

DEUTSCHSPRACHIGE GEMEINSCHAFT
COMMUNAUTE GERMANOPHONE — DUITSTALIGE GEMEENSCHAP

MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

[2024/202260]

14. SEPTEMBER 2023 — Erlass der Regierung zur Abänderung des Erlasses der Regierung vom 19. Oktober 2017 zur Ausführung des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus in Bezug auf die allgemeinen und spezifischen Betriebsbedingungen für touristische Unternehmungen sowie deren Einstufung

Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Aufgrund des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus, Artikel 11 § 1 Absatz 1, 12 § 1 Absatz 2, 17 Absatz 1 und 29 Nummern 2 und 3;

Aufgrund des Erlasses der Regierung vom 19. Oktober 2017 zur Ausführung des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus in Bezug auf die allgemeinen und spezifischen Betriebsbedingungen für touristische Unternehmungen sowie deren Einstufung;

Aufgrund des Gutachtens des Finanzinspektors vom 9. Mai 2023;

Aufgrund des Einverständnisses des Ministerpräsidenten, zuständig für den Haushalt, vom 11. Mai 2023;

Aufgrund des Begutachtungsantrags innerhalb einer Frist von dreißig Tagen, welcher dem Staatsrat am 10. Juli 2023 in Anwendung von Artikel 84 § 1 Absatz 1 Nummer 2 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat vom 12. Januar 1973 vorgelegt wurde;

In Erwägung, dass das Gutachten nicht innerhalb dieser Frist mitgeteilt wurde;

Aufgrund des Artikels 84 § 4 Absatz 2 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat vom 12. Januar 1973;

Auf Vorschlag des Ministers für Tourismus;

Nach Beratung,

Beschließt:

Artikel 1 - In Artikel 1 Absatz 2 Nummer 2 des Erlasses der Regierung vom 19. Oktober 2017 zur Ausführung des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus in Bezug auf die allgemeinen und spezifischen Betriebsbedingungen für touristische Unternehmungen sowie deren Einstufung wird das Wort "beide" durch das Wort "alle" ersetzt.

Art. 2 - Artikel 2 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. § 1 Absatz 2 Nummer 6 wird aufgehoben;
2. In § 1 Absatz 2 wird folgende Nummer 12 eingefügt:
"12. einen Hinweis zur Erhebung, Verwendung und Aufbewahrung der Daten."
3. In § 2 Absatz 1 Nummer 1 wird zwischen dem Wort "Empfangsbestätigung" und der Wortfolge "für den Antrag" die Wortfolge "der Gemeinde" eingefügt;
4. In § 3 Absatz 2 wird folgender Satz eingefügt:
"Zur Überprüfung erfolgt eine Inspektion gemäß Artikel 25 des Dekrets".

Art. 3 - Artikel 3 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. In § 1 wird der einleitende Satz wie folgt ersetzt:
"Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie "Hotel" folgende Mindestanforderungen: "
2. § 1 Nummer 3 wird wie folgt ersetzt:
"3. Empfangsbereich: Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird;"
3. In § 1 Nummer 4 wird die Wortfolge "telefonisch von innen und außen" durch die Wortfolge "über digitale Kommunikation oder per Telefon" ersetzt;
4. In § 1 Nummer 5 wird nach dem Wort "gereinigt" die Wortfolge ", mit der Möglichkeit für den Gast, dies abzuwählen" eingefügt;
5. In § 1 Nummer 7 wird nach dem Wort "gewechselt" die Wortfolge ", mit der Möglichkeit für den Gast, dies abzuwählen" eingefügt;
6. Folgender § 1 Nummer 7.1 wird eingefügt:
"7.1 Bargeldlose Zahlung;"
7. § 1 Nummer 9 wird wie folgt ersetzt:
"9. Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch;"
8. § 1 Nummer 10 wird wie folgt ersetzt:
"10. Serviceleitfaden, gedruckt oder digital, mit mindestens Angabe der Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check-Out-Zeiten;"
9. In § 1 Nummer 15 wird zwischen dem Wort "Informationsmaterial" und der Wortfolge "zur Verfügung" wird die Wortfolge ", gedruckt oder digital," eingefügt;
10. Folgender § 1 Nummer 17 wird eingefügt:
"17. WLAN-Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern."
11. § 2 Absatz 1 Nummer 2 wird wie folgt ersetzt:
"2. Waschbare Matratzenhygienebezüge, keine einfache Molton- oder Kalmuckauflage;"

12. Folgender § 2 Absatz 1 Nummer 4.1 wird eingefügt:
"4.1. jährliche Tiefenreinigung und/oder Neuanschaffung der Kopfkissen;"
13. In § 2 Absatz 1 Nummer 6 wird die Wortfolge "eine Weckvorrichtung oder" gestrichen;
14. § 2 Absatz 1 Nummer 9 wird wie folgt ersetzt:
"9. einen separaten Garderobenhaken;"
15. § 2 Absatz 1 Nummer 10 wird wie folgt ersetzt:
"10. eine Sitzgelegenheit;"
16. § 2 Absatz 1 Nummer 11 wird wie folgt ersetzt:
"11. einen Tisch, Schreibtisch oder ähnlichen Arbeitsplatz;"
17. Folgender § 2 Absatz 1 Nummer 15 wird eingefügt:
"15. TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion."
18. In § 3 Nummer 1 Satz 1 wird nach dem Wort "Duschvorhang" die Wortfolge "oder gleichwertiger Trennvorrichtung" eingefügt;
19. § 3 Nummer 8 wird aufgehoben.

Art. 4 - Artikel 4 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. Der einleitende Satz wird wie folgt ersetzt:
"Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie "Ferienwohnung" folgende Mindestanforderungen: "
2. In Nummer 9 wird nach dem Wort "Abstellkammer" die Wortfolge "sowie Kellerräume mit Freizeitangebot" eingefügt;
3. In Nummer 22 wird die Wortfolge "Kontaktnummer des Vermieters und Notrufnummern" durch die Wortfolge "Notrufnummern, Preise und Kontaktangaben des Vermieters" ersetzt;
4. Folgende Nummer 23 wird eingefügt:
"23. eine Sitzgruppe (Sofa und/oder Sessel) ist vorhanden."

Art. 5 - Artikel 5 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. Der einleitende Satz wird wie folgt ersetzt:
"Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie "Bed & Breakfast" folgende Mindestanforderungen: "
2. In Nummer 8 wird zwischen dem Wort "Teeküche," und dem Wort "Kellerräume" die Wortfolge "Diele bzw. Flur," eingefügt;
3. In Nummer 20 wird das Wort "Kontaktnummern" durch das Wort "Kontaktangaben" ersetzt.

Art. 6 - In denselben Erlass wird folgender Artikel 5.1 eingefügt:

"Art. 5.1 - Mindestanforderungen in der Kategorie Gruppenunterkunft

Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie "Gruppenunterkunft" folgende Mindestanforderungen:

1. ein gefahrloser Zugang zum Objekt muss gewährleistet sein;
2. für eine zweckmäßige und ausreichende Beleuchtung im Eingang, auf dem Weg zu den Zimmern, in allen Zimmern und Gemeinschaftsräumen ist gesorgt;
3. Steckdosen sind in allen Räumen vorhanden;
4. die angebotene Wohnfläche muss der Gruppengröße angepasst sein;
5. in allen für die Gäste zugänglichen Räume befindet sich eine regulierbare Heizquelle, mit Ausnahmen von Dielen bzw. Fluren und Abstellräumen;
6. alle für die Gäste zugänglichen Räume besitzen mindestens ein Außenfenster, mit Ausnahme der Sanitärbereiche, Flure und Abstellkammern sowie Kellerräume mit Freizeitangebot;
7. die Außenfenster der Schlafräume sind verdunkelbar;
8. die Betten sind in gutem und gepflegtem Gesamtzustand. Mehrteilige Matratzen und Zustellbetten sind nicht zugelassen. Nur einwandfreie Matratzen, Oberbetten, Kopfkissen und Hygienebezüge (Moltonauflage) für die angegebene Personenanzahl sind vorhanden;
9. es wird ausreichend Stauraum u.a. für Kleidung entsprechend der Personenanzahl in den Zimmern vorgesehen;
10. die Anzahl der Sanitäreinrichtungen muss der maximalen Personenanzahl angepasst sein;
11. Toiletten müssen mit einer abschließbaren Tür ausgestattet sein;
12. alle Sanitäreinrichtungen ohne Fenster müssen mit einer Belüftung ausgestattet sein;
13. Sanitäreinrichtungen mit Außenfenstern sind nicht einsehbar;
14. eine Essgelegenheit mit ausreichender Sitzmöglichkeit für die angegebene Personenanzahl ist vorhanden;
15. eine tägliche Reinigung der Gemeinschaftsräume und Sanitäreinrichtungen ist gewährleistet;
16. ein Aushang informiert über Notrufnummern, Preise und Kontaktangaben des Personals (24h/24h)."

