

**Toelichting bij de comfortclassificatienormen voor erkende hotels ( [meer info](#) )**

nr.	classificatienorm	toelichting
<b>1</b>	<b>Algemeen</b>	
1.1	parkeermogelijkheid nabij het hotel	Dit zijn gereserveerde parkeerplaatsen voor de logerende gasten. De parkeerplaatsen moeten niet overdekt zijn. Het aantal parkeerplaatsen moet afgestemd zijn op de grootte en de ligging van het hotel. Wanneer deze parkeerplaatsen betalend zijn, moet het mogelijk zijn deze te betalen via de kamerrekening.
1.2	parkeergelegenheid voor bussen bij het hotel	
1.3	garage	
1.4	oplaadstation voor elektrische voertuigen (bijvoorbeeld auto's en fietsen)	Een speciaal oplaadstation waar de batterij van elektrische voertuigen (auto's en/of fietsen) kan worden opgeladen. Een eenvoudig stopcontact volstaat niet.
1.5	minstens 50% van de kamers beschikt over een balkon of een terras	Deze balkons en terrassen moeten toegankelijk zijn vanuit de kamer (privatief gebruik). De gasten moeten er kunnen neerzitten (minimale oppervlakte).
1.6	lift	Het is toegestaan dat maximaal 1 verdieping van het hotel niet te bereiken is met de lift. Alle verdiepingen van het hotel die door de logerende gasten kunnen worden bezocht, worden meegerekend als een verdieping, ook bijvoorbeeld de kelder en de zolder van het hotel als ze door de gasten kunnen worden bezocht (bv. in het geval van een fitness in de kelder). Wanneer Toerisme Vlaanderen hierop een afwijking toestaat, moet de logerende gast door het hotel van deze afwijking op voorhand (voordat de verblijfsovereenkomst wordt gesloten) op de hoogte worden gebracht.
1.7	ofwel is het hotel toegankelijk voor logerende toeristen in een rolstoel (al dan niet met begeleiding) ofwel is het hotel toegankelijk voor logerende toeristen in een elektrische rolstoel	Voor meer informatie hierover zie <a href="http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/logiesdecreet/classificatienormen/classificatienormen_Hotel_invulling_toegankelijkheidnormen.pdf.pdf">http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/logiesdecreet/classificatienormen/classificatienormen_Hotel_invulling_toegankelijkheidnormen.pdf.pdf</a>
1.8	het hotel is toegankelijk voor logerende toeristen met visuele beperkingen	Het hotel wordt als volledig toegankelijk voor andersvaliden beschouwd wanneer het voldoet aan de normen 1.7, 1.8 en 1.9
1.9	het hotel is toegankelijk voor logerende toeristen met auditieve beperkingen	
1.10	het hotel is volledig toegankelijk voor andersvaliden	

2	Receptie en hotelservices	
2.1	ofwel een visueel afgescheiden ruimte of een bureau of balie met voldoende privacy die dienst doet als receptie	Discretie bij het in- en uitchecken moet op elk moment gegarandeerd zijn. In principe sluit dit de integratie van de receptiebalie in of met de bar/toog van het restaurant niet uit
	ofwel een receptiebalie of -bureau in een aparte ruimte met voldoende privacy	
2.2	ofwel een zitgelegenheid of lounge-ruimte bij de receptie	Het aantal zitplaatsen moet in overeenstemming zijn met de grootte en het type van hotel.
	ofwel een lobby met zitgelegenheid en drankenservice	
	ofwel een receptiehal met zitgelegenheid en drankenservice	Het aantal zitplaatsen moet in overeenstemming zijn met de grootte en het type van hotel.
2.3	ofwel een receptieservice, permanent (de hele week, dag en nacht) telefonisch bereikbaar (zowel intern als extern)	
	ofwel een receptie, 14 uur per dag geopend, permanent (de hele week, dag en nacht) telefonisch bereikbaar (zowel intern als extern)	
	ofwel een receptie, 16 uur per dag geopend, permanent (de hele week, dag en nacht) beschikbaar en telefonisch bereikbaar (zowel intern als extern)	Tijdens de uren dat de receptie niet geopend is, moet er wel hotelpersoneel aanwezig en beschikbaar zijn ('on duty' 24/24) voor het in- en uitchecken van de logerende toeristen.
	ofwel een receptie, permanent (de hele week, dag en nacht) geopend en bemand en telefonisch bereikbaar (zowel intern als extern)	
2.4	mogelijkheid tot snelle check-out	De gast kan snel vertrekken zonder aan de receptie te moeten langstaan. Alle kosten (ook extra's) worden op de kredietkaart gefactureerd.
2.5	ofwel tweetalige baliemedewerkers	Minstens Nederlands en een andere taal.
	ofwel meertalige baliemedewerkers	Minstens Nederlands en twee andere talen.
2.6	kopieer-/scanservice	
2.7	valet parkeerservice	De autosleutels worden bij aankomst aan het hotel aan de 'valet' afgegeven. Hij rijdt de auto ook voor wanneer de gast wenst te vertrekken.
2.8	portier (speciaal daarvoor aangestelde medewerker)	De portier, de conciërge en de loopjongen mogen niet één en dezelfde persoon zijn. Het moet gaan om afzonderlijk personeel, specifiek aanwezig voor deze taak.
2.9	conciërge (speciaal daarvoor aangestelde medewerker)	
2.10	loopjongen (speciaal daarvoor aangestelde medewerker)	
2.11	ofwel bagageservice beschikbaar op verzoek	
	ofwel bagageservice	
2.12	beveiligd bagagedepot voor arriverende of vertrekkende gasten	De bagage wordt veilig bewaard in een afgesloten ruimte of onder permanente bewaking. De bagage mag achter de receptie bewaard worden op voorwaarde dat de bagage nooit onbewaakt achtergelaten wordt. De toerist krijgt een bewijs per gestockeerd item.
2.13	dagelijkse schoonmaak van de kamers	
2.14	dagelijkse verwisseling van de handdoeken op verzoek	

