

# Hotelstars Criteria 2015 - 2020

M= Mandatory in this category / M = Verplicht voor die categorie

Opmerkingen veld. Vermeld hier uw opmerkingen/ onduidelijkheden, deze nemen wij tijdens ons bezoek samen door

Domein	No.	Criterium	Groep	Punten	Punten per	Minimum punten	Maximum punten	1 ster	2 sterren	3 sterren	4 sterren	5 sterren
<b>I. Algemene Hotel Info</b>												
Properheid/hygiëne	1	Properheid en perfecte hygiëne zijn essentieel en gelden in alle categorieën als basisvoorwaarde.		-				M	M	M	M	M
Staat van onderhoud	2	Alle apparatuur functioneert goed en is vrij van gebreken.		-				M	M	M	M	M
Algemene indruk	3	De algemene indruk van het hotel voldoet aan de per stercategorie gestelde eisen		-				eenvoudig <sup>1</sup>	medium <sup>2</sup>	hoog <sup>3</sup>	hoger <sup>4</sup>	hoogst <sup>5</sup>
Personeel	4	Alle diensten worden verzorgd door kundig en herkenbaar personeel.		-				M	M	M	M	M
Parkeervoorzieningen	5	Parkeren bij het hotel		3								
	6	Parkeergelegenheid voor bussen		1								
	7	Garage		5								
	8	Oplaadstation voor elektrische voertuigen (bijv. auto's, fietsen)		3								
Overige	9	Minimaal 50% van de kamers met balkon of terras		2								
	10	Lift <sup>6</sup>		15							M	M
Voorzieningen voor gehandicapten <sup>7</sup>	11	Zonder hindernissen Rolstoelen en begeleiding		5								
	12	Zonder hindernissen Elektrische rolstoelen		8								
	13	Zonder hindernissen Blinden en slechtzienden		5								
	14	Zonder hindernissen Doven en slechthorenden		5								
	15	Volledig hindernisvrij		5								
<b>II. Receptie en services</b>												
	16	Visueel gescheiden ruimte of bureau met voldoende privacy (geschikte tafel of secretaire is acceptabel)		1				M	M	M		
	17	Receptiebalie of bureau in aparte ruimte met voldoende privacy		6							M	M
	18	Loungeruimte bij de receptie		1						M		
	19	Lobby met zitgelegenheid; warme en/of koude dranken verkrijgbaar		5							M	
	20	Receptiehal met meerdere zitplaatsen; warme en/of koude dranken verkrijgbaar		10								M
	21	Receptie, 24 uur per dag intern en extern telefonisch bereikbaar		1				M	M			
	22	Receptie, 14 uur per dag geopend, 24 uur per dag intern en extern telefonisch bereikbaar		3						M		
	23	Receptie, 16 uur per dag geopend, 24 uur per dag intern en extern telefonisch bereikbaar en 24 uur per dag bemand <sup>8</sup>		4							M	
	24	Receptie, 24 uur per dag geopend en bemand, 24 uur per dag intern en extern telefonisch bereikbaar		6								M
	25	Snelle check-out		3								
	26	Tweetalige baliemedewerkers		2						M	M	
	27	Meertalige baliemedewerkers		4								M
	28	Kopieer-/scanservice		2							M	M
	29	Valet Parkeerservice		10								M
	30	Portier (speciaal hiervoor aangestelde medewerker)		15								
	31	Conciërge (speciaal hiervoor aangestelde medewerker)		15								M
	32	Loopjongen (speciaal hiervoor aangestelde medewerker)		15								M
	33	Bagageservice op verzoek beschikbaar		2						M	M	
	34	Bagageservice		5								M
	35	Beveiligd bagagedepot voor arriverende of vertrekkende gasten		5							M	M
Kamerschoonmaak/verschooning van beddengoed	36	Dagelijkse schoonmaak van de kamer		1				M	M	M	M	M
	37	Dagelijkse verwisseling van handdoeken, op verzoek		1				M	M	M	M	M

# Hotelstars Criteria 2015 - 2020

M= Mandatory in this category / M = Verplicht voor die categorie

Opmerkingen veld. Vermeld hier uw opmerkingen/ onduidelijkheden, deze nemen wij tijdens ons bezoek samen door

