

# Experts in ontzorging

// UNE ENTREPRISE FAMILIALE À L'HONNEUR, MICAËL & MANUEL CRAENHALS  
'EXPERTS POUR UNE VIE SANS SOUCIS'

Als familiebank draagt Nagelmackers familiebedrijven een warm hart toe. Daarom zetten we een ondernemersfamilie in de kijker: we spreken met Manuel en Micaël Craenhals. Deze zonen van de Craenhals-familie kozen ervoor niet mee in het gekende schrootverwerkend bedrijf te stappen, maar stampten zelf iets uit de grond. We praten over hun bedrijven en over ondernemen als familie.

---

En tant que banque familiale, Nagelmackers réserve, bien sûr, une attention toute particulière aux entreprises familiales. Nous mettons donc une famille d'entrepreneurs à l'honneur, à travers un entretien avec Manuel et Micaël Craenhals. Ces fils de la famille Craenhals ont choisi de ne pas rejoindre la célèbre entreprise de traitement de la ferraille, mais de créer leur propre affaire. Nous évoquons avec eux leur goût d'entreprendre, a fortiori en famille.

---

GENERATIONS

FAMILIEBEDRIJF IN DE KIJKER

**Micaël  
& Manuel  
Craenhals**



De oudste, Micaël, staat aan het hoofd van conciërgerie Private Services en high-end evenementenbureau Private Event Design. Jongere broer Manuel leidt Private Driving, een premium chauffeursservice.

Micaël vertelt. "Onze vader heeft meer dan 30 jaar lang een schrootverwerkend bedrijf gehad - in zijn tijd een tweede generatie familiebedrijf, vandaag al vierde generatie. Wij werden altijd nauw betrokken en hebben er jaren als jobstudent gewerkt. Toen we de beslissing moesten maken om al dan niet in zijn voetsporen te treden, hebben we er alle twee voor gekozen dat niet te doen. We wilden zelf iets opbouwen."

#### Conciërgerie

"Ons ondernemersverhaal begon in 2009. Toen zijn we gestart met Private Driving, waarmee we privé chauffeursdiensten aanbieden. We zijn echt van nul gestart: we hadden geen klanten, twee wagens, en reden zelf rond als chauffeur. Onze eerste klanten waren prospecten uit de buurt, veelal hoger kader van de lokale farma-industrie die over en weer naar de luchthaven moesten.

L'aîné, Micaël, dirige le service de conciërgerie Private Services et l'agence événementielle haut de gamme Private Event Design. Son frère cadet Manuel est à la tête de Private Driving, un service de chauffeur haut de gamme.

Micaël : « Notre père a eu une entreprise de traitement de la ferraille pendant plus de 30 ans. Il incarnait à l'époque la deuxième génération de l'entreprise familiale, qui en est aujourd'hui à sa quatrième. Nous avons toujours été étroitement impliqués et y avons travaillé pendant des années, en tant que jobistes. Lorsque nous avons dû prendre la décision de suivre ou non ses traces, nous avons tous deux choisi de ne pas le faire. Nous voulions construire quelque chose nous-mêmes. »

#### Conciergerie

« Notre aventure entrepreneuriale a commencé en 2009, l'année de création de Private Driving, qui propose des services de chauffeur privé. Nous sommes vraiment partis de zéro : nous n'avions pas de clients, mais deux voitures et nous jouions nous-mêmes le rôle de chauffeur. Nos premiers clients étaient des prospects de la région, principalement des cadres supérieurs de l'industrie pharmaceutique locale qui devaient faire des allers-retours vers l'aéroport.

« Nos clients sont des gens qui ne veulent pas devoir constamment s'occuper de mille et une choses. »

Na een jaar zijn we in de showbiz beland. Toen mochten we het vervoer verzorgen voor internationale artiesten, van bijvoorbeeld de weide van Rock Werchter naar Zaventem. Niet veel later volgden delegaties van staatshoofden.