2.15	ofwel verschoning van beddengoed, minstens eenmaal per week	
	ofwel verschoning van beddengoed, minstens tweemaal per week	
2.16	dagelijkse verschoning van beddengoed, op verzoek	
2.17	ofwel chemische reiniging/stomerij (bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed binnen 24 uur)	
	ofwel chemische reiniging/stomerij (bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed binnen 9 uur)	
2.18	strijkservice (gereed binnen één uur)	
2.19	ofwel was- en strijkservice (gereed volgens afspraak)	
	ofwel was- en strijkservice (bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed op dezelfde dag, behalve in het weekend)	
	ofwel was- en strijkservice (bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed binnen 9 uur)	
2.20	mogelijkheid tot betaling met bank- of creditkaart	
2.21	interne ondersteuning voor IT-diensten	Voor kleine IT-problemen (zoals bv. het inloggen op de wifi) volstaat het receptiepersoneel of een in dienst zijnde techniker. Voor grotere problemen moet er een IT-dienst beschikbaar zijn. Deze dienst moet vermeld worden in de servicemanual A-Z.
2.22	paraplu aanwezig bij de receptie of op de kamer	
2.23	actuele tijdschriften	
2.24	dagelijkse kranten (gedrukt of digitaal)	
2.25	kledingreparatieservice	
2.26	schoenpoetsservice	Voor de comfortclassificatie 3* mag deze schoenpoetsservice vervangen worden door een schoenpoetsmachine in het hotel (norm 3.1.78) of schoenpoetsgerei in de kamer (norm 3.1.77). Voor de comfortclassificatie 4* mag deze schoenpoetsservice vervangen worden door een schoenpoetsmachine in het hotel (norm 3.1.78).
2.27	shuttlebus- of limousineservice	Ook taxi-standplaatsen voor het hotel en taxidiensten die via de receptie worden aangeboden volstaan op voorwaarde dat dit vermeld wordt in de servicemanual A-Z en de dienst betaald kan worden via de kamerrekening.
2.28	aanbod van persoonlijke verzorgingsartikelen (bijvoorbeeld tandenborstel, tandpasta, scheerset)	Het volstaat dat dit aanbod verkrijgbaar is aan de receptie.
2.29	gepersonaliseerde begroeting van iedere gast, bijvoorbeeld met bloemen of een geschenkje op de kamer (een welkomstboodschap op het tv-scherm volstaat niet)	

2.30	begeleiding van de gast naar zijn kamer bij aankomst	
2.31	turndownservice (de zogenaamde tweede schoonmaakronde: handdoeken worden verwisseld, spreid wordt afgehaald, prullenmand geleegd enzovoort)	
<b>3</b>	<b>Inrichting en uitrusting van de hotelkamers</b>	
3.1	<i>Algemeen, slaapcomfort en kamerinrichting</i>	
3.1.1	aantal suites in het hotel 2 punten per suite / max. 6 punten	Een suite bestaat uit minstens twee aparte kamers, waarvan één is ingericht als slaapkamer en de andere als zitruimte. De kamers hoeven niet afgescheiden te zijn van elkaar met een deur; een doorgang volstaat. Een appartement of vakantiewoning in een dependance of een junior suite worden niet als een suite beschouwd.
3.1.2	minstens 50% van de kamers in het hotel is bestemd voor niet-rokers	Niet-rokers kamers worden aangeduid met een logo aan of in de kamer of in de informatie in de kamer voor de toerist.
3.1.3	ofwel een bed met een matras met een minimale dikte van 13 cm	
	ofwel een bed of bedsysteem (bijvoorbeeld boxspring of lattenbodem) met een matras met een minimale dikte van 18 cm	
	ofwel een bed of bedsysteem (bijvoorbeeld boxspring of lattenbodem) met een matras met een minimale dikte van 22 cm	
3.1.4	ergonomisch aanpasbaar bed of bedsysteem	Aanbevolen wordt een aangepaste ondersteuning van de lichaamszones (vooral de pelvis en verhoging van het zijdelings slaapcomfort).
3.1.5	ofwel <u>overgangperiode tot en met 31 december 2020:</u> alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 0,80 m x 1,90 m groot alle tweepersoonsbedden in het hotel zijn min. 1,40 m x 1,90 m groot <u>vanaf 1 januari 2021:</u> alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 0,80 m x 1,90 m groot alle tweepersoonsbedden in het hotel zijn min. 1,60 m x 1,90 m groot	Voor het bedlinnen dat wordt gebruikt, wordt een minimale kwaliteit van 145gr./sqm. aanbevolen.  - Voor de comfortclassificatie <u>1*</u> , <u>1* superior</u> , <u>2*</u> en <u>2* superior</u> , moeten:  - <u>alle</u> tweepersoonsbedden in het hotel min. 1,40 m x 1,90 m groot zijn - <u>alle</u> eenpersoonsbedden in het hotel min. 0,80 m x 1,90 m groot zijn
	ofwel <u>overgangperiode tot en met 31 december 2020:</u> alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 0,90 m x 1,90 m groot alle tweepersoonsbedden in het hotel zijn min. 1,60 m x 1,90 m groot <u>vanaf 1 januari 2021:</u> alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 0,90 m x 1,90 m groot	Deze afmetingen zijn alleen van toepassing op de primaire slaapplekken van of in de hotelkamer.  In de plaats van het tweepersoonsbed ('double'), mogen er ook twee eenpersoonsbedden ('singles') voorkomen, op voorwaarde dat de breedte van de eenpersoonsbedden tezamen minstens de