Domein	No.	Criterium	Groep	Punten	Punten per	Minimum punten	Maximum punten	1 ster	2 sterren	3 sterren	4 sterren	5 sterren	
Was- en strijkservice	38	Verschoning van beddengoed, minstens eenmaal per week		1				M	M	M			
	39	Verschoning van beddengoed, minstens tweemaal per week		2							M	M	
	40	Dagelijkse verschoning van beddengoed, op verzoek		4							M	M	
	41	Chemische reiniging/stomerij (bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed binnen 24 uur)		1									
	42	Chemische reiniging/stomerij (bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed binnen 9 uur)		3									
	43	Strijkservice (gereed binnen 1 uur)		2								M	
	44	Was- en strijkservice (gereed volgens afspraak)		1						M			
	45	Was- en strijkservice (bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed op dezelfde dag, m.u.v. weekends)		3							M		
Betaling Diversen	46	Was- en strijkservice (bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed binnen 9 uur)		4								M	
	47	Betaling met bankpas of creditcard		2					M	M	M	M	
	48	Interne ondersteuning voor IT-diensten		2								M	
	49	Paraplu aanwezig bij de receptie/op de kamer		1									
	50	Actuele tijdschriften		1								M	
	51	Dagelijkse kranten (gedrukt of digitaal)		2							M	M	
	52	Kledingreparatie		2							M	M	
	53	Schoenpoetservice		2						M <sup>9</sup>	M <sup>10</sup>	M	M
	54	Shuttlebus- of limousineservice		2									M
	55	Persoonlijke verzorgingsartikelen (bijv. tandenborstel, tandpasta, scheerset)		2					M	M	M	M	
	56	Persoonlijke ontvangst, voor iedere gast met bloemen of een geschenk op de kamer (niet alleen een welkomstboodschap op het tv-scherm)		6									M
	57	Gast wordt bij aankomst naar de kamer begeleid		2									
	58	Extra kamerinspectie 's avonds, incl. klaarmaken van het bed <sup>11</sup>		10									M
<b>III. Kamers</b>													
Algemene kamer informatie	59	Vloeroppervlak van de kamers (incl. badkamer) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>		10									
	60	Vloeroppervlak van de kamers (incl. badkamer) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>		15									
	61	Vloeroppervlak van de kamers (incl. badkamer) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>		20									
	62	Vloeroppervlak van de kamers (incl. badkamer) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>		25									
	63	Aantal suites <sup>13</sup>		2	4	6						M	
	64	Minimaal 50% van de kamers is bestemd voor niet-rokers		3									
	Slaapcomfort	65	Slaapsysteem met een modern en goed onderhouden matras met een minimale dikte van 13 cm		1				M	M			
		66	Slaapsysteem bestaande uit een elastisch systeem in combinatie met een modern en goed onderhouden matras en een minimale totale dikte van 18 cm <sup>14</sup>		5						M	M	M
		67	Slaapsysteem bestaande uit een elastisch systeem in combinatie met een modern en goed onderhouden matras en een minimale totale dikte van 22 cm <sup>14</sup>		10								
		68	Verstelbaar ergonomisch slaapsysteem		5								
		69	Eenpersoonsbedden van minimaal 0,80 m x 1,90 m en tweepersoonsbedden van minimaal 1,60 m x 1,90 m <sup>15</sup>		1				M <sup>71</sup>	M <sup>71</sup>			
70		Eenpersoonsbedden van minimaal 0,90 m x 1,90 m en tweepersoonsbedden van minimaal 1,80 m x 1,90 m <sup>15</sup>		5						M <sup>72</sup>			
71		Eenpersoonsbedden van minimaal 0,90 m x 2,00 m en tweepersoonsbedden van minimaal 1,80 m x 2,00 m <sup>15</sup>		15							M <sup>73</sup>	M <sup>73</sup>	

Punten per suite, tenminste 2 aanwezig, maximaal 6 punten

# Hotelstars Criteria 2015 - 2020

M= Mandatory in this category / M = Verplicht voor die categorie

Opmerkingen veld. Vermeld hier uw opmerkingen/ onduidelijkheden, deze nemen wij tijdens ons bezoek samen door