Art. 7 - Artikel 6 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. Der einleitende Satz wird wie folgt ersetzt:
"Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie "Saisonale Unterkunft" folgende Mindestanforderungen: "

2. In Nummer 1 wird die Wortfolge "31. Oktober" durch die Wortfolge "30. November" ersetzt;
3. In Nummer 4 wird das Wort "Müllentsorgung" durch die Wortfolge "Mülltrennung und -entsorgung" ersetzt;
4. In Nummer 5 wird das Wort "Kontaktnummern" durch das Wort "Kontaktangaben" ersetzt.

Art. 8 - Artikel 7 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. In § 1 wird der einleitende Satz wie folgt ersetzt:
"Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie "Camping" folgende Mindestanforderungen: "
2. In § 1 Nummer 4 werden folgende Sätze eingefügt:
"Sie müssen jedoch zwingend ihren mobilen Charakter behalten, das heißt untergeordnete Bauteile haben keine feste Verbindung zum Boden und müssen ohne besonderen technischen Aufwand entfernt werden können. Hierbei handelt es sich um handelsübliche Vorzelte, Vordächer, Treppen und Terrassen;"
3. § 1 Nummer 5 wird wie folgt ersetzt:
"5. einzig zulässig auf einem Stellplatz sind eine Parkfläche, die mobile Unterkunft, ein Vorzelt, ein Gartenhaus sowie eine Terrasse;"
4. Folgender § 1 Nummer 5.1 wird eingefügt:
"5.1 die mobile Unterkunft darf nicht mit einer Terrasse, Veranda oder festen Installation (Zaun, Gartenhaus) ausgestattet werden, wenn diese die Mobilität verhindert. Lediglich abnehmbare Terrassen und Vorzelte, die diese Fähigkeit, sich in Bewegung zu setzen, nicht beeinträchtigen, sind zulässig;"
5. Folgender § 1 Nummer 5.2 wird eingefügt:
"5.2 eine Terrasse ist nicht überdacht. Überdachte Terrassen gelten als Vorzelt;"
6. In § 1 Nummer 6 wird Satz 1 gestrichen;
7. In § 1 Nummer 12 wird Satz 2 gestrichen;
8. In § 1 Nummer 18 wird das Wort "Camping" durch das Wort "Campingplatz" ersetzt;
9. In § 2 wird im einleitenden Satz das Wort "Durchgangsstellplätze" durch das Wort "Stellplätze" ersetzt;
10. In § 2 Nummer 5 wird die Wortfolge "für Fön und Rasierapparat" gestrichen;
11. § 3 Nummer 2 wird aufgehoben;
12. § 3 Nummer 3 wird aufgehoben;
13. In § 3 Nummer 7 wird das Wort "Müllentsorgung" durch die Wortfolge "Mülltrennung und -entsorgung" ersetzt.

Art. 9 - Artikel 8 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. In § 2 Absatz 1 werden folgende Nummern 8 bis 15 eingefügt:
"8. die Anzahl und die Lage der den Gästen zugänglichen Räume;
9. die Angaben zu Anzahl und zur Lage offener Feuerstellen;
10. die Angaben zu Anzahl und zur Lage der 6 Kg-Feuerlöscher;
11. die Art, Anzahl und Lage der Rauch- und Brandmelder;
12. das Baumaterial der Zwischendecken;
13. die Art des Heizungssystems und bei Gasversorgung die Art der Versorgung (Leitung, Tank, Flaschen);
14. die Angaben zu den getroffenen Sicherheitsvorkehrungen: Fluchtpläne, mehrsprachige Verhaltensregeln im Brandfall sowie ausgeschilderte Fluchtwege und Lagerort des Feuerlöschers pro Stockwerk;
15. die Angaben zur Erreichbarkeit des Gebäudes und der Stockwerke."
2. In § 2 Absatz 2 wird folgende Nummer 1.1 eingefügt:
"1.1 eine Bescheinigung der Versicherungsgesellschaft über eine Feuer- und Gebäudehaftpflichtversicherung;"
3. In § 2 Absatz 2 Nummer 2 wird im einleitenden Satz nach dem Wort "Kontrollbescheinigungen" die Wortfolge "durch ein externes Kontrollorgan" eingefügt;
4. § 2 Absatz 2 Nummer 2 Buchstaben *b)* bis *d)* werden wie folgt ersetzt:
"b) Gasanlagen und alle damit verbundenen Geräte, nicht älter als 5 Jahre;
c) Brandmeldeanlage, soweit vorhanden, nicht älter als 3 Jahre;"
5. In § 2 Absatz 2 wird folgende Nummer 3 eingefügt:
"3. eine Kopie der Wartungsbescheinigung der Heizungsanlage, einschließlich Fegenachweis der Schornsteine, nicht älter als 1 Jahr, ausgestellt durch ein von der Wallonischen Agentur für Luft und Klima (AwAC) anerkanntes Unternehmen."
6. § 3 Absätze 2 und 3 werden aufgehoben.

Art. 10 - Die Anlage 3 desselben Erlasses wird durch den Anhang des vorliegenden Erlasses ersetzt.

Art. 11 - In der Anlage 4 desselben Erlasses wird Nummer 32 gestrichen.

Art. 12 - Der vorliegende Erlass tritt mit Wirkung vom 1. Oktober 2023 in Kraft.

Art. 13 - Der für Tourismus zuständige Minister ist mit der Durchführung des vorliegenden Erlasses beauftragt.
Eupen, den 14. September 2023

Für die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft:

Der Ministerpräsident,

Minister für lokale Behörden und Finanzen

O. PAASCH

Die Ministerin für Kultur und Sport, Beschäftigung und Medien

I. WEYKMANS

Anhang zum Erlass der Regierung vom 14. September 2023 zur Abänderung des Erlasses der Regierung vom 19. Oktober 2017 zur Ausführung des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus in Bezug auf die allgemeinen und spezifischen Betriebsbedingungen für touristische Unterkunftsbetriebe sowie deren Einstufung

Anlage 3 Einstufungskriterien HOTEL

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
I. Allgemeine Hotelinformationen								
Sauberkeit/Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisches Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie [1]	-	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionsfähig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs- / Investitionsstau.	-	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt Ansprüchen.	-	einfachen [2]	mittleren [3]	gehobenen [4]	hohen [5]	höchsten [6]
Personal	4	Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht.	-	M	M	M	M	M
	5	Zweitsprachige Mitarbeiter	3		M	M	M	M
Park-/Lademöglichkeiten	6	Parkplatz am Hotel	3					
	7	Parkmöglichkeit für Busse	3					
	8	Hotelgarage	5					
	9	Ladestation für Elektroautos	10					
	10	Ausgewiesene Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport	3					
Sonstiges	11	Mind. 50 der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer	5					
	12	Gästelift [7]	10				M	M
Barrierefreiheit [8]	13	Barrierefreiheit - Rollstuhl oder Gehilfe	5					
	14	Barrierefreiheit - Elektrischer Rollstuhl	10					
	15	Barrierefreiheit - Sehbehinderte und blinde Gäste	5					
	16	Barrierefreiheit - Gehörlose und schwerhörige Gäste	5					

