

Hotelsterren criteria 2025-2030

Enkele opmerkingen bij het excelsheet (handig, nuttig en wellicht voor de hand liggend)

1. Geringe afwijkingen tussen landen ten opzichte van de normen kunnen voorkomen
2. De sheet bevat geen beveiligingen voor foute invoer.
3. Vul het aantal punten per criterium waaraan voldaan wordt in in de sterrenkolom waarvoor het hotel wenst te gaan.
4. Indien er een licht groen gekleurd blok om een groep criteria staat (kolom F), dan slechts de punten van één van die criteria kiezen, uiteraard
5. Een M in een cel betekent dat een criterium verplicht is bij die sterrencategorie. Vervang de letter M door de verdiende punten.
6. Een lichtrood vak om de M vertelt dat hier een getal moet komen, en als eronder een vak is dat lichtrood gearceerd is, dan mag dat als zwaarder alternatief gekozen worden. Zie bijvoorbeeld bij norm 22-25, waar een 1 sterren hotel ook voor een 24 uur bemande receptie mag kiezen en extra punten krijgt, en daarmee aan norm 25 voldoet. Laat in die situatie de M staan bij norm 22 en vul in dit voorbeeld 15 in bij
7. Na volledige invulling rekent het sheet het totaal aantal punten uit, dat onderaan vergeleken kan worden met de norm voor die categorie. Of
8. De uitkomst is indicatief en voorlopig. Aan de samenstelling van de sheet wordt nog gewerkt in samenspraak met KHN en deelnemende hotels

Speciale aandacht voor de categorie Hotel Garni

1. Voor een logies-bedrijf met de titel "Hotel Garni" (een hotel met alleen een ontbijt, geen lunch of diner) is het aantal punten dat behaald moet worden 20 lager dan voor een hotel. Een "Hotel-garni" kan geen 5 sterren (met of zonder Superior) behalen, maar wel elk ander sterrenniveau
2. Voor een Hotel Garni komen alle criteria in de categorie maaltijden (norm 203 tot 207) als verplichting te vervallen EN mogen ook geen punten krijgen als deze faciliteit in een Hotel Garni geheel of gedeeltelijk toch aangeboden worden.
3. Een Hotel-Garni moet zich als Hotel-Garni presenteren.

Aan de slag!

1. Ga naar het tabblad Criteria, kies de kolom met het sterrenniveau dat u wenst te halen en vul de punten in in die kolom die u haalt door uw

Vragen?

1. Neem contact op met de adviseur waarmee u uw classificatie aan het voorbereiden bent. Of mail naar info@hotelsterren.nl.

