

**AANBEVELING**  
**van het Comité van Ministers**  
**van de Benelux Economische Unie**  
**inzake de classificatie van**  
**logiesverstreckende bedrijven**

**M (96) 10**

Het Comité van Ministers van de Benelux Economische Unie,

Gelet op artikel 8 van het Unieverdrag,

Overwegende dat de Aanbevelingen M (86) 10, M (88) 15 en M (89) 3, inzake de classificatie van logiesverstreckende bedrijven, verouderd zijn en dat met het oog op een groeiende kwaliteit van de hotelsector in onze landen, het noodzakelijk wordt geacht deze Aanbevelingen te vervangen door hetgeen volgt,

Beveelt aan :

*Artikel 1*

In deze Aanbeveling wordt onder logiesverstreckende bedrijven verstaan, bedrijven waar beroepshalve en met winstoogmerk, en in overeenstemming met de in het betrokken land geldende wettelijke bepalingen, logies wordt verstrekt, desgevallend voor slechts één nacht.

*Artikel 2*

- § 1. De Regeringen van de drie Benelux-landen worden uitgenodigd, de nodige maatregelen te nemen of de daartoe bevoegde instanties of organen in hun land de nodige maatregelen te laten nemen, met het oog op de toepassing van de officiële Benelux-classificatie voor de indeling in categorieën van logiesverstreckende bedrijven alsmede van de daarbij horende normen, zoals deze in de hoofdstukken 1 t.e.m. 11 van de bijlage zijn opgenomen.
- § 2. Iedere Regering of de in het eerste lid bedoelde bevoegde instanties of organen kunnen bijkomende maatregelen nemen met het oog op de toepassing van de bij de classificatie horende normen zoals deze in hoofdstuk 12 van de bijlage zijn opgenomen.

### *Artikel 3*

§ 1. Deze toepassing omvat minstens :

1. de wijze van indiening van de aanvragen
2. het onderzoek ten behoeve van de indeling zoals bedoeld in artikel 2
3. de indeling op grond van de in bijlage opgenomen normen
4. het toezicht en eventuele sancties
5. de wijze van bekendmaking van de classificatie
6. het beroep

§ 2. Iedere Regering of de in artikel 2 bedoelde bevoegde instanties of organen kunnen ontheffingen van de in bijlage opgenomen normen toestaan. De Bijzondere Commissie voor het Toerisme wordt van de beslissing met betrekking tot deze ontheffingen in kennis gesteld.

### *Artikel 4*

Deze classificatie geldt uitsluitend voor logiesverstrekkende bedrijven die daaraan vrijwillig hun medewerking verlenen. Elke Regering of de in artikel 2 bedoelde bevoegde instanties of organen kunnen deze classificatie echter voor alle onder hun bevoegdheid ressorterende logiesverstrekkende bedrijven verplicht stellen.

### *Artikel 5*

De in bijlage opgenomen classificatienormen kunnen na het verstrijken van een periode van tenminste 3 jaar na inwerkingtreding, worden herzien indien een der Regeringen daartoe een verzoek richt tot het Comité van Ministers.

### *Artikel 6*

§ 1. De drie Regeringen worden uitgenodigd de vereiste maatregelen te nemen of te laten nemen opdat de in deze Aanbeveling bedoelde classificatie uiterlijk op 1.1.2000 van kracht wordt.

§ 2. Binnen de 6 maanden volgende op het van kracht worden van de classificatie brengt elk der Regeringen aan het Comité van Ministers verslag uit over de maatregelen die voor de uitvoering van deze Aanbeveling werden genomen.

*Artikel 7*

De Aanbevelingen M (86) 10, M (88) 15 en M (89) 3 inzake de classificatie van logiesverstrekkende bedrijven worden opgeheven.