		<p>- Voor de comfortclassificatie <u>5* en 5* superior</u>, moeten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alle tweepersoonsbedden in het hotel min. 1,80 m x 2,00 m groot zijn</li> <li>- alle eenpersoonsbedden in het hotel min. 0,90 m x 2,00 m groot zijn</li> </ul> <p>Deze afmetingen zijn alleen van toepassing op de primaire slaappleatsen van of in de hotelkamer.</p> <p>In de plaats van het tweepersoonsbed ('double'), mogen er ook twee eenpersoonsbedden ('singles') voorkomen, op voorwaarde dat de breedte van de eenpersoonsbedden tezamen minstens de vereiste breedte is van het tweepersoonsbed en de logerende toerist daarover geïnformeerd wordt voor hij de verblijfsovereenkomst sluit.</p> <p>Maximaal 15% van het totale aantal hotelkamers mag van deze norm afwijken. In voorkomend geval wordt de logerende toerist over de afwijking geïnformeerd voor hij de verblijfsovereenkomst sluit. Deze tweepersoonsbedden zijn in dat geval <u>minstens 1,60 m x 2,00 m</u> groot.</p>
3.1.6	10% van de bedden heeft een lengte van min. 2,10 m	
3.1.7	extra kinderbedje	
3.1.8	hygiënische matrashoezen (chemisch reinigbaar of wasbaar, luchtdoorlatend of synthetisch – eenvoudig molton volstaat niet)	
3.1.9	de matrassen zijn maximaal drie jaar oud (via aankoopbewijs aan te tonen)	
3.1.10	de matrassen worden jaarlijks gewassen of gereinigd (via reinigingsbewijs aan te tonen)	Het volstaat eveneens dat het hotel beschikt over eigen professioneel matrasreinigingstoestel.
3.1.11	allergievriendelijke slaapmogelijkheid op verzoek beschikbaar (via bewijs aan te tonen)	
3.1.12	deken of bijbehorend beddengoed	Aanbevolen worden dekens en beddengoed van minstens 220 cm lang en aangepast aan het seizoen.
3.1.13	bijkomende deken op verzoek beschikbaar	
3.1.14	slaapkussen	
3.1.15	hygiënische kussenhoezen	
3.1.16	de kussens worden jaarlijks gereinigd of jaarlijks opnieuw aangekocht (via aankoop- of reinigingsbewijs aan te tonen)	Het volstaat eveneens dat het hotel beschikt over eigen wasmachines die op 60° of 90°C kunnen wassen.
3.1.17	bijkomend slaapkussen op verzoek beschikbaar	Sierkussens worden niet aanvaard als een bijkomend slaapkussen.
3.1.18	2 slaapkussens per slaappleats in de kamer	
3.1.19	keuze uit kussens	

3.1.20	ofwel overgordijnen of een vergelijkbare voorziening om de kamer te verduisteren	
	ofwel een voorziening om de kamer volledig te verduisteren (bijvoorbeeld luik of volledig verduisterend gordijn)	
3.1.21	glasgordijnen, jaloezieën of vergelijkbare voorziening	Het is de bedoeling dat eventuele inkijk wordt voorkomen.
3.1.22	wasbaar bedmatje per slaappleats	
3.1.23	wekservice van het hotel of wekker in de kamer	
3.1.24	een hang- en een legkast, een kleerkast, een kledingnis of een vergelijkbare voorziening om kleding op te bergen	
3.1.25	planken voor 'linnengoed'	Het gaat hier over de legplanken in de kleerkast (of vergelijkbare voorziening – norm 3.1.24.) waarop kledij kan gelegd worden
3.1.26	ofwel voldoende klerhangers	
	ofwel voldoende klerhangers van verschillende soorten	Het moet mogelijk zijn een rok, een hemd, een broek, enz. op te hangen via de verschillende soorten klerhangers.
3.1.27	kapstok of kledinghaakje	
3.1.28	mogelijkheid om een kostuumhoes op te hangen (buiten de kleerkast)	
3.1.29	ofwel een stoel of vergelijkbare zitgelegenheid	
	ofwel een zitgelegenheid per slaappleats (waarvan ten minste één stoel). Als de hotelkamer beschikt over meer dan twee slaappleatsen, volstaan twee zitgelegenheden (waarvan ten minste één stoel).	
3.1.30	een comfortabele zitgelegenheid (bijvoorbeeld een fauteuil) met een bijzettafel of wandtafel	Vanaf de comfortclassificatie 3* geldt deze fauteuil in geval van een tweepersoonskamer als één zitgelegenheid (als vermeld in norm 3.1.29).
3.1.31	een bijkomende fauteuil of tweezitter in de twee- en meerpersoonskamers of suites	
3.1.32	ofwel een tafel, bureau, bureaublad of vergelijkbare voorziening	
	ofwel een tafel, bureau, bureaublad of een vergelijkbare voorziening met een vrije werkruimte van min. 0,5 m <sup>2</sup> en schrijftafelverlichting	
3.1.33	nachtkastje, -tafeltje of -legplank	
3.1.34	vrij stopcontact	
3.1.35	bijkomend vrij stopcontact bij de tafel, het bureau of het bureaublad (norm 3.1.32)	
3.1.36	vrij stopcontact naast bed (per slaappleats)	
3.1.37	centrale schakelaar voor kamerverlichting	
3.1.38	ofwel een schakelaar voor de kamerverlichting naast het bed	
	ofwel een schakelaar voor alle kamerverlichting naast het bed	
3.1.39	nachtlamp	Automatisch dimbaar licht dat de zichtbaarheid van de kamervloer moeten verzekeren en de veiligheid van de gast moet garanderen.
3.1.40	voldoende kamerverlichting	
3.1.41	leeslamp naast bed (per slaappleats)	
3.1.42	passpiegel	