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte						
II. Reception and Services									
Empfangsbereich	17	Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	1	M	M	M	M	M	M
	18	Separater und ausgewiesener Empfangsbereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	3						
	19	Sitzgruppe ^[9] im Empfangsbereich	3				M		
	20	Lobby ⁹ mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	5					M	M
	21	Empfangshalle ⁹ mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	10						
	22	Empfangsdienst und permanent (24/24 Stunden) erreichbar über digitale Kommunikation oder Telefon	1	M			M		
	23	10 Stunden personell besetzte, geöffnete Rezeption und permanent (24/24 Stunden) erreichbar über digitale Kommunikation oder Telefon	7				M		
	24	16 Stunden personell besetzte, geöffnete Rezeption, permanent (24/24 Stunden) physisch verfügbar im Hotel und erreichbar über digitale Kommunikation oder Telefon	10					M	
	25	24 Stunden personell besetzte, geöffnete Rezeption, und permanent (24/24 Stunden) über digitale Kommunikation oder Telefon verfügbar	15						M
	26	Self-Check-in Einrichtung / Service	3						
	27	Self-Check-out Einrichtung / Service	3						
	28	Valet Parking Service	10						M
	29	Doorman (separates Personal)	15						
	30	Concierge / Guest relation manager (separates Personal)	15						M
	31	Hotelpagen (separates Personal)	15						
	32	Gepäckservice auf Wunsch	5				M		M
	33	Gepäckservice	10						M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte						
	34	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste	5				M		M
Zimmerreinigung / Wäschewechsel	35	Tägliche Zimmerreinigung ^[10]	1	M			M		M
	36	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M			M		M
	37	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche ¹⁰	1	M			M		M
	38	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche ¹⁰	3						M
	39	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	3						M
Wäsche- / Bügelservice	40	Bügel-service (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)	3						M
	41	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)	1				M		
	42	Chemisches Reinigen oder Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9,00 Uhr, Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wochenenden ausgenommen, Wäschebeutel vorhanden)	7						M
Zahlungsart	43	Bargeldlose Zahlung	1	M			M		M
Sonstiges	44	Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer	3				M		M
	45	Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital) ^[11]	3						M
	46	Nähservice	3						M
	47	Nähzeug auf Wunsch	1				M		M
	48	Nähzeug auf dem Zimmer	3						M
	49	Schuhputzmaschine im Hotel	5						M ^[12]
	50	Schuhputzservice	5						M ¹²
	51	Schuhputzutensilien auf Wunsch	1				M		M
	52	Schuhputzutensilien auf dem Zimmer	3						M
	53	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service	5						M
	54	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/Duschgel)	1	M			M		M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte						
	55	Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer	5						M
	56	Begleitung der Gäste bei Ankunft auf ihr Zimmer	5						M
	57	<i>Turndown-Service</i> ^[13] am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	7						M
III. Zimmer									
Allgemeine Informationen	58	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 14 qm ^[14]	10						
	59	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 18 qm ^[14]	15						
	60	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 22 qm ^[14]	20						
	61	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 30 qm ^[14]	25						
	62	Anzahl Suiten ^[15]	Je 3, max. 9						M (Mind. 2)
Schlafkomfort	63	Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke ^[16]	1	M					
	64	Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer ^[6] Gesamthöhe von mind. 18 cm ^[17]	5	M				M	
	65	Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer ^[6] Gesamthöhe von mind. 22 cm	7						
	66	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem auf Wunsch	3						
Bettenbreite ^[18]	67.1	Einzelbetten Breite mind. 0,80 m ^[19]	1						
	67.2	Einzelbetten Breite mind. 0,90 m ^[19]	5						M
	67.3	Einzelbetten Breite mind. 1,00 m ^[19]	10						
	67.4	Einzelbetten Breite mind. 1,20 m ^[19]	15						
	68.1	Doppelbetten Breite mind. 1,40 m ^[19]	1						
	68.2	Doppelbetten Breite mind. 1,60 m ^[19]	5						
	68.3	Doppelbetten Breite mind. 1,80 m ^[19]	10						M
	68.4	Doppelbetten Breite mind. 2,00 m ^[19]	15						
Bettenlänge	69.1	Bettenlänge mind. 1,90 m	1						
	69.2	Bettenlänge mind. 2,00 m	5						M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte						
	69.3	Bettenlänge mind. 2,10 m	10						
	69.4	Bettenlänge mind. 2,20 m	15						
	70	Zustellbare Babybetten auf Wunsch	1						
	71	Matratzen-Hygienebezüge / Encasings ^[20]	10	M	M	M	M	M	M
	72	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 5 Jahren	10						
	73	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung ^[21]	10						
	74	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch ^[22]	3						
	75	Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken	1	M	M	M	M	M	M
	76	Zusatzdecke auf Wunsch	1						
	77	Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M	M
	78	Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings	7						
	79	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung und / oder Neuanschaffung	1	M	M	M	M	M	M
	80	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1						
	81	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	5						
	82	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen	5						
	83	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	M	M
	84	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rolläden, lichtundurchlässige Blackouts)	5						
	85	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3						
	86	Waschbare Bettvorlage	3						
	87	Weckservice	1	M	M	M	M	M	M
Zimmerausstattung	88	Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität	1	M	M	M	M	M	M
	89	Wäschefächer	1						
	90	Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel ^[23]	1	M	M	M	M	M	M
	91	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	3						

Bereich	Nr.	Kriterium		Punkte									
	92	Separater Garderobenhaken		1	M	M	M	M	M				M
	93	1 Sitzgelegenheit		1	M	M	M	M	M				M
	94	1 Sitzgelegenheit pro Person		3			M	M	M				M
	95	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage	7				M	M	M				M
	96	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten		7									M
	97	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz		1	M	M	M	M	M				
	98	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,4 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ^[24]		5			M	M	M				M
	99	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁴		7									
	100	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett		1			M	M	M				M
	101	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer ²⁴		1	M	M	M	M	M				M
	102	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe ²⁴		3									
	103	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe ²⁴		3			M	M	M				M
	104	Zentralschalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung		3									
	105	Bedienbarkeit der gesamten Zimmerbeleuchtung vom Bett		3									
	106	Nachtlicht		1									
	107	Angemessene Zimmerbeleuchtung		1	M	M	M	M	M				M
	108	Leselicht am Bett		3			M	M	M				M
	109	Ankleidespiegel		1			M	M	M				M
	110	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock		5									M
	111	Papierkorb		1			M	M	M				M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	M	M	M	M ^[25]	M ²⁵	M
Safe / Depotmöglichkeiten	112	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	1	M					
	113	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	3				M ^[25]	M ²⁵	M
	114	Safe im Zimmer	5						M
	115	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	7						
	116	Angemessener Schallschutz der Fenster	7						
Schallschutz / Klimatisierung	117	Schallschluckende Türen / Doppeltüren	10						
	118	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	7						
	119	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	10						
Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	120	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	10						
	121	Stimmige Atmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.)	1						
	122	Audio- / Multimedia Unterhaltung ^[26]	5				M	M	M
	123	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	3						
TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion	124	TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion	1	M			M	M	M
	125	Zusätzliche TV-Dienste mit Monitor in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe	3						
	126	Verfügbarkeit internationaler Fernseher	5					M	M
Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	127	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	3					M	M
	128	Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte, wie z.B. Handys)	1				M	M	M
Telekommunikation	129	Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation mit Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) ^[27]	5				M	M	M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte						
	130	Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)	10						M
	131	WLAN-Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern	1	M	M	M			M
	132	Sichere Internetverbindung (LAN, VPN oder Gleichwertiges)	5						
	133	Private und sichere Druckmöglichkeit auf Wunsch	1					M	M
Sonstiges	134	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch	1						M
	135	Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) ^[38]	1	M		M			
	136	Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)	5			M			M
	137	Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital)	1	M		M			M
	138	Schreibgerät und Notizblock	1			M			M
	139	Korrespondenzmappe	1						
	140	Hosenbügel	3						
	141	Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer	1						
	142	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	3						
	143	Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer	1					M	M
	144	Türspion	3						
	145	Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür	1						
Sanitärkomfort	146	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ qm}$ ^[29]	10						
	147	Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ qm}$ ³⁰	15						
	148	100 % Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC	1	M ^[30]		M			M
	149	100 % der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC und davon 50 der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine	10						
	150	30 % der Zimmer mit separatem WC	5						

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	M	M	M	M	M	M
	151	Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung	1	M	M	M	M	M	M
	152	Duschvorrichtung mit Duschwand	5						
	153	Waschbecken	1	M	M	M	M	M	M
	154	Doppelwaschbecken in Doppeltzimmern und Suiten	5						
	155	Waschbarer Badvorleger	1						
	156	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M	M
	157	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	1						
	158	Sicherheitsgriffe	3						
	159	Spiegel	1	M	M	M	M	M	M
	160	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M	M
	161	Kosmetikspiegel	1						
	162	Beweglicher Kosmetikspiegel	3						
	163	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1						
	164	Handtuchhalter / -haken	1	M	M	M	M	M	M
	165	Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer)	5						
	166	Ablagefläche	1	M	M	M	M	M	M
	167	Großzügige Ablagefläche	3						
	168	Zahnbecher/ -glas	1						
	169	Seife oder Waschlotion am Waschbecken	1	M	M	M	M	M	M
	170	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne	1						
	171	Shampoo ^[31]	1						
	172	Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Watte-pads, Bodylotion)	Je Artikel 1, max.3						
	173	Papier-Gesichtstücher	3						
	174	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M	M
	175	1 Handtuch pro Person	1						
	176	1 Badetuch pro Person	1	M	M	M	M	M	M
	177	Bademantel auf Wunsch	3						

