

Bijlage 1. Comfortclassificatienormen voor erkende hotels als vermeld in artikel 2

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
<i>1. Algemene hotelinformatie</i>								
Netheid/hygiëne	1	De hotelkamers en de inrichting ervan, de ruimtes van het hotel die voor toeristen toegankelijk zijn en de gemeenschappelijke voorzieningen bevinden zich in voldoende staat van properheid	-	X	X	X	X	X
Goed onderhoud	2	De hotelkamers en de inrichting ervan, de ruimtes van het hotel die voor toeristen toegankelijk zijn en de gemeenschappelijke voorzieningen zijn volledig functioneel en worden onderhouden	-	X	X	X	X	X
Algemene indruk	3	De algemene indruk van het hotel voldoet aan .....	-	basis eisen <sup>1</sup>	standaard eisen <sup>2</sup>	middenklasse eisen <sup>3</sup>	hoge eisen <sup>4</sup>	de hoogste eisen <sup>5</sup>
	4	Harmonieuze/aangename sfeer in de gemeenschappelijke ruimtes (licht, geur, muziek, kleur enz.)	3					

1 De algemene indruk van het hotel in termen van materialen voldoet aan basiseisen. Inrichting en uitrusting zijn geschikt, goed onderhouden en functioneel.

2 De algemene indruk van het hotel in termen van materialen voldoet aan standardeisen. Inrichting en uitrusting zijn goed onderhouden, op elkaar afgestemd en functioneel.

3 De algemene indruk van het hotel in termen van materialen voldoet aan middenklasse-eisen. Inrichting en uitrusting zijn consistent qua vorm en kleur en bieden een goed comfort.

4 De algemene indruk van het hotel in termen van materialen voldoet aan hoge eisen. Inrichting en uitrusting zijn consistent qua vorm en kleur, zijn van hoge kwaliteit en bieden een hoog comfort.

5 De algemene indruk van het hotel in termen van materialen voldoet aan de hoogste eisen. Inrichting en uitrusting zijn consistent qua vorm en kleur, luxueus en bieden het hoogste comfort.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
Personeel	5	De diensten worden verzorgd door daarvoor aangesteld en herkenbaar personeel	-	X	X	X	X	X
	6	Tweetalig personeel (frontlijnmedewerkers)	3			X	X	X
	7	Snelle identificatie van de talen die worden gesproken door het hotelpersoneel (via bv. indicatoren zoals vlaggenspelden)	3					
Parking	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	Specifiek laadstation voor elektrische fietsen of andere types elektrische vervoermiddelen	3					
	13	Beveiligde fietsenstalling	3					
Varia	14	Minstens 50% van de kamers heeft een balkon of terras	5					
	15	Lift <sup>6</sup>	10				X	X

<sup>6</sup> Voor hotels met meer dan 3 verdiepingen (inclusief benedenverdieping).

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
Faciliteiten voor mensen met een handicap <sup>7</sup>	16	Ofwel is het hotel toegankelijk voor logerende toeristen in een rolstoel (al dan niet met assistentie)	5					
	17	Ofwel is het hotel toegankelijk voor logerende toeristen in een elektrische rolstoel	10					
	18	Het hotel is toegankelijk voor logerende toeristen met visuele beperkingen	5					
	19	Het hotel is toegankelijk voor logerende toeristen met auditieve beperkingen	5					
<i>2. Receptie en diensten</i>								
Receptieruimte	20	Ofwel een aangeduide ruimte, bureau of balie met voldoende privacy die bestemd is en dienst doet als receptie	1	X	X	X	X	X
	21	Ofwel een afgescheiden en aangeduide receptieruimte of balie met voldoende privacy	3					
	22	Ofwel een loungehoek <sup>8</sup> in de receptieruimte	5			X		
	23	Ofwel een lobby <sup>9</sup> met zitplaatsen en drankenservice	7				X	X
	24	Ofwel een receptiehal <sup>9</sup> met meerdere zitplaatsen en drankenservice	10					

<sup>7</sup> Het hotel voldoet aan de overeenkomstige normen die door Toerisme Vlaanderen zijn vastgelegd.

<sup>8</sup> Classificatienorm 22 tot 24 verschillen qua grootte en beleving (van klein tot groot, van alleen een zithoek tot een echte hal).

<sup>9</sup> Classificatienormen 22 tot 24 verschillen qua grootte en beleving (van klein tot groot, van alleen een zithoek tot een echte hal).