Area	#	Criteria	Punten	1 Ster	2 sterren	3 sterren	4 sterren	5 sterren
I. Algemene Hotel Info								
Netheid & hygiëne	1	Netheid en hygiëne zijn voorwaarden die in alle categorieën als basisvoorwaarden worden beschouwd.	-	M	M	M	M	M
Staat van onderhoud	2	Alle meubels, inrichting, uitrusting en apparatuur, evenals de gehele interne en externe hotelinfrastructuur, zijn volledig functioneel en in onberispelijke staat.	-	M	M	M	M	M
Algemene indruk	3	De algemene indruk van het hotel is volstaat voor de eisen voor het beoogde aantal sterren.	-	Eenvoudig (1)	Medium (2)	Hoog (3)	Hoger (4)	Hoogst (5)
	4	Sfeer – Harmonieuze/aangename sfeer in openbare ruimtes (licht, geur, muziek, kleur, etc.)	3					
Personeel	5	Diensten moeten worden verleend door bekwaam en identificeerbaar personeel.	-	M	M	M	M	M
	6	Personeel, dat contact heeft met de gast, is tweetalig	3			M	M	M
	7	Snelle identificatie van de talen die door het hotelpersoneel worden gesproken (via indicatoren zoals vlagpinnen, enz.)	3					
Parkeervoorzieningen	8	Hotel heeft eigen parkeergelegenheid direct bij het hotel	3					
	9	Uitstapplaats voor buspassagiers direct bij het hotel	3					
	10	Garage	5					
	11	Oplaadstation voor elektrische auto's	10					
	12	Speciaal laadstation voor elektrische fietsen of andere vormen van elektrisch vervoer	3					
	13	Beveiligde fietsenstalling	3					
Diversen	14	Minimaal 50% van de kamers heeft een balkon of terras	5				M	M
	15	Lift (6)	10					
Voorzieningen voor gehandicapten (7)	16	Zonder hindernissen toegankelijk met rolstoel of begeleidersassistentie.	5					
	17	Zonder hindernissen toegankelijk met elektrische rolstoel.	10					
	18	Zonder hindernissen toegankelijk voor blinden of slechtzienden.	5					
	19	Zonder hindernissen toegankelijk voor doven of slechthorenden.	5					
II. Receptie en Service								
Receptie	20	Duidelijk zichtbare ontvangstruimte of balie die de privacy waarborgt	1	M	M	M	M	M
	21	Aparte en duidelijk zichtbare ontvangstruimte of balie die de privacy waarborgt	3					
	22	Ontvangstruimte met zitruimte (8)	7			M		
	23	Ontvangstruimte met zitruimte en mogelijkheid wat te drinken (warme en/of koude dranken zijn verkrijgbaar) (8)	10				M	M
	24	Ontvangstruimte met meerdere zitruimtes en mogelijkheid wat te drinken (warme en/of koude dranken zijn verkrijgbaar) (8)	10					
	25	Hotel is 24 uur per dag digitaal of telefonisch beschikbaar voor vragen van gasten.	1	M	M	M	M	M
	26	8 uur fysieke aanwezigheid in het hotel (9)(10) OF 24 uur zelf in- en uitchecken (9)(10) 10 uur fysieke aanwezigheid in het hotel (9)(10) OF	5	M	M			
	27	8 uur aanwezigheid in het hotel; daarnaast 24 uur per dag zelf in- en uitchecken (9)(10).	10			M		
	28	Receptie met 14 uur aanwezigheid in het hotel en 24 uur fysiek beschikbaar op aanvraag (11)	15				M	
	29	Receptie met 24 uur per dag aanwezigheid (11)	20					M
	30	Faciliteit of service om zelf in te checken	1					
	31	Faciliteit of service om zelf uit te checken	1					
	32	Valet parkeerservice	10					M
	33	Portier (afzonderlijk personeel)	15					
	34	Conciërge/gastrelatiemanager (afzonderlijk personeel)	15					M
	35	Hotelbediende die gasten praktisch ondersteunt (afzonderlijk personeel)	15					
	36	Bagageservice op aanvraag	5			M	M	
	37	Bagageservice	10					M
	38	Veilige bagageservice voor gasten	5			M	M	M
	39	Zakencentrum (tijdelijk kantoor incl. computer, printer en kopieerapparaat en beschikbaar personeel)	5					
Kamerschoonmaak / wasgoed	40	Dagelijkse schoonmaak van de kamer (12)	1	M	M	M	M	M
	41	Wisseling van handdoeken op aanvraag	1	M	M	M	M	M
	42	Wisselen van beddengoed minimaal één keer per week (12)	1	M	M	M	M	M
	43	Extra verschoning van beddengoed op aanvraag	3				M	M
Was en strijkdiensten	44	Strijkservice (retour binnen 1 uur)	3					M
	45	Was- en strijkservice (retourneren zoals afgesproken, waszak aanwezig)	1			M	M	M
	46	Chemische reiniging/stomerij (levering vóór 09.00 uur, retour volgens afspraak – weekend uitgezonderd, waszak voorzien)	5					
	47	Wasmachine	3					
Betaling	48	Betaling met pinpas of creditcard	1	M	M	M	M	M
Diversen	49	Paraplu bij de receptie of op de kamer	3			M	M	M
	50	Actueel tijdschrift of nieuws in de kamer (geprint of digitaal) (13)	3					M
	51	Naaisetje op aanvraag	1		M	M	M	M
	52	Naaiservice	3					M
	53	Schoenpoetsmachine in het hotel of schoenpoetsset op aanvraag	3				M	M
	54	Schoenpoetservice	5					M
	55	Shuttle- of limousineservice	5					M
	56	Aanbod van sanitaire producten op aanvraag. (minimaal aangeboden: tandenborstel, tandpasta, scheersetzje, bad/douchegeel)	1	M	M	M	M	M
	57	Persoonlijk welkomstgeschenk bij aankomst voor elke gast met b.v. bloemen of een tegoedbon op de kamer	5					M
	58	Begeleiden van de gast naar de kamer bij aankomst	5					
59	Extra kamerinspectie 's avonds, inclusief klaarmaken/opmaken van het bed (14)	7					M	
III. Rooms								
Algemene kamer informatie	60	Grootte van de kamers (incl. badkamer) ≥ 14m2 (15)	10					
	61	Grootte van de kamers (incl. badkamer) ≥ 18m2 (15)	15					
	62	Grootte van de kamers (incl. badkamer) ≥ 22m2 (15)	25					
	63	Grootte van de kamers (incl. badkamer) ≥ 30m2 (15)	30					
	64	Aantal suites (16)	3 punten per suite, max. 9 punten					M
Slaapcomfort	65	Slaapsysteem met een goed onderhouden matras waarvan het flexibele deel minimaal 13 cm dik is	1	M	M			
	66	Slaapsysteem met een goed onderhouden matras waarvan het flexibele deel minimaal 18 cm dik is	5			M	M	M
	67	Slaapsysteem met een goed onderhouden matras waarvan het flexibele deel minimaal 22 cm dik is	0					