3.1.43	koffer- of bagagerek	
3.1.44	prullenmand	
3.1.45	ofwel de mogelijkheid om waardevolle eigendommen in bewaring te geven (bijvoorbeeld aan de receptie)	Het is niet verplicht dat de toerist een kwitantie krijgt maar het wordt wel aanbevolen.
	ofwel een centrale kluis (bijvoorbeeld bij de receptie)	In de centrale kluis mogen ook zaken van de hotelier worden opgeborgen.
	ofwel een kluisje op de kamer	
	ofwel een kluis met ingebouwd stopcontact op de kamer	
3.1.46	specifieke geluidswerende ramen (aan te tonen via attest)	
3.1.47	geluidsabsorberende deuren of dubbele deuren	Geluidsabsorberende deuren beschikken over een rubberen rand die naar beneden zakt wanneer men de deur sluit.
3.1.48	ofwel alle kamers met centraal regelbare airconditioning (zowel verwarmend als koelend)	
	ofwel alle kamers met individueel regelbare airconditioning (zowel verwarmend als koelend)	
3.1.49	airconditioning in de gemeenschappelijke ruimtes (restaurant, lobby, centrale hal, ontbijtzaal)	
3.1.50	harmonieuze sfeer in de gemeenschappelijke ruimtes (licht, geur, muziek, kleur enzovoort)	
3.1.51	radio (of radiokanalen via tv of een vergelijkbare installatie)	
3.1.52	audio- of multimedia-installatie	
3.1.53	vaste media-apparatuur in de badkamer	Vaste elektronische spatwaterdichte toestellen (bv. tv, radio, tablet of op ander toestel aangesloten luidspreker).
3.1.54	ofwel een tv met afstandsbediening	
	ofwel een tv met afstandsbediening en een zenderlijst (grootte tv in een voor de kamer geschikt formaat)	De zenderlijst mag ook op de tv zelf voorkomen, zolang de gast de lijst makkelijk terug kan vinden.
	ofwel een moderne tv met afstandsbediening, een zenderlijst en een gids (grootte tv in een voor de kamer geschikt formaat)	Een moderne tv is bijvoorbeeld een flatscreen, een LCD- of LED-tv met HD resolutie, enz.
3.1.55	bijkomende moderne tv in de suites (in een voor de kamer geschikt formaat)	
3.1.56	nationale en internationale zenders beschikbaar	
3.1.57	betaal-tv, filmkanalen of videospelletjes met de mogelijkheid tot 'kinderslot'	
3.1.58	internationale stekkeradapters op verzoek beschikbaar	
3.1.59	oplaadstation (voor verschillende elektrische apparaten) of verschillende laders op verzoek beschikbaar	
3.1.60	mogelijkheid om op verzoek gebruik te maken van een telefoon in het hotel (bijvoorbeeld aan de receptie)	Vermelding van deze dienst in de servicemanual A-Z is verplicht.
3.1.61	ofwel een telefoon op verzoek beschikbaar op de kamer met een meertalig instructieboekje (mag draadloze telefoon zijn)	
	ofwel een telefoon in alle kamers met een meertalig instructieboekje	



3.1.62	internettoegang in de gemeenschappelijke ruimtes (bijvoorbeeld breedband of wifi)	Voor de comfortclassificatie 2* mag dit ook vervangen worden door internettoegang (of wifi) op de kamer (norm 3.1.63).
3.1.63	internettoegang in alle kamers (bijvoorbeeld breedband of wifi)	
3.1.64	pc of tablet met internettoegang en afdrukmogelijkheid in een gemeenschappelijke ruimte	
3.1.65	ofwel een pc of tablet met internettoegang op de kamer op verzoek beschikbaar	
	ofwel een pc of tablet met internettoegang in alle kamers	
3.1.66	ofwel hotelinformatie	De hotelinformatie omvat minstens informatie over de ontbijttijden, de aankomst- en vertrektijden, een overzicht van de hotelvoorzieningen en -services die worden aangeboden (inclusief de services op verzoek) en, in voorkomend geval, de openingstijden van de voorzieningen. De servicemanual A-Z is uitgebreider dan de hotelinformatie en bevat ook de noodnummers en info m.b.t. artsen en apotheker. Voor diensten die niet worden vermeld in de servicemanual of de hotelinformatie voorkomen, worden er geen punten gegeven.
	ofwel een tweetalige servicemanual A-Z in de kamer	
	ofwel een meertalige servicemanual A-Z in de kamer	
3.1.67	informatie over het toeristische aanbod in de omgeving bij de receptie of in een andere gemeenschappelijke ruimte	Het is aanbevolen dat vanaf de comfortclassificatie 4* deze informatie ook in de hotelkamers zelf aanwezig is.
3.1.68	dagelijkse krant op de kamer (gedrukt of digitaal)	
3.1.69	gastentijdschrift op de kamer	Een in-house magazine of vergelijkbaar.
3.1.70	schrijfgerief en notitieblok	Voor de comfortclassificatie 3* mag dit op verzoek beschikbaar zijn bij de receptie.
3.1.71	correspondentiemap	
3.1.72	broekenpers	
3.1.73	waszak	
3.1.74	ofwel een strijkijzer en -plank op verzoek beschikbaar of in een strijkrimte aanwezig	
	ofwel strijkijzer en -plank op de kamer	
3.1.75	ofwel naaigerei op verzoek verkrijgbaar	Voor de comfortclassificaties 2* en 3* mag dit naaigerei op verzoek ook vervangen worden door een kledingreparatiedienst in het hotel (norm 2.25).
	ofwel naaigerei op de kamer	
3.1.76	schoenlepel op de kamer	
3.1.77	ofwel schoenpoetsgerei op verzoek beschikbaar	Voor de comfortclassificaties 2* en 3* mag dit schoenpoetsgerei op verzoek ook vervangen worden door een schoenpoetsdienst (norm 2.26) of schoenpoetsmachine in het hotel (norm 3.1.78).
	ofwel schoenpoetsgerei op de kamer	Voor de comfortclassificatie 4* mag dit schoenpoetsgerei op de kamer ook vervangen worden door een schoenpoetsdienst in het hotel (norm 2.26).
3.1.78	schoenpoetsmachine in het hotel	Voor de comfortclassificatie 3* mag deze schoenpoetsmachine ook vervangen worden door een schoenpoetsdienst in het hotel (norm

