

Toelichting basis- en facultatieve normen

Toelichting op de normen voor indeling in de categorieën één tot en met vijf in het hotelclassificatie register als bedoeld in het Hotelclassificatie besluit.

100. Alle kamers met eigen ingang.

Met deze norm wordt enerzijds beoogd dat gasten hun kamer kunnen bereiken via een eigen ingang en niet bijvoorbeeld door eerst een andere kamer te doorkruisen. Anderzijds wordt beoogd slaapzalen, waarbij gasten doorgaans niet een kamer maar slechts een bed huren, te weren. Het aanduiden van een onderneming als hotel zal bij de consument bepaalde verwachtingen wekken omtrent een aantal minimum aanwezige voorzieningen. Zo wordt in het spraakgebruik het begrip hotel verbonden met de beschikbaarheid van onder meer een eigen kamer en niet met de verhuur van een bed op een slaapzaal. Onder slaapzalen worden niet begrepen familiekamers, suites en kamers met connecting door ten behoeve van gebruik door tot eenzelfde gezelschap behorende gasten.

102. Mogelijkheid tot afsluiten van de kamerdeur in alle kamers.

Het moet gaan om een deur met slot en een eigen unieke sleutel voor de gast.

103. Spionnetje in de kamerdeur van alle kamers.

De bedoeling is dat de gast met behulp van het spionnetje van binnen uit kan zien wie er voor de kamerdeur staat.

104. Extra afsluitmogelijkheden van kamerdeur in alle kamers.

Het gaat hier bijvoorbeeld om een extra slot of schuif waarmee de kamerdeur van binnen uit extra kan worden afgesloten.

105. Voorzieningen om inkijk te voorkomen (vitrage of soortgelijke voorziening) in alle kamers.

Doel van de voorziening is dat overdag in voorkomende gevallen inkijk zoveel mogelijk wordt voorkomen, terwijl de gast wel naar buiten kan kijken. Uitzonderingen op deze regel moeten kunnen voorkomen als vitrage echt overbodig is omdat het gevaar van inkijk niet bestaat.

106. Gastenkluisje in de kamer of een gastenkluisje elders in het hotel.

Onder een gastenkluisje wordt verstaan een kluisje, geschikt voor het opbergen van bijvoorbeeld een paspoort, sierraden of een portefeuille, met een slot waarbij de gast beschikt over een eigen unieke sleutel. Bij deze norm mag het gastenkluisje ook elders in het hotel beschikbaar zijn, bijvoorbeeld binnen een centrale safe. In dat geval dient de gast over een eigen unieke sleutel van zijn eigen gastenkluisje (niet noodzakelijk van de centrale safe) te beschikken. Er moeten voldoende gastenkluisjes aanwezig zijn zodat aan de gemiddelde vraag in het hotel kan worden voldaan. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

107. Gastenkluisje in alle kamers.

Onder een gastenkluisje wordt verstaan een kluisje, geschikt voor het opbergen van bijvoorbeeld een paspoort, sierraden of een portefeuille, met een slot waarbij de gast beschikt over een eigen unieke sleutel.

108. Kluis in alle kamers.

Met deze kluis wordt beoogd de gast een voldoende ruime en veilige opbergmogelijkheid te bieden, geschikt voor het opbergen van bijvoorbeeld een notebook computer of kleine handbagage, met een slot waarbij de gast beschikt over een eigen unieke sleutel.

109. De gast moet in alle kamers de mogelijkheid hebben met een niet-storen signaal aan te geven of de kamer door derden betreden mag worden.

Het niet-storen signaal mag ook elektronisch zijn.

201. Bij de ingang van alle kamers moet een schakelaar zitten voor de verlichting.

Het kan hierbij gaan om bijvoorbeeld algemene verlichting of bedverlichting.

203. Vrij stopcontact bij het bed, goed bereikbaar, in alle kamers.

Goed bereikbaar betekent in elk geval: niet onder het bed of achter het nachtkastje.

300. Tweepersoonskamer 17 m² (geldt voor 90% van de kamers inclusief natte cel en voorportaal).

Indien het om een basisnorm gaat behoeven hotels niet aan de oppervlaktenorm van 17 m² te voldoen, indien zij tot 1 januari 2000 al in de betreffende categorie waren geïnclassificeerd op basis van de tot en met die datum in Nederland geldende Benelux-Hotelclassificatie. Voor deze norm wordt gemeten op functionele stahoogte (1.80m). Indien sprake is van een facultatieve norm kunnen hotels alleen punten behalen wanneer aan de hierboven genoemde oppervlaktemaat wordt voldaan. Alle tweepersoons kamers die na 1 januari 2004 als nieuwbouw zijn opgeleverd of zijn verbouwd (waarbij muren zijn verplaatst), moeten aan de oppervlaktenorm van 17 m² voldoen.

301. Tweepersoonskamer 22 m² (geldt voor 90% van de kamers inclusief natte cel en voorportaal).

Indien het om een basisnorm gaat behoeven hotels niet aan de oppervlaktenorm van 22 m² te voldoen, indien zij tot 1 januari 2000 al in de betreffende categorie waren geïnclassificeerd op basis van de tot en met die datum in Nederland geldende Benelux-Hotelclassificatie. Voor deze norm wordt gemeten op functionele stahoogte (1.80m). Indien sprake is van een facultatieve norm kunnen hotels alleen punten behalen wanneer aan de hierboven genoemde oppervlaktemaat wordt voldaan. Alle tweepersoons kamers die na 1 januari 2000 als nieuwbouw zijn opgeleverd of zijn verbouwd (waarbij muren zijn verplaatst), moeten aan de oppervlaktenorm van 22 m² voldoen.

302. Tweepersoonskamer 26 m² (geldt voor 90% van de kamers inclusief natte cel en voorportaal).

Indien het om een basisnorm gaat behoeven hotels niet aan de oppervlaktenorm van 26 m² te voldoen, indien zij op 1 januari 2000 al in de betreffende categorie waren geïnclassificeerd op basis van de tot en met die datum in Nederland geldende Benelux-Hotelclassificatie. Voor deze norm wordt gemeten op functionele stahoogte (1.80m). Indien sprake is van een facultatieve norm kunnen hotels alleen punten behalen wanneer aan de hierboven genoemde oppervlaktemaat wordt voldaan. Alle tweepersoons kamers die na 1 januari 2000 als nieuwbouw zijn opgeleverd of zijn verbouwd (waarbij muren zijn verplaatst), moeten aan de oppervlaktenorm van 26 m² voldoen.

303. 25% van de hotelkamers beschikken over een voor gasten toegankelijk balkon in directe verbinding met de kamer.

400. Ten minste één doorzichtig raam op zichthoogte met daglicht in alle kamers.

Het moet gaan om een raam als verbinding met de buitenwereld om daglicht binnen te laten en naar buiten te kunnen kijken. Het raam is geen onderdeel van een openslaande deur. De onderzijde van het raam zal zich op zijn hoogst op schouderhoogte bevinden (circa 1.50 meter).

401. Overgordijnen of soortgelijke voorziening in alle kamers.

Het betreft hier gordijnen of een soortgelijke voorziening (bijvoorbeeld rolgordijnen) die de gast gebruikt als het donker wordt of als hij naar bed gaat en waar zowel van binnen als van buiten niet doorheen valt te zien. Onder soortgelijke voorziening kunnen bijvoorbeeld lamellen vallen, mits deze zoveel mogelijk verduisteren en inkijk van buitenaf verhinderen.

