

BAAN DANKZIJ GOEDE WHISKY

Ze zijn het eerste contact en de laatste die de gast weer uitzwaait. Ze zijn de ogen en oren aan de poort van het vijfsterrenhotel, zien alles en zitten vol mooie verhalen. De eerste in de serie van drie *doormen*: Sadiq Siderius, binnen- en buitenportier van NH Grand Hotel Krasnapolsky in Amsterdam.

JA, ik ben wel eens verleid. Kwam ik de kamer binnen om de koffers op te halen, stond er een naakte vrouw op me te wachten. Ik zei: 'I'll come back later', en heb de deur weer gesloten. Hahaha. Het is hier nooit saai, ook omdat ik direct aan de Dam werk. Af en toe blijf ik tijdens mijn pauzes staan om te kijken hoe iets afloopt. Mijn werk bestaat vooral uit het verwelkomen van gasten, informatie geven, bagage aannemen, de auto wegzetten, taxi's regelen en controle aan de deur: het buitenhouden van mafkezen. Je moet op de schoenen letten.



Soms zijn ze nog zo goed gekleed, als ze afgetrapte schoenen aanhebben, moet je uitkijken.'

Deftige bus

'26 jaar geleden ben ik bij het Krasnapolsky komen werken, bij de roomservice waarvoor ik tijdens werktijd een pieper

droeg. Toen ik een keer in de tram zat en uit automatisch opstond toen het begon te piepen in de bocht, dacht ik: ik moet echt wat anders gaan doen. Er stond een vacature open voor portier. Ik heb de hoofdconciërge een goede fles whisky gegeven en hier sta ik. Soms maak ik echt leuke dingen

mee, vooral als er iets is in het Koninklijk Paleis. Zo moest een keer een hele delegatie vanaf het hotel naar het paleis. Lopen gaat niet met al die opgedofte mensen en een limo is wat overdreven, dus werden ze vervoerd met een stadsbus, sommige staand alsof ze onderweg waren naar hun werk, hahaha. En we waren een keer allemaal aan het wachten op oud-premier Wim Kok. Iedereen uitkijken naar een auto natuurlijk, komt ie op z'n fiets, zet 'em neer en glijpt zo achter iedereen het hotel binnen.'

Marokko

'Ik ga hier niet meer weg tot mijn pensioen. Ik kom uit de buurt en ken iedereen, heb het naar mijn zin. Na mijn pensioenering verhuis ik naar Marokko. Mijn vrouw is Marokkaanse en we hebben er al een paar huizen. Heerlijk!'

NH Grand Hotel Krasnapolsky

Het vijfsterrenhotel aan een van de drukste pleinen van Amsterdam dateert uit 1865. In dat jaar kocht Adolph Wilhelm Krasnapolsky het slecht lopende Nieuwe Poolse Koffiehuis in de Warmoesstraat op om er een restaurant te beginnen. Samen met naastgelegen panden had hij genoeg ruimte om van het restaurant in de jaren 1879 en 1880 een hotel te maken. Inmiddels heeft 'het Kras' 468 kamers, waaronder de Tower Suite; een kamer bestaande uit twee verdiepingen met groot terras en een uitzicht van bijna 360°. Er werken acht portiers bij het hotel. De jongste is 40+. Binnen- en buitenportier Sadiq Siderius is in 2009 door de gemeente Amsterdam verkozen tot de meest gastvrije horecamedewerker van de hoofdstad.

Dam 9, Amsterdam
[Nh-hotels.nl/nhkrasnapolsky](http://nh-hotels.nl/nhkrasnapolsky)

STONES, DYLAN EN BANKROVERS

Nummer twee in de reeks van drie *doormen* is Antonio Marreiros, buitenportier van Hotel Des Indes in Den Haag. Hij vervult die functie als sinds 1988 en kan putten uit tientallen verhalen. Wat hij nooit zal vergeten is de groep overvallers die een pistool achterliet in de kast van hun hotelkamer.

Ik ben geboren in Portugal. Daar heb ik een technische opleiding gevolgd, maar kwam al snel in de horeca terecht. Eenmaal in Nederland heb ik anderhalf jaar verschillende dingen gedaan tot ik in 1986 bij Des Indes terecht kon als piccolo. Anderhalf jaar later werd ik buitenportier.

Ik vind dat een portier een lange jas moet dragen en een hoed. Tegenwoordig zetten ze zelfs schoonmakers voor de deur neer, maar je bent het visitekaartje van het hotel.

Het werk bestaat niet alleen uit het verwelkomen van gasten; je brengt en haalt auto's en doet een stuk



security. Houding is belangrijk (niet hangen, rechte rug), net als kleding. Ik zeg altijd: 'Een geslaagd verblijf begint bij de portier.' Het zijn vaak ook de meest trouwe medewerkers.

Een keerzijde van dit mooie vak is de gezondheid. Iedereen heeft wel last van zijn rug, voeten, armen en/of knieën. Zachte, ruime schoenen zijn dus belangrijk en de juiste

kleding in zomer en winter. De werkkleding wordt verzorgd door het hotel, maar ik heb de keuze wat ik daarvan draag.'

Pistool

'Aangezien we in Den Haag zitten, bestaan de gasten veelal uit binnen- en buitenlandse politici. Maar ook artiesten. Wie me echt zijn bijgebleven zijn de Rolling Stones, Prince - daar

moesten we nog fitnessapparatuur en een piano voor regelen - en Bob Dylan.