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte						
	178	Bademantel	5						M
	179	Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch	1					M	
	180	Hauschuhe (Slipper)	3						M
	181	Haartrockner auf Wunsch	1						
	182	Haartrockner	3			M		M	M
	183	Badezimmerhocker auf Wunsch	3						M
	184	Personenwaage	1						
	185	Abfallbehälter	1	M	M			M	M
IV. Gastronomie									
Getränke	186	Getränkangebot im Betrieb	1	M	M			M	M
	187	Getränkangebot auf dem Zimmer	3		M			M	M
	188	Kühlschrank auf dem Zimmer ^[32]	3						
	189	Minibar (mit Getränken und Snacks)	5					M ^[33]	M
	190	Maxibar	3						
	191	16 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>	10					M ^[34]	
	192	24 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>	15						M
	193	Kaffee- / Teekoche mit Zubehör auf dem Zimmer	3						
	194	Kaffeemaschine mit Zubehör auf dem Zimmer	5						
	Bar	195	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung ^[35] (geöffnet an mind. 5 Tagen in der Woche)	7					M
196		Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung ³⁵ (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)	10						M
Frühstück	197	Frühstücksbereich	1	M	M			M	M
	198	Erweitertes Frühstücksangebot ^[36]	1	M					
	199	Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte ^[37]	5		M				
	200	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte	10					M	M
	201	Frühstückskarte im <i>Roomservice</i>	5						M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
Speisen	202	Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei etc.)	3					
	203	Regionale Gerichte ^{35F} [38]	5					
	204	16 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>	10				M	
	205	24 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>	15					M
	206	Restaurant [39]	Je 5, max. 10					
	207	Restaurant an 5 Tagen pro Woche geöffnet	Je 7, max. 14					
	208	Restaurant an 6 Tagen pro Woche geöffnet	Je 10, max. 20					M
	V. Veranstaltungsbereich (MICE)							
Bankettmöglichkeiten	209	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen [40]	1					
	210	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen ⁴⁰	3					
	211	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen ⁴⁰	5					
Tagungsräume	212	Ausgewiesene Co-Working Spaces / Gruppenarbeitsräume	10					
	213	Tagungsraum/-räume mit mind. 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m [41]	10					
	214	Tagungsbetreuung [42] (eigene Abteilung, separates Personal)	5					
	215	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit [43]	1					
	216	Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)	5					
	217	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume ⁴³	3					

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
VI. Freizeit								
Sport	218	Hauseigene In- und ^[44] / oder Outdoor-Freizeitanlage (z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand oder Seezugang)	3 pro Anlage, max. 9					
	219	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	3					
	220	Fitnessraum ^[45] mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	5					
	221	Massagen ^[47] (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)	3 pro Raum, max. 9					
	222	Separate Liegehalle / Ruheraum ^[48]	3					
	223	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	3					
	224	Sauna (mit mind. 6 Plätzen)	3 pro Saunatyp ^[49] , max. 9					
	225	Wellnessangebot ⁴⁸ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlung-lung, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)	5					
	226	Bäder- / Kneippabteilung ⁴⁸ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)	10					
	227	Private Spa Kabine	5					
Kinder	228	Swimming-Pool (außen) ^[50] / Schwimmteich ^[51]	10					
	229	Swimming-Pool (innen) ^[52]	10					
	230	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	231	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	232	Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)	3					

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte							
	233	Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisenwärmer, Wickelaufgabe, Babyphone)	3							
Sonstiges	234	Toiletten für Hotelgäste im öffentlichen Bereich des Hotels	3							
	235	Bibliothek	3							
	236	Ferienbetreuung / Animation	5							
VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten										
Qualitätsmanagement	237	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden ^[53]	1					M	M	M
	238	Systematische Analyse von Gästebewertungen ^[54]	3						M	M
	239	Mystery guesting ^[55]	5							
	240	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ^[56] oder vergleichbares System	15							
Online-Aktivitäten	241	Hoteleigene Website ^[57] mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung	1	M				M		
	242	Zweisprachige Website ^[58] mit aktuellen Informationen inkl. Bettengrößen und realistischen Bildern mit der Lage des Hotels.	5					M	M	M
	243	Website mit direkter Buchungsoption	5							
	244	Website mit Gästebewertungen	3							
	245	Mobile Version der Website oder mobile Applikation	5							
	246	Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben	5							
	247	Nachhaltigkeits-Label / -Zertifikat ^[59]	20							
VIII. Mindestpunkte ^[59]										
Hotels				95	180	270	410	610		610
Zusatz "Superior" ^[60]				180	270	410	610	710		710

Gesehen, um dem Erlass der Regierung zur Abänderung des Erlasses der Regierung vom 19. Oktober 2017 zur Ausführung des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus in Bezug auf die allgemeinen und spezifischen Betriebsbedingungen für touristische Unterkunftsbetriebe sowie deren Einstufung beigefügt zu werden.

Eupen, den 14. September 2023

Für die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft:

Der Ministerpräsident,

Minister für lokale Behörden und Finanzen

O. PAASCH

Die Ministerin für Kultur und Sport, Beschäftigung und Medien

I. WEYKMANS

—————
Fußnoten

[1] Im Falle von Pandemien wie COVID-19 können besondere Verpflichtungen in Bezug auf Reinigungs- und Hygienemaßnahmen gelten. Die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen und/oder nationaler Vorschriften in dieser Hinsicht kann bestimmte HSU-Kriterien bis auf weiteres außer Kraft setzen.

[2] Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

[3] Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

[4] Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.

[5] Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

[6] Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

[7] Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).

[8] Entsprechend der regionalen Vorschriften.

[9] Die Kriterien 19 bis 21 unterscheiden sich in Größe und Empfindungsauslegung (von klein bis groß, von der Sitzecke bis zum repräsentativen Saal).

[10] Mit der Möglichkeit für den Gast, dies abzuwählen

[11] Zeitungen, Smart-TV, Tablets etc.

[12] Es kann entweder eine Schuhputzmaschine im Hotel (siehe Nr. 49) oder ein Schuhputzservice (siehe Nr. 50) angeboten werden.

[13] Auch *second service* genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

[14] Sind bis zu 15 %

der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird.

[15] Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei gegeneinander abgetrennten Zimmern, von denen eines als Wohn- und eines als Schlafbereich eingerichtet ist. Die Abtrennung muss nicht in einer Tür bestehen; ein Durchbruch zwischen zwei Zimmern reicht ebenfalls aus. Eine Ferienwohnung in einer Dependance ist grundsätzlich keine Suite. Damit die Gäste in einer Suite in den vollen Genuss der Serviceleistungen des Betriebes gelangen können, müssen die Suiten im Hotel selbst untergebracht sein.

[16] Die Gesamthöhe des Bettsystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost).

[17] Die Basis des Bettes kann beispielweise ein Lattenrost, ein Box Spring- oder vergleichbares System bilden.

[18] Wenn ein Hotel nur Einzel- oder nur Doppelzimmer hat, verdoppelt sich die Punkteanzahl für die Bettenbreite

[19] Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.

[20] Keine einfache Molton- / Kalmuckauflage, sondern ein kochbarer oder chemothermisch waschbarer, atmungsaktiver, milben- und milbenkotdichter Spannbettbezug aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Materialien, der an der Matratzenunterseite geöffnet sein darf.

[21] Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.

[22] "Allergikerfreundlich" ist nicht zu verwechseln mit "allergenfrei". Allergiker-Kissen, -Decken und -Bettwäsche sollten durch ein Zertifikat bestätigt werden. Auch die Einlagen und Bezüge der Bettwäsche sollten ohne Federn und Daunens auskommen.

[23] Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

[24] Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.

[25] Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 114).

[26] Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. Radioempfang, separate Player oder Streaming-Dienste sein.

[27] Der Gast muss beim *Check-in* auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information).

[28] Dem Serviceleitfaden sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check-out-Zeiten zu entnehmen.

[29] Sind bis zu 15 % der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird.