402. Niet lichtdoorlatende gordijnen of soortgelijke voorziening om ook overdag te kunnen verduisteren in alle kamers.

Het betreft hier gordijnen of een soortgelijke voorziening (bijvoorbeeld luiken aan de buitenzijde van het raam) die de kamer nagenoeg volledig verduisteren.

500. In alle kamers een, per kamer individueel regelbare, verwarming.

Mogelijkheid voor de gast om de verwarming aan en uit te zetten en de temperatuur enigszins te regelen.

501. In alle kamers kan of een raam of rooster open of er is een luchtverversingssysteem.

Als het raam niet kan worden geopend dient het vervangen luchtverversingssysteem permanent te functioneren. Onder een luchtverversingssysteem wordt niet verstaan een (plafond) ventilator, omdat deze de lucht alleen verplaatst binnen de kamer en in het algemeen niet zorgt voor aan- en afvoer van verse lucht.

502. 50% van de kamers heeft individueel regelbare airconditioning of enigszins vergelijkbare koelmogelijkheid.

Mogelijkheid voor de gast om de airconditioning aan en uit te zetten en de temperatuur enigszins te regelen. In plaats van airconditioning wordt ook „topkoeling“ geaccepteerd, waarbij de omgevingstemperatuur enkele graden kan worden verlaagd. Vanwege het doorgaans geringere koelend vermogen van topkoeling wordt individuele temperatuurregeling hiervoor niet vereist. Een (plafond) ventilator wordt niet geaccepteerd. De beschikbaarheid van kamers als bedoeld in norm 502 moet bij de receptie worden aangegeven.

503. In alle kamers individueel regelbare airconditioning of enigszins vergelijkbare koelmogelijkheid.

Mogelijkheid voor de gast om de airconditioning aan en uit te zetten en de temperatuur enigszins te regelen. In plaats van airconditioning wordt ook „topkoeling“ geaccepteerd, waarbij de omgevingstemperatuur enkele graden kan worden verlaagd. Vanwege het doorgaans geringere koelend vermogen van topkoeling wordt individuele temperatuurregeling hiervoor niet vereist. Een (plafond) ventilator wordt niet geaccepteerd

600. Bed of bedden naar rato van het aantal slaapplekken met matras, kussen en bijbehorend beddengoed in alle kamers.

Als kussen geldt niet een rolkussen, omdat een dergelijk kussen doorgaans niet geschikt is om als hoofdkussen op bed te dienen. Bijbehorend beddengoed komt qua formaat overeen met het matras.

601. Extra deken (of dekbed) en kussen op verzoek.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

602. Extra kussen in alle kamers.

Het kussen moet zich in de kamer bevinden (bijvoorbeeld in de kast).

603. Bedden met een lengte van ten minste 2 meter lang en tenminste 90 cm breed per persoon in alle kamers.

604. Babybed op verzoek.

Het gaat hierbij om een babybed compleet met bijbehorend beddengoed. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen en bij de receptie worden aangegeven.

606. Eén fauteuil per logerende gast, die als zitplaats wordt gerekend in alle kamers.

Een fauteuil is een gemakkelijke en comfortabele zitplaats voorzien van armleuningen. Het is de bedoeling dat samen met de salontafel (norm 609) een zitje wordt gevormd, waarbij gasten, tegenover elkaar kunnen zitten. De fauteuil per logerende gast moet in de kamer aanwezig zijn wanneer de gast arriveert.

607. Een tafel en bijpassende stoel (die als één zitplaats wordt gerekend) in alle kamers.

Van belang is dat de tafel en de stoel qua zithoogte bij elkaar passen. Een nachtkastje of vensterbank wordt niet als tafel geaccepteerd.

608. Een tafel die mede dienst kan doen als schrijftafel en bijpassende stoel of fauteuil (die als een zitplaats/fauteuil wordt gerekend) met voldoende bureauverlichting in alle kamers.

Van belang is dat de (schrijf)tafel en de stoel qua zithoogte bij elkaar passen en dat de (schrijf)tafel, qua formaat van het werkblad en door voldoende bureauverlichting gebruik als schrijftafel mogelijk maakt.

609. Salontafel of gelijksoortige voorziening om drankjes e.d. in bereikbaarheid vanuit fauteuil(s) te kunnen plaatsen in alle kamers.

Een nachtkastje of vensterbank wordt niet als salontafel geaccepteerd.

610. Mogelijkheid om met 2 personen (schuin) tegenover elkaar te kunnen zitten en/of een maaltijd te gebruiken.

Het gaat om een in de kamer aanwezige voorziening (zoals een tafel) die de mogelijkheid biedt om met 2 personen (schuin) tegenover elkaar te zitten en/of een maaltijd te gebruiken. Indien een dergelijke voorziening niet in de kamer aanwezig is, mag deze ook op verzoek worden geleverd (bijvoorbeeld verrijdbare trolley). Deze mogelijkheid moet in dat geval in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

612. Passpiegel in alle kamers.

Een passpiegel is een spiegel waar de gast zichzelf (rechttop staande) van kruin tot en met voeten kan zien.

700. Koffer rek of soortgelijke voorziening in alle kamers.

Het betreft hier een meubelconstructie – eventueel opvouwbaar – waarop een koffer of overige bagage kan worden geplaatst en gemakkelijk kan worden in- en uitgepakt. Een bed geldt niet als een soortgelijke voorziening.

701. Hang-/legkast of een vergelijkbare voorziening voor het opbergen van kleding in alle kamers.

Onder hang-/legkast wordt verstaan een daarvoor bestemde ruimte met een hanggedeelte, waarin een stang of roede is aangebracht met hangertjes, om kleding op te hangen. Het leggedeelte hoeft zich niet in dezelfde kast als het hanggedeelte te bevinden.

704. Strijkplank en strijkbout, met stoomfunctie, op verzoek.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

705. Strijkplank en strijkbout, met stoomfunctie, in alle kamers.

706. Was- en strijkservice op verzoek met 2 uur retourservice van 08.00 - 20.00 uur.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

800. Telefoon met een buitenlijn in alle kamers.

Het gaat om een telefoon die ook gebruikt kan worden wanneer de receptie is gesloten.

801. Aansluiting voor datacommunicatie en ten minste één vrij stopcontact ten behoeve van computer in alle kamers.

Van belang is dat deze aansluiting en het vrije stopcontact (al dan niet middels een verlengsnoer) bij de schrijftafel aanwezig zijn, zodat het voor de gast mogelijk is om aan de schrijftafel te kunnen werken. De gast moet de mogelijkheid hebben om eigen computerapparatuur aan te sluiten en te gebruiken.

802. Datacommunicatie; beschikbaarheid van meerdere verbindingen tegelijkertijd (spraak en data) alsmede twee vrije stopcontacten in alle kamers.

Van belang is dat deze aansluiting en de vrije stopcontacten (al dan niet middels een verlengsnoer) bij de schrijftafel aanwezig zijn, zodat het voor de gast mogelijk is om aan de schrijftafel de datacommunicatie te gebruiken. De gast moet de mogelijkheid hebben om eigen computerapparatuur aan te sluiten en te gebruiken. Voor een 5* hotel is een verlengsnoer niet afdoende.

803. Breedband datacommunicatieverbinding; beschikbaarheid van meerdere verbindingen tegelijkertijd (spraak en data) alsmede twee vrije stopcontacten in alle kamers.