		2.26) of schoenpoetsgerei op de kamer (norm 3.1.77).  Voor de comfortclassificatie 4* mag deze schoenpoetsmachine vervangen worden door een schoenpoetsdienst in het hotel (norm 2.26).
3.1.79	deurspionnetje in de kamerdeur	
3.1.80	extra slot op de kamerdeur	
3.2	<i>Sanitaire voorzieningen in de hotelkamers</i>	
3.2.1	alle hotelkamers beschikken over een individuele bad- en toiletgelegenheid in rechtstreekse verbinding met het slaappedeelte van de hotelkamer	Voor de comfortclassificaties 1* en 2*, mag maximaal 15% van het totale aantal hotelkamers van deze norm afwijken. In voorkomend geval wordt de logerende toerist over de afwijking geïnformeerd voor hij de verblijfsovereenkomst sluit.
3.2.2	ofwel is iedere individuele bad- en toiletgelegenheid (samen) $\geq 5 \text{ m}^2$ groot	Maximaal 15% van het totale aantal hotelkamers mag van deze norm afwijken. In voorkomend geval wordt de logerende toerist over de afwijking geïnformeerd voor hij de verblijfsovereenkomst sluit.
	ofwel is iedere individuele bad- en toiletgelegenheid (samen) $\geq 7,5 \text{ m}^2$	
3.2.3	alle hotelkamers beschikken over een individuele bad- en toiletgelegenheid in rechtstreekse verbinding met het slaappedeelte van de hotelkamer én minstens 50% van de hotelkamers beschikt over een bad en aparte douchecel	
3.2.4	30% van de hotelkamers beschikt over een toiletgelegenheid in een andere ruimte dan de badgelegenheid.	
3.2.5	ofwel heeft de douche een douchegordijn	Een douchegordijn of douchescherm is niet vereist als er een fysieke afscheiding is tussen het toilet en de douche.
	ofwel heeft de douche een douchescherm	
3.2.6	ofwel een wastafel met warm en koud water	
	ofwel een dubbele wastafel met koud en warm water in alle tweepersoonskamers en suites	
3.2.7	wasbare vloermat	
3.2.8	wastafelverlichting	Een lichtsterkte van minstens 200 lux wordt aanbevolen
3.2.9	permanente antisliplaag of verwijderbare antislipmatjes in douche en bad	
3.2.10	veiligheidsgrepen in douche en bad	
3.2.11	(wastafel)spiegel	
3.2.12	vrij stopcontact nabij de (wastafel)spiegel	
3.2.13	ofwel een make-up- of scheerspiegel	Deze moet niet vast bevestigd zijn maar moet wel aanwezig zijn in de badkamer.
	ofwel een verstelbare make-up- of scheerspiegel	
3.2.14	verlichte make-up- of scheerspiegel	
3.2.15	handdoekhouders of handdoekhaken	
3.2.16	mogelijkheid tot verwarming in de badkamer	
3.2.17	handdoekradiator	
3.2.18	wastafelblad of voorziening om toiletartikelen of een toilettas te plaatsen bij de wastafel	
	groot wastafelblad of voorziening om toiletartikelen of een toilettas te plaatsen bij	