	68	Slaapsysteem met een goed onderhouden matras waarvan het flexibele deel minimaal 25 cm dik is	10						
Matras breedte (17)	69.1	Eenpersoonsbedden met matrassen met een minimale breedte van 80 cm (18)	1						
	69.2	Eenpersoonsbedden met matrassen met een minimale breedte van 90 cm (18)	5						M
	69.3	Eenpersoonsbedden met matrassen met een minimale breedte van 1,00 m (18)	10						
	69.4	Eenpersoonsbedden met matrassen met een minimale breedte van 1,20 m (18)	15						
	70.1	Tweepersoonsbedden met matrassen met een minimale breedte van 1,40 m (18)	1						
	70.2	Tweepersoonsbedden met matrassen met een minimale breedte van 1,60 m (18)	5						
	70.3	Tweepersoonsbedden met matrassen met een minimale breedte van 1,80 m (18)	10						M
	70.4	Tweepersoonsbedden met matrassen met een minimale breedte van 2,00 m (18)	15						
Matras lengte	71.1	Bedden met matrassen met een minimale lengte van 1,90 m	1						
	71.2	Bedden met matrassen met een minimale lengte van 2,00 m	5						M
	71.3	Bedden met matrassen met een minimale lengte van 2,10 m	10						
	71.4	Bedden met matrassen met een minimale lengte van 2,20 m	15						
Diversen	72	Babybed op aanvraag	1		M	M	M	M	M
	73	Hygiënische hoezen voor matrassen (19)	10					M	M
	74	Jaarlijkse was of grondige reiniging van matrassen (20)	15						
	75	Allergievriendelijk beddengoed en bedlinnen op aanvraag beschikbaar (21)	3						
	76	Net en schoon dekbed of deken	1		M	M	M	M	M
	77	Extra deken op aanvraag	1				M	M	M
	78	Net en schoon kussen	1		M	M	M	M	M
	79	Hygiënische hoezen voor kussens (22)	7						
	80	Jaarlijkse kussenreiniging (23)	1		M	M	M	M	M
	81	Extra niet-decoratief kussen op aanvraag	1				M	M	M
	82	Twee niet-decoratieve kussens per persoon	5						M
	83	Kussenmenu met keuze uit verschillende soorten	5						M
	84	Mogelijkheid om de kamer donker te maken (bijv. gordijn)	1		M	M	M	M	
	85	Mogelijkheid om de kamer volledig te verduisteren (bijv. rolluik of verduisteringsgordijn)	5						M
Kamerinrichting	86	Transparant/doorschijnend gordijn, Jaloetzeën of gelijkwaardig privacy verhogende raambekleding	3						
	87	Wekservice	1				M	M	M
	88	Voldoende kleding opbergruimte (open of met deuren) met voldoende hangers (24)	1		M	M	M	M	M
	89	Linnenplanken of laden	1				M	M	M
	90	Voldoende kledinghangers van verschillende typen	3					M	M
	91	Aparte haak om jas op te hangen	1		M	M	M	M	M
	92	1 zitgelegenheid	3		M	M			
	93	1 zitgelegenheid per persoon	5				M	M	M
	94	1 comfortabele zitgelegenheid (gestoffeerde stoel/fauteuil/bank) met bijzettafel/blad (25)	10					M	M
	95	1 comfortabele gestoffeerde stoel of tweepersoonsbank extra in tweepersoonskamers of suites	10						M
	96	Tafel, bureau of soortgelijke werkplek	1		M	M			
	97	Tafel, bureau of soortgelijke werkplek met onbelemmerde werkruimte, toegang tot een stopcontact en voldoende verlichting (26)	5				M	M	
	98	Tafel, bureau of soortgelijke werkplek met onbelemmerde werkruimte van 0,6 m2, toegang tot stopcontact en voldoende verlichting (26)	10						M
	99	Nachtkastje of tafeltje	1				M	M	M
	100	Toegankelijk stopcontact in de kamer (26)	1		M	M	M	M	M
	101	Een extra toegankelijk stopcontact naast tafel/bureau of bureaublad (26)	3						
	102	Een extra toegankelijk stopcontact naast het bed (26)	3				M	M	M
	103	USB oplaadcontactdoos / usb stopcontact in de kamer (bijv. USB-A, -B, -C)	3						
Waardevolle eigendommen	104	Herkenbaar niet geschakeld stopcontact (permanent bruikbaar, ook zonder keycard of bij afwezigheid in de kamer)	3						
	105	Centrale lichtschakelaar voor de gehele kamerverlichting	3						
	106	Lichtschakelaar aan het bed voor de gehele kamerverlichting	3						
	107	Nachtlampje	1						
	108	Voldoende verlichting van de kamer	1		M	M	M	M	M
	109	Leeslampje naast het bed	3			M	M	M	M
	110	Kleedspiegel	1				M	M	M
	111	Voldoende plaats of rek om de bagage/koffer neer te zetten	5				M	M	M
	112	Prullenbak	1				M	M	M
	113	Mogelijkheden voor het veilig bewaren van waardevolle eigendommen (bijv. bij de receptie)	1		M	M			
	114	Centrale kluis (bijv. bij de receptie)	3				M (27)	M (27)	M
	Geluidsisolatie / airconditioning	115	Kluis in de kamer	7					
116		Voldoende geluidsisolatie (ramen)	7						
117		Geluidsabsorberende deuren of dubbele deuren	10						M
118		Kamers met centraal regelbare airconditioning	7						
119		Kamers met individueel regelbare airconditioning	10						
120		Airconditioning in de gemeenschappelijke gastenruimtes (restaurant, lobby, inkomhal, ontbijtzaal)	10						
Audio- of multimedia-entertainment	121	Audio- of multimedia-entertainment installatie (28)	5						
	122	Vaste media-apparatuur in de badkamer	3						
	123	Televisie met zenders in de kamer, in een formaat dat passend is voor de kamer, met een afstandsbediening	1		M	M	M	M	M
	124	Extra televisie met kanalen in de suite, in een formaat dat passend is voor de kamer, met een afstandsbediening	3						
	125	Internationale tv-kanalen beschikbaar	5					M	M
	126	Internationale reisstekker, laadstation (voor meerdere elektronische apparaten) en/of verschillende adapters op aanvraag.	1		M	M	M	M	M
Communicatie- en digitale voorzieningen	127	Apparaat voor interne en externe communicatie (bv een telefoon) op aanvraag met een handleiding (gedrukt of digitaal) (29)	5				M	M	
	128	Apparaat voor interne en externe communicatie (bv een telefoon) in de kamer met een tweetalige handleiding (gedrukt of digitaal)	10						M
	129	WiFi internettoegang in de openbare ruimtes en in de kamers	1		M	M	M	M	M
	130	Printmogelijkheid op verzoek	1					M	M
	131	Hotelinformatie (geprint of digitaal) (30)	1		M	M			