Van belang is dat deze aansluiting en de vrije stopcontacten (al dan niet middels een verlengsnoer) bij de schrijftafel aanwezig zijn, zodat het voor de gast mogelijk is om aan de schrijftafel de datacommunicatie te gebruiken. De gast moet de mogelijkheid hebben om eigen computerapparatuur aan te sluiten en te gebruiken.

804. Telefax op verzoek.

Het gaat hierbij om de mogelijkheid om op verzoek in de kamer te kunnen beschikken over een telefax en niet elders in het gebouw. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

806. Computer met internetaansluiting op verzoek.

Het gaat hier om een gebruiksklare PC (al dan niet via een televisietoestel) met permanent beschikbare aansluiting voor datacommunicatie waarover de gast op verzoek in de kamer kan beschikken. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

807. Computer met internetaansluiting in alle kamers.

Het gaat hier om een gebruiksklare PC (al dan niet via een televisietoestel) met permanent beschikbare aansluiting voor datacommunicatie in alle kamers.

810. Op alle kamers staat minimaal 1 telefoontoestel op de schrijftafel en 1 telefoontoestel in de nabijheid van het bed, beiden met buitenlijn.

Het mag ook gaan om één draadloos toestel.

811. Printer op verzoek.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

812. Printer in alle kamers.

900. Kleuren tv met afstandsbediening in 50% van de kamers.

De afstandsbediening van de televisie mag, bijvoorbeeld om reden van diefstalpreventie, bij het inchecken (al dan niet tegen betaling van een borgsom) aan de gast worden verstrekt. Van belang is dat de afstandbediening spontaan wordt overhandigd en niet op verzoek van de gast.

901. Kleuren tv met afstandsbediening in alle kamers.

De afstandsbediening van de televisie mag, bijvoorbeeld om reden van diefstalpreventie, bij het inchecken (al dan niet tegen betaling van een borgsom) aan de gast worden verstrekt. Van belang is dat de afstandbediening spontaan wordt overhandigd en niet op verzoek van de gast. Dit geldt niet voor 5*, daar dient de afstandsbediening van de televisie op alle kamers beschikbaar te zijn.

902. Radiokanalen in de kamer aanwezig.

Indien de radiokanalen via de televisie worden aangeboden is het verplicht dat dit aan de gast kenbaar wordt gemaakt in de kamerinformatie.

903. Radio met vrije keuze van kanalen in alle kamers.

Hier is sprake van een afzonderlijk radiotoestel (al dan niet met CD-speler) en niet van radiokanalen via een televisietoestel omdat hierbij niet sprake is van vrije keuze van kanalen maar van keuze uit voorgeprogrammeerde kanalen.

904. Beschikbaarheid van Pay TV met mogelijkheid om op verzoek van de gast af te sluiten.

Op verzoek van de gast moet de Pay TV kunnen worden uitgeschakeld, om bijvoorbeeld ongewenst gebruik door in de kamer mede verblijvende kinderen van de gast te verhinderen. De mogelijkheid tot afsluiten van Pay TV moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

906. Videorecorder en/of DVD-speler met afstandsbediening op verzoek.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

907. Videorecorder en/of DVD-speler met afstandsbediening standaard in alle kamers.

908. Movie en/of Music on Demand met een ruime keuze in alle kamers.

Minimaal 20 titels Movie en 20 titels Music. Niet overlappend met de norm 904. Deze norm luidt: Beschikbaarheid van Pay TV met mogelijkheid om op verzoek van de gast af te sluiten.

909. Televisiescherm in alle badkamers.

1000. Douche-/badschuim en shampoo in alle kamers.

Indien gebruik wordt gemaakt van een dispenser moet hierop de inhoud daarvan zijn vermeld.

1001. Basis assortiment verzorgingsartikelen (tandpasta, scheergerei e.d.) op verzoek.
Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

1003. Schoenpoetsmiddelen op verzoek.

Het kan hierbij gaan om een doos met uiteenlopende schoenpoetsmiddelen of om schoenpoetsdoekjes. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

1004. Schoenpoetsmiddelen in alle kamers.

Het kan hierbij gaan om een doos met uiteenlopende schoenpoetsmiddelen of om schoenpoetsdoekjes.

1005. In alle kamers informatie over de aanvullende hoteldiensten.

Met deze norm wordt beoogd dat de gast in de hotelkamer kennis kan nemen van alle aanvullende hoteldiensten, zoals alle voorzieningen en services die onder meer op verzoek van de gast worden geboden op grond van alle daartoe strekkende basis- en keuzenormen. De informatie moet duidelijk in de kamer aanwezig en voor de gast eenvoudig toegankelijk zijn. De informatie mag bijvoorbeeld ook via de televisie worden aangeboden, mits dit duidelijk aan de gast kenbaar wordt gemaakt.

1006. Welkomstgeschenk in alle kamers.

Bij een welkomstgeschenk moet worden gedacht aan fruit of een boeket bloemen in de kamer ter verwelcoming van de gast (en niet bijvoorbeeld aan een simpele welkomsttekst op het televisiescherm).

1008. Paraplu in de kamer of op verzoek.

De paraplu is bij de receptie of in de kamer beschikbaar. Indien niet in de kamer aanwezig moet deze voorziening in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

1009. Stekker-adapter op verzoek.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

1101. Wastafelspiegel in alle kamers.

Onder wastafelspiegel wordt niet een, doorgaans qua formaat kleinere, scheerspiegel verstaan.

1103. Wastafelverlichting in alle kamers.

Van belang is dat de gast zichzelf, staande voor de wastafelspiegel, goed verlicht kan zien tijdens persoonlijke verzorging (zonder door de verlichting verblind te worden).

1104. Bij de wastafelspiegel een (scheer)stopcontact in alle kamers.

Het stopcontact is bedoeld om de gast in staat te stellen zich te scheren of het haar te föhnen en zal zich minimaal op "snoerafstand" van de wastafelspiegel moeten bevinden. Het betreft hier een 220V aansluiting die ook voor bijvoorbeeld een föhn gebruikt kan worden.

1200. 50% van de kamers heeft privé-badgelegenheid en WC in verbinding met de slaapkamer (onder badgelegenheid wordt verstaan een afgescheiden ruimte, voorzien van een badkuip met handdouche of een douche, met voortdurend beschikbaar warm en koud stromend water, luchtverversing en verlichting).

Afgesloten met een deur is niet noodzakelijk. Het moet daarbij wel gaan om architectonische oplossingen die prachtig en stijlvol zijn. Een douchecabine in de kamer valt niet onder het begrip badgelegenheid als hier bedoeld.

1201. Alle kamers hebben privé-badgelegenheid en WC in verbinding met de slaapkamer (onder badgelegenheid wordt verstaan een afgescheiden ruimte, voorzien van een badkuip met handdouche of een douche, met voortdurend beschikbaar warm en koud stromend water, luchtverversing en verlichting).

Afgesloten met een deur is niet noodzakelijk. Het moet daarbij wel gaan om architectonische oplossingen die prachtig en stijlvol zijn. Een douchecabine in de kamer valt niet onder het begrip badgelegenheid als hier bedoeld.

1202. Badmat in privé-badgelegenheid in alle kamers.

Een badmat is bedoeld voor de gast om op te staan vóór en na het baden of douchen. De badmat is van textiel en wordt dagelijks verschoond.

1203. Handgreep voor in- en uitstappen in bad in alle kamers.

1204. Haarföhn op verzoek.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

1207. Uittrekbare waslijn of gelijksoortige voorziening in alle kamers.

Voor 5* geldt dat een droogrek niet acceptabel is. Voor een 2-, 3- en 4-sterren hotel wordt een droogrek als soortgelijke voorziening geaccepteerd.

