

# 'Ik run meer dan honderd huishoudens'

IN HET SPOOR VAN DE LUXECONCIËRGE

Uit het zicht verzetten ze elke dag hemel en aarde om badgasten met een tweede (of derde, of vierde) verblijf in Knokke-Heist een zorgeloze tijd te bezorgen. Tafel dekken? Boeket ophalen? Koelkast vullen? Luxeconciërge Julie en haar team doen het allemaal. 'Wij bieden klanten de beleving van een vijfsterrenhotel in hun eigen huis.'

Tekst **Hanna Van Thienen**  
Foto's **Damon De Backer**

'Veel energie hebben is een absolute voorwaarde als je een exclusieve conciërgeservice wilt runnen', zegt Julie Goossens (42) met een brede glimlach. Het is amper halfnegen 's ochtends en de telefoon in haar kantoor aan het Oosthoekplein staat al roodgloeiend. Een van haar vaste klanten belt met de vraag om straks een bestelling op te halen bij een delicatessenzaak. Geen probleem, Julie moet voor een andere klant sowieso nog bij die handelaar zijn. En de loodgieter dient ook nog snel op weg te worden gezet voor een klusje in een andere woonst. Het belooft weer een drukke dag te worden. Zoals iedere

dag, zeker wanneer de zomer eraan komt. 'De meeste van onze klanten zijn tweedeverblijvers. Belgen, maar ook Duitsers, Fransen... Op basis van hun vakantieplanning proberen we nu al zoveel mogelijk werk in te boeken. Schoonmaak, ramen wassen, zwembaden poetsen... De meer specifieke wensen zoals restaurants reserveren, golfkarretjes huren of boodschappen doen, komen er last minute bij. Alles wat nu ingepland kan worden, doen we alvast. We hebben meer dan honderd klanten, veelal families, met elk hun eigen noden. Het is niet haalbaar om voor hen allemaal à la minute in actie te schieten.' →



Voor een klant van wie de tuin uitkijkt op het golfterrein van Knokke, liet Julie een feesttafel decoreren.

# 'Alle verzoeken in de categorie seks, drugs en rock-'n-roll laten we aan ons voorbijgaan'

*Boven:* Julie aan het multitasken in haar kantoor. Ontbijten, de zomerplanning bijwerken, dringende telefoons beantwoorden... en dat nog voor 9u 's ochtends.

*Onder:* personal trainer Diego aan het werk in de tuin van een van Julies klanten.



## Geen Kardashians

Eerste taak van de dag: overleggen met personal trainer Diego, die aan huis komt bij heel wat klanten van Conciërge Privé. Vandaag geeft hij een vrouw les in de tuin van haar woning in Knokke-Zoute. Julie rijdt er met haar gepersonaliseerde bakfiets naartoe. 'Niet iedereen wil naar de gym, dus maken wij het voor onze klanten mogelijk om thuis te sporten. Die formule is erg in trek.'

Het faciliteren van personal training is een van de vele services van Conciërge Privé die de basistaken van een conciërge overstijgen. 'In principe is *the sky the limit*. Heb je graag een fris flesje water naast je bed? Wil je specifieke verzorgingsproducten in je badkamer? Geen probleem. Er zijn natuurlijk verzoeken die we weigeren.

Alles in de categorie *seks, drugs en rock-'n-roll* laten we aan ons voorbijgaan. Net als diensten die te ver staan van onze corebusiness, zoals naar de autokeuring gaan. Maar een klant die vraagt of we zijn Ferrari kunnen wassen, helpen we met plezier.'

Alle afspraken maakt Julie rechtstreeks met haar klanten zelf, of met hun personal assistants. 'Er zitten bijzonder gefortuneerde families in ons klantenbestand, maar stel je daar geen pocherige Kardashian-types bij voor. We worden niet uit ons bed gebeld om champagne te leveren. Of zoals in *Knokke Off* op tv, dat is niet de wereld die ik hier ken. Het zijn vaak de minst opvallende figuren die het meest luxueuze leven leiden. *Vivons cachés, vivons heureux*. Een discreet leven is een gelukkig leven.' →



### Geen wc-papier

Terwijl Julie Knokke doorkruist op haar bakfiets, rijdt een andere medewerker van Conciërge Privé rond in een camionette vol *supplies*, om bij klanten te gaan bijvullen wat nodig is. Van vaatwastabletten tot frisdrank en toilet-papier. 'Op die service doen heel wat klanten pas na verloop van tijd een beroep, wanneer ze beseffen hoe waardevol al die extra luxe is. Tuurlijk kunnen ze zelf hun koelkast vullen of een boeket bloemen halen, het is alleen veel leuker wanneer wij dat doen.'

Dat laatste is precies waar onze volgende stop om draait. Bij florist Daniel Ost heeft dochter Nele Ost een boeket samengesteld voor een klant die zijn tweede verblijf heeft in One Carlton, de meest prestigieuze woontoren op de dijk. Het complex torent boven alle naastgelegen gebouwen uit en werd gerealiseerd door vastgoedondernemer Bart Versluys. 'Bart was negen jaar geleden mijn eerste klant. Ik heb hem kunnen overtuigen van mijn concept toen ik nog maar net was gestart.'

Vandaag is Conciërge Privé de meest exclusieve

conciërgedienst in Knokke. Julie bouwde haar bedrijf vanaf nul op. 'Ik heb psychologie gestudeerd en een aantal jaren in hr gewerkt. Conciërge Privé is ontstaan vanuit een persoonlijke zoektocht naar wat ik het allerliefste wilde doen in mijn leven. Dat was aan zee wonen én mensen gelukkig maken. Die twee dromen maak ik nu volop waar.'