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	25	Hotel is 24 uur per dag telefonisch of digitaal bereikbaar voor vragen van toeristen	1	X	X	X	X	X
	26	Ofwel minstens 8 uur <sup>10</sup> per dag fysieke beschikbaarheid <sup>11</sup> in het hotel OF 24 uur per dag de mogelijkheid om zelf in en uit te checken	5	X	X			
	27	Ofwel minstens 10 uur <sup>10</sup> per dag fysieke beschikbaarheid <sup>11</sup> in het hotel OF minstens 8 uur <sup>10</sup> per dag fysieke beschikbaarheid <sup>11</sup> in het hotel EN daarnaast 24 uur per dag de mogelijkheid om zelf in en uit te checken	10			X		
	28	Ofwel een receptie die minstens 14 uur per dag bemand is <sup>12</sup> en 24 uur per dag fysiek beschikbaar is op verzoek	15				X	
	29	Ofwel een receptie die 24 uur <sup>12</sup> per dag bemand is	20					X
	30	Mogelijkheid om zelf in te checken	1					
	31	Mogelijkheid om zelf uit te checken	1					
	32	Valetparkeerservice	10					X

10 Minstens tijdens de belangrijkste openingsuren. Deze uren moeten worden vermeld op de website van het hotel of in de boekingsbevestiging.

11 De daarvoor verantwoordelijke persoon is ter plaatse aanwezig en op directe wandelafstand.

12 De daarvoor verantwoordelijke persoon is aanwezig in de receptieruimte.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	33	Portier (speciaal daarvoor aangesteld personeel)	15					
	34	Conciërge / guest relation manager (speciaal daarvoor aangesteld personeel)	15					X
	35	Loopjongen / hotelbediende die logerende toeristen praktisch ondersteunt (speciaal daarvoor aangesteld personeel)	15					
	36	Ofwel bagageservice beschikbaar op verzoek	5			X	X	
	37	Ofwel bagageservice	10					X
	38	Beveiligde bagageruimte voor de logerende toeristen	5			X	X	X
	39	Businesscentrum (tijdelijk kantoor inclusief computer, printer en kopieerapparaat en beschikbaar personeel)	5					
Schoonmaak van de kamers/ vervanging van het wasgoed	40	Dagelijkse schoonmaak van de kamers <sup>13</sup>	1	X	X	X	X	X
	41	Vervanging van de handdoeken op verzoek	1	X	X	X	X	X
	42	Verschoning van het beddengoed minstens 1 keer per week <sup>13</sup>	1	X	X	X	X	X

<sup>13</sup> Met de mogelijkheid om daarvan af te zien.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	43	Extra vervanging van het beddengoed op verzoek	3				X	X
Wasserij- en strijkservice	44	Strijkservice (teruggebracht binnen 1 uur)	3					X
	45	Was- en strijkservice (teruggebracht zoals afgesproken; waszak voorzien)	1			X	X	X
	46	Chemische reiniging/droogkuis (levering vóór 9 uur, teruggebracht zoals afgesproken – exclusief weekend, waszak voorzien)	5					
	47	Wasmachine	3					
Betaling	48	Mogelijkheid om voor het verblijf en de eventuele hoteldiensten te betalen zonder contant geld	1	X	X	X	X	X
Varia	49	Paraplu bij de receptie of in de kamer	3			X	X	X
	50	Actuele media in de kamer (gedrukt of digitaal) <sup>14</sup>	3					X
	51	Naaiset beschikbaar op verzoek	1		X	X	X	X
	52	Naaiservice	3					X
	53	Schoenpoetsmachine in het hotel of schoenpoetsset beschikbaar op verzoek	3				X	X

<sup>14</sup> Kranten, tijdschrift, smart-tv, tablets enz.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	54	Schoenpoetservice	5					X
	55	Shuttle- of limousineservice	5					X
	56	Aanbod van sanitaire verzorgingsproducten beschikbaar op verzoek (minstens tandenborstel, tandpasta, scheerset en bad- en douchezeep)	1	X	X	X	X	X
	57	Persoonlijk welkomstgeschenk bij aankomst voor elke logerende toerist, bv. bloemen of een tegoedbon in de kamer	5					X
	58	Begeleiding van de logerende toeristen naar de kamer bij aankomst	5					
	59	Turndownservice <sup>15</sup> 's avonds als een extra kamercontrole	7					X
<b>3. Kamers</b>								
Algemene kamerinformatie	60	Ofwel is de grootte van alle kamers (inclusief badkamer) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	10					
	61	Ofwel is de grootte van alle kamers (inclusief badkamer) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	15					
	62	Ofwel is de grootte van alle kamers (inclusief badkamer) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	25					

<sup>15</sup> Ook 'second service' genoemd. Handdoeken worden vervangen, spreij verwijderd, prullenmand leeggemaakt enz.

<sup>16</sup> Maximum 15% van het aantal kamers in het hotel mag kleiner zijn dan deze grootte. In voorkomend geval moet de logerende toerist daarover worden geïnformeerd voordat de verblijfsvereenkomst wordt afgesloten.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	63	Ofwel is de grootte van alle kamers (inclusief badkamer) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	30					
	64	Aantal suites <sup>17</sup>	3 per suite, max. 9					X
Slaapcomfort	65	Ofwel hebben alle bedden een goed onderhouden matras met een totale hoogte van minstens 13 cm	1	X	X			
	66	Ofwel hebben alle bedden een goed onderhouden matras met een totale hoogte van minstens 18 cm	5			X	X	X
	67	Ofwel hebben alle bedden een goed onderhouden matras met een totale hoogte van minstens 22 cm	7					
	68	Ofwel hebben alle bedden een goed onderhouden matras met een totale hoogte van minstens 25 cm	10					
Matrasbreedte <sup>18</sup>	69.1	Ofwel hebben alle eenpersoonsbedden een matras met een minimale breedte van 0,80 m <sup>19</sup>	1					

17 Geen 'junior suites'. Suites bestaan uit minstens twee aparte kamers, waarvan er één is ingericht als slaapkamer en één als woonkamer. De kamers hoeven niet verbonden te zijn door een deur; een opening is voldoende.