1212. Gescheiden bad en douche in minimaal 50% van de kamers.

1213. Gescheiden bad en douche in alle kamers.

1214. Toilet separaat van badgelegenheid in minimaal 50% van de kamers.

1215. Toilet separaat van badgelegenheid op alle kamers.

1216. Anticondens voorziening door verwarmde badkamerspiegel.

1217. Extra badhanddoek boven de basisnorm per persoon standaard in alle kamers. De basisnorm 1105 luidt: Eén handdoek en één badhanddoek per persoon in alle kamers.

1218. Antislip voorziening in de badkuip.

Antislip mag door middel van mat of andere voorzieningen.

1300. In het voor overnachting bestemde deel van het bedrijf dient op dezelfde etage, of een niveau hoger of lager, ten minste één wc per 10 kamers (of deel daarvan) die niet over een eigen wc beschikken te zijn. Deze wc beschikt over een kledinghaak, voortdurend beschikbaar stromend water, luchtverversing en verlichting en is duidelijk afgescheiden van de gemeenschappelijke badgelegenheid als bedoeld in norm 1400.

Norm 1400 luidt: In het voor overnachting bestemde deel van het bedrijf dient ten minste één gemeenschappelijke badgelegenheid per 10 kamers (of deel daarvan) die niet over een privé-badgelegenheid beschikken als bedoeld in norm 1200 te zijn. Deze badgelegenheid beschikt over voortdurend beschikbaar warm en koud stromend water, een zitgelegenheid, luchtverversing en verlichting en is duidelijk afgescheiden van het gemeenschappelijk toilet..

1303. In het voor overnachting bestemde deel van het bedrijf dient op dezelfde etage ten minste één wc per 10 kamers (of deel daarvan) die niet over een eigen wc beschikken te zijn. Deze wc beschikt over een kledinghaak, voortdurend beschikbaar stromend water, luchtverversing en verlichting en is duidelijk afgescheiden van de gemeenschappelijke badgelegenheid als bedoeld in norm 1400.

Onder norm 1400 wordt verstaan: In het voor overnachting bestemde deel van het bedrijf dient ten minste één gemeenschappelijke badgelegenheid per 10 kamers (of deel daarvan) die niet over een privé-badgelegenheid beschikken als bedoeld in norm 1200 te zijn. Deze badgelegenheid beschikt over voortdurend beschikbaar warm en koud stromend water, een zitgelegenheid, luchtverversing en verlichting en is duidelijk afgescheiden van het gemeenschappelijk toilet.

1400. In het voor overnachting bestemde deel van het bedrijf dient ten minste één gemeenschappelijke badgelegenheid per 10 kamers (of deel daarvan) die niet over een privé-badgelegenheid beschikken als bedoeld in norm 1200 te zijn. Deze badgelegenheid beschikt over voortdurend beschikbaar warm en koud stromend water, een zitgelegenheid, luchtverversing en verlichting en is duidelijk afgescheiden van het gemeenschappelijk toilet als bedoeld in de norm 1300.

In norm 1200 wordt onder (privé-)badgelegenheid verstaan een ruimte, volledig afgesloten en toegankelijk door middel van een deur, voorzien van een badkuip met handdouche of een douche, met voortdurend beschikbaar warm en koud stromend water, luchtverversing en verlichting). Een douchecabine in de kamer valt niet onder het begrip badgelegenheid als hier bedoeld. Norm 1300 luidt: In het voor overnachting bestemde deel van het bedrijf dient op dezelfde etage, of een niveau hoger of lager, ten minste één wc per 10 kamers (of deel daarvan) die niet over een eigen wc beschikken te zijn. Deze wc beschikt over een kledinghaak, voortdurend beschikbaar stromend water, luchtverversing en verlichting en is duidelijk afgescheiden van de gemeenschappelijke badgelegenheid.

1401. Handgreep voor in- en uitstappen in de gemeenschappelijke badgelegenheid.

1500. Airconditioning of enigszins vergelijkbare koelmogelijkheid in gemeenschappelijke lokalen.

In plaats van airconditioning wordt ook „topkoeling“ geaccepteerd, waarbij enkele graden kan worden gekoeld. Een (plafond) ventilator wordt niet geaccepteerd.

1600. Mogelijkheid om op verzoek in het hotel gebruik te maken van een telefoon.

Het gaat om een telefoon in het hotel en bijvoorbeeld niet om een openbare telefooncel buiten het hotel. Van belang is dat het hotel de privacy van de telefonerende gast zoveel mogelijk waarborgt. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

1601. Mogelijkheid om op verzoek in het hotel gebruik te maken van een telefax.

De bedoeling is dat de gast de mogelijkheid heeft om faxberichten te verzenden en te ontvangen. Het gaat om een telefax in het hotel (en niet bijvoorbeeld in een nabijgelegen postagentschap). Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

1602. Mogelijkheid om op verzoek in het hotel gebruik te maken van een computer met breedband internetaansluiting.

Het gaat om een computer in het hotel (en niet bijvoorbeeld in een nabijgelegen internetcafé). Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

1700. Gasten moeten een functionaris van het hotel 24u/24u kunnen bereiken.

Primair wordt hieraan voldaan wanneer 24u/24u een functionaris in het hotel aanwezig is. Indien de functionaris van het hotel op sommige momenten echter alleen telefonisch bereikbaar is, moet het voor de gasten kenbaar zijn hoe de functionaris bereikt kan worden. De (wijze van) bereikbaarheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

1701. Eigen parkeergelegenheid bij het hotel.

In deze norm gaat het om eigen parkeergelegenheid zeer nabij het hotel en niet om een openbare gelegenheid of om een overdekte parkeergarage. Deze parkeermogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen. De afstand tot het hotel mag maximaal 5 minuten lopen of 400 meter zijn.

1702. Eigen parkeergelegenheid bij het hotel, voldoende voor minimaal 25% van totale aantal kamers.

In deze norm gaat het om eigen parkeergelegenheid zeer nabij het hotel en niet om een openbare gelegenheid of om een overdekte parkeergarage. Deze parkeermogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen. De afstand tot het hotel mag maximaal 5 minuten lopen of 400 meter zijn.

1703. Eigen parkeergarage.

In deze norm gaat het om een overdekte eigen parkeervoorziening zeer nabij het hotel. Het gaat om een parkeergarage van het hotel. Buiten het hotel moet de locatie van de parkeergarage duidelijk zichtbaar zijn aangegeven. Het mag hierbij overigens ook gaan om gereserveerde en als zodanig gemarkeerde parkeerplaatsen in een zeer nabij gelegen openbare parkeergarage, mits de locatie van de garage ook buiten het hotel duidelijk is aangegeven. Deze parkeermogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen. De afstand tot het hotel mag maximaal 5 minuten lopen of 400 meter zijn.

1704. Eigen parkeergarage bij het hotel, voldoende voor minimaal 25% van het totale aantal kamers.

In deze norm gaat het om een overdekte eigen parkeervoorziening zeer nabij het hotel. Het gaat om een parkeergarage van het hotel. Buiten het hotel moet de locatie van de parkeergarage duidelijk zichtbaar zijn aangegeven. Het mag hierbij overigens ook gaan om gereserveerde en als zodanig gemarkeerde parkeerplaatsen in een zeer nabij gelegen openbare parkeergarage, mits de locatie van de garage ook buiten het hotel duidelijk is aangegeven. Deze parkeermogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen. De afstand tot het hotel mag maximaal 5 minuten lopen of 400 meter zijn.