Domein	No.	Criterium	Groep	Punten	Punten per	Minimum punten	Maximum punten	1 ster	2 sterren	3 sterren	4 sterren	5 sterren
	72	Eenpersoonsbedden van minimaal 1,00 m x 2,00 m en tweepersoonsbedden van minimaal 2,00 m x 2,00 m <sup>15</sup>		25								
	73	10% van de bedden heeft een lengte van min. 2,10 m		5								
	74	Extra kinderbedje		3								
	75	Hygiënische matrashoezen <sup>16</sup>		10								
	76	Nieuwe aankoop van matrassen max. 3 jaar geleden (bewijs bijvoegen bij de aanvraag)		10								
	77	Jaarlijks wassen of grondig reinigen van matrassen <sup>17</sup> (bewijs bijvoegen bij de aanvraag)		10								
	78	Alternatieve allergievriendelijke slaapoplossing op verzoek beschikbaar (bewijs bijvoegen bij de aanvraag)		2								
	79	Moderne en goed onderhouden deken		1				M	M	M	M	M
	80	Extra deken op verzoek beschikbaar		2						M	M	M
	81	Modern en goed onderhouden kussen		1				M	M	M	M	M
	82	Hygiënische kussenhoezen		5								
	83	Jaarlijks reinigen van kussens of nieuwe aankoop maximaal 1 jaar geleden (schoonmaak) (bewijs bijvoegen bij de aanvraag)		8								
	84	Extra, bruikbaar en niet decoratief kussen op verzoek beschikbaar		1						M	M	M
	85	Twee bruikbare, niet decoratieve kussens per persoon		4								M
	86	Keuze uit kussens <sup>18</sup>		4							M	M
	87	Mogelijkheid om de kamer te verduisteren (bijv. gordijn)		1				M	M	M	M	
	88	Mogelijkheid om de kamer volledig te verduisteren (bijv. luik of volledig verduisterend gordijn)		5								M
	89	Vitrage/scherm/jaloezieën of vergelijkbaar		3								
	90	Wasbaar kleedje naast bed		3								
	91	Wekservice of wekker		1				M	M	M	M	M
Kamerinrichting	92	Toereikende garderoberuimte of kledinghoek		1				M	M	M	M	M
	93	Planken voor linnengoed		1					M	M	M	M
	94	Voldoende kledinghangers <sup>19</sup>		1				M	M	M		
	95	Voldoende verschillende soorten kledinghangers		3							M	M
	96	Garderobe of kledinghaken		1				M	M	M	M	M
	97	Mogelijkheid om kostuumhoes op te hangen. (buiten de garderobe)		1						M	M	M
	98	1 stoel		1				M	M			
	99	1 zitgelegenheid, in ieder geval één stoel per bed		2						M	M	M
	100	1 comfortabele zitgelegenheid (gestoffeerde stoel/bank) met bijzettafel/wandtafel		4							M	M
	101	1 extra comfortabele gestoffeerde stoel of tweezitter in tweepersoonskamers of suites		4								M
	102	Tafel, bureau of bureaublad		1				M	M			
	103	Tafel, bureau of bureaublad met vrije werkruimte van min. 0,5 m <sup>2</sup> en voldoende geschikte verlichting.		5						M	M	M
	104	Nachtkastje of -tafeltje		2						M	M	M
	105	Bereikbaar stopcontact in de kamer		1				M	M	M	M	M
	106	Extra, bereikbaar stopcontact bij tafel, bureau of bureaublad		2						M	M	M
	107	Bereikbaar stopcontact naast bed		1						M	M	M
	108	Centrale schakelaar voor kamerverlichting		3								
	109	Schakelaar voor kamerverlichting naast bed		2								
	110	Schakelaar voor alle kamerverlichting naast bed		4								
	111	Nachtlamp		1								
	112	Voldoende kamerverlichting		1				M	M	M	M	M
	113	Leeslamp naast bed		2					M	M	M	M
	114	Passpiegel		2						M	M	M
	115	Voldoende plaats of een rek voor koffers/bagage		1						M	M	M