Een vakantieappartement in een bijgebouw, appartementen of studio's in zelfstandige gebouwen kunnen niet worden beschouwd als een suite. Suites moeten zich in het hotelgebouw bevinden zodat logerende toeristen volledig gebruik kunnen maken van de hoteldiensten.

18 Als het hotel alleen eenpersoonskamers of alleen tweepersoonskamers heeft, wordt het aantal punten voor de bedbreedte verdubbeld.

19 Bij het boeken moet de logerende toerist worden geïnformeerd als er twee eenpersoonsbedden in de kamer zijn in plaats van een tweepersoonsbed of als een eenpersoonsbed als een tweepersoonsbed wordt geboekt.

Maximum 15% van het aantal bedden in het hotel mag kleiner zijn dan deze breedte. In voorkomend geval moet de logerende toerist daarover worden geïnformeerd voordat de verblijfsovereenkomst wordt afgesloten.



	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	69.2	Ofwel hebben alle eenpersoonsbedden een matras met een minimale breedte van 0,90 m <sup>19</sup>	5					X
	69.3	Ofwel hebben alle eenpersoonsbedden een matras met een minimale breedte van 1,00 m <sup>19</sup>	10					
	69.4	Ofwel hebben alle eenpersoonsbedden een matras met een minimale breedte van 1,20 m <sup>19</sup>	15					
	70.1	Ofwel hebben alle tweepersoonsbedden een matras met een minimale breedte van 1,40 m <sup>19</sup>	1					
	70.2	Ofwel hebben alle tweepersoonsbedden een matras met een minimale breedte van 1,60 m <sup>19</sup>	5					
	70.3	Ofwel hebben alle tweepersoonsbedden een matras met een minimale breedte van 1,80 m <sup>19</sup>	10					X
	70.4	Ofwel hebben alle tweepersoonsbedden een matras met een minimale breedte van 2,00 m <sup>19</sup>	15					
Matraslengte	71.1	Ofwel hebben alle bedden een matras met een minimale lengte van 1,90 m	1					
	71.2	Ofwel hebben alle bedden een matras met een minimale lengte van 2,00 m	5					X
	71.3	Ofwel hebben alle bedden een matras met een minimale lengte van 2,10 m	10					

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	71.4	Ofwel hebben alle bedden een matras met een minimale lengte van 2,20 m	15					
Varia	72	Babybedje beschikbaar op verzoek	1	X	X	X	X	X
	73	Hygiënische hoezen voor matrassen <sup>20</sup>	10					
	74	Jaarlijkse wasbeurt van matrashoezen en grondige reiniging van matrassen <sup>21</sup>	15					
	75	Allergievriendelijk beddengoed en bedlinnen beschikbaar op verzoek <sup>22</sup>	3					
	76	Net en schoon dekbed of deken	1	X	X	X	X	X
	77	Extra deken beschikbaar op verzoek	1			X	X	X
	78	Net en schoon kussen	1	X	X	X	X	X
	79	Hygiënische slopen voor kussens <sup>23</sup>	7					
	80	Jaarlijkse kussenreiniging <sup>24</sup>	1	X	X	X	X	X

20 Molton of een vergelijkbare stof (met elastische hoeken) die één keer per maand op hoge temperatuur wordt gewassen in combinatie met een verwijderbare matrashoes die één keer per jaar wordt gewassen (indien mogelijk) OF matrasbeschermers die één keer per maand worden gewassen, worden aanvaard. Een matrasbeschermer is een katoenen of synthetisch hoeshakken dat (thermochemisch) kan worden gewassen, ademend is, vrij is van mijten en mijtuitwerpselen en open is aan de onderkant.

21 Aan dit criterium is voldaan als er geen restvocht is, de mijten zijn uitgerooid en er geen risico is op herhaling. Het wassen van de matrashoes, die meestal kan worden verwijderd met een rits, is te verkiezen boven stofzuigen of stomen. De matraskern moet elke vijf jaar professioneel worden gewassen.

22 Allergievriendelijk mag niet worden verward met allergievrij. Antiallergische kussens, dekens en beddengoed moeten worden ondersteund door een certificaat. De vullingen van het beddengoed moeten ook vrij zijn van veren en/of dons.