Gedaan te Brussel, op 12 november 1996

De Voorzitter van het Comité van Ministers

E. DERYCKE

**BENELUX-HOTELCLASSIFICATIE**

	1	2	3	4	5
<b>A. SLAAPKAMER</b>					
01 ALGEMEEN					
01.01 Duidelijke aanduiding aan de buitenkant (bv. nummer, naam, letter)	X	X	X	X	X
01.02 Mogelijkheid tot afsluiten	X	X	X	X	X
01.03 Tenminste één raam	X	X	X	X	X
01.04 In de kamer dient : doeltreffende informatie i.v.m. de aanvullende hoteldiensten t.b.v. de logerende gast ter inzage te liggen				X	X
01.05 Minimale oppervlakte van de tweepersoonskamer - 24 m <sup>2</sup> (inclusief badgelegenheid, als genoemd in norm 03.12)					X
Met ingang van 1 januari 2000 komt deze norm als volgt te luiden :					
Minimale oppervlakte van de tweepersoonskamer					
- 17 m <sup>2</sup> (inclusief badgelegenheid, als genoemd in norm 3.12), voor bedrijven in gebouwen welke vanaf 1 januari 2000 als nieuwbouw zijn opgeleverd			X		
- 22 m <sup>2</sup> (inclusief badgelegenheid, als genoemd in norm 3.12)				X	
- 26 m <sup>2</sup> (inclusief badgelegenheid, als genoemd in norm 3.12)					X
01.06 Geluiddemping tegen geluidsoverlast					X
01.07 Kamer met eigen ingang	X	X	X	X	X
02. MEUBILAIR EN OVERIGE VOORZIENINGEN					
02.01 Ondoorzichtige overgordijnen of overeenkomstige voorziening	X	X	X		
02.02 A. Van buitenaf ondoorzichtige gordijnen of overeenkomstige voorziening				X	X
B. Ondoorschijnende overgordijnen of overeenkomstige voorziening				X	X
02.03 Bed met bijbehorend beddegoed	X	X	X	X	X
02.04 Hang/legkast of daartoe dienende afschermbare ruimte met kleeuhangers	X	X	X	X	X
02.05 Een zitplaats per logerende gast	X	X	X	X	X

	1	2	3	4	5
02.06 Een fauteuil per logerende gast				X	X
02.07 Een tafel en bijpassende stoel (die als één zitplaats wordt gerekend)	X	X			
02.08 Een tafel die mede dienst kan doen als schrijftafel en bijpassende stoel (die als één zitplaats wordt gerekend)			X		
02.09 Een salontafel met bijpassende fauteuils zoals bedoeld in norm 02.06				X	X
02.10 Een schrijftafel en bijpassende stoel (die als één zitplaats wordt gerekend)				X	X
02.11 Een eettafel (die de schrijf- of salontafel kan vervangen indien deze aanpasbaar is), dan wel een in het hotel beschikbare verrijdbare tafel, en bijpassende stoel per logerende gast (die als zitplaatsen bedoeld in voorziening 02.05 worden gerekend)					X
02.12 Een bagagerek of gelijkaardige voorziening		X	X	X	X
02.13 Passpiegel (anders dan de wastafelspiegel)			X	X	X
02.14 Radio op verzoek		X			
02.15 Radio verplicht en televisie op verzoek			X		
02.16 Kleurentelevisie met afstandsbediening en radio				X	X
02.17 Safe					X
02.18 Prullemand	X	X	X	X	X
03 PRIVE SANITAIRE VOORZIENINGEN					
03.01 Wastafel met voortdurend beschikbaar warm en koud stromend water	X	X	X	X	X
03.02 Wastafelspiegel	X	X	X	X	X
03.03 Vergrotende spiegel met ingebouwde verlichting					X
03.04 Ruimte voor toiletartikelen bij wastafel	X	X	X	X	X
03.05 Zeep	X	X	X	X	X
03.06 Een beker per persoon	X	X	X	X	X
03.07 Handgreep voor in- en uitstappen in bad	X	X	X	X	X
03.08 Een handdoek per persoon (minimale afmeting 0,45 x 0,85 m)	X	X	X		
03.09 Twee handdoeken per persoon (minimale afmeting 0,45 x 0,85 m)				X	X

	1	2	3	4	5
03.10 Badhanddoek per persoon (minimale afmeting, 63 x 1,26 m), indien badgelegenheid als genoemd in norm 03.12 aanwezig is	X	X	X	X	X
03.11 Badmatje				X	X
03.12 Eigen badgelegenheid met W.C. in verbinding met slaapkamer (onder badgelegenheid wordt verstaan een ruimte, volledig afgesloten en toegankelijk d.m.v. een deur, voorzien van een badkuip met douche of een douche, met voortdurend beschikbaar warm en koud stromend water, luchtverversing en verlichting) A. Voor 35 % van het totaal aantal kamers B. Voor 100 % van het totaal aantal kamers			X		
			X	X	X
03.13 Wegwerp douchebak			X	X	X
03.14 Douche-/badschuim en shampoo			X	X	X
03.15 Haarföhn					X
04 TECHNISCHE VOORZIENINGEN					
04.01 Bij de wastafelspiegel een stopcontact met aanduiding van het voltage	X	X	X	X	X
04.02 Luchtverversingssysteem indien geen raam geopend kan worden	X	X	X	X	X
04.03 Algemene verlichting	X	X	X	X	X
04.04 Bij de ingang van de kamer moet een schakelaar zitten voor de verlichting	X	X	X	X	X
04.05 Wastafelverlichting	X	X	X	X	X
04.06 Verlichting te bedienen vanuit bed	X				
04.07 Bedverlichting te bedienen vanuit bed		X			
04.08 Bedverlichting per slaappleats, te bedienen vanuit bed			X	X	X
04.09 Schrijftafelverlichting			X	X	X
04.10 Centrale verwarming of verwarming door vast geïnstalleerde individueel te regelen toestellen	X	X			
04.11 Centrale verwarming of vergelijkbare apparatuur, regelbaar in en per kamer			X	X	X
04.12 Telefoon met (in)directe aansluiting op het openbare telefoonnet			X	X	X
04.13 Airconditioning					X