# Hotelstars Criteria 2015 - 2020

M= Mandatory in this category / M = Verplicht voor die categorie

Opmerkingen veld. Vermeld hier uw opmerkingen/ onduidelijkheden, deze nemen wij tijdens ons bezoek samen door

Domein	No.	Criterium	Groep	Punten	Punten per	Minimum punten	Maximum punten	1 ster	2 sterren	3 sterren	4 sterren	5 sterren
	158	Naaigerei op verzoek verkrijgbaar		1					M <sup>25</sup>	M <sup>25</sup>	M	
	159	Naaigerei op de kamer		2								M
	160	Schoenenlepel op de kamer		1								M
	161	Schoenpoetsgerei op verzoek beschikbaar		1					M <sup>26</sup>	M <sup>26</sup>		
	162	Schoenpoetsgerei op de kamer		2							M <sup>27</sup>	M
	163	Schoenpoetsmachine in het hotel		3						M <sup>28</sup>	M <sup>29</sup>	M
	164	Deurspionnetje		2								
	165	Extra slot op de kamerdeur		3								
Algemene badkamerinformatie	166	Badkamer/sanitaire voorzieningen ≥ 5 m <sup>2,30</sup>		5								
	167	Badkamer/sanitaire voorzieningen ≥ 7,5m <sup>2,30</sup>		10								
	168	100% van de kamers beschikt over douche/WC of bad/WC		1				M <sup>31</sup>	M <sup>31</sup>	M	M	M
	169	100% van de kamers beschikt over douche/WC of bad/WC, waarvan 50% met bad en aparte doucheceel		10								
	170	30% van de kamers beschikt over een apart toilet		5								
	171	Douche met douchegordijn <sup>32</sup>		1				M	M	M	M	M
	172	Douche met douchescherm <sup>32</sup>		5								
	173	Wastafel		1				M	M	M	M	M
	174	Dubbele wastafel in tweepersoonskamers of suites		5								
	175	Wasbare badmat		1								
	176	Voldoende verlichting bij de wastafel		1				M	M	M	M	M
	177	Permanente of verwijderbare antisliplaag in douche en bad		3								
	178	Veiligheidsgrepen		1								
	179	Spiegel		1				M	M	M	M	M
	180	Bereikbaar stopcontact bij de spiegel		1				M	M	M	M	M
	181	Make-up of scheerspiegel		1								
	182	Verstelbare make-up of scheerspiegel		2							M	M
	183	Make-up of scheerspiegel met verlichting		1								
	184	Handdoekhouders of handdoekhaken		1				M	M	M	M	M
	185	Aparte verwarming in de badkamer <sup>33</sup>		5							M	M
	186	Verwarmde handdoekhouder		3								
	187	Planchet (of droge plaats bij wastafel voor kleine toiletten)		1				M	M	M		
	188	Groot planchet (of droge plaats bij wastafel voor twee ruime toiletten)		3							M	M
	189	Tandenborstelhouder - of beker		1				M	M	M	M	M
	190	Zeeppomp bij de wastafel		1				M	M	M	M	M
	191	Wasgel of douchegel bij de douche/badkuip		1					M	M	M	M
	192	Shampoo <sup>34</sup>		1					M	M	M	M
	193	Persoonlijke verzorgingsproducten in flesjes		2								M
	194	Extra verzorgingsartikelen (bijv. badolie, douchemuts, nagelvijl, wattenstaafjes, make-upwatjes, bodylotion)		1	4						M	M
	195	Gezichtsdoekjes		2						M	M	M
	196	Reservetoiletpapier		1				M	M	M	M	M
	197	1 handdoek per persoon		1					M	M	M	M
	198	1 badhanddoek per persoon		2				M	M	M	M	M
	199	Badjas op verzoek beschikbaar		2							M	
	200	Badjas		4								M
	201	Slippers op verzoek beschikbaar		1							M	
	202	Slippers		3								M
	203	Haardroger op verzoek beschikbaar		1						M		
	204	Haardroger		2							M	M
	205	Krukje in de badkamer op verzoek beschikbaar		3								M
	206	Weegschaal in de badkamer		1								
	207	Afvalbakje		1				M	M	M	M	M