23 Als er kussenbeschermers worden gebruikt, moeten ze ademend zijn en één keer per maand worden gewassen.

24 Jaarlijkse vernieuwing van de kussens wordt eveneens aanvaard.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	81	Extra niet-decoratief kussen beschikbaar op verzoek	1			X	X	X
	82	2 niet-decoratieve kussens per logerende toerist	5					X
	83	Kussenmenu met keuze uit verschillende types	5				X	X
	84	Ofwel een mogelijkheid om de kamer donker te maken (bv. een overgordijn)	1	X	X	X	X	
	85	Ofwel de mogelijkheid om de kamer volledig te verduisteren (bv. rolluik of verduisteringsgordijn)	5					X
	86	Glasgordijn/jaloezieën/zonnescherm/zonneblind of een vergelijkbare voorziening (die de privacy in de kamer verhoogt)	3					
	87	Wekservice	1			X	X	X
Kameruitrusting	88	Voldoende kledingopbergruimte (open of met deuren) met voldoende klerhangers <sup>25</sup>	1	X	X	X	X	X
	89	Linnenplanken of lades	1			X	X	X
	90	Voldoende klerhangers van verschillende types	3				X	X
	91	Apart kledinghaakje om jas op te hangen	1	X	X	X	X	X
	92	Ofwel 1 zitplaats	3	X	X			

<sup>25</sup> Eenvoudige draadhangers voldoen niet.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	93	Ofwel 1 zitplaats per persoon	5			X	X	X
	94	1 comfortabele zitplaats (gestoffeerde stoel/armstoel/sofa) met bijzettafel/blad <sup>26</sup>	10				X	X
	95	1 extra comfortabele gestoffeerde stoel of tweepersoonsbank in tweepersoonskamers of suites	10					X
	96	Ofwel een tafel, bureau of vergelijkbare werkplek	1	X	X			
	97	Ofwel een tafel, bureau of vergelijkbare werkplek met een vrije werkruimte, toegang tot een vrij en beschikbaar stopcontact en voldoende verlichting <sup>27</sup>	5			X	X	
	98	Ofwel een tafel, bureau of vergelijkbare werkplek met een vrije werkruimte van minimaal 0,6 m <sup>2</sup> , toegang tot een vrij en beschikbaar stopcontact en voldoende verlichting <sup>27</sup>	10					X
	99	Nachtkastje/-tafeltje	1			X	X	X
	100	Vrij en beschikbaar stopcontact in de kamer <sup>27</sup>	1	X	X	X	X	X
	101	Extra vrij en beschikbaar stopcontact naast de tafel of het bureau <sup>27</sup>	3					
	102	Extra vrij en beschikbaar stopcontact naast het bed <sup>27</sup>	3			X	X	X

26 Deze comfortabele zitplaats vervangt dan de zitplaats voor 1 persoon (classificatienorm 93).

27 Stopcontacten moeten beschikbaar zijn en mogen niet worden gebruikt door andere elektrische apparaten.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	103	Vrije en beschikbare USB-oplaadcontactdoos / USB-stopcontact in de kamer (bv. USB-A, USB-B of USB-C)	3					
	104	Aangeduid permanent bruikbaar stopcontact, ook zonder keycard of bij afwezigheid in de kamer (live socket)	3					
	105	Centrale lichtschakelaar voor de gehele kamerverlichting	3					
	106	Lichtschakelaar naast het bed voor de gehele kamerverlichting	3					
	107	Nachtlampje	1					
	108	Voldoende kamerverlichting	1	X	X	X	X	X
	109	Leeslampje naast het bed	3		X	X	X	X
	110	Passpiegel	1			X	X	X
	111	Voldoende plaats of rek om bagage/koffers te zetten	5			X	X	X
	112	Prullenmand	1			X	X	X
Bewaring	113	Ofwel de mogelijkheid om eigendommen veilig te bewaren door ze af te geven (bv. aan de receptie)	1	X	X			

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	114	Ofwel de mogelijkheid om eigendommen veilig te bewaren in een centrale kluis (bv. aan de receptie)	3			X <sup>28</sup>	X <sup>28</sup>	X
	115	Kluis in de kamer	7					X
Geluidsbeheersing/ airconditioning	116	Geluidswerende ramen	7					
	117	Geluidsabsorberende deuren of dubbele deuren	10					X
	118	Ofwel hebben alle kamers centraal regelbare airconditioning	7					
	119	Ofwel hebben alle kamers individueel regelbare airconditioning	10					
	120	Airconditioning in alle gemeenschappelijke ruimtes (restaurant, lobby, inkomhal, ontbijtzaal)	10					
Entertainmentelektronica	121	Audio- of multimedia-entertainment-installatie <sup>29</sup>	5					
	122	Vaste media-apparatuur in de badkamer	3					
	123	Televisie met zenders in een formaat in functie van de grootte van de kamer, met een afstandsbediening	1	X	X	X	X	X

<sup>28</sup> Of een kluis in de kamer (classificatienorm 115).