	1	2	3	4	5
04.14					X
<b>B.</b>					
05					
05.01					
05.02					
05.03					
06					
06.01					
06.02					
06.03					
06.04					
06.05					
06.06					

	1	2	3	4	5
06.07 Handdoekenrek	X	X			
06.08 Ter beschikking stellen van een badhanddoek	X	X			
<b>C. GEMEENSCHAPPELIJKE DIENSTEN EN LOKALEN IN HET GEBOUW VOOR DE GASTEN</b>					
07 TOEGANG/BEREIKBAARHEID					
07.01 Gasten moeten gedurende 24 u/24u toegang hebben tot het bedrijf	X	X	X	X	X
07.02 A. Extern					
- Een persoon in het bedrijf moet 24 u/24 u kunnen worden gecontacteerd, eventueel via fax of antwoord-apparaat	X				
- Een functionaris van het bedrijf dient gedurende 24 u/24u bereikbaar te zijn		X	X	X	X
B. Intern					
Gasten moeten gedurende 24u/24u een functionaris van het bedrijf kunnen bereiken	X	X	X	X	X
07.03 Receptie-service van 07.00 tot 23.00 uur			X		
07.04 Receptie-service verzekerd door de fysieke aanwezigheid van een receptiebediende van 07.00 tot 23.00 uur en fysieke aanwezigheid van een functionaris van het hotel in de gemeenschappelijke lokalen van 23.00 tot 7.00 uur				X	
07.05 Receptie-service verzekerd door de fysieke aanwezigheid van een receptiebediende gedurende 24 u/24 u					X
08 LOKALEN					
08.01 Receptie (onder receptie wordt verstaan hal, dan wel ruimte, bestemd voor de logerende gasten, ten dienste van de ontvangst van die gasten)		X			
08.02 Receptie met receptiebalie voor de logerende gasten			X	X	X
08.03 Ruimte met zitgelegenheid, eventueel in de receptie, met mogelijkheid tot het verkrijgen van dranken zonder verplichting daartoe	X	X	X	X	X
08.04 Aparte ruimte met zitgelegenheid met mogelijkheid tot het verkrijgen van dranken			X		



	1	2	3	4	5
08.05 Bar met bediening door personeel voor het verkrijgen van dranken				X	X
08.06 Indien maaltijden worden geserveerd, moet daarvoor een lokaliteit dan wel een gedeelte daarvan worden bestemd	X				
08.07 Een eetzaal, indien maaltijden worden geserveerd		X	X	X	X
08.08 A la carte restaurant					X
08.09 Indien het bedrijf ook een restaurant omvat, moet de gast het logiesgedeelte kunnen bereiken zonder dit lokaal te moeten doorkruisen				X	X
08.10 Vestiaire				X	
08.11 Bewaakte vestiaire					X
08.12 Tenminste één WC voor dames en één WC voor heren, alsmede een wastafel bij deze WC's op de etage van de gemeenschappelijke lokalen of een niveau hoger of lager. Voorziening om kleren op te hangen, afgesloten toilettemmer	X	X			
08.13 Tenminste één WC voor dames en één voor heren, ieder met afzonderlijke wastafel op de etage van de gemeenschappelijke localiteiten of één niveau hoger of lager. Voorziening om kleren op te hangen, afgesloten toilettemmer			X		
08.14 Tenminste één WC voor dames en één voor heren, ieder met afzonderlijke wastafel met warm en koud stromend water op de etage van de gemeenschappelijke localiteiten of één niveau hoger of lager. Voorziening om kleren op te hangen, afgesloten toilettemmer				X	X
09 TECHNISCHE VOORZIENINGEN					
09.01 Permanente verwarmingsvoorziening en mogelijkheid tot luchtverversing van alle voor de gasten toegankelijke localiteiten	X	X	X	X	X
09.02 Mogelijkheid tot het voeren van privé-telefoongesprekken,	X	X			
09.03 Een telefoon met geluiddempende kap of een telefooncabine, met aansluiting op het openbare telefoonnet			X	X	X
09.04 Telefax		X	X	X	X
09.05 Indien er meer dan drie etages zijn, tenminste één personenlift vanaf de begane grond (die niet als etage wordt beschouwd) die alle verdiepingen bestemd voor het logies van de gasten, bedient		X			