Punten per extra cosmetisch product met een maximum van 4 punten



# Hotelstars Criteria 2015 - 2020

M= Mandatory in this category / M = Verplicht voor die categorie

Opmerkingen veld. Vermeld hier uw opmerkingen/ onduidelijkheden, deze nemen wij tijdens ons bezoek samen door

Domein	No.	Criterium	Groep	Punten	Punten per	Minimum punten	Maximum punten	1 ster	2 sterren	3 sterren	4 sterren	5 sterren	
Spa/Wellness <sup>53</sup>	246	Fitnessruimte <sup>52</sup> met minstens 4 verschillende oefenapparaten (bijv. ergometer, handhalters, gewichtstraining, loopapparaat, roeiapparaat, steps-apparaat)		4									
	247	Massages <sup>54</sup> (bijv. volledige massage, lymfedrainage, Shiatsu, voetreflexologie)			2	6							Punten per soort massage met een maximum van 6 punten
	248	Aparte relaxruimte <sup>55</sup>			3								
	249	Bubbelbad of vergelijkbaar			3								
	250	Sauna <sup>56</sup> (met minimaal 6 zitplaatsen)			5	10							Punten per sauna met een maximum van 10 punten
	251	Schoonheidssalon <sup>54</sup> met minstens 4 verschillende behandelingen (bijv. gezichtsreiniging, manicure, pedicure, peeling, ontspanningsmassage)			5								
	252	Spa <sup>54</sup> met minstens 4 verschillende behandelingen (bijv. ligbad, Kneipp-therapie, hydrotherapie, modderbad, hammam of stoombad)			5								
Kinderen	253	Eigen spa-cabine			2								
	254	Zwembad (buiten) <sup>57</sup> of zwembad <sup>58</sup>			10								
	255	Zwembad (binnen) <sup>59</sup>			15								
	256	Kinderopvang met bevoegd personeel (voor kinderen t/m 3 jaar), minstens 3 uur per dag op weekdagen			10								
Overig	257	Kinderopvang met bevoegd personeel (voor kinderen vanaf 3 jaar), minstens 3 uur per dag op weekdagen			10								
	258	Kinderspeelruimte (speelkamer/speeltuin)			4								
	259	Lounge voor hotelgasten (ter aanvulling op ontbijtzaal of restaurant)			2								
	260	Lees- en schrijfruimte (aparte ruimte)			1								
	261	Bibliotheek (aparte ruimte)			2								
	262	Gastheer of -vrouw/animatieprogramma			3								
<b>VII. Kwaliteitsbeheer en online activiteiten</b>													
Kwaliteitsbeheer	263	Gesystemiseerd klachtenbeheersysteem <sup>60</sup>			3					M	M	M	
	264	Systematische analyse van gastbeoordelingen <sup>61</sup>			5						M	M	
	265	Kwaliteitscontroles door mystery gasting <sup>62</sup> (bewijs bijvoegen bij de aanvraag)			10						(M) <sup>63</sup>	M	
	266	Kwaliteitsbeheersysteem op EHQ-niveau <sup>64</sup> of vergelijkbaar			10								
Online activiteiten	267	Website <sup>65</sup> met bijgewerkte informatie en realistische afbeeldingen met de locatie van het hotel			5			M	M	M <sup>66</sup>	M <sup>66</sup>	M <sup>66</sup>	
	268	Website met directe boekoptie en gastbeoordelingen <sup>67</sup>			10								
	269	Vertrekkende of uitgecheckte gasten worden uitgenodigd om hun mening te geven via een portal of de website			5						M	M	
Overige	270	Eco-label <sup>68</sup>			10								
<b>VIII. Minimum Punten <sup>69</sup></b>													
Hotels								90	170	260	400	600	
Toevoeging "Superior" <sup>70</sup>								170	260	400	600	700	
								0	0	0	0	0	