1705. Permanente parkeerassistentie.

Bij aankomst en vertrek bij het hotel is voortdurend parkeerassistentie voor gasten beschikbaar. Dit geldt niet noodzakelijkerwijs voor zalengasten e.d.

1706. Bagagetransport op verzoek.

Onder bagagetransport wordt verstaan het verplaatsen van bagage van en naar de kamer, onder meer bij vertrek en aankomst van de gast. Bij deze norm gebeurt dit op verzoek van de gast. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen en duidelijk zijn aangegeven bij de receptie.

1707. Bagagetransport aangeboden.

Onder bagagetransport wordt verstaan het verplaatsen van bagage van en naar de kamer, onder meer bij vertrek en aankomst van de gast. Deze service wordt spontaan aan de gast aangeboden.

1708. Gasten behoeven om hun kamer te bereiken niet meer dan 2 etages trap te lopen.

Wanneer in het hotel een lift aanwezig is, dient het te gaan om een personenlift in het voor gasten toegankelijke deel van het hotel. Heel geringe niveauverschillen (maximaal 7 treden) zijn in voorkomende gevallen bij uitzondering acceptabel. Trappen in split-level kamers vallen niet onder deze normen en worden wel geaccepteerd.

1709. Gasten behoeven om hun kamer te bereiken niet meer dan één etage trap te lopen.

Wanneer in het hotel een lift aanwezig is, dient het te gaan om een personenlift in het voor gasten toegankelijk deel van het hotel. Heel geringe niveauverschillen (maximaal 7 treden) zijn in voorkomende gevallen bij uitzondering acceptabel. Trappen in split-level kamers vallen niet onder deze normen en worden wel geaccepteerd.

1710. 95% van de hotelkamers moet door de gast kunnen worden bereikt zonder traplopen.

Wanneer in het hotel een lift aanwezig is, dient het te gaan om een personenlift in het voor gasten toegankelijk deel van het hotel. Heel geringe niveauverschillen (maximaal 7 treden) zijn in voorkomende gevallen bij uitzondering acceptabel. Trappen in split-level kamers vallen niet onder deze normen en worden wel geaccepteerd.

1711. Stop- en losmogelijkheid bij de ingang van het hotel.

Met deze norm wordt beoogd om de gast bij aankomst en vertrek van het hotel de mogelijkheid te bieden om met zijn voertuig op een goed gemarkeerde plaats nabij de ingang van het hotel te stoppen, passagiers te laten in- en uitstappen en bagage te laden en te lossen.

1712. Eigen shuttleservice, op verzoek of middels dienstregeling.

Hieronder vallen bijvoorbeeld niet het openbaar vervoer (zoals bijvoorbeeld stads- en streekbussen) en taxi's (wanneer niet van hotel). Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

1801. Aangepaste algemene WC voor rolstoelgebruikers.

Hetzij separaat, hetzij geïntegreerd in bestaande toiletgroep

1802. Aangepaste kamer voor rolstoelgebruikers.

In de kamer en badkamer dient de rolstoelgebruiker voldoende ruimte te hebben om te kunnen draaien. In de badkamer dienen hulpmiddelen aanwezig te zijn voor toilet-, bad- en douchegebruik.

1803. Parkeerplaats met aanduiding gereserveerd voor rolstoelgebruikers.

Deze speciaal gemarkeerde parkeerplaats van het hotel, niet zijnde een openbare parkeerplaats voor invaliden, zal zijn berekend op gebruik door bijvoorbeeld een rolstoelgebruiker (extra ruimte voor in- en uitstappen en in- en uitladen van hulpmiddelen zoals een rolstoel).

1804. Kamer geheel aangepast aan de specifieke eisen van rolstoelgebruikers en andere mindervalide gasten.

De kamer moet geheel voldoen aan de specifieke eisen die gesteld worden in het kader van het Internationaal Toegankelijkheid Symbool. Hierin staan richtlijnen over de doorgangen, meubilair, lichtschakelaars, sanitair etc.

1900. Ingecheckte gasten moeten gedurende 24u/24u toegang hebben tot het hotel.

Gasten moeten dagelijks op elk tijdstip van de dag van buiten komend hun kamer in het hotel kunnen bereiken en het hotel kunnen verlaten. De toegang kan worden verzekerd door verstrekking van een sleutel van een toegangsdeur tot het hotel of door aanwezigheid van een functionaris die de permanente toegang tot het hotel verzekert.

1901. Bij het receptiepersoneel is talenkennis aanwezig.

Engels sprekend receptiepersoneel is te allen tijde beschikbaar voor gasten.

1902. In- en uitchecken met voldoende privacy.

Het gaat hier om een incheckmogelijkheid in het hotel waarbij gasten zich met een zekere mate van privacy moeten kunnen in- en uitschrijven en bijvoorbeeld sleutels kunnen meekrijgen of achterlaten.

1903. Separate receptiebalie.

Hieronder moet worden verstaan een receptiebalie die los staat van andere voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de bar, waar gasten zich met volledige privacy moeten kunnen in- en uitschrijven en bijvoorbeeld sleutels kunnen meekrijgen of achterlaten.

1904. Receptieservice verzekerd door de fysieke aanwezigheid van een receptiebediende van 07.00 uur tot 23.00 uur en de fysieke aanwezigheid van een functionaris in of in de onmiddellijke nabijheid van het hotel (binnen maximaal 5 minuten na oproep van de gast in het hotel aanwezig) van 23.00 uur tot 07.00 uur in combinatie met een intercomverbinding (direct contact tussen gast en functionaris).

Het gaat hier om een receptieservice die voorziet in een aanspreekpunt voor interne gasten en externe bezoekers en biedt waarborgen voor bereikbaarheid (bijvoorbeeld om late gasten binnen te laten en in te checken), rust en veiligheid in het hotel. Aan de norm wordt primair voldaan wanneer op de genoemde uren in het hotel een functionaris fysiek aanwezig is (de zogenaamde wakkere nachtportier). Hoewel eigenlijk minder gewenst, omdat hierdoor in zekere mate afbreuk wordt gedaan aan de borging van rust en veiligheid in het hotel, wordt niettemin de situatie geaccepteerd waarbij indirect contact mogelijk is tussen gast en de dienstdoende functionaris die zich in de onmiddellijke nabijheid van het hotel bevindt, bijvoorbeeld door toepassing van camera's, automatische deur ontgrendeling, spraakcommunicatie en rookmelders die in direct contact staan met de betreffende functionaris. Van belang is ook dat binnen maximaal 5 minuten na een verzoek daartoe van de gast in het hotel een functionaris aanwezig is.

1905. Receptie- en conciërgeservice, 24u/24u geopend en fysiek bemand.

Deze norm gaat uit van een 24u/24u receptieservice die voorziet in een aanspreekpunt voor interne gasten en externe bezoekers en die waarborgen biedt voor bereikbaarheid, bijvoorbeeld om late gasten binnen te laten en in te checken, rust en veiligheid in het hotel. Naast de receptieservice wordt tevens 24u/24u conciërgeservice geboden.

1906. Zitgelegenheid bij de receptie.

De zitgelegenheid dient in de directe omgeving van de receptie te zijn in bijvoorbeeld de lobby of lounge.

1908. Begeleiding van de gasten naar hun kamer bij check-in.

Het is de bedoeling dat dit spontaan aan de gast wordt aangeboden en niet op verzoek. Dit mag ook in combinatie met norm 1707. Deze norm luidt: bagagetransport aangeboden.