	1	2	3	4	5
09.06 Indien er meer dan twee etages zijn, tenminste één personenlift vanaf de begane grond (die niet als etage wordt beschouwd) die alle verdiepingen bestemd voor het logies van de gasten, bedient			X		
09.07 Een personenlift die alle verdiepingen bestemd voor het logies van de gasten, bedient.				X	
09.08 Een personenlift die alle verdiepingen, bestemd voor de gasten, bedient					X
09.09 Verlichting in gemeenschappelijke lokalen	X	X	X	X	X
09.10 Zichtbare aanduiding van de toegang tot de in 08.12, 08.13 en 08.14 bedoelde W.C., welke toegang de hele nacht verlicht dient te zijn	X	X	X	X	X
10 OVERIGE VOORZIENINGEN					
10.01 Mogelijkheid tot het verkrijgen van een ontbijt	X	X	X	X	X
10.02 Ontbijtbuffet					X
10.03 Ontbijtservice op de kamers mogelijk				X	X
10.04 Voorziening tot schoenpoetsen (middelen op de kamers of schoenpoetsmachine in gebouw)	X	X			
10.05 Voorziening tot schoenpoetsen (middelen op de kamers), alsmede een machine in het gebouw of schoenpoetsservice			X	X	
10.06 Voorziening tot schoenpoetsen (middelen op de kamers), en machine in het gebouw en schoenpoetsservice					X
10.07 Bagagetransport, bij afwezigheid van bagagewagentjes		X	X	X	
10.08 Bagageservice door bagagisten					X
10.09 De gast moet de mogelijkheid hebben waardevolle voorwerpen tegen ontvangstbewijs af te geven			X	X	X
10.10 Safe-service				X	X
10.11 A. Mogelijkheid tot aanschaf van kranten B. Mogelijkheid tot aanschaf van lectuur, kranten en toiletartikelen				X	
10.12 Taxiservice				X	X
10.13 Huurautoservice					X

	1	2	3	4	5
10.14 Reisreserveringen					X
10.15 Evenementenreserveringen					X
10.16 Mogelijkheid de rekening te voldoen met meest gangbare creditcards en buitenlandse valuta				X	X
10.17 Talenkennis van het receptiepersoneel				X	X
10.18 Roomservice van 07.00 tot 23.00 uur				X	
10.19 Roomservice gedurende 24u/24u en een minibar op de slaapkamer					X
10.20 Warme en koude maaltijden op de slaapkamer tot 24.00 uur					X
10.21 Verkrijgbaarheid van «gift»-artikelen					X
10.22 Parkeerservice					X
10.23 Wasserijservice				X	
10.24 Wasserijservice ; kleren nog de dag zelf terug als zij vóór 9 uur worden aangeboden					X
10.25 Stomerijservice					X
10.26 Kapperservice					X
10.27 Beschikbaarheid van suites Onder suite wordt verstaan : een voor logies bestemde ruimte, bestaande uit een van elkaar gescheiden zit-en slaapruijnte met één algemene toegangsdeur, voorzien van een badgelegenheid zoals bedoeld in norm 03.12 en met een minimale oppervlakte van 50 m².					X
10.28 Secretariaatsservice					X
10.29 Conciërgediënst					X
<b>D. ALGEMEEN</b>					
<b>11. STAAT VAN ONDERHOUD EN PROPERHEID</b>					
11.01 De slaapkamer, het sanitair en de gemeenschappelijke ruimten moeten verkeren in voldoende staat van onderhoud	X	X	X	X	X
11.02 De slaapkamer, het sanitair en de gemeenschappelijke ruimten moeten proper zijn	X	X	X	X	X

	1	2	3	4	5
12. FACULTATIEVE NORMEN					
12.01 De inrichting en uitstraling van het bedrijf dient ten minste in overeenstemming te zijn met de status van een eenvoudig hotel	X				
12.02 De inrichting en uitstraling van het bedrijf dient ten minste in overeenstemming te zijn met de status van een standaard hotel		X			
12.03 De inrichting en uitstraling van het bedrijf dient ten minste in overeenstemming te zijn met de status van een middenklasse hotel			X		
12.04 De inrichting en uitstraling van het bedrijf dient ten minste in overeenstemming te zijn met de status van een eerste-klas hotel				X	
12.05 De inrichting en uitstraling van het bedrijf dient ten minste in overeenstemming te zijn met de status van een luxe hotel					X

## NOTA VAN TOELICHTING

In de normenlijst behorend bij de Verordening Benelux-Hotelclassificatie zijn de normen opgenomen waaraan logiesverstrekkende bedrijven moeten voldoen om voor een bepaalde classificatie in aanmerking te komen.

