

## HORECAIN HET SPOOR VAN...

## butler Rinus Willems

In deze reeks volgen we een aantal mensen met bijzondere beroepen. Niet alledaags en misschien vergeten, maar wel tot de verbeelding sprekend. En uiteraard gelinkt aan het concept horeca. Deze keer volgden we butler Rinus Willems die als conciërge werkt in het viersterrenhotel Sandton Grand Reylof in Gent.

**You Rang M'Lord, Upstairs, Downstairs en in mindere mate Downton Abbey zijn schoolvoorbeelden van hoe wij ons het leven van een butler voorstellen. Puur prestige en in vele gevallen onderbetaald voor het bewaren van familiegeheimen en intriges. Mogen we deze visie intussen achterhaald en verouderd noemen en bestaat de functie van butler vandaag de dag überhaupt nog?**

Het antwoord op die vraag luidt klaar en duidelijk: de butler is meer dan ooit terug. Zij het in een moderne versie. Het aantal superrijken groeit en er is een stijgende vraag naar topservice. Getuige daarvan de gloednieuwe serie Topservice op Eén waarvoor de makers aanklopten bij Vincent Vermeulen die met zijn School for Butlers and Hospitality de volgende generatie butlers klaarstoomt...

#### Excentricke hoteleigenaar in Monaco

Rinus Willems is een van zijn pupillen. Dat de vraag naar butlers groot is, blijkt uit de samenstelling van zijn studenten. Rinus was er als Vlaming in de minderheid. Van heinde en verre – zelfs uit Mexico – komen studenten aandraven om de opleiding te volgen. Maar hoe komt iemand ertoe om butler te worden? **Rinus Willems:** "Ik weet niet waarom, maar hospitality heeft me altijd aangesproken. Mijn eerste focus in Hotelschool Ter Duinen in Koksijde was de keuken. Toch realiseerde ik me vrij snel dat de zaal, en meer bepaald de gasten een aangename tijd bezorgen, meer mijn ding was. De stage die daarop volgde in Roquebrune-Cap-Martin heeft voor mij alles veranderd. De excentricke eigenaar van hotel en restaurant Les Deux Frères, Willem Bonestrou, had een heel speciale manier van omgaan met zijn gasten. Heel persoonlijk en direct, misschien soms op het arrogante af. Maar hij slaagde erin zijn gasten te raken. Ik heb er een lange periode gewerkt en veel geleerd. Vooral zijn enthousiasme en zijn manier om gasten mee te nemen in zijn verhaal is me bijgebleven."

Rinus kwam tijdens die periode ook in contact met alles wat zich afspeelde in de private markt. De topservice voor mensen met luxe-yachts in Monaco bijvoorbeeld. Het intrigeerde hem hoe het zou zijn om die perfecte ervaring die hij zijn gasten in het hotel probeerde te bezorgen, dagelijks aan één iemand te geven. Bij zijn terugkeer naar België was hij overtuigd dat hij butler wilde worden.

#### De enige hotelbutler van België

Hij haalde een bachelor hotelmanagement maar de beste beslissing die hij ooit nam, was zich inschrijven voor de butleropleiding bij Vincent Vermeulen. Rinus Willems: "Het is een grote investering, maar in die acht weken bij de heer Vermeulen heb ik meer geleerd dan in alle voorgaande jaren samen. Presentatie,

taalgebruik, letten op details – want die maken het verschil en zorgen voor perfectie – dat zijn allemaal zaken waar het bij de School for Butlers and Hospitality om draait. De opleiding is heel praktijkgericht, focust op topservice en houdt de vinger aan de pols. Een aantal kernwaarden waar het in andere scholen aan ontbrak. Een droomverhaal van butlers die met ski's uit helikopters springen, is het voor alle duidelijkheid niet (lacht)."

Het is dankzij Vincent Vermeulen dat Rinus vandaag als conciërge aan de slag is in het viersterrenhotel Sandton Grand Reylof in Gent. Een conciërge weliswaar met een butlerachtergrond. Vincent Vermeulen noemt Rinus graag de enige hotelbutler van België. Al dan niet onder die naam, het toont aan dat de vraag naar topservice ook de hotelsector bereikt. Rinus en zijn collega ontvangen er bijna elke dag 300 gasten. Het verschil met de andere collega's, is dat zij de flexibiliteit hebben om elke klant met een probleem of een vraag persoonlijk te begeleiden. Een butler weet, elke klacht is een opportuniteit. Met hun knowhow zijn ze vaak in staat om die vervelende situatie om te keren in een positieve ervaring. En tevreden klanten, die komen uiteraard terug. Het hotel, dat in september een rebranding ondergaat tot de luxeversie Pillows van de IHMG Group, erkent het belang van die persoonlijke toets. Of dat betekent dat ze in de toekomst verder zullen inzetten op een echte butlerservice moet nog blijken. Daar kan General Manager **Dominique Rongé** momenteel geen uitsluitsel over geven. "De gesprekken lopen, maar dat er in België nog heel wat potentieel is op het gebied van hospitality, staat wel vast. We zijn heel ambitieus en willen tot de beste hotels van België horen. Momenteel werken we met onze wellness Zen-Senses@Reylof in het voormalige koetshuis een aanbod uit van therapieën die we bij onze gasten in de suites kunnen organiseren. Samen met de butlerachtergrond en competenties van iemand als Rinus, biedt dit een meerwaarde voor de topservice die we onze gasten willen aanbieden."