[30] Sind bis zu 15 % der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC - also nur mit Etagedusche / -WC - ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden. Diese Ausnahme von 15 % Abweichung gilt nicht für Neubauten, die nach dem 01.01.2020 geplant sind.

[31] Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad oder Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

[32] Oder Minibar (siehe Nr. 189).

- [33] Eine Maxibar (siehe Nr. 190) oder der 16 Stunden Roomservice (siehe Nr. 191) erfüllen dieses Kriterium auch.
- [34] Eine Minibar (siehe Nr. 189) oder eine Maxibar (siehe Nr. 190) erfüllen dieses Kriterium auch.
- [35] Eine Getränkekarte muss vorhanden sein (gedruckt oder digital).
- [36] Ein erweitertes Frühstücksangebot besteht mindestens aus einem Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee), einem Fruchtsaft, einem Obstsalat / Obst und einer Auswahl an Brot / Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst und Käse.
- [37] Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots ergänzt um ein Angebot an Ei / Eierspeise und Cerealien.
- [38] Das Speisenangebot weist einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Speisen auf. Die Produkte stammen überwiegend aus der Region.
- [39] Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.
- [40] Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.
- [41] Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), WiFi, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, Garderobenständer / -schrank im Tagungsraum, eine angemessene Anzahl an Netz-Steckdosen.
- [42] Punktwertung nur, wenn Kriterium 213 erfüllt ist.
- [43] Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.
- [44] Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.
- [45] Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.
- [46] Der Wellness- / Beauty-Bereich muss ohne Durchqueren des Restaurant- und / oder des Tagungsbereichs erreichbar sein.
- [47] Der Anwendungsraum / die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.
- [48] Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.
- [49] Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.
- [50] Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 qm.
- [51] Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.
- [52] Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 qm.
- [53] Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde.
- [54] Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Hotelleistungen (z.B. durch Befragungsbögen / -karten) und der darauf folgende Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen.
- [55] *Mystery guestings* müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Verdeckte Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen sind als gleichwertig zu betrachten.
- [56] Qualitätsinitiative der Deutschsprachigen Gemeinschaft ab 2021, siehe www.ostbelgientourismus.be/qualitätsinitiative/ oder einem vergleichbaren Qualitätsprogramm, wie z.B. European Hospitality Quality (EHQ), dem Dachsystem für Qualitätsprogramme von HOTREC (vgl. www.hotrec.eu)
- [57] Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen.
- [58] Nationale Entscheidung über anerkannte Labels und Zertifikate.
- [59] Für ein Hotel ohne Restaurant reduziert sich die erforderliche Punkteanzahl in allen Kategorien um jeweils 20 Punkte. Für ein 5-Sterne Hotel ist das Restaurant ein Mindestkriterium (Krit.208).
- [60] "Superior" bezeichnet Spitzenbetriebe, welche deutlich mehr Punkte als in ihrer Kategorie erforderlich erreicht haben und deren Gesamteindruck, den in ihrer Kategorie erwarteten, überragt. Diese Betriebe weisen somit ein besonders hohes Maß an Dienstleistungen auf. Der Superior-Zusatz ist für alle Hotels erreichbar.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE GERMANOPHONE

[2024/202260]

14 SEPTEMBRE 2023. — Arrêté du Gouvernement modifiant l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification Le gouvernement de la Communauté germanophone,

Gouvernement de la Communauté germanophone,

Vu le décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme, articles 11, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 12, § 1^{er}, alinéa 2, 17, alinéa 1^{er}, et 29, 2^o et 3^o;

Vu l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 9 mai 2023;

Vu l'accord du Ministre-Président, compétent en matière de Budget, donné le 11 mai 2023;

Vu la demande d'avis dans un délai de trente jours introduite auprès du Conseil d'Etat le 10 juillet 2023, en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973;

Considérant que l'avis demandé n'a pas été rendu dans ce délai;

Vu l'article 84, § 4, alinéa 2, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973;

Sur la proposition du Ministre compétent en matière de Tourisme;
Après délibération,

Arrête :

Article 1^{er}. Dans l'article 1^{er}, alinéa 2, 2^o, de l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification, les mots "aux deux" sont remplacés par les mots "à tous les".

Art. 2. A L'article 2 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

- 1^o dans le paragraphe 1^{er}, alinéa 2, le 6^o est abrogé;
- 2^o dans le paragraphe 1^{er}, alinéa 2, il est inséré un 12^o rédigé comme suit :
"12^o une note sur la collecte, l'utilisation et la conservation des données."
- 3^o dans le paragraphe 2, alinéa 1^{er}, 1^o, les mots "de la commune" sont insérés entre les mots "l'accusé de réception" et les mots "daté pour la demande";
- 4^o le paragraphe 3, alinéa 2, est complété par la phrase suivante :
"Aux fins de vérification, une inspection est effectuée conformément à l'article 25 du décret."

Art. 3. A l'article 3 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

- 1^o dans le paragraphe 1^{er}, la phrase liminaire est remplacée les phrases suivantes :
"Tout hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "hôtel" répond aux exigences minimales suivantes : "
- 2^o dans le paragraphe 1^{er}, le 3^o est remplacé par ce qui suit :
"3^o zone d'accueil : zone désignée (aménagée et signalée) dans laquelle la sphère privée de l'hôte est protégée;"
- 3^o dans le paragraphe 1^{er}, 4^o, les mots "par téléphone, de l'hôtel et de l'extérieur" sont remplacés par les mots "par voie de communication numérique ou par téléphone";
- 4^o dans le paragraphe 1^{er}, 5^o, les mots ", avec la possibilité pour l'hôte d'annuler cette option" sont insérés après le mot "jours";
- 5^o dans le paragraphe 1^{er}, 7^o, les mots ", avec la possibilité pour l'hôte d'annuler cette option" sont insérés après le mot "semaine";
- 6^o dans le paragraphe 1^{er}, il est inséré un 7.1^o rédigé comme suit :
"7.1^o le paiement sans numéraire;"
- 7^o dans le paragraphe 1^{er}, le 9^o est remplacé par ce qui suit :
"9^o l'offre d'articles d'hygiène sur demande;"
- 8^o dans le paragraphe 1^{er}, le 10^o est remplacé par ce qui suit :
"10^o le guide des services offerts, imprimé ou numérique, indiquant au moins les heures de petit-déjeuner, les heures d'ouverture des installations hôtelières et les heures de départ;"
- 9^o dans le paragraphe 1^{er}, 15^o, les mots ", imprimée ou numérique," sont insérés entre les mots "relative à la région" et "est disponible";
- 10^o dans le paragraphe 1^{er}, il est inséré un 17^o rédigé comme suit :
"17^o un accès Internet sans fil (Wi-Fi) dans les zones publiques et dans les chambres."
- 11^o dans le paragraphe 2, alinéa 1^{er}, le 2^o est remplacé par ce qui suit :
"2^o des housses de matelas hygiéniques lavables, pas un simple surmatelas en molleton ou en calicot;"
- 12^o dans le paragraphe 2, alinéa 1^{er}, il est inséré un 4.1^o rédigé comme suit :
"4.1^o un nettoyage annuel en profondeur et/ou remplacement des oreillers;"
- 13^o dans le paragraphe 2, alinéa 1^{er}, 6^o, les mots "ou un dispositif" sont supprimés;
- 14^o dans le paragraphe 2, alinéa 1^{er}, le 9^o est remplacé par ce qui suit :
"9^o un crochet à vêtements séparé;"
- 15^o dans le paragraphe 2, alinéa 1^{er}, le 10^o est remplacé par ce qui suit :
"10^o un siège;"
- 16^o dans le paragraphe 2, alinéa 1^{er}, le 11^o est remplacé par ce qui suit :
"11^o une table, un bureau ou un poste de travail similaire;"
- 17^o dans le paragraphe 2, alinéa 1^{er}, il est inséré un 15^o rédigé comme suit :
"15^o des services de télévision avec moniteur de taille appropriée pour la pièce, avec fonction de télécommande."
- 18^o dans le paragraphe 3, 1^o, première phrase, les mots "ou d'un dispositif de séparation équivalent" sont insérés après les mots "avec rideau";
- 19^o dans le paragraphe 3, le 8^o est abrogé.