De normen gaan uit van het functionele karakter van de in de norm genoemde voorziening. Dat wil zeggen dat een bepaalde voorziening ook als zodanig functioneel moet kunnen worden gebruikt. Zo wordt bijvoorbeeld niet voldaan aan de norm 'Een tafel of salontafel', indien op de tafel een televisietoestel staat en de tafel derhalve functioneel niet gebruikt kan worden om aan te zitten en spullen op te leggen

Bij het constateren of aan een bepaalde norm wordt voldaan wordt uitgegaan van de maatschappelijk aanvaarde betekenis van de voorziening en het functionele karakter daarvan.

Wellicht ten overvloede wordt hier nog op enige normen nader ingegaan.

### A. SLAAPKAMER

#### 01.03 Een raam.

Het moet hier gaan om een raam als verbinding met de buitenwereld om daglicht binnen te laten en naar buiten te kunnen kijken. In het algemeen zal het raam zich derhalve op zijn hoogst op schouderhoogte moeten bevinden.

#### 01.06 Geluiddemping tegen geluidsoverlast.

Het betreft hier een voorziening om geluidsoverlast van de straat of van andere kamers en de gang, tegen te gaan.

#### 02.01 Ondoorzichtige gordijnen of overeenkomstige voorziening.

Het betreft hier gordijnen die de gast gebruikt als het donker wordt of indien hij naar bed gaat en waar zowel van binnen als van buiten niet doorheen valt te zien.

#### 02.02 A. Van buitenaf ondoorzichtige gordijnen of overeenkomstige voorziening.

##### B. Ondoorschijnende overgordijnen of overeenkomstige voorziening.

Voor 4- en 5-sterren hotels is het de bedoeling dat op de kamer zowel gordijnen als overgordijnen aanwezig zijn. De gordijnen moeten bij daglicht van buitenaf inkiijk in de kamer onmogelijk maken, terwijl de gast wel naar bui-

ten kan kijken. De overgordijnen moeten de kamer volledig verduisteren zodat de gast ook bij daglicht goed kan slapen.

02.06 Een fauteuil per logerende gast.

Een fauteuil is een gemakkelijke en comfortabele zitplaats voorzien van armleuning. Een comfortabel bankje, mits voorzien van armleuning, kan slechts als één fauteuil gezien worden. Het is immers de bedoeling van de normstelling, dat de fauteuil samen met de salontafel een zitje vormt, waarbij de gasten, indien gewenst, tegenover elkaar kunnen zitten. Een extra opklapbed of bedbank wordt overigens niet als slaapplek gerekend voor de bepaling van het aantal fauteuils.

02.07 Een tafel en bijpassende stoel.

Een tafel waaraan bij afwezigheid van een schrijftafel geschreven kan worden en waarop dingen neergezet kunnen worden. Om hieraan ook te kunnen schrijven zal er sprake moeten zijn van een - wat betreft de hoogte - bijpassende stoel. Derhalve voldoen nachtkastjes en een televisietafel niet aan de norm.

02.10 Een schrijftafel en bijpassende stoel.

Een schrijftafel is een meubelconstructie bedoeld om gemakkelijk aan te kunnen schrijven. Uiteraard dient, om de schrijftafel functioneel ook als zodanig te kunnen gebruiken, sprake te zijn van een - wat betreft de hoogte - bijpassende stoel en een voldoende groot en vrij schrijfblad, alsmede een doeltreffende verlichting als bedoeld in norm 04.09.

02.12 Een bagagerek of gelijkaardige voorziening.

Het betreft hier een meubelconstructie - eventueel opvouwbaar - geschikt voor het horizontaal neerleggen van een koffer of overige bagage op een hoogte en plaats, die het gemakkelijk in- en uitpakken mogelijk maakt.

02.14 Een radio op verzoek.

De norm beoogt een radiofaciliteit te bieden, die ook ten dienste van de buitenlandse gast meerdere binnenlandse - en buitenlandstalige kanalen moet weergeven.

03.04 Ruimte voor toiletartikelen bij wastafel.

Een voorziening in de onmiddellijke nabijheid van de wastafel om toiletartikelen neer te leggen.