## Voetnoten

- 1 Met name het meubilair en de apparatuur zijn geschikt en goed onderhouden.
- 2 Met name het meubilair en de apparatuur zijn goed onderhouden en op elkaar afgestemd.
- 3 Met name het meubilair en de apparatuur zijn op elkaar afgestemd qua vormgeving en kleur. Men krijgt de algemene indruk dat het comfort goed is.
- 4 Met name het meubilair en de apparatuur zijn van hoge kwaliteit en bieden een zeer goed comfort. Men krijgt de algemene indruk dat vormgeving, kleuren en materialen op elkaar zijn afgestemd.
- 5 Met name het meubilair en de apparatuur zijn luxueus en bieden een uitstekend comfort. Men krijgt de algemene indruk dat vormgeving, kleuren en materialen op elkaar zijn afgestemd.
- 6 Bij hotels met meer dan drie verdiepingen (incl. begane grond).
- 7 Volgens de nationale regelgeving.
- 8 '24 uur per dag bemand' betekent 24 uur per dag beschikbaar.
- 9 In het hotel kan ook een schoenpoetsmachine (zie nr. 163) worden aangeboden in plaats van een schoenpoetservice. Schoenpoetsgerei op de kamer wordt hieraan gelijkgesteld (zie nr. 162).
- 10 In het hotel kan ook een schoenpoetsmachine (zie nr. 163) worden aangeboden in plaats van een schoenpoetservice.
- 11 Ook wel 'tweede schoonmaakronde' genoemd. De handdoeken worden verwisseld, de sprei wordt afgehaald, de prullenmand geleegd enz.
- 12 Indien het hotel een beperkt aantal kamers heeft (maximaal 15 %) met afmetingen kleiner dan deze grootte, dient de gast hiervan op de hoogte te worden gesteld vóór het afsluiten van de verblijfsvereenkomst.
- 13 Geen 'junior suites'. Suites bestaan uit minstens twee aparte kamers; waarvan een is ingericht als slaapkamer en de ander als zitruimte. De kamers hoeven niet te zijn gescheiden met een deur; een doorgang volstaat. Een vakantieappartement in een dependance wordt niet als suite beschouwd. Om zeker te zijn dat de gasten volledig gebruik kunnen maken van de hotelservice, dienen suites zich in het hotelgebouw te bevinden.
- 14 De basis van dit systeem kan een boxspring, lattenbodemp of ander equivalent systeem zijn.
- 15 Indien er in plaats van een tweepersoonsbed twee eenpersoonsbedden of een twijfelaar (1,50m x 2,00m) zijn, dient de gast voor het afsluiten van de verblijfsvereenkomst op de hoogte te worden gesteld dat er niet is voldaan aan de gebruikelijke standaard. Indien het hotel een beperkt aantal bedden heeft (maximaal 15%) met kleinere afmetingen dan vereist voor de desbetreffende categorie, dient de gast hiervan op de hoogte te worden gesteld vóór het afsluiten van de verblijfsvereenkomst.
- 16 Een eenvoudig molton is niet voldoende. Een (chemisch) reinigbare of wasbare, luchtdoorlatende katoenen of synthetische matrashoes met open onderzijde die vrij is van stofmijt en stofmijtuiterwerpen, voldoet aan dit criterium.
- 17 Aan dit criterium is voldaan indien er geen restvocht en stofmijt(eitjes) aanwezig zijn.
- 18 De gast kan uit verschillende soorten kussens kiezen.
- 19 Eenvoudige metalen hangertjes voldoen niet aan dit criterium.
- 20 Of een kluis op de kamer (zie nr. 119).
- 21 Radio-ontvangst is ook mogelijk via de tv of het centrale telecommunicatiesysteem van het hotel.
- 22 De gast dient tijdens het inchecken op de hoogte te worden gesteld van dit aanbod. Een displaybord enz. is voldoende.
- 23 Of internettoegang op de kamer (zie nr. 142).
- 24 De hotelinformatie dient in ieder geval informatie te bevatten over ontbijttijden, de uitchecktijd en de openingstijden van de hotelvoorzieningen.
- 25 In plaats van naaigerei op verzoek kan een kledingreparatieservice (zie nr. 52) worden aangeboden.
- 26 In plaats van schoenpoetsgerei op verzoek kan een schoenpoetsdienst (zie nr. 53) of schoenpoetsgerei op de kamer (zie nr. 162) kan worden aangeboden. Een schoenpoetsmachine in het hotel (zie nr. 163) voldoet ook aan dit criterium.
- 27 In plaats van schoenpoetsgerei op de kamer kan in het hotel ook een schoenpoetservice (zie nr. 53) worden aangeboden.
- 28 In plaats van de schoenpoetsmachine in het hotel kan een schoenpoetsdienst (zie nr. 53) worden aangeboden. Schoenpoetsgerei op de kamer (zie nr. 162) voldoet ook aan dit criterium.
- 29 In plaats van een schoenpoetsmachine in het hotel kan een schoenpoetsdienst (zie nr. 53) worden aangeboden.
- 30 Indien het hotel een beperkt aantal badkamers heeft (maximaal 15%) met afmetingen kleiner dan deze grootte, dient de gast hiervan op de hoogte te worden gesteld vóór het afsluiten van de verblijfsvereenkomst.
- 31 Indien maximaal 15% van de kamers niet is voorzien van eigen douche/WC maar in plaats daarvan gebruikmaakt van douche/WC op de gang, dient de gast hiervan op de hoogte te worden gesteld vóór het afsluiten van de verblijfsvereenkomst.
- 32 Indien er een scheiding is tussen de wasgelegenheid en het toilet in de badkamer, is een douchegordijn of -scherm niet nodig.
- 33 Er wordt ook aan het minimumcriterium voldaan als aan het criterium 'Verwarmde handdoekhouder' (nr. 186) is voldaan.
- 34 Aan dit criterium is voldaan als de badolie of douchegel ook te gebruiken is als shampoo en dit is aangegeven op het flesje of de dispenser.
- 35 Of minibar (zie nr. 214) of maxibar (zie nr. 212).
- 36 Producten kunnen op de hotelrekening worden gezet.
- 37 Of warme en/of koude dranken 16 uur per dag verkrijgbaar via roomservice (zie nr. 210) of maxibar (zie nr. 212) op elke verdieping.
- 38 Een 'bar' is meer dan alleen een drankenservice. De ruimte dient afgescheiden te zijn van het restaurant.