Diversen	132	Tweetalige hotelinformatie (geprint of digitaal) (30)	5		M	M	M		
	133	Regionaal informatiemateriaal beschikbaar (gedrukt of digitaal)	1						
	134	Schrijfgerei en notitieblok	3						
	135	Correspondentie map	3						
	136	Broekenpers	3						
	137	Strijkijzer of stoomstrijkijzer en strijklank op aanvraag of strijkrimte	1						M
	138	Strijkijzer en strijklank in de kamer	3						
	139	Schoenlepel in de kamer	1					M	M
	140	Deurspion	3						
141	Extra vergrendelingsmechanisme bij de deur van de kamer	5							
Badkamervoorzieningen	142	Badkamer/sanitaire voorzieningen ≥ 5m2 (31)	10						
	143	Badkamer/sanitaire voorzieningen ≥ 7,5m2 (31)	15						
	144	100% van de kamers zijn voorzien van douche/toilet of bad/toilet	1	M (32)	M (32)	M	M	M	M
	145	100% van de kamers zijn voorzien van douche/toilet of bad/toilet en daarvan tenminste 50% van de kamers met ligbad en aparte douchecabine	10						
	146	Tenminste 30% van de kamers heeft een separate toilet (gescheiden van badkamer)	5						
	147	Tenminste 30% van de kamers heeft een douche-toilet (Toilet met hygienische sproeifunctie)	5						
	148	Douche met gordijn of gelijkwaardige afscheiding	1	M	M	M	M	M	M
	149	Douche met scherm of gelijkwaardige afscheiding	5						
	150	Wastafel	1	M	M	M	M	M	M
	151	Dubbele wastafel in tweepersoonskamers en suites	5						
	152	Wasbare badmat	1			M	M	M	M
	153	Voldoende verlichting bij de wastafel	1	M	M	M	M	M	M
	154	Permanent of verwijderbaar antislip(mat) in douche en bad	1						
	155	Veiligheids wandbeugel/douchebeugel	3						
	156	Spiegel	1	M	M	M	M	M	M
	157	Toegankelijk stopcontact vlakbij de spiegel	1	M	M	M	M	M	M
	158	Make-up of scheerspiegel	1						
	159	Verstelbare make-up of scheerspiegel	3					M	M
	160	Verlichte make-upspiegel	1						
	161	Handdoekrails of handdoekhaken	1	M	M	M	M	M	M
	162	Verwarmingsmogelijkheid in de badkamer (bijv. verwarmd handdoekenrek)	5						M
	163	Planchet (of droge plaats bij wastafel voor kleine toiletten)	1	M	M	M			
	164	Groot planchet (of droge plaats bij wastafel voor twee ruime toiletten)	3					M	M
	165	Tandenborstelbeker of houder	1	M	M	M	M	M	M
	166	Bodywash, zeep of douchegel	1	M	M	M	M	M	M
	167	Shampoo (33)	1	M	M	M	M	M	M
	168	Aanvullende cosmetische en hygiëneproducten	1					M	M
	169	Gezichtsdoekjes	3			M	M	M	M
	170	Reserve toiletpapier	1	M	M	M	M	M	M
	171	Één handdoek per persoon	1			M	M	M	M
172	Één badhanddoek per persoon	1	M	M	M	M	M	M	
173	Badjas op verzoek	3					M		
174	Badjas op de kamer	5						M	
175	Slippers op verzoek	1					M		
176	Slippers op de kamer	3						M	
177	Haardroger op aanvraag	1							
178	Haardroger op de kamer	3			M	M	M	M	
179	Krukje in de badkamer op verzoek beschikbaar	3						M	
180	Prullenbakje	1	M	M	M	M	M	M	