Onze klanten vroegen vaak om iets extra: of we niet vlug een restaurant konden boeken of hotel konden vastleggen. Al snel werden we gevraagd om ook privéjets en security te regelen. Doordat we als chauffeurs op veel plaatsen kwamen en vaak een babbeltje konden slaan met de zaakvoerders van de zaken waar we onze klanten afzetten, bouwden we een mooi netwerk op. We leerden snel wat de beste plekjes waren en op wie we beroep konden doen voor bepaalde vragen van onze klanten. Ons cliënteel komt namelijk vaak vanuit het buitenland, dus ze rekenen op ons voor dé topadresjes. Daarop hebben we beslist die extraatjes als volwaardige diensten mee op te nemen in ons aanbod."

#### Van vervoer tot householdmanagement

"We merkten dat ons aanbod zo breed werd dat klanten niet altijd wisten wat we net deden. Daarom hebben we Private Services opgericht, als aftakking van Private Driving. Daarmee leveren we ontzorging van A tot Z. Wij regelen vervoer - al dan niet met privéjet, boeken hotels, restaurants, tickets, ... We financieren zelfs voor indien de klant dat wenst. Maar het gaat breder dan dat: zo organiseren we soms personal shopping arrangementen in de vorm van een exclusief bezoek aan een topadresje na de openingsuren, al dan niet met stylist.

We bieden ook householdmanagement aan: voor mensen die regelmatig in het buitenland verblijven of net hier een tweede verblijf hebben, zorgen we ervoor dat hun woning op orde staat. We kuisen het huis, verzorgen de tuin, bereiden het zwembad voor, vullen de koelkast, ... terwijl ze op reis zijn. Soms vragen onze klanten om eerder banale zaken, zoals naar de winkel gaan of post gaan ophalen.

Après un an, nous avons fait nos premiers pas dans le showbiz. Nous nous chargeons du transport d'artistes internationaux, par exemple du terrain de Rock Werchter à Zaventem. Des délégations de chefs d'État ont suivi peu après.

Nos clients nous demandaient souvent un petit extra : réserver rapidement un restaurant ou un hôtel, par exemple. Assez vite, ils nous ont demandé d'également assurer des jets privés et la sécurité. En tant que chauffeurs, nous nous rendons dans de nombreux endroits et nous papotons souvent avec les gérants des entreprises où nous déposons nos clients, ce qui nous a permis de nous constituer un bon réseau. Nous avons rapidement appris quels étaient les meilleurs endroits et à qui nous pouvions faire appel pour certaines questions de nos clients. Ceux-ci viennent souvent de l'étranger, ils comptent donc sur nous pour leur indiquer les meilleurs endroits à visiter. Nous avons alors décidé de faire de ces prestations des services à part entière dans notre offre. »

#### Du transport à la gestion domestique

« Nous avons remarqué que notre offre s'élargissait tellement que les clients ne savaient pas toujours ce que nous faisons. C'est la raison pour laquelle nous avons créé Private Services, une spin off de Private Driving grâce à laquelle nous déchargeons nos clients de tous leurs soucis. Nous organisons le transport avec ou sans jet privé, nous réservons les hôtels, les restaurants, les billets, etc. Nous préfinançons même le voyage si le client le souhaite. Mais cela va plus loin encore : nous organisons parfois des formules de shopping personnel sous la forme d'une visite exclusive d'une adresse de premier plan, hors des heures d'ouverture, avec ou sans styliste.

Nous proposons également la gestion domestique pour les personnes qui séjournent régulièrement à l'étranger ou qui ont simplement une résidence secondaire ici. Nous assurons alors le suivi de leur maison. Nous la nettoyons, nous nous occupons du jardin, nous préparons la piscine, nous remplissons le réfrigérateur, etc. pendant leur absence. Parfois, nos clients demandent des choses plutôt banales, comme aller au magasin ou passer au bureau de poste.