2001. Minimaal 2 soorten creditcards worden geaccepteerd.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen en duidelijk zijn aangegeven bij plaatsen in het hotel waar de gast betalingen verricht.

2100. Mogelijkheid tot het verkrijgen van een ontbijt.

Wezenlijk kenmerk voor een hotel vanaf categorie 1-ster is de mogelijkheid dat de gast in het hotel een ontbijt kan nuttigen, in de hotelkamer of in een afzonderlijke zaal.

2101. Ontbijt-roomservice.

Deze ontbijtmogelijkheid moeten in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2102. Ontbijtbuffet en/of mogelijkheid van gereserveerd ontbijt én ontbijt-roomservice.

Deze ontbijtmogelijkheid moeten in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2200. Dranken in het hotel verkrijgbaar.

De dranken kunnen verkrijgbaar zijn in een afzonderlijke ruimte met bediening door personeel of bijvoorbeeld via een drankenautomaat worden aangeboden. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2202. Minibar of dranken-roomservice 07.00 uur - 23.00 uur.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2203. Minibar en 24u/24u dranken-roomservice.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2204. Ruimte met bediening door personeel in het hotel voor het verkrijgen van dranken.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2205. Bar met bediening door personeel in het hotel, met internationaal assortiment dranken.

Lounge met dezelfde functie moet ook mogelijk zijn. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2300. Voor gasten is er, tijdens openingsdagen van het hotel, gedurende minimaal 2 uur een mogelijkheid om in het hotel te lunchen.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2301. Voor gasten is er, tijdens openingsdagen van het hotel, gedurende minimaal 3 uur een mogelijkheid om in het hotel te dineren.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2302. Voor gasten is er, tijdens openingsdagen van het hotel, een mogelijkheid om in een restaurant in het hotel te lunchen en te dineren.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2303. 24u/24u maaltijden-roomservice.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2304. Op verzoek wordt rekening gehouden met dieetwensen.

Het gaat hierbij om alle veel voorkomende dieetwensen. Deze mogelijkheid moet uit de spijskaart blijken en tevens in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2305. Op verzoek wordt rekening gehouden met kindermenu.

Deze mogelijkheid moet uit de spijskaart blijken en tevens in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2306. Warme maaltijden-roomservice van 18.00 - 22.00 uur.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2307. Warme maaltijden-roomservice 24u/24u.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2308. Beschikbaarheid van meerdere restaurantconcepten in het hotel zoals bedoeld in 2302. Deze norm luidt: Voor gasten is er, tijdens openingsdagen van het hotel, een mogelijkheid om in een restaurant in het hotel te lunchen en te dineren.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2400. Ten minste 2 suites. Een suite is een kamer (inclusief privé-badkamer en eventuele voorruimtes) met een zeer royale en geriefelijke inrichting en een minimale afmeting van 50 m².

De suite heeft een apart slaapgedeelte en een zitgedeelte. De inrichting is beduidend royaler en geriefelijker dan die van de overige hotelkamers. Twee aanpalende slaapkamers met gelijksoortige inrichting met connecting door, die ook kunnen worden verhuurd als afzonderlijk ingerichte hotelkamers, worden niet als suite geaccepteerd.

2401. Niet-roken kamers in het hotel beschikbaar.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen of duidelijk bij de receptie zijn aangegeven.

2405. Schoenpoetsmachine in het hotel.

Bij aanwezigheid van één machine in het gebouw is het niet de bedoeling dat de machine in de dames WC of de heren WC wordt geplaatst, omdat dan niet alle gasten van het apparaat gebruik kunnen maken.

2406. Mogelijkheid tot aanschaf in het hotel van lectuur en kranten.

De gast moet de mogelijkheid hebben om in het hotel lectuur en kranten aan te schaffen. Dit hoeft niet zover te gaan dat voor alle gasten voldoende lectuur en kranten aanwezig zijn. Lectuur en kranten aanbieden via een leestafel voldoet niet aan de norm. De mogelijkheid van deze norm moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2407. Verkrijgbaarheid in het hotel van "gift" artikelen.

Primair wordt aan de norm voldaan indien in het hotel een winkeltje met een ruim assortiment cadeau-artikelen aanwezig is. De giftartikelen kunnen ook middels een vitrine zichtbaar worden uitgesteld. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2409. Beschikbaarheid van connecting rooms.

Minimaal 10% van het totale aantal kamers kan middels een afsluitbare tussendeur in directe verbinding staan met een andere kamer. **2500. Wekservice op verzoek.** Het kan hier gaan om persoonlijke wekservice door de receptie. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2501. Turndownservice op verzoek ('s avonds).

Turndownservice is een veelomvattende service die primair spontaan aan de gast wordt geboden. Op grond van deze norm kan de service ook op verzoek worden geboden. Enkele voorbeelden van turndownservice zijn: extra verschooning handdoeken, aanvulling bad- en doucheartikelen, gordijnen sluiten, bedden slaapgereed maken. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2502. Turndownservice (iedere avond).

Turndownservice is een veelomvattende service die de gast altijd geboden wordt. Op verzoek van de gast kan deze service ook op een ander tijdstip worden geboden. Minimale turndownservice is / of turndownservices: vervanging gebruikte handdoeken, gordijnen sluiten, bedden slaapgereed maken.

2503. Wasserij- en strijkservice 24u/24u.

In het weekeinde en op feestdagen zijn uitzonderingen met betrekking tot de aangegeven tijden mogelijk. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2504. Stomerijservice, wasserijservice en strijkservice 24u/24u. In het weekeinde en op feestdagen zijn uitzonderingen met betrekking tot de aangegeven tijden mogelijk. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2505. Schoenpoetservice op verzoek.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2506. Secretariaatservice van 08.00 - 20.00 uur.

Uitzonderingen mogelijk tijdens weekend- en feestdagen. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2507. Kinderoppasservice.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2508. Vervoer- en ticketreserveringen.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2509. Reserveren van bijvoorbeeld theater, bioscoop en musea bij de hotelreceptie.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2606. Fitnessruimte in het hotel.

Er moeten minimaal vier verschillende soorten fitnessapparaten in de fitnessruimte van het hotel beschikbaar zijn. De fitnessruimte is minimaal 25m².

2608. Terras bij het hotel.

Het gaat om een terras van het hotel, compleet met tafels en stoelen, waar gasten kunnen zitten en desgewenst bijvoorbeeld een drankje kunnen bestellen.

2612. Mogelijkheid van huur van recreatieartikelen in het hotel.

Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om verhuur van fietsen of boten. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen.

2700. Beschikbaarheid van vergaderzaal(zalen) in het hotel die specifiek ingericht en geschikt is voor bijeenkomsten

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen en bij de receptie worden aangegeven.

2701. Banquet faciliteiten in het hotel.

Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen en bij de receptie worden aangegeven.

2702. Professionele dienstverlening ten behoeve van zaal/ banquet faciliteiten.

Bedoeld wordt een permanente assistentie tijdens het zaalgebruik zoals ontvangst, hulp bij audio visuele problemen, secretariële ondersteuning, continu F&B service etc..

2800. De slaapkamer, het sanitair en de gemeenschappelijke ruimten in het hotel zijn proper.

Voor hotels in alle sterrencategorieën geldt als belangrijke basisvereiste dat deze proper moeten zijn. In de uitvoering zal worden getoetst op de hieronder aangegeven onderdelen. Op alle onderdelen moet voldoende worden gescoord. Indien onvoldoende moet het hotel binnen de hersteltermijn van drie maanden, als bedoeld in artikel 4 vierde lid respectievelijk artikel 7 vierde lid van de verordening, benodigde aanpassingen doen. Bij twijfel, indien niet eenduidig kan worden vastgesteld dat het

onvoldoende is, krijgt het hotel het onderdeel als verbeterpunt aangereikt dat moet zijn aangepast vóór uiterlijk de eerstvolgende periodieke toetsing als bedoeld in artikel 7 eerste lid van de verordening.