IV. Gastronomie									
Warme en koude dranken	181	Warme en/of koude dranken te verkrijgen in het hotel	1	M	M	M	M	M	M
	182	Warme en/of koude dranken te verkrijgen op de kamer	3			M	M	M	M
	183	Koelkast in de kamer (34)	3						
	184	Minibar (met drankjes en snacks)	5					M (35)	M
	185	Maxibar of winkel met 24-uurs zelfbediening	3						
	186	Warme en/of koude dranken 12 uur per dag verkrijgbaar via roomservice (36)	10					M (37)	
	187	Warme en/of koude dranken 24 uur per dag verkrijgbaar via roomservice	15						M
	188	Waterkoker voor thee/koffie met accessoires in de kamer	3						
	189	Koffiezetapparaat met accessoires in de kamer	5						
Bar	190	Bar of lounge met bediening (38) (minstens 5 dagen per week geopend)	7					M	
	191	Bar of lounge met bediening (38) (minstens 7 dagen per week geopend)	10						M
Ontbijt	192	Ontbijtruimte	1	M	M	M	M	M	M
	193	Continentaal ontbijt (Ontbijt met keuze uit warme en koude dranken en brood en broodbeleg of alternatieven)	3	M	M				M
	194	Ontbijtbuffet of gelijkwaardige ontbijtmenukaart (39)	5			M			
	195	Bemand ontbijtbuffet of gelijkwaardige ontbijtmenu	10					M	
	196	Ontbijtbuffet met bediening of gelijkwaardige ontbijtmenu	15						M
	197	Ontbijtmenu via roomservice	5						M
198	Allergie vriendelijke producten (glutenvrij, lactosevrij, etc.)	1	M	M	M	M	M	M	
Maaltijden (40)	199	Streekproducten (41)	5						
	200	Maaltijden verkrijgbaar via roomservice gedurende 12 uur per dag	10					M	
	201	Maaltijden verkrijgbaar via roomservice gedurende 24 uur per dag	15						M
	202	Restaurant (42,43)	5 punten per restaurant, max. 10 punten	M	M	M	M		
203	Restaurant, 7 dagen per week geopend (42)	10 punten per restaurant, max. 20 punten						M	
V. Evenementen en voorzieningen (MICE)									
Banket mogelijkheden	204	Banketmogelijkheden vanaf 50 personen (44)	1						
	205	Banketmogelijkheden vanaf 100 personen (44)	3						
	206	Banketmogelijkheden vanaf 250 personen (44)	5						
Conferentiezalen	207	Specifiek aangewezen werkplekken / ruimtes voor groepen (45)	10						
	208	Vergaderruimte(s) van minimaal 100 m2, plafondhoogte van minimaal 2,75m (46)	10						
	209	Conferentiezalen van minstens 100 m2, plafondhoogte minstens 2,75 m (47)	5						
	210	Daglicht in de conferentiezaal en mogelijkheid tot het verduisteren van de zaal (47, 48)	1						
	211	Apart regelbaar airconditioning voor de conferentiezalen (47)	3						
VI. Ontspanning									
Sport/Recreatie (49)	212	Voldoende recreatieve en/of vrijetijdsvoorzieningen ter plaatse (binnen of buiten) bijvoorbeeld; privétuin, tennisbaan, strand of toegang tot meer, golfbaan, skiruimte (50)	3 punten per voorziening, max. 9 punten						
	213	Verhuur van sportuitrusting bijvoorbeeld; ski's, boten, fietsen	3						