<sup>29</sup> Dit kan zowel radio-ontvangst, aparte spelers of streamingdiensten zijn.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	124	Extra televisie met zenders in de suites in een formaat afhankelijk van de grootte van de kamer, met een afstandsbediening	3					
	125	Internationale tv-zenders beschikbaar	5				X	X
	126	Internationale reisstekker, laadstation (voor meerdere elektronische apparaten) of verschillende stekkeradapters beschikbaar op verzoek	1	X	X	X	X	X
Telecommunicatie	127	Ofwel een apparaat voor interne en externe communicatie beschikbaar op verzoek (bv. een telefoon), met een handleiding (gedrukt of digitaal) <sup>30</sup>	5			X	X	
	128	Ofwel een apparaat voor interne en externe communicatie in de kamer (bv. een telefoon), met een tweetalige handleiding (gedrukt of digitaal)	10					X
	129	Draadloos internet beschikbaar in alle gemeenschappelijke ruimtes en hotelkamers	1	X	X	X	X	X
	130	Mogelijkheid om te printen beschikbaar op verzoek	1				X	X
Varia	131	Ofwel een informatiemap / hotelinformatie (gedrukt of digitaal) <sup>31</sup>	1	X	X			

<sup>30</sup> De logerende toerist moet tijdens het inchecken worden geïnformeerd over dit aanbod; een display wordt aanvaard.

<sup>31</sup> De informatiemap bevat minstens de ontbijttijden, de vertrektijden, de hotelvoorzieningen en -services die worden aangeboden (inclusief deze op verzoek) en, in voorkomend geval, de openingstijden van die voorzieningen.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	132	Ofwel een tweetalige informatiemap / tweetalige hotelinformatie (gedrukt of digitaal)	5			X	X	X
	133	Regionaal informatiemateriaal beschikbaar (gedrukt of digitaal)	1					
	134	Schrijfgerei en notitieblok	3					
	135	Correspondentiemap	3					
	136	Broekpers	3					
	137	Ofwel een strijkijzer en -plank beschikbaar op verzoek of in het hotel een strijkruimte	1					X
	138	Ofwel een strijkijzer en strijkplank in de kamer	3					
	139	Schoenlepel in de kamer	1				X	X
	140	Kijkgaatje / deurspion	3					
	141	Extra vergrendelingsmechanisme op de deur van de kamer	5					
Algemene badkamerinformatie	142	Ofwel is de oppervlakte van de badkamer $\geq 5$ m <sup>2</sup> <sup>32</sup>	10					
	143	Ofwel is de oppervlakte van de badkamer $\geq 7,5$ m <sup>2</sup> <sup>32</sup>	15					

<sup>32</sup> Maximum 15% van het aantal badkamers in het hotel mag kleiner zijn dan deze grootte. In voorkomend geval moet de logerende toerist hierover worden geïnformeerd voordat de verblijfsovereenkomst wordt afgesloten.



	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	144	100% van de hotelkamers beschikt over een individuele bad- en toiletgelegenheid in rechtstreekse verbinding met het slaapgedeelte van de hotelkamer	1	X <sup>33</sup>	X <sup>33</sup>	X	X	X
	145	100% van de hotelkamers beschikt over een individuele bad- en toiletgelegenheid in rechtstreekse verbinding met het slaapgedeelte van de hotelkamer EN minstens 50% van deze hotelkamers beschikt over een bad en een aparte douchecabine	10					
	146	Minstens 30% van de hotelkamers beschikt over een toiletgelegenheid in een andere ruimte dan de badgelegenheid	5					
	147	Minstens 30% van de kamers beschikt over een douchetoilet (toilet met hygiënische sproeifunctie)	5					
	148	Ofwel hebben de douches een douchegordijn of een vergelijkbare afscheiding	1	X	X	X	X	X
	149	Ofwel hebben de douches een douchescherm of een vergelijkbare afscheiding	5					
	150	Ofwel een wastafel	1	X	X	X	X	X
	151	Ofwel hebben alle tweepersoonskamers en suites een dubbele wastafel	5					

33 Maximaal 15% van de hotelkamers mag hiervan afwijken en gebruikmaken van gemeenschappelijke sanitaire voorzieningen in het hotel. In voorkomend geval moet de logerende toerist hierover worden geïnformeerd voordat de verblijfsovereenkomst wordt afgesloten. Deze afwijking is niet van toepassing op nieuwbouwhotels die dateren van na 1 januari 2020.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	152	Wasbare badmat	1			X	X	X
	153	Voldoende verlichting boven de wastafel	1	X	X	X	X	X
	154	Permanente antislipbescherming of verwijderbare antislipmat in douche en bad	1					
	155	Veiligheidsgreep / wandbeugel / douchebeugel	3					
	156	Spiegel	1	X	X	X	X	X
	157	Vrij en beschikbaar stopcontact vlakbij de spiegel	1	X	X	X	X	X
	158	Ofwel een make-upspiegel	1					
	159	Ofwel een verstelbare make-upspiegel	3				X	X
	160	Verlichte make-upspiegel	1					
	161	Handdoekhouders of handdoekhaken	1	X	X	X	X	X
	162	Verwarming in de badkamer (bv. verwarmd handdoekrek)	5					X
	163	Ofwel een planchet (of droge plaats bij wastafel voor kleine toiletten)	1	X	X	X		
	164	Ofwel een grote planchet (of droge plaats bij wastafel voor twee ruime toiletten)	3				X	X
	165	Tandenborstelbeker of -houder	1	X	X	X	X	X