Beoordeling	Voldoende	Verbeterpunt	Onvoldoende
Onderdeel			
Slaapkamer			
Bed			
Vloerbedekking			
Wanden			
Meubilair			
Raambekleding (vitrage/gordijnen)			
Overige			
Privé sanitair			
Toilet met voldoende papier			
Douche/bad			
Vloer/wanden			
Overige			
Gemeenschappelijke ruimten			
Sanitair			
Vloerbedekking			
Behang			
Overige			
Buitenaanzicht			
Algemeen			

Beoordeling:

‘Voldoende’ voldoet aan de norm;

“Verbeterpunt” voorwaardelijk voldoende. Verbeterpunt aanpassen voor de volgende periodieke toetsing als bedoeld in artikel 7 eerste lid van de verordening. Indien dan opnieuw niet ‘voldoende’ dan volgt beoordeling ‘onvoldoende’.

“Onvoldoende” Voldoet niet aan de norm. Aanpassen binnen hersteltermijn, als bedoeld in artikel 4, vierde lid respectievelijk artikel 7 vierde lid van de verordening, noodzakelijk.

2801. De slaapkamer, het sanitair en de gemeenschappelijke ruimten in het hotel verkeren in voldoende staat van onderhoud.

Voor hotels in alle sterrencategorieën geldt als belangrijke basisvereiste dat deze voldoende onderhouden moeten zijn (onder meer heel, werkend en deugdelijk). In de uitvoering zal worden getoetst op de hieronder aangegeven onderdelen. Op alle onderdelen moet voldoende worden gescoord. Indien onvoldoende moet het hotel binnen de hersteltermijn van drie maanden, als bedoeld in artikel 4 vierde lid respectievelijk artikel 7 vierde lid van de verordening, benodigde aanpassingen doen. Bij twijfel, indien niet eenduidig kan worden vastgesteld dat het onvoldoende is, krijgt het hotel het onderdeel als verbeterpunt aangereikt dat moet zijn aangepast vóór uiterlijk de eerstvolgende periodieke toetsing als bedoeld in artikel 7 eerste lid van de verordening.

Beoordeling	Voldoende	Verbeterpunt	Onvoldoende
Onderdeel			
Slaapkamer			
Vloerbedekking			
Wanden			
Plafonds			
Meubilair			
Aanwezige voorzieningen heel en werkend			
Overige			
Privé sanitair			
Toilet			
Douche/bad			
Vloer/wanden			
Plafonds			
Aanwezige voorzieningen heel en werkend			
Overige			
Gemeenschappelijke ruimten			
Vloerbedekking			
Wanden			
Plafonds			
Aanwezige voorzieningen heel en werkend			
Sanitair			
Overige			
Buitenaanzicht			
Algemeen			

Beoordeling:

- “Voldoende” voldoet aan de norm;
- “Verbeterpunt” voorwaardelijk voldoende. Verbeterpunt aanpassen voor de volgende periodieke toetsing als bedoeld in artikel 7 eerste lid van de verordening. Indien dan opnieuw niet ‘voldoende’ dan volgt beoordeling ‘onvoldoende’.
- “Onvoldoende” Voldoet niet aan de norm. Aanpassen binnen hersteltermijn, als bedoeld in artikel 4, vierde lid respectievelijk artikel 7 vierde lid van de verordening, noodzakelijk.

2900. De gastvrijheid en dienstbaarheid voldoen aan realistische verwachtingen van gasten.

Gastvrijheid en dienstbaarheid behoren tot de meest elementaire en gezichtsbepalende aspecten van een hotel vanaf categorie 1-ster. In het belang van de gast en de hotellerie dienen deze aspecten in elk hotel in orde te zijn. Van belang is dat aan de gast een niveau van gastvrijheid en dienstbaarheid wordt geboden dat de gast in een hotel uit de betreffende sterrencategorie realistisch gezien, dat wil zeggen binnen redelijke grenzen, mag verwachten. Het zal hierbij gaan om aspecten als ontvangst, bejegening, service, omgang en om hulpvaardigheid. In algemene zin kan worden opgemerkt dat de gast ten aanzien van de genoemde aspecten hogere verwachtingen mag hebben naarmate het om een hotel uit een hogere categorie gaat. Omdat de genoemde aspecten in de uitvoering over het algemeen lastig zijn te toetsen, zal deze norm met name repressief worden aangewend ten aanzien van hotels waarin kennelijk in onvoldoende mate aandacht wordt geschonken aan het belang van de bedoelde aspecten, bijvoorbeeld wanneer herhaaldelijk gegrond door gasten wordt geklaagd over het in de ogen van de klagers tekortschietende niveau van de genoemde aspecten. In dat geval vindt, naast een gesprek met de hoteldirectie over de aard en inhoud van de klachten en eventuele aanvullende afspraken over hoe de situatie in het hotel op korte termijn te verbeteren, aan de hand van de onderstaande onderdelen toetsing plaats.

Beoordeling	Voldoende	Onvoldoende
Onderdeel		
A. Er is sprake van gastvrije ontvangst		
B. In het hotel staat de gast centraal		

Beoordeling	Wel	Niet
Onderdeel		
C. In de afgelopen 12 maanden zijn wel/niet meerdere gegronde klachten van gasten over het hotel ontvangen met betrekking tot de gastvrijheid en dienstbaarheid in het hotel		

Beoordeling:

“Voldoende” voldoet aan norm; Indien bij toetsing (naar aanleiding van een klacht) op de onderdelen A en B “voldoende” worden behaald en op onderdeel C “Niet”.

“Onvoldoende” Voldoet niet aan de norm; Indien toetsing op de onderdelen A, B en C leidt tot een andere uitkomst als hiervoor bedoeld. Aanpassen van de situatie in hotel binnen hersteltermijn, als bedoeld in artikel 4 vierde lid resp. artikel 7 vierde lid van de verordening.

2901. Klachten van gasten worden geregistreerd en correct afgehandeld.

Om de belangen van de gast in voldoende mate te kunnen beschermen is van belang dat de gast eventuele ontevredenheid over het hotel kan uiten door het indienen van een klacht bij de hoteldirectie. Wanneer door gasten klachten worden ingediend is het van belang dat deze door het hotel worden geregistreerd en vervolgens correct worden afgehandeld. Met correct wordt in dit verband niet bedoeld dat de gast naar aanleiding van de klacht per definitie gelijk moet krijgen, maar dat de klacht wordt afgehandeld op een nette en zakelijke wijze. Dit betekent dat de klacht in behandeling wordt genomen, serieus wordt beoordeeld, dat wordt gekeken naar mogelijkheden voor eventuele compensatie richting gast (indien hiervoor reden is) en dat de klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld met een reactie naar de klager.

Beoordeling	Ja	Nee
Onderdeel		
A. Klachten van asten worden geregistreerd		
B. Eventuele klachten van gasten zijn op correcte wijze afgehandeld.		

Beoordeling

“Voldoende” voldoet aan norm; “Registratie en correcte afhandeling van klachten” indien op alle onderdelen antwoord “ja” is.

