.'

Arie van der Laan (1937, hier gefotografeerd in het Barbizon Palace) is gepensioneerd conciërge en lid van het comité der wijzen van de Gouden Sleutels. Hij begon in 1955 als chasseur in Hotel De L'Europe, werd er in 1964 conciërge en later hoofdconciërge, tot hij in 1995 ging rentenieren na veertig jaar dienst. Belangrijkste les: 'Iedereen heeft iets goeds en iets kwaads, een harde en een zachte kant. Die balans valt te sturen.'