	de wastafel (om twee ruime toilettassen te kunnen plaatsen)																	
3.2.19	beker, glas of tandenborstelhouder																	
3.2.20	zeep of wasgel bij de wastafel																	
3.2.21	wasgel of douchegel bij de douche of het bad																	
3.2.22	shampoo (of wasgel of douchegel die als shampoo te gebruiken is)																	
3.2.23	persoonlijke verzorgingsproducten in flesjes																	
3.2.24	extra verzorgingsartikelen (bijvoorbeeld badolie, douchemuts, nagelvijl, wattenstaafjes, make-upwatjes, bodylotion) 1 punt per artikel / max. 4 punten																	
3.2.25	gezichtsdoekjes of -tissues																	
3.2.26	reservetoilet papier																	
3.2.27	één andere handdoek dan een badhanddoek per logerende toerist	Voor de handdoeken wordt volgende kwaliteit aanbevolen:																
3.2.28	één badhanddoek per logerende toerist	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Gr/sqm</th> <th>Size hand towel</th> <th>Size Bath Towel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Basic (1-2*)</td> <td>400 gr/sqm</td> <td>50x70cm</td> <td>70x140cm</td> </tr> <tr> <td>Mittel (3-4*)</td> <td>450 gr/sqm</td> <td>50x70cm</td> <td>70x140cm</td> </tr> <tr> <td>Lux (5*)</td> <td>&gt;500 gr/sqm</td> <td>50x70cm</td> <td>100x150cm</td> </tr> </tbody> </table>		Gr/sqm	Size hand towel	Size Bath Towel	Basic (1-2*)	400 gr/sqm	50x70cm	70x140cm	Mittel (3-4*)	450 gr/sqm	50x70cm	70x140cm	Lux (5*)	>500 gr/sqm	50x70cm	100x150cm
	Gr/sqm	Size hand towel	Size Bath Towel															
Basic (1-2*)	400 gr/sqm	50x70cm	70x140cm															
Mittel (3-4*)	450 gr/sqm	50x70cm	70x140cm															
Lux (5*)	>500 gr/sqm	50x70cm	100x150cm															
3.2.29	ofwel een badjas op verzoek beschikbaar ofwel een badjas in de kamer	Het wordt aanbevolen dat er verschillende maten op verzoek verkrijgbaar zijn.																
3.2.30	ofwel slippers op verzoek beschikbaar ofwel slippers in de kamer																	
3.2.31	ofwel een haardroger op verzoek beschikbaar ofwel een haardroger in de badkamer	Deze moet niet vast bevestigd zijn maar moet wel aanwezig zijn in de badkamer.																
3.2.32	krukje in de badkamer op verzoek beschikbaar																	
3.2.33	weegschaal in de badkamer																	
3.2.34	vuilnisbakje met deksel of vergelijkbare voorziening																	
3.3	<i>Oppervlakte van de hotelkamers</i>																	
3.3.1	ofwel hebben alle hotelkamers een vloeroppervlakte (inclusief badkamer) $\geq 14$ m <sup>2</sup> ofwel hebben alle hotelkamers een vloeroppervlakte (inclusief badkamer) $\geq 18$ m <sup>2</sup> ofwel hebben alle hotelkamers een vloeroppervlakte (inclusief badkamer) $\geq 22$ m <sup>2</sup> ofwel hebben alle hotelkamers een vloeroppervlakte (inclusief badkamer) $\geq 30$ m <sup>2</sup>	Maximaal 15% van het totale aantal hotelkamers mag van deze minimale oppervlactenorm afwijken. In voorkomend geval wordt de logerende toerist door het hotel over de afwijking geïnformeerd voor hij de verblijfsovereenkomst sluit. Balkons en terrassen worden niet meegerekend in de kameroppervlakte. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen eenpersoons-, tweepersoons- of meerpersoonskamers.																
<b>4</b>	<b>Gastronomie</b>																	
4.1	aanbod van dranken in het hotel																	
4.2	aanbod van dranken in de kamer	Een niet-gekoelde fles water volstaat (al dan niet tegen betaling). Als het leidingwater drinkbaar is, volstaat een karaf met glazen.																

4.3	dranken 16 uur per dag verkrijgbaar via roomservice	<p>Voor de comfortclassificatie 4* :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mag de norm dranken 16 uur per dag verkrijgbaar via roomservice (norm 4.3.) vervangen worden door een maxibar op elke verdieping van het hotel (norm 4.4)</li> <li>- mag de minibar in de kamer (met dranken en snacks) (norm 4.5.) vervangen worden door warme of koude dranken 16 uur per dag verkrijgbaar via roomservice (norm 4.3.) óf een maxibar op elke verdieping van het hotel (norm 4.4).</li> </ul> <p>In de maxibar of gevulde minibar in de kamer moet er een selectie van drank en snacks aanwezig zijn.</p> <p>Samengevat:</p> <p>Voor de comfortclassificatie 4* moet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>ofwel</u> iedere hotelkamer beschikken over een minibar (met dranken en snacks) (norm 4.5.)</li> <li>- <u>ofwel</u> het hotel minstens 16 uur per dag beschikken over een roomservice voor dranken (norm 4.3.)</li> <li>- <u>ofwel</u> het hotel beschikken over een maxibar op elke verdieping (norm 4.4).</li> </ul> <p>Afhankelijk van de voorziening die aanwezig is, krijgt het hotel resp. 6 punten, 2 punten en 2 punten. Wanneer het hotel beschikt over meerdere van deze voorzieningen, krijgt het telkens de overeenkomstige punten.</p> <p>Voor de comfortclassificatie 5* <u>moet</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) het hotel beschikken over een permanente roomservice voor dranken (norm 4.3.)</li> <li>2) <u>én</u> iedere hotelkamer beschikken over een minibar (met dranken en snacks) (norm 4.5.)</li> </ol>
	dranken permanent (de hele week, dag en nacht) verkrijgbaar via roomservice	
4.4	maxibar op elke verdieping van het hotel (te betalen via kamerrekening)	
4.5	ofwel een koelkast op de kamer	
	ofwel een minibar in de kamer (met dranken en snacks)	
4.6	koffiemachine of waterkoker voor thee/koffie, met toebehoren, op de kamer	
4.7	ofwel een bar (afgescheiden van het restaurant) die minstens zes dagen per week geopend is	<p>De bar moet afzonderlijk gerund worden van het restaurant en met een aparte kaart. De bar moet ook een afzonderlijk toeg hebben dan het restaurant.</p> <p>De bar van een casino wordt sowieso niet aanzien als een bar.</p>
	ofwel een bar (afgescheiden van het restaurant) die zeven dagen per week geopend is	
4.8	ontbijtruimte met voldoende zitplaatsen en bijpassende tafels	
4.9	ofwel een standaardontbijt	<p>Een standaardontbijt bestaat minstens uit één warme drank (bijvoorbeeld koffie of thee), een vruchtensap, een selectie van fruit of fruitsalade en de keuze uit verschillende broodjes en broodsoorten met boter, jam, vleeswaren en kaas.</p>
	ofwel een uitgebreider ontbijt (= standaardontbijt, minstens aangevuld met een ei of eiergerecht en ontbijtgranen)	