“Onvoldoende” voldoet niet aan norm; “registratie en correcte afhandeling van klachten” indien een of meerdere vragen antwoord ‘nee’ is. Situatie in het hotel aanpassen binnen hersteltermijn, als bedoeld in artikel 4 vierde lid resp. artikel 7 vierde lid van de verordening, noodzakelijk.

2902. Gasten krijgen op verzoek inzage in de classificatienormen op basis waarvan aan het hotel sterren zijn toegekend.

Het gaat hierbij zowel om inzage in de betreffende basisnormen als de keuzenormen waarmee het hotel punten heeft behaald. Bij de receptie is de lijst met classificatienormen van het hotel aanwezig om aan verzoeken van gasten om inzage in deze lijst te kunnen voldoen. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen of bij de receptie zijn aangegeven. U kunt in uw NHC, binnen het beveiligde deel van deze site, een totaaloverzicht printen bij [raadplegen].

2903. Gasten krijgen op verzoek bij de receptie een gastenenquêteformulier van het hotel. In het beveiligde deel van www.hotelsterren.nl vindt u in de rubriek ledenservice een voorbeeld van een gastenenquêteformulier.

De bedoeling van het formulier is om de gast op een laagdrempelige manier in staat te stellen positieve punten en klachten schriftelijk kenbaar te maken, waarmee de hoteldirectie de kwaliteit van het hotel verder kan verhogen. Bij de receptie zijn voorgedrukte gastenenquêteformulieren van het hotel aanwezig om aan verzoeken van gasten om een dergelijk formulier te kunnen voldoen. Deze mogelijkheid moet in de hotelinformatie in de kamer zijn opgenomen of bij de receptie zijn aangegeven.

3000. De inrichting en uitstraling van een eenvoudig hotel voldoen aan realistische verwachtingen van hotelgasten

3001. De inrichting en uitstraling van een eenvoudig - middenklasse hotel voldoen aan realistische verwachtingen van hotelgasten.

3002. De inrichting en uitstraling van een middenklasse hotel voldoen aan realistische verwachtingen van hotelgasten.

3003. De inrichting en uitstraling van een eersteklas hotel voldoen aan realistische verwachtingen van hotelgasten.

De service en dienstverlening van een luxe hotel voldoen volgens de mystery check aan realistische verwachtingen van hotelgasten.

Op basis van een verblijf van 1 nacht van een mystery quest zal de service en dienstverlening van het logiesverstrekking bedrijf getoetst worden. Hierbij zullen afdelingen en faciliteiten beoordeeld worden aan de hand van een daartoe ontwikkelde vragenlijst, die aan de ondernemer vooraf via de website bekend zal worden gemaakt.

3004. De inrichting en uitstraling van een luxe hotel voldoen aan realistische verwachtingen van hotelgasten

De inrichting en uitstraling van een hotel als bedoeld in bovenstaande normen moeten als volgt worden begrepen:

Norm 3000:

Het interieur en exterieur zijn eenvoudig (over het algemeen matig onderscheidend, alledaags en informeel). Het interieur is onderling ten minste enigszins op elkaar afgestemd.

Norm 3001:

Het interieur en exterieur zijn functioneel en correct (licht onderscheidend). Het interieur is onderling redelijk op elkaar afgestemd.

Norm 3002:

Het interieur is comfortabel en goed op elkaar afgestemd, onderscheidend door het gevoel van rust en kalmte, het ontwerp van het gebouw is redelijk neutraal tot attractief.

Norm 3003:

Het interieur is geriefelijk, zeer goed op elkaar afgestemd (tot in design vormgegeven) en is sterk onderscheidend door het hoge niveau van comfort, het gebouw is bijzonder, origineel of herkenbaar.

Norm 3004:

Het design van het interieur is van zeer hoog niveau en is bijzonder onderscheidend door de zeer luxueuze afwerking, het gebouw is markant tot gezichtsbepalend.

Onder interieur wordt verstaan: de aankleding, het meubilair, de stoffering (materiaalkeuze) van ruimten in het hotel. - Onder exterieur wordt verstaan: het ontwerp (de bouwkunst) van het gebouw. De inrichting en uitstraling van het interieur en exterieur van een hotel bepalen in belangrijke mate het onderscheid tussen hotels uit de diverse categorieën. De afstemming van bijvoorbeeld de aankleding, het meubilair en de stoffering (materiaalgebruik) zijn sterk van invloed op het totaalbeeld van het hotel en de gastbeleving. Van belang is dat aan de gast een niveau van inrichting en uitstraling, als hiervoor omschreven, wordt geboden dat de gast in een hotel uit de betreffende sterrencategorie realistisch gezien, dat wil zeggen binnen redelijke grenzen, mag verwachten. Omdat het voor een gemiddelde hotelgast doorgaans moeilijk is om exact te verwoorden waarop zijn verwachting vooraf ten aanzien van inrichting en uitstraling van een hotel concreet is gestoeld en tevens van belang is dat rekening wordt gehouden met de pluriforme samenstelling van de hotellerie, is op terughoudende wijze een beperkt aantal objectief toetsbare maatstaven vastgesteld aan de hand waarvan de inrichting en uitstraling van een hotel wordt beoordeeld. In de uitvoering wordt terughoudend, en aan de hand van deze maatstaven, getoetst 1) of het interieur onderling op elkaar is afgestemd en 2) de mate waarin het interieur en exterieur onderscheidend zijn van hotels uit andere categorieën. Daarbij wordt persoonlijke smaak buiten beschouwing gelaten. Getoetst worden de onderdelen: hotelkamers, entree, hal/lobby en algemene ruimten. Het exterieur wordt als één element getoetst. De onderdelen worden getoetst op basis van de beoordelingscriteria "afstemming" en "mate waarin onderscheidend".

Beoordelingsaspecten 'afstemming' en 'mate waarin onderscheidend'

Beoordeling Onderdeel	Matig	Licht	Onderscheidend	Sterk onderscheidend	Bijzonder
	1-ster	2-sterren	3-sterren	4-sterren	5-sterren
Onderscheidend interieur					
Entree					
Hal/lobby					
Hotelkamer					
Gemeenschappelijke ruimten					
Onderscheidend exterieur					
Indien lager wordt behaald dan de norm van de betreffende categorie, dan volgt hier een uitgebreide toelichting op de bevindingen ten aanzien van het betreffende onderdeel en het resultaat van overleg met de hotelier.					

Beoordeling	Enigszins	Redelijk	Goed	Zeer goed	Bijzonder
Onderdeel	1-ster	2-sterren	3-sterren	4-sterren	5-sterren
Afstemming interieur					
Entree					
Hal/lobby					
Hotelkamer					
Gemeenschappelijke ruimten					
Indien lager wordt behaald dan de norm van de betreffende categorie, dan volgt hier een uitgebreide toelichting op de bevindingen ten aanzien van het betreffende onderdeel en het resultaat van overleg met de hotelier.					

Beoordeling

“Voldoende” voldoet aan de norm

“Verbeterpunt” voorwaardelijk voldoende indien voor één of meer onderdelen een beoordelingsniveau lager.

Verbeterpunt aanpassen voor de volgende periodieke toetsing als bedoeld in artikel 7 eerste lid van de verordening. Indien dan opnieuw niet “voldoende, dan beoordeling “onvoldoende”.

“Onvoldoende” voldoet niet aan de norm indien voor een of meer onderdelen twee of meer beoordelingsniveaus lager. Aanpassen binnen de hersteltermijn, als bedoeld in artikel 4 vierde lid resp. artikel 7 vierde lid van de verordening, noodzakelijk.