### The extra mile

Julie geeft het boeket een mooie plek op het keukeneiland van de luxe flat in One Carlton. Het appartement met een frontaal zeezicht van meer dan tien meter breed is brand-schoon. Julie is tevreden over het werk van haar team. Op alle details is gelet, tot de manier waarop de koelkast is gevuld – met de flesjes drank netjes op een rij en de etikettes naar voren. 'Ik ben een perfectionist, zulke details vind ik belangrijk. Bij mij thuis gaat het precies zo, en zelfs onze kinderen beginnen dat te appreciëren. "Mama, de koelkast is weer zo *satisfying*", zei mijn dochter van twaalf onlangs nog toen alles weer netjes was bijgevoerd.' →



Een boeket samengesteld door florist Nele Ost (links) fleurt vijf minuten na het ophalen al een luxeappartement in One Carlton op (rechts).



Om de high-end service van Conciërge Privé te kunnen garanderen, heeft Julie zeventien medewerkers in dienst. 'Ik werk met een vast team. Dat moet wel, want ook zij gaan *the extra mile*. Onze poetsvrouwen zijn onze ogen en oren. Ze melden het als er ergens een kraan lekt of wanneer de voorraad van een product op is. Bovendien komen ze in heel bijzondere woningen, waar zeer hoogwaardige bouwmaterialen zijn gebruikt of misschien erg waardevolle kunst aan de muren hangt. Uiteraard moet je daar zorgvuldig mee omspringen. Onze klanten verwachten dat.'

De eigenaars van dit appartement kunnen alvast op beide oren slapen. Alles is piekfijn in orde, Julie kan met een gerust hart verder. Na een stop bij een chique interieurzaak – waar Julie een pakketje moet ophalen voor een klant – en een check-in met de glazenwasser die aan het werk is in een nieuw appartement dat weldra zal worden opgeleverd, komt er weer een telefoontje binnen. Een verlossend deze keer. Een medewerker meldt dat een ver-

loren jurk is teruggevonden. 'Een van onze klanten kon haar feestjurk thuis niet vinden, dus vroeg ze aan ons om te gaan kijken in haar tweede verblijf. En ja hoor, het kleedingstuk hangt hier. Zulke zaken gebeuren geregeld. Pas nog heb ik een paar schoenen opgestuurd naar een klant in Luxemburg.'

Het zijn allemaal *services on demand* die apart worden gefactureerd, boven op een vaste abonnementskost. 'De basis van onze contracten is een abonnementsformule waarbij we ons engageren om maandelijks een afgesproken aantal controlebezoeken en diensten uit te voeren. Alles wat daarbovenop moet gebeuren, is extra te betalen, afhankelijk van de specifieke service en de tijd die het ons kost.'

### Wederzijds respect

De meeste van Julies klanten doen al jarenlang een beroep op Conciërge Privé. 'Absolute voorwaarden om goed te kunnen samenwerken zijn vriendelijkheid en wederzijds respect. Gelukkig zit ik maar heel zelden op een andere golflengte dan mijn klanten. Is dat wel het geval, dan stopt de samenwerking onmiddellijk. Een paar jaar geleden heb ik zo een heel grote klant moeten laten →

## 'Het zijn vaak de minst opvallende figuren die het meest luxe leven leiden'



*Boven:* Glazenwasser Jocaró aan het werk in een nieuw appartement met zeezicht dat binnenkort wordt opgeleverd.

*Rechts:* Julie doet een controleronde in de luxeflat in One Carlton.



**'Tuurlijk kunnen klanten zelf hun koelkast vullen. Het is alleen leuker wanneer wij dat doen'**



Even een groentepakket en hapjes ophalen bij delicatessenzaken in de Emile Verhaerenlaan voor een klant die vanavond een diner organiseert.

gaan. Dat was een zware beslissing, maar wel eentje waar ik honderd procent achterstond. Mijn personeel niet respectvol behandelen? Daar trek ik de lijn. Zonder hen kan Conciërge Privé simpelweg niet bestaan. Ik run meer dan honderd huishoudens, dat lukt alleen als er wederzijds respect is.'

Voor vandaag wacht ons nog één adres. Daarvoor gaan we eerst een fruitmand en aperitiefhapjes ophalen bij twee vermaarde delicatessenzaken in Knokke-Zoute. We brengen de spullen met de fiets naar een vrijstaande villa met een tuin die uitkijkt over de golfbaan van Knokke. Exclusiever dan dit wordt het niet. Op het terras staat een netjes gedekte tafel waar Julie zelf even stil van wordt.

'Wauw, ik vind het prachtig. De klant had hierom gevraagd, ze organiseert vanavond een etentje. Voor de tafelschikking en de bloemen heb ik de hulp ingeschakeld van florist Kim van Coin Fleuri. Dat doen we niet zelf. Ik zou er geld voor geven om het gezicht van mijn klant te zien wanneer ze straks haar tafel ontdekt. Het is door momenten als dit dat ik zo van mijn werk hou.'

Julies liefde voor haar vak is enorm. 'Ik zet me bijna onvoorwaardelijk in voor mijn klanten en zal ook nooit afgunstig zijn of oordelen over hun levensstijl. Ik begrijp net heel goed waarom veel mensen nood hebben aan wat wij doen. De meeste van onze klanten zijn hardwerkende ondernemers die dagelijks onder grote druk staan. Hun tweede verblijf hier in Knokke is een van de weinige plekken waar ze tot rust kunnen komen. Dus ontzorgen wij hen graag. Nog meer dan praktische diensten, schenken we hun tijd, de grootste luxe die er bestaat.' ●