03.08 Een handdoek per persoon (minimale afmeting: 0,45 x 0,85 m).

- 03.09 Twee handdoeken per persoon (minimale afmeting: 0,45 x 0,85 m).  
De norm gaat uit van een functionele standaardmaat van de handdoek van 0,50 x 1,00 meter. Door het veelvuldig wassen is in de normstelling echter rekening gehouden met een krimpmarge van maximaal 15%.
- 03.10 Badhanddoek per persoon (minimale afmeting: 0,63 x 1,26 m), indien badgelegenheid als genoemd in norm 03.12 aanwezig is  
De norm gaat uit van een functionele standaardmaat van de badhanddoek van 0,70 x 1,40 meter. Door het veelvuldig wassen is in de normstelling echter rekening gehouden met een krimpmarge van maximaal 10%.
- 04.03 Algemene verlichting.  
Een algemene lichtbron, te bedienen bij het binnenkomen van de kamer, die de kamer voldoende verlicht. Dit is derhalve niet dezelfde lichtbron als de bedverlichting of de wastafelverlichting.
- 04.05 Wastafelverlichting.  
Een lichtbron in de onmiddellijke nabijheid van de wastafelspiegel geplaatst teneinde de gast is staat te stellen zich in het licht te kunnen verzorgen.
- 04.07 Bedverlichting, te bedienen vanuit bed.  
Een lichtbron aan of bij het bed om als zodanig nog wat te kunnen lezen in een eventueel overig verduisterde kamer.

### **C. GEMEENSCHAPPELIJKE DIENSTEN EN LOKALEN IN HET GEBOUW VOOR DE GASTEN**

- 07.02 A. Extern
1. Via fax of antwoord-apparaat kan een persoon in het bedrijf worden gecontacteerd 24 u/24 u
  2. Een functionaris van het bedrijf dient gedurende 24 u/24 u bereikbaar te zijn
- B. Intern  
Gasten moeten gedurende 24 u/24 u een functionaris van het bedrijf kunnen bereiken.

Deze norm maakt een onderscheid tussen de externe en interne bereikbaarheid van het hotel. Onder externe bereikbaarheid wordt verstaan het kunnen maken van contact met personen in het bedrijf (gasten of functionarissen) door mensen die zich niet in het bedrijf bevinden. Onder interne bereikbaarheid wordt verstaan het kunnen maken van contact met een medewerker van het bedrijf door de gasten van het bedrijf.

Wat betreft de externe bereikbaarheid kan voor 1-ster worden volstaan met de mogelijkheid een persoon in het hotel gedurende 24 uur per dag te bereiken middels fax of antwoordapparaat. Voor indeling in een hogere categorie moet een functionaris van het bedrijf gedurende 24 uur per dag bereikbaar te zijn en te kunnen worden opgeroepen naar het bedrijf.

Ten aanzien van de interne bereikbaarheid dienen gasten te allen tijde, bijvoorbeeld in noodsituaties, een functionaris van het bedrijf te kunnen bereiken en oproepen.

07.03 Receptie-service van 07.00 tot 23.00 uur.

Voor receptiewerkzaamheden dient een functionaris gedurende de aangegeven uren permanent of op afroep (bv. een bel) beschikbaar te zijn.

07.04/05 Receptieservice verzekerd door de fysieke aanwezigheid van een receptiebediende

Een receptiebalie met een permanent aanwezige receptionist voor receptiewerkzaamheden. De normstelling beoogt tevens om orde en rust zowel overdag als tijdens de nachtelijke uren in het bedrijf te waarborgen en de veiligheid voor de gast te vergroten.

08.01 Receptie.

Met de omschrijving van receptie wordt beoogd dat een aparte ruimte aanwezig is voor de ontvangst van gasten en derhalve de receptie geen onderdeel vormt van een eventueel aanwezig openbaar café of restaurant. Wel is het mogelijk dat de receptie in een ruimte plaats heeft met een andere functie, mits die ruimte uitsluitend toegankelijk is voor hotelgasten. De bedoeling van het geven van een definitie is dat de receptie, waaronder het opbergen van de sleutels en andere bescheiden, niet in een voor het publiek algemeen toegankelijke ruimte plaats heeft en als zodanig de gast enige privacy te bieden.

08.04 Aparte ruimte met zitgelegenheid, met bediening voor het verkrijgen van dranken.

Hier toe wordt bedoeld een van de overige gemeenschappelijke voorzieningen (zoals de lounge) afgescheiden ruimte waarin een barmeubel en/of comfortabele stoelen en tafels zijn geplaatst waar de gast een drankje kan worden geserveerd.

08.07 Een eetzaal, indien maaltijden worden geserveerd.

Indien lunches en/of diners worden verstrekt dient het bedrijf over een daartoe uitgeruste eetzaal te beschikken. Onder maaltijd wordt niet het ontbijt verstaan.