Hulp bij het organiseren van feestjes was ook een populaire aanvraag. Om het opnieuw voor onze klanten duidelijk te maken waarvoor ze bij ons terecht kunnen, hebben we ook hier een aparte onderneming voor opgestart. Met Private Event Design organiseren we alles van huwelijken en babyborrels tot corporate events. Dit zat eerst onder Private Services, maar ook dit barstte al snel uit zijn voegen.”

#### Headspace as a service

“Onze klanten zoeken iemand die hen kan ontzorgen. Vooral iemand met expertise en ervaring, iemand die ze kunnen vertrouwen. Het moet in orde zijn, en onze klanten weten dat dat bij ons altijd het geval is. Het zijn veelal kapitaalkrachtige mensen, maar bovenal mensen die geen hoofdpijn willen van continu met honderd-en-een zaken bezig te zijn. Zij hebben uiteraard ook een uitgebreid netwerk waar ze beroep op kunnen doen, maar willen geen tijd spenderen aan telefoontjes en reservaties. Dat doen wij met veel plezier voor hen.”

#### Opkomende markt

Of de broers toekomst zien in de conciërgerie? Zeker. “In grote steden zoals Parijs, Londen en New York is de conciërgeservice een dagelijks gegeven. In België is het nog niet zo gekend. Het gaat hier iets trager, maar we merken wel een stijgende lijn in het aantal aanvragen.”

Het is een markt die niet stilstaat. “Soms merken we trends op. Door corona bijvoorbeeld, is de vraag naar private vluchten gestegen. Tijdens het hoogtepunt van de crisis werden vluchten regelmatig last-minute gecancelled door een te lage bezetting. Heel vervelend. Veel mensen boekten een privévlucht om zeker te zijn dat ze zouden kunnen vertrekken. Door die hogere vraag daalden de prijzen, waardoor het een toegankelijker gegeven werd. Dat effect merken we vandaag nog steeds.

Un autre souhait fréquent de nos clients consistait à les aider à organiser leurs fêtes. Pour qu’ils sachent à nouveau clairement ce qu’ils peuvent attendre de nous, nous avons créé une entreprise distincte à cet effet. Avec Private Event Design, nous organisons tout, des mariages aux fêtes de naissance en passant par les événements d’entreprise. Dans un premier temps, ces services étaient gérés par Private Services, mais vu le volume, cela n’a bien vite plus suffi».

#### Headspace as a service

« Nos clients recherchent quelqu’un qui puisse les décharger. Quelqu’un qui a avant tout de l’expertise et de l’expérience, en qui ils peuvent avoir confiance. Il faut que tout soit parfait. Et ils savent que c’est toujours le cas avec nous. Il s’agit généralement de personnes fortunées, mais surtout qui ne veulent pas devoir constamment s’occuper de mille et une choses. Ils disposent bien sûr également d’un vaste réseau auquel ils peuvent faire appel, mais ne veulent pas consacrer de temps aux appels téléphoniques et aux réservations. Nous sommes heureux de le faire pour eux. »

#### Marché émergent

Les frères voient-ils un avenir dans le secteur de la conciergerie? Absolument. « Dans les grandes villes comme Paris, Londres et New York, le service de conciergerie fait partie du quotidien. En Belgique, il n’est pas encore aussi connu. Les choses y avancent un peu plus lentement, même si nous constatons une tendance à la hausse du nombre de demandes ».

Autre caractéristique de ce marché : il ne s’arrête jamais. « Nous remarquons parfois des tendances. Le coronavirus a, par exemple, entraîné une augmentation de la demande de vols privés. Au plus fort de la crise, des vols étaient régulièrement annulés à la dernière minute en raison d’un taux d’occupation insuffisant. Très ennuyeux. De nombreuses personnes réservaient alors un vol privé pour être sûres de pouvoir partir. En raison de cette demande accrue, les prix ont baissé, ce qui a rendu la formule plus accessible. Nous constatons encore cet effet aujourd’hui.