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	166	Vloeibare zeep of douchegel	1	X	X	X	X	X
	167	Shampoo <sup>34</sup>	1	X	X	X	X	X
	168	Aanvullende cosmetica- en hygiëneproducten	1				X	X
	169	Papieren doekjes of -tissues	3			X	X	X
	170	(Reserve)toiletpapier	1	X	X	X	X	X
	171	1 handdoek per logerende toerist	1		X	X	X	X
	172	1 badhanddoek per logerende toerist	1	X	X	X	X	X
	173	Ofwel een badjas beschikbaar op verzoek	3				X	
	174	Ofwel een badjas in de kamer	5					X
	175	Ofwel slippers beschikbaar op verzoek	1				X	
	176	Ofwel slippers in de kamer	3					X
	177	Ofwel een haardroger beschikbaar op verzoek	1					
	178	Ofwel een haardroger in de kamer	3			X	X	X

34 De vloeibare zeep of douchegel (classificatienorm 166) wordt eveneens aanvaard als shampoo als die ook geschikt is als shampoo en dit wordt vermeld op de fles of de dispenser.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	179	Krukje in de badkamer beschikbaar op verzoek	3					X
	180	Vuilbakje	1	X	X	X	X	X
<b>4. Eten en drinken</b>								
Drinken	181	Aanbod van dranken in het hotel	1	X	X	X	X	X
	182	Aanbod van dranken in de kamer	3			X	X	X
	183	Ofwel een koelkast in de kamer <sup>35</sup>	3					
	184	Ofwel een minibar (met dranken en snacks)	5				X <sup>36</sup>	X
	185	Maxibar of winkel met 24 uur per dag zelfbediening	3					
	186	Ofwel dranken minstens 12 uur per dag verkrijgbaar via roomservice <sup>37</sup>	10				X <sup>38</sup>	
	187	Ofwel dranken 24 uur per dag verkrijgbaar via roomservice	15					X
	188	Waterkoker voor thee/koffie met accessoires in de kamer	3					

35 Of een minibar (classificatienorm 184).

36 Of een maxibar (classificatienorm 185) of 12 uur drankjes via roomservice (classificatienorm 186).

37 Uren kunnen worden opgesplitst rekening houdende met de belangrijkste openingsuren.

38 Of een minibar (classificatienorm 184) of een maxibar (classificatienorm 185).

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	189	Koffiezetapparaat met accessoires in de kamer	5					
Bar	190	Ofwel een bar of lounge met bediening <sup>39</sup> (minstens 5 dagen per week geopend)	7				X	
	191	Ofwel een bar of lounge met bediening <sup>39</sup> (7 dagen per week geopend)	10					X
Ontbijt	192	Ontbijtruimte	1	X	X	X	X	X
	193	Ofwel een continentaal ontbijt (ontbijt met keuze uit warme en koude dranken, brood en broodbeleg of een alternatief aanbod)	3	X	X			
	194	Ofwel een ontbijtbuffet of een vergelijkbaar ontbijtmenu <sup>40</sup>	5			X		
	195	Ofwel een bemand ontbijtbuffet of een vergelijkbaar ontbijtmenu	10				X	
	196	Ofwel een ontbijtbuffet met bediening of een vergelijkbaar ontbijtmenu	15					X
	197	Ontbijtmenu via roomservice	5					X
	198	Allergievriendelijke producten (glutenvrij, lactosevrij enz.)	1	X	X	X	X	X

<sup>39</sup> Er moet een drankenkaart beschikbaar zijn (gedrukt of digitaal).

<sup>40</sup> Zelfbedieningsaanbod met minstens dezelfde selectie producten als het continentaal ontbijt, plus een eitje of een eiergerecht en ontbijtgranen.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
Eten <sup>41</sup>	199	Streekproducten <sup>42</sup>	5					
	200	Ofwel maaltijden minstens 12 uur per dag verkrijgbaar via roomservice <sup>37, 41</sup>	10				X	
	201	Ofwel maaltijden 24 uur per dag verkrijgbaar via roomservice <sup>41</sup>	15					X
	202	Ofwel een restaurant in het hotel <sup>41, 43, 44</sup>	5 elk, max. 10	X	X	X	X	
	203	Ofwel een restaurant in het hotel <sup>43</sup> dat 7 dagen per week geopend is	10 elk, max. 20					X
<b>5. Evenementenfaciliteiten (MICE)</b>								
Banketmogelijkheden	204	Ofwel banketmogelijkheden voor minstens 50 personen <sup>45</sup>	1					
	205	Ofwel banketmogelijkheden voor minstens 100 personen <sup>45</sup>	3					

41 Voor een hotel dat niet beschikt over een restaurant, zijn classificatienormen 200, 201 en 202 niet van toepassing. Een hotel zonder restaurant kan geen comfortclassificatie 5 sterren of 5 sterren superior krijgen.