## 10 Overige voorzieningen

Voor zover in deze paragraaf sprake is van "service" wordt daaronder verstaan het op verzoek aanbieden van de betreffende diensten. Deze service moet aan de gast kenbaar gemaakt worden.

### 10.01 Mogelijkheid tot het verkrijgen van een ontbijt.

De gast moet op de kamer of in een ruimte van het tot het logiesverstrekke-nde bedrijf behorende gebouw op daarvoor kenbare uren een ontbijt kunnen verkrijgen. Deze dienst moet kenbaar gemaakt worden aan de gast.

### 10.08 Bagageservice door bagagisten.

De gast moet bij aankomst en vertrek door daartoe aangestelde medewerkers aangeboden worden de bagage te verplaatsen.

### 10.10 Safe-service.

De gast moet persoonlijke zaken in een centrale safe met individueel te gebruiken kluisjes kunnen opbergen. Deze voorziening doet niet af aan de beschikbaarheid van de veelal kleinere - individuele en afsluitbare - safe op de slaapkamer bij bedrijven in de vijfde categorie.

### 10.14 In 4 ★ gaat het om reserveringen voor lokale evenementen. In 5 ★, om lokale en regionale evenementen.

### 10.18 Roomservice gedurende 24 uur per dag en een minibar op de slaapkamer.

Onder roomservice wordt verstaan de verstrekking van dranken en snacks, zoals broodjes, salades, etc. (niet : borrelnootjes, chips, chocolade,...), welke op de kamer worden geserveerd.

### 10.21 Verkrijgbaarheid van «gift»-artikelen.

Met deze norm wordt beoogd dat de gast in het bedrijf een ruim assortiment cadeau-artikelen aantreft welke hij ter plaatse kan verkrijgen. Daartoe dienen ten minste - bv in een vitrine of winkeltje - de artikelen zichtbaar te worden uitgesteld.

### 10.22 Parkeerservice.

Deze norm is bedoeld om de gast bij het voorrijden en het verlaten van het bedrijf aan te bieden de auto op verantwoorde wijze te doen parkeren, dan wel op te halen, door medewerkers van het bedrijf.

### 10.25 Stomerijservice.

De gast moet in het bedrijf kleding kunnen aanbieden om te laten stomen c.q. chemisch te reinigen. Het bedrijf draagt zorg voor het (doen) uitvoeren van deze service.

#### 10.26 Kappersservice.

Hiermee is beoogd voor de gast op verzoek een afspraak te maken bij een kapper, die op verzoek ook in het bedrijf kan worden ontboden.

### D. ALGEMEEN

In dit hoofdstuk zijn de zogenaamde kwalitatieve normen opgenomen. Onderzoek heeft uitgewezen dat de hotelgast als belangrijkste norm voor een hotel ervaart dat het hotel verkeert in voldoende staat van onderhoud en ook anderszins proper en fris oogt. Dit heeft zijn weerslag gevonden in de normen 11.01 en 11.02.

#### 11.01 De slaapkamer, het sanitair en de gemeenschappelijke ruimten moeten verkeren in voldoende staat van onderhoud

Onder «in voldoende staat van onderhoud» wordt met name verstaan het uiterlijk van de zaken: barsten in de muur, versleten vloerbedekking, gescheurd behang, barsten in het sanitair etc. Het betreft hier dus zaken van achterstallig onderhoud. Dit betekent niet dat bij de inspecties alle muren aan een grondige controle worden onderworpen, maar wel dat indien bij de inspectie blijkt dat zaken van achterstallig onderhoud voor de hotelgast duidelijk in het oog springen het hotel een termijn van drie maanden zal worden gegund om deze zaken te herstellen. Bij het niet herstellen van deze zaken zal het hotel niet meer in aanmerking komen voor een steraanduiding.

#### 11.02 De slaapkamer, het sanitair en de gemeenschappelijke ruimten moeten proper zijn

Bij het begrip "proper" als genoemd in deze norm zal met name gekeken worden naar de frisheid, hygiëne en netheid van de slaapkamers, het sanitair en de gemeenschappelijke ruimten. Het betreft hier een in het dagelijkse verkeer als hygiënisch ervaren toestand van de ruimten, alsmede voorzieningen om deze hygiëne te kunnen handhaven. Zo zal gekeken worden naar de hygiëne van het sanitair, naast het uiterlijk, tot uitdrukking komend in de aanwezigheid van bv. voldoende toiletpapier; voor de slaapkamer in proper beddegoed, een prullenbak, een proper vloeroppervlak (geen stof en rommel onder het bed) etc; ook de gemeenschappelijke ruimten moeten een nette en verzorgde algemene indruk achterlaten. Ook hier geldt dat indien uit de inspectie blijkt dat de hotelgast duidelijk wordt geconfronteerd met een in het dagelijks verkeer als onvoldoende ervaren mate van hygiëne het hotel zijn sterren kan worden afgenomen.