	214	Gym met minimaal 4 verschillende fitnessapparaten <i>bijvoorbeeld; ergometer, halter, apparaat voor krachtraining, loopband, roeitrainer, Stairmaster</i> (51)	5					
Spa/Wellness (49, 52)	215	Massagebehandelingsruimte (53) <i>Bijvoorbeeld; volledige lichaamsmassage, lymfedrainage, Shiatsu, voetreflexologie</i>	3 punten per voorziening, max. 9 punten					
	216	Aparte ontspanningsruimte (54)	3					
	217	Bubbelbad of gelijkwaardig	3					
	218	Sauna (55)	3 punten per sauna type (55), max. 9 punten					
	219	Schoonheidscentrum met minimaal 4 verschillende soorten behandelingen <i>bijvoorbeeld gezichts-, manicure-, pedicure-, peeling- en stress-ontspanningsmassages</i> (53)	5					
	220	Spa met minstens 4 verschillende soorten behandelingen <i>Bijvoorbeeld; bad, Kneipp, hydrotherapie, heide, hamam, stoombad</i> (53)	10					
	221	Privé spa-ruimte	5					
	222	Zwembad (buiten) (56) of zwembad (57)	10					
	223	Zwembad (binnen) (58)	10					
Kinderen	224	Eigen kinderopvang (voor kinderen jonger dan 3 jaar) gedurende minimaal 3 uur op weekdagen door vakkundig personeel	10					
	225	Eigen kinderopvang (voor kinderen vanaf 3 jaar) gedurende minimaal 3 uur op weekdagen door vakkundig personeel	10					
	226	Kindergedeelte (speelkamer/speeltuin)	3					
	227	Babypullen op aanvraag (bijv. kinderstoel, flessenwarmer, aankleedkussen, babyfoon)	3					
Diversen	228	Algemene toiletten voor de hotelgasten	3					
	229	Animatieprogramma of georganiseerde vrijetijds- en sportactiviteiten	5					