#### Kerntaak van een moderne butler

Butlers bestaan dus nog en zijn voorlopig niet vervangbaar door computers. Ze werken vaak voor soms heel gefortuneerde mensen die hard hebben gewerkt voor wat ze hebben bereikt en die heel intensief leven. Rinus Willems: "De basistaak van een butler is het leven gemakkelijker maken voor de mensen voor wie ze werken. Die leiden een druk en gestresseerd leven. Wij ondersteunen ze, als getrainde professionelen, door een deel van hun zorgen en dagelijkse besommeringen weg te nemen waardoor zij zich voor 100% op hun taak kunnen concentreren. We zorgen ervoor dat het huis proper is, het eten klaar staat, hemden gestreken zijn, vliegtickets en bagage klaar zijn voor vertrek en regelen het luchthavenvervoer.

#### BIO

**Naam:** Rinus Willems

**Functie:** butler-conciërge

**Leeftijd:** 24 jaar

**Mooiste herinnering:** Graduation day at butler school

**Levensmotto:** 'Perfection is the sum of a thousand details'

**Biotoop:** Het landelijke Ertvelde en het stedelijke Gent

**Hobby:** Jagen, duiken en hiken

'De moderne butler is meer een persoonlijke assistent'

We zijn dus in feite een persoonlijke assistent. Dat neemt niet weg dat ik 's morgens bijvoorbeeld, tijdens mijn ronde binnen en buiten het hotel, ook vlug even de stoep schoonmaak van wat een student die nacht heeft achtergelaten (*lacht*). Mijn belangrijkste taak in het hotel is assisteren bij de check-in en de ontvangstbalie bij het ontbijt. In vele hotels wordt dit naar mijn mening onderschat, maar voor gasten is dit het eerste contact wanneer ze de kamer verlaten. Daar maak je met een persoonlijke aanpak opnieuw het verschil. Ik hoop dan ook dat hotelbutler een volwaardige functie wordt."

De grens tussen wat men een butler en persoonlijk assistent noemt, vervaagt tegenwoordig soms. Vandaar dat veel butlers zich – en Rinus rekt zichzelf daar bij – promoten als personal assistent. Een uitgestorven ras zijn ze dus zeker niet, want het leven is er alleen maar hectischer op geworden en de rijke klasse gaat er enkel op vooruit. De vraag naar butlers zal bovendien nog toenemen want Rinus merkt de laatste jaren dat toch meer en meer mensen die service appreciëren. Na de hype rond chefs komt er zo meer aandacht voor de kwaliteit van service. Weliswaar in een beginstadium, maar programma's als *Topservice* zullen dit enkel nog aanwakkeren.

#### Rondreizende butler

Hoewel Rinus enorm houdt van de afwisseling van zijn werk in het Reylof Hotel, denkt hij vaak terug aan het gevoel dat hem bekreep tijdens zijn stage in de buurt van Monaco. Rinus Willems: "Het hotel is een geweldige leerschool. Het voordeel dat je hier zoveel verschillende gasten hebt die het elke dag opnieuw boeiend maken en veel van je vergen, is anderzijds ook een nadeel. Je kunt voor zoveel mensen maar een beperkte service bieden. Behalve dan voor de gasten in de presidentiële suite, waar we de kamer voor hun aankomst kunnen voorbereiden door de haard aan te steken, sfeermuziek op te zetten, temperatuur te regelen en indien gewenst champagne en hapjes klaar te zetten, zijn het veeleer persoonlijke toetsen die we toevoegen. Het verschil met een butler in de privésector kan dus niet groter zijn. En ik moet toegeven dat ik er nog altijd van droom om op een dag eens de persoonlijke assistent te zijn van een invloedrijke persoon of familie die wereldwijd actief is. Ik ben jong en flexibel en wil daarvan profiteren om ooit aan de slag te gaan als rondreizende butler..."

Sam Paret