- 39 Een uitgebreid ontbijt omvat minstens één warme drank (bijv. koffie of thee), een vruchtensap, selectie van fruit of fruitsalade en keuze uit verschillende broodjes en broodsoorten met boter, jam, vleeswaren en kaas.
- 40 Zelfbediening met minstens hetzelfde aanbod als bij het uitgebreide ontbijt, aangevuld met een ei of eiergerecht en ontbijtgranen.
- 41 Elk met een eigen concept, assortiment en locatie.
- 42 Driegangenmenu of 'à la carte' of buffet.
- 43 Driegangenmenu met keuzemogelijkheid of 'à la carte' of buffet.
- 44 Driegangenmenu met keuzemogelijkheid of 'à la carte' of buffet voor diner.
- 45 Driegangenmenu met keuzemogelijkheid of 'à la carte' of buffet voor lunch en diner.
- 46 Op het menu staat een significant aantal regionale/nationale specialiteiten. De meeste gebruikte producten komen uit de regio.
- 47 Het restaurant is hier niet bij inbegrepen.
- 48 Een conferentiezaal moet beschikken over geschikte verlichting (met kunstlicht van 200 lux), een telefoon, wifi met voldoende capaciteit, een projector, een projectorscherm (passend bij plafondhoogte en oppervlakte van de zaal), twee prikboards, een flip-over, workshopmateriaal, jassenrek of kluisjes, minstens acht stopcontacten, een verlengsnoer en een stroomverdeler.
- 49 Uitsluitend aanvaardbaar indien aan minstens een van de criteria van nr. 234–236 is voldaan.
- 50 Minimumcriterium voor iedere conferentiezaal.
- 51 Voorzieningen zijn onderdeel van het hotelcomplex en eventuele gebruikskosten kunnen op de hotelrekening worden gezet.
- 52 De fitnessruimte heeft een oppervlakte van minstens 20 m<sup>2</sup>.
- 53 De spa-ruimte dient bereikbaar te zijn zonder door de conferentieruimte of het restaurant te moeten lopen.
- 54 De cabines hebben een afmeting van minstens 10 m<sup>2</sup>.
- 55 De relaxruimte heeft een oppervlakte van minstens 20 m<sup>2</sup>.
- 56 Typen sauna: 'heet/droog' (bijv. Finse sauna), 'warm/licht vochtig' (bijv. Tepidarium) of 'warm/zeer vochtig' (bijv. stoomcabine).
- 57 Het buitenzwembad is verwarmd en heeft een omvang van minimaal 60 m<sup>2</sup>.
- 58 Een zwembijver is kunstmatig aangelegd, met stilstaand water, bestemd om in te zwemmen of te baden, zonder gebruik van chemische middelen.
- 59 Het binnenzwembad is verwarmd en heeft een omvang van minimaal 40 m<sup>2</sup>.
- 60 Bij een gesystemiseerd klachtenbeheersysteem worden de klachten structureel in behandeling genomen, geëvalueerd en beantwoord.
- 61 Het actief en systematisch verzamelen en evalueren van meningen van gasten over de kwaliteit van de dienstverlening van het hotel, het maken van een zwakteanalyse en het doorvoeren van verbeteringen.