Art. 4. A l'article 4 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

- 1^o la phrase liminaire est remplacée par les phrases suivantes :
"Tout hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "habitation de vacances" répond aux exigences minimales suivantes : "

- 2° dans le 9°, les mots "ainsi que des caves permettant d'y pratiquer des activités de loisirs" sont insérés après le mot "débarras";
- 3° dans le 22°, les mots "le numéro de contact du bailleur et les numéros d'urgence" sont remplacés par les mots "les numéros d'appel d'urgence, les prix et les coordonnées du bailleur";
- 4° il est inséré un 23° rédigé comme suit :
"23° un ensemble de sièges (canapés et/ou fauteuils) est disponible."

Art. 5. A l'article 5 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

- 1° la phrase liminaire est remplacée par les phrases suivantes :
"Tout hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "Bed & Breakfast" répond aux exigences minimales suivantes : "
- 2° dans le 8°, les mots "couloirs ou vestibules," sont insérés entre les mots "kitchenettes," et "caves";
- 3° dans le 20°, les mots "numéros de contact" sont remplacés par les mots "coordonnées".

Art. 6. Dans le même arrêté, il est inséré un article 5.1 rédigé comme suit :

"Art. 5.1 - Exigences minimales dans la catégorie hébergement de groupe

Tout hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "hébergement de groupe" répond aux exigences minimales suivantes :

- 1° un accès sans danger au bien est assuré;
- 2° un éclairage adapté et suffisant est prévu à l'entrée, sur les accès menant aux chambres, dans toutes les chambres et dans les locaux communs;
- 3° toutes les pièces sont munies de prises de courant;
- 4° la surface habitable doit être adapté à la taille du groupe;
- 5° toutes les pièces accessibles aux hôtes sont équipées d'une source de chaleur réglable, à l'exception des couloirs et des débarras;
- 6° toutes les pièces accessibles aux hôtes disposent au moins d'une fenêtre vers l'extérieur, à l'exception de la zone sanitaire, des couloirs et du débarras, ainsi que des caves permettant d'y pratiquer des activités de loisirs;
- 7° les fenêtres vers l'extérieur des chambres à coucher peuvent être occultées;
- 8° les lits sont en bon état et bien entretenus. Les matelas pliables et les lits d'appoint ne sont pas admis. Seuls des matelas, couvre-lits, oreillers et protège-matelas (surmatelas en molleton) dans un état irréprochable pour le nombre de personnes indiqué sont disponibles;
- 9° il y a suffisamment d'espace de rangement pour nombre de personnes dans les chambres, entre autres pour les vêtements;
- 10° le nombre d'installations sanitaires est adapté au nombre maximal de personnes;
- 11° les toilettes doivent être équipées d'une porte verrouillable;
- 12° tous les sanitaires sans fenêtre doivent être équipés d'un système de ventilation;
- 13° les installations sanitaires avec des fenêtres vers l'extérieur ne sont pas transparentes;
- 14° un coin de repas avec suffisamment de sièges pour le nombre de personnes indiqué est disponible;
- 15° un nettoyage quotidien des espaces communs et des installations sanitaires est assuré;
- 16° une affiche mentionne les numéros d'urgence, les prix et les coordonnées du personnel (24h/24). "

Art. 7. A l'article 6 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

- 1° la phrase liminaire est remplacée par les phrases suivantes :
"Tout hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "hébergement saisonnier" répond aux exigences minimales suivantes : "
- 2° dans le 1°, les mots "31 octobre" sont remplacés par les mots "30 novembre";
- 3° dans le 4°, les mots "les déchets sont collectés" sont remplacés par les mots "les déchets sont triés et collectés";
- 4° dans le 5°, les mots "numéros de contact" sont remplacés par les mots "coordonnées".

Art. 8. A l'article 7 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

- 1° dans le paragraphe 1^{er}, la phrase liminaire est remplacée par les phrases suivantes :
"Tout hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "camping" répond aux exigences minimales suivantes : "
- 2° le paragraphe 1^{er}, 4°, est complété par les phrases suivantes :
"Ils doivent cependant impérativement conserver leur caractère mobile, c'est-à-dire que les éléments de construction inférieurs n'ont pas de lien fixe avec le sol et doivent pouvoir être retirés sans effort technique particulier. Il s'agit d'auvents, d'avant-toits, d'escaliers et de terrasses usuels;"
- 3° dans le paragraphe 1^{er}, le 5° est remplacé par ce qui suit :
"5° seuls sont autorisés sur un emplacement une aire de stationnement, l'hébergement mobile, un auvent, un abri de jardin ainsi qu'une terrasse;"
- 4° dans le paragraphe 1^{er}, il est inséré un 5.1° rédigé comme suit :
"5.1° l'hébergement mobile ne peut pas être équipé d'une terrasse, d'une véranda ou d'une installation fixe (clôture, abri de jardin) si celle-ci empêche la mobilité. Seuls les terrasses et les auvents amovibles qui n'entravent pas cette capacité à se déplacer sont autorisés;"

- 5° dans le paragraphe 1^{er}, il est inséré un 5.2° rédigé comme suit :
"5.2° une terrasse n'est pas couverte. Les terrasses couvertes sont considérées comme des auvents;"
- 6° dans le paragraphe 1^{er}, 6°, la première phrase est abrogée;
- 7° dans le paragraphe 1^{er}, 12°, la deuxième phrase est abrogée;
- 8° dans le paragraphe 1^{er}, 18°, le mot "camping" est remplacé par le mot "terrain de camping";
- 9° dans la phrase liminaire du paragraphe 2, les mots "d'emplacements de passage" sont remplacés par les mots "d'emplacements";
- 10° dans le paragraphe 2, 5°, les mots "pour le sèche-cheveux et le rasoir" sont abrogés;
- 11° dans le paragraphe 3, le 2° est abrogé;
- 12° dans le paragraphe 3, le 3° est abrogé;
- 13° dans le paragraphe 3, 7°, les mots "les déchets sont collectés" sont remplacés par les mots "les déchets sont triés et collectés".

Art. 9. A l'article 8 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

- 1° dans le paragraphe 2, alinéa 1^{er}, sont insérés les 8° à 15° rédigés comme suit :
"8° les indications relatives au nombre et à l'emplacement des locaux accessibles aux hôtes;
9° les indications relatives au nombre et à l'emplacement des foyers ouverts;
10° les indications relatives au nombre et à l'emplacement des extincteurs de 6 kg;
11° le type, le nombre et l'emplacement des détecteurs de fumée et d'incendie;
12° le matériau de construction des faux-plafonds;
13° le type de système de chauffage et, en cas d'alimentation en gaz, le type d'approvisionnement (conduite, citerne, bonbonnes);
14° les indications relatives aux mesures de sécurité : les plans d'évacuation, les règles de comportement en cas d'incendie rédigées en plusieurs langues ainsi que les voies d'évacuation indiquées et l'emplacement de l'extincteur par étage;
15° les indications relatives à l'accessibilité du bâtiment et des étages."
- 2° dans le paragraphe 2, alinéa 2, il est inséré un 1.1° rédigé comme suit :
"1.1° une attestation de la compagnie d'assurance relative à l'assurance couvrant la responsabilité civile en matière d'incendie et d'immeubles;"
- 3° dans la phrase liminaire du paragraphe 2, alinéa 2, 2°, les mots "émises par un organisme de contrôle externe" sont insérés après les mots "attestations de contrôle";
- 4° dans le paragraphe 2, alinéa 2, 2°, les *b)* à *d)* sont remplacés par ce qui suit :
"b) datant de moins de 5 ans pour l'installation de gaz et tous les appareils y connectés;
c) datant de moins de 3 ans pour les installations d'alarme incendie;"
- 5° dans le paragraphe 2, alinéa 2, il est inséré un 3° rédigé comme suit :
"3° une copie de l'attestation d'entretien de l'installation de chauffage, y compris le ramonage des cheminées, datant de moins d'un an, délivrée par une entreprise agréée par l'Agence wallonne de l'air et du climat (AwAC)."
- 6° dans le paragraphe 3, les alinéas 2 et 3 sont abrogés.

Art. 10. L'annexe 3 du même arrêté est remplacée par l'annexe du présent arrêté.

Art. 11. Dans l'annexe 4 du même arrêté, le point 32 est abrogé.

Art. 12. Le présent arrêté produit ses effets le 1^{er} octobre 2023.

Art. 13. Le ministre compétent en matière de Tourisme est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Eupen, le 14 septembre 2023.