Daarom zijn we nu een partnership aangegaan met Jetworld, de boutique broker waarmee Jessica Espino Gallego onze klanten voorziet van een uiterst gepersonaliseerde luxeservice.” Dat is overigens niet het enige partnership waar de broers op inzetten; zo maken ze deel uit van de Family Wealth Management service die bank Nagelmackers uitrolt voor een select deel cliënten. Je leest er meer over op p. XX.

#### Over ondernemen als familie

Micaël gaat verder. “Toen we merkten dat Private Driving en Private Services beter op zichzelf zouden staan, vonden we het belangrijk hier een duidelijke lijn in te trekken en elk met een eigen bedrijf verder te gaan. Ik besloot om met Private Services verder te gaan: ik kom graag met creatieve ideeën en ben niet bang om enig risico te nemen. Ik had zin in iets nieuws. Dus ik heb de sprong gewaagd en ben terug vanaf nul begonnen. Private Driving daarentegen draaide al goed en had een mooi klantenbestand. Voor Manuel voelde het als een betere match om Private Driving over te nemen. Hij kent het vak, onze klanten en het bedrijf als geen ander, dus hij zag het helemaal zitten om dat verder te zetten en uit te bouwen.”

#### Advies van thuis

Goede afspraken zijn belangrijk als je zaken doet, en misschien zelfs extra belangrijk als je zaken doet met familie. Dat beaamen Manuel en Micaël: “Onze vader heeft veel invloed gehad bij de totstandkoming van onze ondernemingen. Hij gaf mee dat we bij de opsplitsing van de ondernemingen absoluut zeker moesten zijn dat beide partijen er goed en tevreden uit zouden komen.”

“Dat is iets dat je extra hard in de gaten moet houden wanneer je onderneemt met familie. Het is namelijk geen sinecure: er komen emoties bij kijken. Het kan moeilijker zijn dan zaken doen met mensen waar je geen familiale band mee hebt. We proberen er dan ook voor zorgen dat het zakelijke geen invloed heeft op onze privésfeer. Onze vrouwen doen hun uiterste best om te vermijden dat we op familiefeesten continu praten over het werk”, lacht Micaël.

À cet égard, nous avons conclu un partenariat avec Jetworld, le broker boutique avec lequel Jessica Espino Gallego offre à nos clients un service de luxe hautement personnalisé». Ce n’est pas le seul partenariat que les frères visent; ils bénéficient également du service Family Wealth Management que la banque Nagelmackers propose à un nombre restreint de clients. Vous en découvrirez plus à ce sujet en page XX.

#### Faire des affaires en famille

Micaël poursuit : « Lorsque nous avons réalisé que Private Driving et Private Services seraient mieux lotis s’ils étaient indépendants, nous avons pensé qu’il était important de tracer une ligne claire et que chacun continue avec sa propre entreprise. J’ai décidé de continuer avec Private Services : j’aime trouver des idées créatives et je n’ai pas peur de prendre des risques. J’avais envie de faire quelque chose de neuf. J’ai donc fait le grand saut et je suis reparti de zéro. Private Driving, en revanche, se portait déjà bien et comptait une belle clientèle. Pour Manuel, la reprise de Private Driving semblait être une meilleure solution. Il connaît le secteur, nos clients et l’entreprise comme personne d’autre, il était donc tout à fait prêt à l’assumer et à la développer. »

#### Conseils à domicile

De bons engagements sont cruciaux lorsque l’on fait des affaires, peut-être encore plus lorsque l’on fait des affaires avec sa famille. Manuel et Micaël le confirment : « Notre père a eu un rôle important dans la création de nos entreprises. Il nous a prévenus qu’en cas de scission, nous devrions être absolument sûrs que les deux parties en sortaient bien et satisfaites. »

« Il faut être très attentif à cet aspect quand on fait des affaires en famille. Ce n’est pas une tâche facile : des émotions sont en jeu. Cela peut être plus difficile que de faire des affaires avec des personnes avec lesquelles vous n’avez aucun lien familial. Nous essayons de faire en sorte que les affaires n’interfèrent pas avec notre vie privée. Nos femmes font tout pour nous empêcher de parler travail à longueur de temps, lors des fêtes de famille », s’amuse Micaël.