	ofwel een uitgebreider ontbijt <u>met bediening</u>	Onder bediening wordt verstaan dat er aanspreekbaar personeel aanwezig is voor vragen en specifieke ontbijtwensen en er wordt tussentijds afgeruimd.
4.10	ontbijt met menukaart via roomservice	
4.11	voedselaanbod in het hotel (bijvoorbeeld snoepautomaat of snacks)	
4.12	ofwel maaltijden 14 uur per dag verkrijgbaar via roomservice	
	ofwel maaltijden permanent (de hele week, dag en nacht) verkrijgbaar via roomservice	
4.13	een restaurant in het hotel dat vijf dagen per week geopend is met minstens een driegangenmenu met keuzemogelijkheid of een 'à la carte'- of buffetaanbod 5 punten per restaurant / max. 10 punten	Het restaurant mag door een externe firma worden uitgebaat. Het restaurant moet wel vermeld staan in de servicemanual A-Z en het moet mogelijk zijn de rekening van het restaurant te betalen via de kamerrekening.
4.14	een restaurant in het hotel dat zes dagen per week geopend is met minstens een driegangenmenu met keuzemogelijkheid of een 'à la carte'- of buffetaanbod voor het diner 8 punten per restaurant / max. 16 punten	Het restaurant moet visueel een onderdeel van het hotel zijn (bij voorkeur met een interne doorgang, minstens muur tegen muur gelegen). Voor resort hotels wordt een restaurant met 1 zitplaats per slaapplek in het hotel aanbevolen.
4.15	een restaurant in het hotel dat iedere dag van de week geopend is met minstens een driegangenmenu met keuzemogelijkheid of een 'à la carte'- of buffetaanbod voor de lunch en het diner 10 punten per restaurant / max. 20 punten	Wanneer het hotel beschikt over meerdere restaurants, moet elk restaurant een eigen concept, menu en locatie hebben om afzonderlijke punten te krijgen. Het restaurant kan niet aanzien worden als een vergaderzaal, zelfs al is het restaurant er voor uitgerust.
4.16	speciale dieetwensen	
4.17	regionale keuken (op het restaurantmenu staan een aantal nationale of regionale specialiteiten)	Er moet een aanzienlijk aanbod van regionale/nationale gerechten zijn.
<b>5</b>	<b>MICE</b>	
5.1	ofwel andere banketmogelijkheden dan het restaurant voor minstens vijftig personen	
	ofwel andere banketmogelijkheden dan het restaurant voor minstens 100 personen	
	ofwel andere banketmogelijkheden dan het restaurant voor minstens 250 personen	
5.2	ofwel een conferentiezaal van 36 m <sup>2</sup> - 100 m <sup>2</sup> met een plafondhoogte van min. 2,50 m	Een conferentiezaal beschikt minstens over een telefoon, wifi, een projector, een projectorscherm, twee prikborden, een flip-over, workshopmateriaal, een jassenrek of kluisjes, minstens acht stopcontacten, een verlengsnoer en een stroomverdeler.
	ofwel een conferentiezaal van min. 100 m <sup>2</sup> met een plafondhoogte van min. 2,75 m	
	ofwel een conferentiezaal van min. 250 m <sup>2</sup> met een plafondhoogte van min. 3,50 m	
5.3	zalen voor werkgroepen/pauzeruimtes 2 punten per zaal / max. 4 punten	
5.4	ondersteuningscentrum zakelijke gasten (apart kantoor met aanwezige medewerkers)	
5.5	ondersteuningsafdeling voor conferentiezaal (aparte afdeling met eigen medewerkers)	