Een voorval dat ik nooit zal vergeten is toen er in de jaren 90 drie jongens uit een taxi stapten. Bij het betalen viel me op dat ze wel heel veel geld hadden. Ze boekten een kamer. Eenmaal weg vond de schoonmaker een pistool in een kast. Bleek dat ze die middag een bank hadden beroofd. Ze zijn diezelfde dag aangehouden.'

'Je merkt dat de mentaliteit van gasten is veranderd. Vroeger ging je naar Des Indes en dan verwachtte je ook dat je behandeld werd als... ze wilden in ieder geval van alles en nog wat. Tegenwoordig zijn vijf sterren geen drempel meer. Gasten worden steeds jonger en minder veeleisend.

Ik kwam ooit eigenlijk naar het hotel om barman te worden, maar je bent als portier zo lekker vrij en je kunt jezelf zijn. Ik ga hier dus niet meer weg.'

Hotel Des Indes

Des Indes is al jaar en dag favoriet bij politici, zoals sheik Feisal van Saoedi-Arabië, keizer Haile Selassie en de presidenten Franklin D. Roosevelt, François Mitterrand en Jaques Chirac. Het is in 1858 gebouwd als stadspaleis en sinds 1881 doet het dienst als Hotel Des Indes.

Des Indes was in 1925 het eerste hotel dat een gigolo in dienst had, een danser voor dames zonder mannelijk gezelschap. Toentertijd entertainment zonder bijmaak. De 92 kamers zijn ontworpen door designer Jacques Garcia, die iedere kamer een unieke sfeer heeft meegegeven. Naast Antonio Marreiros werken er nog twee portiers in het hotel.

Lange Voorhout 54-56, Den Haag
Hoteldesindes.nl



'PULITZER IS ALS EEN DOCHTER'

Derde in de reeks van drie *doormen* is Carlos Galdes, hoofdportier van Hotel Pulitzer in Amsterdam. Hij neemt zijn beroep serieus en verdiepte zich erin door boeken te lezen. Zijn jaarlijkse hoogtepunt is het Prinsengrachtconcert, pal voor de deur van 'zijn' hotel.

Ik zeg: terug naar de basis, naar de ouderwetse service. Naar de tijd dat je een gast niet aanraakt, tenzij je merkt dat ze dat niet erg vinden, en terug naar de tijd dat portiers niet met de handen in de broekzakken stonden, met een 'ik ben belangrijk-houding'. Sommige gasten komen al dertig jaar, maar ik blijf ze als gast zien, niet als vriend. Het gaat om etiquette. Toen ik hier in 1976 begon, heb ik me heel erg verdiept in het vak en veel boeken gelezen. En ik heb veel geleerd van mijn vorige werkgever, het Amstel Hotel, waar ik twee jaar heb gewerkt.'

Liefde voor vak
'In 1973 begon ik parttime bij Hotel



Pulitzer. Ik deed er van alles. Toen ben ik bij het Amstel gaan werken, maar twee jaar later keerde ik weer terug. Het hotel is bijzonder goed en niet zo heel bekend. Het is net een familie. Om portier te worden heb je geen opleiding nodig, maar wel liefde voor het vak en je moet servicegericht zijn, anders word

je alleen maar chagrijnig. Er staan altijd minimaal drie portiers binnen en één buiten om gasten te verwelkomen en bagage aan te nemen. Gasten kiezen voor het gemak vaak voor een keten (Pulitzer is onderdeel van Starwood Hotels, red.), omdat daarmee een bepaalde kwaliteit gegarandeerd is. Aan

de andere kant maakt het het hotel ook minder persoonlijk omdat je je moet houden aan internationale standaarden. Gelukkig is onze kleding niet overal hetzelfde.'

Prinsengrachtconcert
'Mijn vrouw zegt dat het Pulitzer als een dochter voor me is en dat klopt. Het is mijn lust en mijn leven. Ik ben vaak 's avonds thuis nog bezig met roosters, taakomschrijvingen en e-mails. Ik ben een perfectionist en zou sommige portiers wel wat bij willen brengen, maar dat doe ik niet hoor. Eén van de hoogtepunten hier is het jaarlijkse Prinsengrachtconcert dat Theo Inniger van het Pulitzer samen met de eigenaar van Pasta e Basta, Hans Duijf, heeft opgezet. Inmiddels is de organisatie daarvan overgenomen door de Avro.'

Hotel Pulitzer

Hotel Pulitzer bestaat uit 25 panden die tussen de Prinsengracht en de Keizersgracht in staan. Dit resulteert in een doolhof van gangetjes en trappe-tjes die zorgen voor een charme, waarvoor veel mensen terugkomen. In die 25 panden zitten 230 kamers. De favorieten van Carlos Galdes zijn de twee proefkamers die zijn ingericht vlak voor de grote verbouwing in 1999. Het zijn themakamers: één in Franse stijl en één in Nederlandse stijl. Er werken elf portiers in het hotel. In 1970 werden de panden ingericht als het Howard Johnson Hotel, naar de gelijknamige eigenaar. Enkele jaren later werd het overgenomen door Herbert Pulitzer, het achterkleinkind van Joseph Pulitzer (oprichter van de Pulitzerprijs). **Prinsengracht 315-331, Amsterdam**
Hotelpulitzeramsterdam.nl