- 62 De mystery guesting moet gedurende een classificatieperiode tenminste eenmaal worden uitgevoerd, waarbij aan de volgende punten moet worden voldaan: de uitvoering, analyse en documentatie moet door een professionele externe partij zijn uitgevoerd op initiatief en voor rekening van het hotel. Onzichtbare (interne) controles van bijv. de hotelketen of het hotelsamenwerkingsverband worden als gelijkwaardig aanvaard.
- 63 Mystery guesting is een minimumcriterium in de categorie 4-sterren 'superieur'.
- 64 European Hospitality Quality (EHQ) is het systeem voor kwaliteitsbeheer dat is ingevoerd door HOTREC, de overkoepelende organisatie van nationale brancheverenigingen voor hotels, restaurants, cafés en vergelijkbare etablissementen in Europa (zie [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)). Het dient op Europees niveau als uitgangspunt voor nationale en regionale kwaliteitsnormen. Zo is bijvoorbeeld het initiatief 'ServiceQualität Deutschland' (zie [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)) als geheel geaccrediteerd.
- 65 Foto's tonen in ieder geval de buitenkant, de gemeenschappelijke ruimte en een kamer.
- 66 De website is minstens tweetalig.
- 67 Een simpel e-mailadres is niet voldoende.
- 68 Bijvoorbeeld (zonder implicatie van exclusiviteit): Umweltzeichen, DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 12001 of Viabono.
- 69 Voor een 'hotel garni' – d.w.z. een hotel met alleen ontbijt – wordt het aantal te bereiken punten verlaagd met 20 in iedere categorie. Een 'hotel garni' kan geen 5 sterren krijgen.
- 70 'Superieur' wordt gehanteerd voor uitstekende hotels die binnen hun categorie beduidend meer punten hebben behaald dan het vereiste aantal, maar die niet voldoen aan de minimumcriteria van de volgende hogere categorie. Dergelijke hotels bieden doorgaans een hoge mate van service. 'Superieur' is haalbaar voor alle hotels en 'hotels garni'.
- 71 Toegestaan alternatief bij Norm 69: Voor 1 en 2 sterren hotels: éénpersoons-bedden van minimaal 0,70 m x 2,00 m en tweepersoonsbedden van minimaal 1,40 m x 2,00 m
- 72 Toegestaan alternatief bij Norm 70: Voor 3 sterren hotels: Eénpersoons-bedden van minimaal 0,80 m x 2,00 m en tweepersoonsbedden van minimaal 1,60 m x 2 m. Bij 3 sterren kunnen we voor de maat 1,40 m x 2,00 m een ontheffing geven, mits het hotel helder op de site en voordat een transactie tot stand komt communiceert dat het bed deze maat heeft.
- 73 Toegestaan alternatief bij Norm 71: Voor 4 en 5 sterren hotel: Eénpersoons-bedden van minimaal 0,80 m x 2,10 m en tweepersoonsbedden van minimaal 1,60 m x 2,10 m. Bij 4 sterren kunnen we voor de maat 1,60 m x 2,00 m een ontheffing geven, mits het hotel helder op de site en voordat een transactie tot stand komt communiceert dat het bed deze maat (of "queensize") heeft. Voor 5 sterren hotel maken we geen uitzonderingen.
- 74 Bij 3 sterren mag Schrijfbaar en notitieblok op verzoek verkrijgbaar zijn bij de receptie