VII. Kwaliteitsbeheer en online activiteiten

Kwaliteitsbeheer	230	Systematisch klachtenbeheersysteem (59)	1		M	M	M
	231	Systematische analyse van gastbeoordelingen (60)	3			M	M
	232	Kwaliteitscontroles door mystery guesting (61)	5				
	233	Kwaliteitsmanagementsysteem volgens ISO 9001:2015 of gelijkwaardig	15				
Online activiteiten	234	Tweetalige (62) hoteleigen website met actuele informatie, waaronder de bedmaten en realistische foto's (63), locatie van het hotel en informatie over openbaarvervoerverbindingen	1	M	M	M	M
	235	Website bruikbaar (responsive) op mobiele telefoon of mobiele applicatie, met directe boekingsoptie	5				
	236	Website met beoordelingen van gasten	3				
	237	Actieve uitnodiging van vertrekkende/uitgecheckte gasten om een recensie te schrijven op een portal of op de website	5				
Duurzaamheid	238	Duurzaamheidslabel / certificaat binnen de komende EU Green Claims-richtlijn (COM(2023) 166 final) (64)	20				
	239	Indicatie van de CO2-voetafdruk van het hotel volgens het Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMi) (65)	10				

VIII. Minimum Punten (66)

Hotels	95	180	270	410	610
Toevoeging "Superior" (67)	180	270	410	610	710

#	Voetnoten 2025
1	De algemene indruk van het hotel qua materialen voldoet aan de basiseisen. Inrichting en uitrusting zijn adequaat, verzorgd en functioneel. (1 ster)
2	De totaalindruk van het hotel qua materialen voldoet aan gemiddelde eisen. Inrichting en uitrusting zijn verzorgd, op elkaar afgestemd en functioneel. (2 sterren)
3	De totaalindruk van het hotel voldoet qua materialen aan geavanceerde eisen. Inrichting en uitrusting zijn consistent in vorm en kleur en zorgen voor een goed comfort. (3 sterren)
4	De totaalindruk van het hotel qua materialen voldoet aan hoge eisen. Inrichting en uitrusting zijn consistent in vorm en kleur, van hoge kwaliteit en zorgen voor een hoog comfortniveau. (4 sterren)
5	De totaalindruk van het hotel voldoet qua materialen aan de hoogste eisen. Inrichting en uitrusting zijn consistent in vorm en kleur, luxueus en garanderen het hoogste comfortniveau. (5 sterren).
6	Voor hotels met meer dan drie verdiepingen (incl. begane grond).
7	Volgens nationale regelgeving.
8	Criteria 22 tot en met 24 verschillen in grootte en belevingsinterpretatie (van klein tot groot, van alleen een zithoek tot een representatieve hal).
9	Kernopeningstijden moeten worden vermeld en aangegeven op de website/boekingsbevestiging.
10	De verantwoordelijke persoon is ter plaatse en in de directe nabijheid.
11	Er is een verantwoordelijke persoon aanwezig in de ontvangstruimte.
12	Met de mogelijkheid tot opt-out.
13	Kranten, smart-tv, tablets etc
14	Ook wel "Tweede dienst" genoemd. Wisselen van handdoeken, verwijderen van spreij, legen van prullenbak, etc.
15	Als het hotel een beperkt aantal kamers (max. 15%) heeft die kleiner zijn dan deze grootte, moet de gast hierover worden geïnformeerd voordat de overnachting wordt geboekt.
16	Geen "Junior suites". Suites bestaan uit minimaal twee aparte kamers, waarvan één is ingericht als slaapkamer en één als woonkamer. De kamers hoeven niet met elkaar verbonden te zijn door een deur; een opening is voldoende. Een vakantieappartement in een dépendance, appartementen of studio's in onafhankelijke gebouwen kunnen niet als een suite worden beschouwd. Suites moeten zich in het hotelgebouw bevinden om ervoor te zorgen dat gasten volledig gebruik kunnen maken van de hoteldiensten.
17	Als een hotel alleen eenpersoonskamers of alleen tweepersoonskamers heeft, wordt het aantal punten voor de bedbreedte verdubbeld.
18	Op het moment van reserveren moet de gast worden geïnformeerd of er twee eenpersoonsbedden in de kamer zijn in plaats van een tweepersoonsbed of dat een eenpersoonsbed als tweepersoonsbed wordt geboekt. Als het hotel een beperkt aantal bedden (max. 15%) heeft die onder deze breedte liggen, moet de gast hiervan op de hoogte worden gesteld voordat de accommodatie wordt geboekt en bevestigd.
19	Een "Molleton"- of soortgelijke stof (met elastische hoeken) die één keer per maand op hoge temperatuur wordt gewassen in combinatie met een afneembare matrashoes die één keer per jaar wordt gewassen (indien haalbaar) OF omhulsels die één keer per maand worden gewassen. Een omhulsel is een katoenen of synthetische spreij die (chemo-thermisch) wasbaar, ademend, vrij van mijten en mijtnuitwerpselen is en aan de onderkant open is.
20	Aan dit criterium wordt voldaan: als er geen restvocht aanwezig is, als de mijten worden uitgeroeid en is er geen risico op herhaling. Het wassen van de matrashoes, die meestal afneembaar is met een ritssluiting, verdient de voorkeur boven elke vorm van stofzuigen of stomen. De matraskern moet elke vijf jaar professioneel worden gewassen.