Normen 202 en 203 kunnen gecombineerd worden in het geval het hotel beschikt over meerdere restaurants. Een hotel met meerdere restaurants waarvan er slechts één 7 dagen per week geopend is, krijgt 15 punten. De voorwaarde in voetnoot 43 blijft van toepassing in dat geval.

42 Een aanzienlijk aandeel streekproducten.

43 Elk met een ander concept, een ander voedselaanbod en een andere locatie.

44 Openingsdagen moeten worden vermeld op de website.

45 Andere dan het restaurant.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	206	Ofwel banketmogelijkheden voor minstens 250 personen <sup>45</sup>	5					
Conferentiezalen	207	Specifiek aangeduide werkplekken (co-working spaces) / groepsruimtes <sup>46</sup>	10					
	208	Conferentieza(a)l(en) van minstens 100 m <sup>2</sup> met een plafondhoogte van minstens 2,75 m <sup>47</sup>	10					
	209	Conferentieservice <sup>48</sup> (aparte afdeling, specifiek personeel)	5					
	210	Daglicht in de conferentiezaal en de mogelijkheid om de zaal te verduisteren <sup>48, 49</sup>	1					
	211	Individueel regelbare airconditioning in de conferentiezalen <sup>48</sup>	3					
<b>6. Vrije tijd</b>								
Sport/recreatie <sup>50</sup>	212	Voldoende recreatieve en/of vrijetijdsvoorzieningen ter plaatse (binnen of buiten) <sup>51</sup> (bv. privétuin, tennisbaan, strand of toegang tot meer, golfbaan, skiruimte)	3 per faciliteit, max. 9					

46 Een coworkingruimte/groepsruimte moet beschikken over geschikte verlichting (met kunstlicht 200 lux), geschikte tafels en stoelen, draadloos internet en voldoende stopcontacten.

47 Een conferentiezaal moet beschikken over geschikte verlichting (met kunstlicht 200 lux), draadloos internet, een projector, een projectiescherm (geschikt voor de plafondhoogte en de grootte van de zaal), een kapstok of een locker en voldoende stopcontacten.

48 Wordt enkel aanvaard als het hotel voldoet aan classificatienorm 208.

49 Minimumcriterium voor elke conferentiezaal.

50 Openingsperiodes moeten worden vermeld op de website.

51 Faciliteiten maken deel uit van de hotelinfrastructuur en eventuele kosten voor het gebruik ervan kunnen in rekening worden gebracht op de kamer.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	213	Verhuur van sportuitrusting (bv. ski's, boten, fietsen)	3					
	214	Fitnessruimte <sup>52</sup> met minstens 4 verschillende fitnessstoestellen (bv. ergometer, dumbbell, toestel voor gewichtraining, loopband, roeitrainer, stairmaster)	5					
Spa/wellness <sup>50, 53</sup>	215	Cabines voor massagebehandelingen <sup>54</sup> (bv. volledige lichaamsmassage, lymfedrainage, shiatsu, voetreflexologie)	3 per cabine, max. 9					
	216	Aparte ontspanningsruimte <sup>55</sup>	3					
	217	Whirlpool of vergelijkbare voorziening	3					
	218	Sauna	3 per saunatype <sup>56</sup> , max. 9					
	219	Schoonheidscentrum <sup>54</sup> met minstens 4 verschillende soorten behandelingen (bv. gezichtsbehandeling, manicure, pedicure, peeling en ontspanningsmassage worden aangeboden)	5					
	220	Spa <sup>54</sup> met minstens 4 verschillende soorten behandelingen	10					

52 De fitnessruimte heeft een minimale grootte van 20 m<sup>2</sup>.

53 Het spagedeelte moet direct toegankelijk zijn zonder het conferentie- of restaurantgedeelte te passeren.

54 De cabines hebben een minimale grootte van 10 m<sup>2</sup>.

55 De ontspanningsruimte heeft een minimale grootte van 20 m<sup>2</sup>.

56 Saunatypes: 'heet/droog' (bv. Finse sauna), 'warm/licht vochtig' (bv. tepidarium) of 'warm/heel vochtig' (bv. stoombad).



	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
		(bv. bad, Kneipp, hydrotherapie, modderbad, hamam, stoombad)						
	221	Private spacabine	5					
	222	Zwembad (buiten) <sup>57</sup> of zwembad <sup>58</sup>	10					
	223	Zwembad (binnen) <sup>59</sup>	10					
Kinderen	224	Eigen kinderopvang (voor kinderen jonger dan 3 jaar) gedurende minstens 3 uur op weekdays door geschoold personeel	10					
	225	Eigen kinderopvang (voor kinderen ouder dan 3 jaar) gedurende minstens 3 uur op weekdays door geschoold personeel	10					
	226	Ruimte voor kinderen (speelkamer/speelplaats)	3					
	227	Babypullen op verzoek beschikbaar (bv. kinderstoel, voedselwarmer, aankleedkussen, babyfoon)	3					
Varia	228	Toilet voor de logerende toeristen in de gemeenschappelijke delen van het hotel	3					
	229	Animatieprogramma of georganiseerde vrijetijds- en sportactiviteiten	5					

57 Het buitenzwembad is verwarmd en heeft een minimale grootte van 60 m<sup>2</sup>.

58 Een zwembad is een kunstmatige vijver met stilstaand water, zonder chemische toevoegingen, waarin kan worden gezwommen of gebaad.