Pour le Gouvernement de la Communauté germanophone :

Le Ministre-Président,
Ministre des Pouvoirs locaux et des Finances,
O. PAASCH

La Ministre de la Culture et des Sports, de l'Emploi et des Médias,
I. WEYKMANS

Annexe à l'arrêté du Gouvernement du 14 septembre 2023 modifiant l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification

Annexe 3 Critères de classification HÔTEL

Domaine	No.	Critère	Points	M	M	M	M	M	M
I. Informations générales sur l'hôtel									
Propreté / hygiène	1	La propreté et une offre hygiénique sont des conditions de base dans chaque catégorie d'étoiles. [1]	-	M	M	M	M	M	M
État de conservation	2	Toutes les installations et tous les équipements sont fonctionnels, en parfait état et sans retard visible en matière de rénovation / d'investissement.	-	M	M	M	M	M	M
Impression générale	3	L'impression générale de l'hôtel répond aux exigences de _____.	-	simple [2]	moyen [3]	haut de gamme [4]	élevé [5]	le plus élevé [6]	
Personnel	4	Tous les services sont fournis par un personnel compétent et reconnaissable.	-	M	M	M	M	M	M
	5	Personnel bilingue	3	M	M	M	M	M	M
Possibilités de stationnement / de chargement	6	Parking à l'hôtel	3						
	7	Parking pour les bus	3						
	8	Garage de l'hôtel	5						
	9	Station de recharge pour voitures électriques	10						
	10	Station de recharge désignée pour les vélos électriques ou autres types de transport électrique	3						
Autres	11	Au moins 50 des chambres disposent d'un balcon ou d'une terrasse près de la chambre	5						
	12	Ascenseur pour invités [7]	10				M		M
Accessibilité [8]	13	Accessibilité - fauteuil roulant ou aide à la marche	5						
	14	Accessibilité - Fauteuil roulant électrique	10						
	15	Accessibilité - hôtes malvoyants et aveugles	5						
	16	Accessibilité - Hôtes sourds et malentendants	5						
II Réception et services									
Zone d'accueil	17	Zone désignée (aménagée et signalée) où l'intimité du client est protégée	1	M	M	M	M	M	M

Domaine	No.	Critère	Points						
	18	Zone de réception séparée et désignée, où l'intimité du client est protégée	3						
	19	Groupe de sièges ^[9] dans la zone d'accueil	3		M				
	20	Lobby ⁹ avec sièges et service de boissons	5				M		M
	21	Hall d'accueil ⁹ avec sièges et service de boissons	10						
	22	Service d'accueil et joignable en permanence (24/24 heures) par communication numérique ou par téléphone	1	M		M			
	23	Réception ouverte 10 heures par jour et joignable en permanence (24/24 heures) par communication numérique ou par téléphone.	7			M			
	24	Réception ouverte 16 heures par jour, disponible physiquement en permanence (24/24 heures) à l'hôtel et joignable par communication numérique ou par téléphone	10					M	
	25	Réception ouverte 24 heures sur 24 et disponible en permanence (24/24 heures) par communication numérique ou par téléphone.	15						M
	26	Installation / service d'auto-enregistrement	3						
	27	Installation / service de self-check-out	3						
	28	Service de voiturier	10						M
	29	Doorman (personnel séparé)	15						
	30	Conciergerie / Guest relation manager (personnel séparé)	15						M
	31	Garçons d'hôtel (personnel séparé)	15						
	32	Service de bagages sur demande	5				M		
	33	Service de bagages	10						M
	34	Consigne à bagages sécurisée pour les clients	5				M		M
Nettoyage des chambres / Changement de linge	35	Nettoyage quotidien des chambres ^[10]	1	M		M		M	M

Domaine	No.	Critère	Points	M	M	M	M	M	M
	36	Changement quotidien des serviettes de toilette sur demande	1	M	M	M	M	M	M
	37	changement des draps au moins une fois par semaine ¹⁰	1	M	M	M	M	M	M
	38	changement des draps au moins deux fois par semaine ¹⁰	3					M	M
	39	Changement quotidien des draps sur demande	3					M	M
Service de blanchisserie / repassage	40	Service de repassage (retour dans un délai d'une heure)	3						M
	41	Lavage et repassage du linge des hôtes (heure de retour à convenir, sac à linge disponible)	1				M		
	42	Nettoyage chimique ou lavage et repassage du linge des hôtes. (remise avant 9h00, heure de retour à convenir, week-ends exclus, sac à linge disponible)	7					M	M
Mode de paiement	43	Paiement sans numéraire	1	M	M	M	M	M	M
Autres	44	Parapluie à la réception ou dans la chambre	3				M	M	M
	45	Offre médiatique actuelle (imprimée ou numérique) ^[11]	3						M
	46	Service de couture	3						M
	47	Kit de couture sur demande	1			M	M	M	M
	48	Kit de couture dans la chambre	3						M
	49	Cireuse à chaussures à l'hôtel	5					M ^[12]	M
	50	Service de cirage de chaussures	5					M ¹²	M
	51	Cireur de chaussures sur demande	1			M	M	M	M
	52	Cireur à chaussures dans la chambre	3						M
	53	Service de navette ou de limousine	5						M
	54	Offre d'articles d'hygiène sur demande (au moins brosse à dents, dentifrice, rasoir jetable, gel de bain/douche)	1	M	M	M	M	M	M
	55	Accueil personnalisé de chaque hôte avec des fleurs ou un cadeau dans la chambre	5						M
	56	Accompagnement des hôtes dans leur chambre à leur arrivée	5						

Domaine	No.	Critère	Points						
	57	<i>Service de turnaround</i> ^[13] le soir comme contrôle supplémentaire de la chambre	7						M
III Chambre									
Informations générales	58	Taille de la chambre (y compris salle de bain / WC) ≥ 14 qm ^[14]	10						
	59	Taille de la chambre (y compris salle de bain / WC) ≥ 18 qm ¹⁴	15						
	60	Taille de la chambre (y compris salle de bain / WC) ≥ 22 qm ¹⁴	20						
	61	Taille de la chambre (y compris salle de bain / WC) ≥ 30 qm ¹⁴	25						
	62	Nombre de suites ^[15]	3 de chaque, max. 9						M (min. 2°)
Confort de sommeil	63	Lit avec matelas contemporain et bien entretenu d'au moins 13 cm d'épaisseur ^[16]	1	M				M	
	64	Système de literie composé d'un système de ressorts élastiques et d'un matelas contemporain et soigné d'une hauteur totale d'au moins 18 cm ^{16, [17]}	5					M	M
	65	Système de literie composé d'un système de ressorts élastiques et d'un matelas contemporain et soigné d'une hauteur totale d'au moins 22 cm ^{16, 17}	7						
	66	Système de lit réglable et ergonomique sur demande	3						
Largeur du lit ^[18]	67.1	Lits simples Largeur min. 0,80 m ^[19]	1						
	67.2	Lits simples Largeur min. 0,90 m ¹⁹	5						M
	67.3	Lits simples Largeur min. 1,00 m ¹⁹	10						
	67.4	Lits simples Largeur min. 1,20 m ¹⁹	15						
	68.1	Lits doubles Largeur min. 1,40 m ¹⁹	1						
	68.2	Lits doubles Largeur min. 1,60 m ¹⁹	5						
	68.3	Lits doubles Largeur min. 1,80 m ¹⁹	10						M
	68.4	Lits doubles Largeur min. 2,00 m ¹⁹	15						
Longueur du lit	69.1	Longueur du lit min. 1,90 m	1						
	69.2	Longueur du lit min. 2,00 m	5						M
	69.3	Longueur des lits min. 2,10 m	10						
	69.4	Longueur des lits min. 2,20 m	15						