- 21 Allergievriendelijk moet niet worden verward met allergievrij. Allergische kussens, dekens en beddengoed moeten worden ondersteund door een certificaat. Ook de inleggers en hoezen van het beddengoed dienen vrij te zijn van veren en/of dons.
- 22 Als er omhulsels worden gebruikt, moeten deze ademend zijn en één keer per maand worden gewassen.
- 23 Ook het jaarlijks vervangen van kussens wordt geaccepteerd, mits dit passend is.
- 24 Eenvoudige draadhangers voldoen niet aan dit criterium.
- 25 1 comfortabele zitgelegenheid vervangt de zitgelegenheid voor één persoon (nr. 93).
- 26 Stopcontacten moeten beschikbaar zijn en mogen niet door andere elektrische apparaten worden gebruikt.
- 27 Of een kluis in de kamer (zie nr. 114).
- 28 Entertainmentopties kunnen bestaan uit radio-ontvangst, afzonderlijke spelers of streamingdiensten
- 29 De gast moet tijdens het inchecken op de hoogte worden gesteld van deze aanbieding; een display enz. wordt geaccepteerd.
- 30 In het gastenboek staan in ieder geval de ontbijttijd, de uitchecktijd en de openingstijden van de hotelfaciliteiten.
- 31 Als het hotel een beperkt aantal badkamers (max. 15%) heeft die kleiner zijn dan deze grootte, moet de gast hierover worden geïnformeerd voordat de overnachting wordt geboekt.
- 32 Als tot 15% van de hotelkamers niet zijn uitgerust met een eigen douche/toilet, maar in plaats daarvan een gedeelde douche/toilet bieden, moet de gast vóór het de hotelovernachting wordt geboekt op de hoogte worden gesteld van het feit dat de kamer niet aan de gebruikelijke standaard voldoet. Deze uitzondering van een afwijking van 15% is niet van toepassing op nieuwbouw gepland na 1 januari 2020.
- 33 Aan dit criterium wordt geacht te zijn voldaan als de bad- of douchegel tevens geschikt is als shampoo en dit wordt aangegeven (op fles of dispenser).
- 34 Of Minibar (zie nr. 184)
- 35 Of Maxibar (zie nr. 185) of 12 uur drankjes via roomservice (zie nr. 186).
- 36 Uren kunnen worden opgesplitst volgens kernuren
- 37 Of Minibar (zie nr. 184) of Maxibar (zie nr. 185).
- 38 Er dient een drankenmenukaart aanwezig te zijn (gedrukt of digitaal).
- 39 Zelfbedieningbuffet met minimaal dezelfde selectie producten als het continentale ontbijt, plus een ei of een eiergerecht en ontbijtgranen.
- 40 Voor een hotel dat alleen ontbijt serveert (ook wel "hotel garni" genoemd) zijn de criteria nr. 200 en 202 niet van toepassing, daarom wordt de te behalen score per categorie met 20 punten verlaagd. Een "hotel garni" kan geen 5 sterren verkrijgen.
- 41 Een aanzienlijk aandeel regionale producten.
- 42 Ieder met een ander concept, keuze aan eten en locatie
- 43 Openingsdagen moeten op de website worden aangegeven
- 44 Het restaurantgedeelte is niet inbegrepen.
- 45 Beschikbare werkplekken / ruimtes moeten beschikken over passende verlichting (met kunstlicht 200lux), passende tafels en stoelen, WIFI en voldoende stopcontacten.
- 46 Een vergaderruimte moet beschikken over passende verlichting (met kunstlicht 200lux), WIFI, een projector, een projectiescherm (passend bij plafondhoogte en kamergrootte), een kapstok of kluisje en voldoende stopcontacten.
- 47 Aanvaarding alleen als criterium nr. 208 is vervuld.
- 48 Minimumcriterium voor elke vergaderruimte.
- 49 Openingsperiodes moeten op de website worden aangegeven.
- 50 De faciliteiten maken deel uit van het hotelterrein en eventuele kosten voor het gebruik ervan kunnen op de kamer in rekening worden gebracht.
- 51 De sportruimte heeft een minimale oppervlakte van 20m²

- 52 De sparuimte moet rechtstreeks toegankelijk zijn, zonder dat u de conferentieruimte of het restaurantgedeelte hoeft te passeren.
- 53 De ruimtes hebben een minimale grootte van 10m².
- 54 De ontspanningsruimte heeft een minimale grootte van 20m².
- 55 Saunatypes: "warm/droog" (bijv. Finse sauna), "warm/licht vochtig" (bijv. Tepidarium) of "warm/zwaar vochtig" (bijv. stoombad).
- 56 Het buitenzwembad is verwarmd en heeft een minimale grootte van 60m².
- 57 Een zwembad is een door de mens gemaakt, stilstaand waterlichaam waarin kan worden gezwommen of gezwommen, zonder chemische waterbehandeling.
- 58 Het binnenzwembad is verwarmd en heeft een minimale grootte van 40m².
- 59 Een systematisch klachtenbeheersysteem omvat een gestructureerd klachtenproces, evaluatie en reactie.
- 60 Actief en systematisch verzamelen en evalueren van de meningen van gasten over de kwaliteit van de hoteldiensten, analyse van zwakke punten en identificatie van gebieden die verbetering behoeven.
- 61 Om de Mystery gasting te kunnen accepteren, moet tijdens een classificatieperiode minimaal één keer aan de volgende aspecten worden voldaan: door professionele externen op initiatief en voor rekening van het hotel, geanalyseerd en gedocumenteerd. Verborgen (interne) controles b.v. van de hotelketen of samenwerking als gelijkwaardig worden aanvaard.
- 62 Automatische vertaling kan worden geaccepteerd
- 63 Foto's moeten minimaal een buitenaanzicht, de openbare ruimte en een kamer van elke categorie tonen.
- 64 Nationaal besluit over erkende labels en certificaten.
- 65 <https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/>
- 66 Voor een hotel dat alleen ontbijt serveert (ook wel "hotel garni" genoemd) wordt het aantal te behalen punten per categorie met 20 punten verlaagd. Een "hotel garni" kan geen 5 sterren behalen.
- 67 De accreditatie "Superior" geeft uitstekende hotels aan die aanzienlijke punten hebben behaald boven de drempelpunten van hun categorie, maar die niet voldoen aan de minimumcriteria van de eerstvolgende hogere categorie. Dergelijke hotels bieden doorgaans een hogere mate van service. "Superior" is toegankelijk voor alle hotels, inclusief "hotel garni".
-