59 Het binnenzwembad is verwarmd en heeft een minimale grootte van 40 m<sup>2</sup>.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
<i>7. Kwaliteit en online activiteiten</i>								
Kwaliteitssystemen	230	Systematisch klachtenbeheersysteem <sup>60</sup>	1			X	X	X
	231	Systematische analyse van beoordelingen van logerende toeristen <sup>61</sup>	3				X	X
	232	Kwaliteitscontroles door mysteryguests <sup>62</sup>	5					
	233	Kwaliteitsbeheersysteem volgens ISO 9001:2015 of een vergelijkbaar kwaliteitssysteem	15					
Online activiteiten	234	Tweetalige <sup>63</sup> eigen website met actuele informatie over het hotel, de ligging ervan, informatie over de bereikbaarheid van het hotel met het openbaar vervoer, informatie over de aangeboden bedformaten en realistische foto's <sup>64</sup> van het hotel	1	X	X	X	X	X
	235	Mobiele versie van de website of mobiele app met een directe boekingsmogelijkheid	5					
	236	Website met beoordelingen van logerende toeristen	3					

60 Een systematisch klachtenbeheersysteem omvat een gestructureerd klachtenproces, een evaluatie van de klacht en reactie naar de klager.

61 Actief en systematisch verzamelen en evalueren van beoordelingen van logerende toeristen over de kwaliteit van de hoteldiensten, analyseren van zwakke punten en vaststellen van verbeterpunten.

62 Deze kwaliteitscontrole gebeurt minstens vijfjaarlijks door een professionele externe op initiatief en voor rekening van het hotel. De controle wordt gedocumenteerd. Anonieme (interne) controles van bv. de hotelketen zelf worden eveneens aanvaard.

63 Automatische vertaling wordt eveneens aanvaard.

64 De foto's tonen minstens het buitenaanzicht van het hotel, de gemeenschappelijke ruimten en een hotelkamer van ieder type dat wordt aangeboden.

	nr.	classificatienorm	punten	H1S	H2	H3	H4	H5
	237	Actieve uitnodiging aan vertrekkende/uitcheckende toeristen om een beoordeling te schrijven op een portaal of op de website	5					
Varia	238	Duurzaamheidslabel/-certificaat <sup>65</sup> in het kader van de EU-richtlijn groene claims	20					
	239	Indicatie van de CO2-voetafdruk van het hotel volgens het Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI) <sup>66</sup>	10					

#### 8. Comfortclassificatie <sup>67</sup>

*Voor hotels die beschikken over een restaurant:*

- Comfortclassificatie één ster: het hotel voldoet aan de voorwaarden, vermeld in bijlage 1 en 2, die bij het besluit van 17 maart 2017 zijn gevoegd.
- Comfortclassificatie één ster superior: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H1S, en behaalt daarnaast minstens 180 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie twee sterren: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een "X" in kolom H2, en behaalt daarnaast minstens 180 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.

<sup>65</sup> Voor meer informatie zie <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM%3A2023%3A166%3AFIN>

<sup>66</sup> Voor meer informatie zie <https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/>

<sup>67</sup> Als het hotel voldoet aan de classificatienorm, aangegeven met een 'X', krijgt het de overeenkomende punten uit de kolom punten.

- Comfortclassificatie twee sterren superior: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H2, en behaalt daarnaast minstens 270 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie drie sterren: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H3, en behaalt daarnaast minstens 270 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie drie sterren superior: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H3, en behaalt daarnaast minstens 410 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie vier sterren: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H4, en behaalt daarnaast minstens 410 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie vier sterren superior: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H4, en behaalt daarnaast minstens 610 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie vijf sterren: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H5, en behaalt daarnaast minstens 610 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie vijf sterren superior: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H5, en behaalt daarnaast minstens 710 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.

*Voor hotels die niet beschikken over een restaurant (classificatienormen 200, 201 en 202 zijn in dat geval niet van toepassing):*

- Comfortclassificatie één ster: het hotel voldoet aan de voorwaarden, vermeld in bijlage 1 en 2, die bij het besluit van 17 maart 2017 zijn gevoegd.

- Comfortclassificatie één ster superior: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H1S, en behaalt daarnaast minstens 160 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie twee sterren: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een "X" in kolom H2, en behaalt daarnaast minstens 160 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie twee sterren superior: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H2, en behaalt daarnaast minstens 250 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie drie sterren: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H3, en behaalt daarnaast minstens 250 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie drie sterren superior: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H3, en behaalt daarnaast minstens 390 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie vier sterren: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H4, en behaalt daarnaast minstens 390 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.
- Comfortclassificatie vier sterren superior: het hotel voldoet aan de classificatienormen, aangegeven met een 'X' in kolom H4, en behaalt daarnaast minstens 590 punten uit de keuzenormen in de kolom punten.