## 12. Facultatieve normen

12.01/05 Naast de voor ieder hotel geldende algemene eisen van onderhoud en hygiëne worden aan de inrichting en uitstraling van het hotel opklimmende kwaliteitseisen gesteld. Deze verschillen uiteraard naar de categorie waarin het hotel is ingedeeld. Dit vindt zijn weerslag in de normen 12.01 t/m 12.05:

Met het stellen van deze kwaliteitseisen wordt een handvat geboden om hotels, die - hoewel zij voldoen aan de voorzieningen als in de normenlijst genoemd - een algemene indruk maken die niet in overeenstemming is met hun indeling, te kunnen terugzetten. Zo kan met name indien over een bepaald hotel klachten binnenkomen van hotelgasten of de gebreken reeds uit de inspecties blijken, het betreffende hotel op grond van deze norm worden teruggezet. Uiteraard zal de hotelondernemer eerst in de gelegenheid worden gesteld kennis te nemen van de geconstateerde klachten en gebreken en drie maanden de tijd worden gegund om de geconstateerde gebreken te herstellen.

De hotels zijn afhankelijk van hun sterindeling in opklimmende volgorde te onderscheiden in: eenvoudig, standaard, middenklasse, eerste-klas en luxueus hotel. Het onderscheid tussen 1 (eenvoudig) en 2 sterren (standaard) hotels, resp. het onderscheid tussen 3 (middenklasse) en 4 sterren (eerste klas) hotels, zit hem met name in het aantal daarmee gepaard gaande voorzieningen en de door de hotelgast hoger gestelde verwachtingen. Dus een 2 sterren standaardhotel is een hotel met meer voorzieningen dan het 1-sterren eenvoudige hotel, waar door de hotelgast aan de inrichting en uitstraling ook hogere eisen mogen worden gesteld dan aan een 1-sterren hotel.

Bij een eenvoudig en standaardhotel kunnen in het algemeen geen hoge eisen aan de kwaliteit van inrichting en uitstraling worden gesteld. Het zal hier gaan om hotels waar de basisvoorzieningen voor een - en bij 2 sterren meer dan basisvoorzieningen - aanwezig zijn, waarin, afgezien van de functionaliteit van de voorzieningen, door middel van eenvoudige materialen kan worden voorzien. Wat de uitstraling van deze categorie hotels betreft zal sprake moeten zijn van een zekere mate van gastvrijheid die de hotelgast mag verwachten.

Bij klachten omtrent een hotel kan op grond van dit criterium het hotel worden teruggezet als duidelijk blijkt dat het hotel niet voldoet aan de minimale eisen gesteld aan inrichting en gastvrijheid als die van een 1 of met name 2 sterren hotel mag worden verwacht.

Bij een middenklasse of eerste klas hotel mag verwacht worden dat de inrichting gerieflijk voor de gast is. De materialen en kwaliteit van de meubels, het sanitair en de gemeenschappelijke ruimten zal een gerieflijke en bijzonder

goede indruk moeten maken. Daarbij moet genoeg bewegingsruimte zijn voor de gast. Ook de uitstraling van het hotel (service, sfeer en uiterlijk) moet in overeenstemming zijn met de indeling als 3 resp 4-sterren hotel, dwz meer dan hetgeen een gemiddelde hotelgast mag verwachten bij een eenvoudig of standaard hotel. Zo zal het bij het betreden van het hotel door de kwaliteit en aankleding van de (entree)voorzieningen, inclusief de geboden service, aan de gast al meteen duidelijk moeten zijn dat het hier niet een eenvoudig of standaard hotel betreft.

Bij een luxueus hotel dat voor indeling in de hoogste categorie in aanmerking wil komen zal het moeten gaan om een hotel met een door de hotelgast in het algemeen als weldadig ervaren inrichting en uitstraling. De stoffering van slaapkamer en gemeenschappelijke ruimten, de kwaliteit van de voorzieningen en de algemene indruk van het sanitair moeten daarbij een weldadige en ruime indruk maken, dat wil zeggen dat het geheel luxueus moet zijn ingericht met gebruikmaking van kwalitatief hoogwaardige en duurzame materialen en een ruime bewegingsvrijheid aan de gast moet bieden. Het hotel in zijn geheel, waaronder de aangeboden service, moet een zodanige internationale allure uitstralen dat het hotel in aanmerking komt voor indeling in de hoogste categorie, dat wil zeggen een service die de gast als het ware tegevoelt en een uitstraling van het gebouw in zijn geheel die als luxueus overkomt.