5.6	conferentiekantoor/typservice	Deze dienst moet in de servicemanual A-Z voorkomen. Het hotel mag hiervoor ook beroep doen op een externe firma.
5.7	stopcontacten in de conferentiezalen, voldoende voor de capaciteit van de zaal	Het aantal stopcontacten moet aangepast zijn aan het aantal zitplaatsen (met een minimum van 8).
5.8	daglicht in de conferentiezalen en de mogelijkheid om de zaal te verduisteren	
5.9	individueel regelbare airconditioning in de conferentiezalen	
<b>6 Ontspanning</b>		
6.1	eigen binnen- of buitenrecreatievoorzieningen (onderdeel van het hotelcomplex en te betalen via kamerrekening) (bijvoorbeeld tennisbaan, strand of golfbaan) 3 punten per voorziening / max. 9 punten	Deze voorzieningen mogen ook door een andere firma dan de hoteluitbating worden uitgebaat.
6.2	verhuur van sportattributen (bijvoorbeeld fietsen of bootjes)	
6.3	fitnessruimte (min. 20 m <sup>2</sup> ) met min. vier verschillende toestellen (bijvoorbeeld ergometer, handhalters, gewichtstraining, loopapparaat, roeiapparaat of steptoestel)	
6.4	massages (bijvoorbeeld volledige massage, lymfedrainage, shiatsu, voetreflexologie) 2 punten per voorziening / max. 6 punten	De cabines voor massages (norm 6.4), in het schoonheidssalon (norm 6.8) en in de spa (norm 6.9) hebben een afmeting van min. 10 m <sup>2</sup> . Ook een extern wellness-centrum volstaat op voorwaarde dat het centrum via een doorgang met het hotel verbonden is, de diensten opgenomen zijn in de servicemanual A-Z en de diensten te betalen zijn via de kamerrekening. Het mag ook gaan om een externe firma die zijn wellness- of massagediensten aanbiedt in het hotel op voorwaarde dat de diensten te betalen zijn via de kamerrekening. De diensten moeten wel in het hotel zelf plaatsvinden. Het is aanbevolen dat er fruit en water beschikbaar is in de relaxruimte. Met privaat wordt bedoeld: privaat verhuurd gedurende een bepaalde tijdsduur aan een kamer, koppel of familie. Een vergelijkbare voorziening voor een bubbelbad of whirlpool is bijvoorbeeld een zwembad dat niet aan de minimale oppervlakte voldoet (zie norm 6.11 en 6.12).
6.5	aparte relaxruimte (min. 20 m <sup>2</sup> )	
6.6	bubbelbad, whirlpool of vergelijkbaar	
6.7	sauna (met minstens zes zitplaatsen) 5 punten per saunatype / max. 10 punten	
6.8	schoonheidssalon met minstens vier verschillende behandelingen (bijvoorbeeld gezichtsreiniging, manicure, pedicure, peeling of ontspanningsmassage)	
6.9	spa met minstens vier verschillende behandelingen (bijvoorbeeld ligbad, kneipptherapie, hydrotherapie, modderbad, hamam of stoombad)	
6.10	private spacabine	
6.11	buitenzwembad (verwarmd en minstens 60 m <sup>2</sup> groot) of zwemvijver (kunstmatig aangelegd met stilstaand water)	
6.12	binnenzwembad (verwarmd en minstens 40 m <sup>2</sup> groot)	
6.13	kinderopvang met daarvoor geschoold of opgeleid personeel (voor kinderen tot en met drie jaar), minstens drie uur per dag op weekdays	
6.14	kinderopvang met daarvoor geschoold of opgeleid personeel (voor kinderen vanaf drie jaar), minstens drie uur per dag op weekdays	

6.15	kinderspeelruimte (speelkamer/speeltuin)	
6.16	lounge voor hotelgasten (aanvullend op de ontbijtzaal of het restaurant)	
6.17	lees- en schrijfruimte (aparte ruimte)	
6.18	bibliotheek (aparte ruimte)	
6.19	animatieprogramma	
<b>7 Kwaliteitsbeheer en onlinediensten</b>		
7.1	gesystemiseerd klachtenbeheersysteem. Klachten worden structureel behandeld, geëvalueerd en beantwoord.	Minstens een gestructureerde ontvangst en evaluatie van klachten met een aangepast antwoord. Het hotel beschikt over specifieke software hiervoor (een vraag en antwoord-systeem wordt ook aanvaard zolang vragen worden behandeld en opgevolgd).
7.2	systematische analyse van reviews. Gastenbeoordelingen worden actief verzameld en geëvalueerd, zwakteanalyses worden gemaakt en verbeteringen worden, als dat nodig is, doorgevoerd.	
7.3	kwaliteitscontroles door middel van een mysteryguest (via bewijs voor te leggen) of vergelijkbare controle door de hotelketen	Deze controles moeten regelmatig gebeuren. Alle delen van het hotel en de onmiddellijke omgeving moeten bezocht worden. Dit geldt ook voor de website van het hotel. Communicatie met het hotel moet gecheckt worden. De controle moeten anoniem uitgevoerd worden en een schriftelijk rapport opleveren.
7.4	kwaliteitsbeheersysteem op EHQ-niveau (European Hospitality Quality) of gelijkwaardig	
7.5	eigen website met actuele informatie over het hotel, informatie over de ligging van het hotel en realistische en actuele foto's van het hotel. De foto's op de website tonen minstens de buitenkant van het hotel, de gemeenschappelijke ruimte in het hotel en een hotelkamer.	Voor de comfortclassificaties 3*, 4* en 5* is de website minstens tweetalig.
7.6	website met mogelijkheid om direct te reserveren en gastenbeoordelingen (boeken via e-mail volstaat niet)	
7.7	vertrekkende of uitgecheckte gasten worden actief uitgenodigd om een review of beoordeling te geven via een portal of op de hotelwebsite	
7.8	ecolabel (bv. EU-ecolabel, Groene Sleutel of ISO 14001)	
<b>8 Uitstraling en algemene indruk van de exploitatie</b>		

8.1	de inrichting en de uitstraling van het hotel zijn ten minste in overeenstemming met de status van een standaardhotel	
8.2	de inrichting en de uitstraling van het hotel zijn ten minste in overeenstemming met de status van een middenklassehotel	
8.3	de inrichting en de uitstraling van het hotel zijn ten minste in overeenstemming met de status van een eerste klassehotel	
8.4	de inrichting en de uitstraling van het hotel zijn ten minste in overeenstemming met de status van een luxehotel	