*« J'aimerais bien sûr que nos enfants nous rejoignent dans l'entreprise. Mais nous avons pu tracer notre propre parcours de carrière et je veux qu'il en soit de même pour eux. »*

Micaël Craenhals & Jessica Espino Gallego (Jetworld).



*“We zijn groot geworden door samen te werken, dus we zien niet in waarom we dat in de toekomst anders zouden doen.”*

#### Met vier ogen zie je meer

“Uiteraard hebben we soms discussies zoals een ander, maar het werkt. We werken echt graag samen. Dagelijks bellen we, wekelijks zien we elkaar. Want zoals onze vader zegt: ‘met vier ogen zie je altijd meer’. We zijn groot geworden door samen te werken, dus we zien niet in waarom we dat in de toekomst anders zouden doen.”

Micaël gaat verder. “Als ervaren ondernemer heeft onze vader veel geholpen. Dat doet hij zelfs nog dagelijks. Hij heeft ons behoed voor de valkuilen van het ondernemen. Een van zijn belangrijkste lessen was dat ‘niets voor niets komt’. Als je veel luxe wilt in het leven, dan zal je ervoor moeten werken. Het komt nooit uit de lucht gevallen.”

#### Tweede generatie?

Of de broers hopen dat hun ondernemingen ooit tweede generatie-familiebedrijven worden? Manuel laat het in het midden. “Ik ga mijn kinderen vooral laten doen wat ze willen doen. Ik zal ze steunen, welke weg ze ook uit willen. Natuurlijk zijn ze altijd welkom bij ons, en het zou fijn zijn als ze mee in de zaak willen stappen. Maar wij hebben ook zelf ons carrièrepad mogen uitstippelen, dus ik wil voor hen hetzelfde.” Daarvoor moeten de broers uiteraard bereid zijn de fakkel door te geven. “Als we zien hoe graag wij het vandaag nog doen, dan ziet het er niet naar uit dat wij op ons vijftigste al zullen stoppen met werken”, lachen Manuel en Micaël. //

#### On voit mieux avec quatre yeux

« Nous avons bien sûr parfois des débats plus vifs, mais ça fonctionne. Nous aimons vraiment travailler ensemble. On s’appelle tous les jours, on se voit toutes les semaines. Car comme le dit notre père : “on voit toujours mieux avec quatre yeux”. Nous avons grandi en travaillant ensemble. Nous ne voyons donc pas pourquoi nous ferions autrement à l’avenir. »

Micaël poursuit. « En tant qu’entrepreneur expérimenté, notre père nous a beaucoup aidés. En fait, il le fait encore tous les jours. Il nous a protégés des pièges de l’entrepreneuriat. Un de ses enseignements les plus importants était que “rien ne vient sans rien”. Si vous voulez mettre du luxe dans votre vie, vous devrez travailler pour l’obtenir. Rien ne tombe jamais du ciel. »

#### Deuxième génération ?

Les frères espèrent-ils que leurs entreprises deviendront un jour des entreprises familiales de deuxième génération ? Manuel botte en touche. « Je vais laisser mes enfants faire ce qu’ils veulent faire. Je les soutiendrai, quelle que soit la voie qu’ils empruntent. Ils sont certes toujours les bienvenus et j’apprécierais qu’ils veuillent se lancer dans l’aventure avec nous. Mais nous avons pu tracer notre propre parcours de carrière et je veux qu’il en soit de même pour eux ». Encore faut-il que les frères soient prêts à passer le flambeau. « Quand on voit à quel point nous aimons encore ce que nous faisons aujourd’hui, je ne pense pas que nous arrêterons de travailler à 50 ans », s’amuse Manuel et Micaël. //

[www.private-services.com](http://www.private-services.com)  
[www.private-event-design.com](http://www.private-event-design.com)  
[www.privatedriving.be](http://www.privatedriving.be)  
[www.jetworld.be](http://www.jetworld.be)