Domaine	No.	Critère	Points							
	70	Lits bébé supplémentaires sur demande	1							
	71	Housses hygiéniques pour matelas/ <i>Encasings</i> [20]	10	M	M	M	M	M	M	M
	72	achat d'un nouveau matelas il y a 5 ans maximum	10							
	73	Nettoyage annuel des matelas en profondeur [21]	10							
	74	Linge de lit et protections anti-allergiques sur demande [22]	3							
	75	Lits supérieurs / couettes contemporains et soignés	1	M	M	M	M	M	M	M
	76	Couverture supplémentaire sur demande	1							
	77	Oreillers contemporains et soignés	1	M	M	M	M	M	M	M
	78	Housses d'oreiller / <i>Encasings</i>	7							
	79	Nettoyage annuel en profondeur des oreillers et/ou achat d'un nouvel oreiller	1	M	M	M	M	M	M	M
	80	Oreiller supplémentaire sur demande (pas de coussin décoratif)	1							
	81	2 oreillers par personne (pas de coussin décoratif)	5							M
	82	Sélection de différents types d'oreillers	5							M
	83	Possibilité d'obscurcissement (par ex. rideaux)	1	M	M	M	M	M	M	M
	84	Possibilité d'obscurcissement total (par ex. volets roulants, blackouts opaques)	5							M
	85	Rideaux de lumière du jour ou protection visuelle équivalente	3							
	86	Alèse lavable	3							
	87	Service de réveil	1	M	M	M	M	M	M	M
Equipement de la chambre	88	Armoire / niche à vêtements de capacité adéquate	1	M	M	M	M	M	M	M
	89	Castiers à linge	1							M
	90	Nombre adéquat de cintres unifornes [23]	1	M	M	M	M	M	M	M
	91	Nombre adéquat de différents types de cintres	3							M
	92	Crochet de vestiaire séparé	1	M	M	M	M	M	M	M

Domaine	No.	Critère	Critère	Points									
	93	1 place assise		1	M								
	94	1 siège par personne		3			M						M
	95	1 siège confortable (fauteuil rembourré / canapé) avec table d'appoint / rangement	7					M					M
	96	1 siège confortable supplémentaire (fauteuil rembourré / canapé à deux places) dans les chambres doubles et les suites		7									M
	97	Table, bureau ou poste de travail similaire		1	M			M					
	98	table, bureau ou poste de travail similaire avec une surface de travail libre d'au moins 0,4 m ² , une prise de courant accessible et un éclairage de bureau approprié ^[24]		5					M				M
	99	table, bureau ou poste de travail similaire avec une surface de travail libre d'au moins 0,6 m ² , une prise de courant accessible et un éclairage de bureau approprié ^[24]		7									
	100	Table de nuit / possibilité de rangement au lit		1					M				M
	101	Prise de courant accessible dans la chambre ^[24]		1	M			M					M
	102	Prise de courant supplémentaire accessible à proximité de la table ^[24]		3									
	103	Prise de courant supplémentaire accessible à proximité du lit ^[24]		3					M				M
	104	Interrupteur central pour l'ensemble de l'éclairage de la chambre		3									
	105	Possibilité de commander l'ensemble de l'éclairage de la chambre depuis le lit		3									
	106	Veilleuse		1									
	107	Éclairage adéquat de la chambre		1	M			M					M
	108	Lumière de lecture au lit		3				M					M
	109	Miroir de dressing		1					M				M
	110	Espace adéquat pour le rangement des valises ou le support des valises		5					M				M
	111	Corbeille à papier		1					M				M
Coffre-fort / Possibilités de dépôt	112	Possibilité de dépôt (p. ex. à la réception)		1	M			M					

Domaine	No.	Critère	Points								
	113	Coffre-fort central (p. ex. à la réception)	3						M ^[25]	M ²⁵	M
	114	Coffre-fort dans la chambre	5								M
	115	Coffre-fort avec prise de courant intégrée dans la chambre	7								
Insonorisation / Climatisation	116	Insonorisation adéquate des fenêtres	7								
	117	Portes insonorisantes / portes doubles	10								
	118	Chambres avec air conditionné à réglage central	7								
	119	Chambres avec climatisation individuelle	10								
	120	Climatisation de l'espace public (restaurant, lobby, hall d'accueil, salle de petit-déjeuner)	10								
	121	Atmosphère harmonieuse dans l'espace public réservé aux hôtes (lumière, odeur, musique, couleur, etc.)	1								
Électronique grand public	122	Divertissement audio / multimedia ^[26]	5						M	M	M
	123	Support électronique fixe dans la salle de bain	3								
	124	Services de télévision avec écran de taille adaptée à la pièce et fonction de télécommande	1			M			M	M	M
	125	Services de télévision supplémentaires avec écran dans les suites de taille adaptée à l'espace disponible	3								
	126	Disponibilité des chaînes de télévision internationales	5							M	M
	127	Adaptateur international de prise de courant sur demande	3							M	M
	128	Chargeurs / adaptateurs sur demande (pour différents appareils électroniques, comme les téléphones portables)	1						M	M	M
Télécommunications	129	Sur demande, appareil pour la communication interne et externe avec mode d'emploi (imprimé ou numérique) ^[27]	5						M	M	

Domaine	No.	Critère		Points					
	130	Appareil de communication interne et externe dans la chambre, avec mode d'emploi bilingue (imprimé ou numérique)		10					M
	131	Accès Internet sans fil dans les espaces publics et les chambres		1	M	M	M	M	M
	132	Connexion Internet sécurisée (LAN, VPN ou équivalent)		5					
	133	Possibilité d'impression privée et sécurisée sur demande		1					M
Autres	134	Terminal Internet dans la chambre sur demande		1					M
	135	Guide de service (imprimé ou numérique) ^[29]		1	M	M			
	136	Guide de service bilingue (imprimé ou numérique)		5		M	M	M	M
	137	Matériel d'information régional disponible (imprimé ou numérique)		1	M	M			M
	138	Stylo et bloc-notes		1		M			M
	139	Dossier de correspondance		1					
	140	Presse à pantalons		3					
	141	Fer et planche à repasser sur demande / salle de repassage		1					
	142	Fer et planche à repasser dans la chambre		3					
	143	Chausse-pied / cuillère dans la chambre		1				M	M
	144	Judas		3					
	145	Dispositif de fermeture supplémentaire sur la porte de la chambre		1					
Confort sanitaire	146	Espace sanitaire ≥ 5 qm ^[29]		10					
	147	Espace sanitaire $\geq 7,5$ qm ³⁰		15					
	148	100 % chambre avec douche / WC ou baignoire / WC		1	M ^[30]	M	M	M	M
	149	100 % des chambres avec douche / WC ou baignoire / WC et dont 50 % des chambres avec baignoire et cabine de douche séparée	10						
	150	30 % des chambres avec WC séparé		5					

Domaine	No.	Critère	Points	M	M	M	M	M	M
	151	Dispositif de douche avec rideau de douche ou dispositif de séparation équivalent	1	M	M	M	M	M	M
	152	Dispositif de douche avec paroi de douche	5						
	153	Lavabo	1	M	M	M	M	M	M
	154	Double lavabo dans les chambres doubles et les suites	5						
	155	Tapis de bain lavable	1						
	156	Un éclairage adéquat au niveau du lavabo	1	M	M	M	M	M	M
	157	Dispositif antidérapant permanent ou amovible dans la douche et la baignoire	1						
	158	Poignées de sécurité	3						
	159	Miroir	1	M	M	M	M	M	M
	160	Prise de courant accessible à proximité du miroir	1	M	M	M	M	M	M
	161	Miroir de courtoisie	1						
	162	Miroir cosmétique mobile	3						
	163	Miroir de courtoisie éclairé	1						
	164	Porte-serviettes / crochets	1	M	M	M	M	M	M
	165	Possibilité de chauffage dans la salle de bain (par ex. chauffe-serviettes)	5						
	166	Surface de rangement	1	M	M	M	M	M	M
	167	Grande surface de rangement	3						
	168	Gobelet/verre à dents	1						
	169	Savon ou lotion de lavage au lavabo	1	M	M	M	M	M	M
	170	Lotion lavante ou gel douche dans la douche / baignoire	1						
	171	Shampooing ^[31]	1	M	M	M	M	M	M
	172	Produits cosmétiques supplémentaires (par ex. bain moussant, bonnet de douche, lime à ongles, coton-tiges, tampons d'ouate, lotion pour le corps)	Par article 1, max.3						
	173	Lingettes en papier pour le visage	3						
	174	Rouleau de papier toilette	1	M	M	M	M	M	M
	175	1 serviette par personne	1						
	176	1 serviette de bain par personne	1	M	M	M	M	M	M

Domaine	No.	Critère	Points						
	177	Peignoir de bain sur demande	3						M
	178	Peignoir de bain	5						M
	179	Chaussons (pantoufles) sur demande	1						M
	180	Chaussons (slippers)	3						M
	181	Sèche-cheveux sur demande	1						
	182	Sèche-cheveux	3				M		M
	183	Tabouret de salle de bain sur demande	3						M
	184	Pèse-personne	1						
	185	Poubelle	1			M		M	M
IV. Restauration									
Boissons	186	Offre de boissons dans l'entre-prise	1	M		M		M	M
	187	Offre de boissons dans la chambre	3			M		M	M
	188	Réfrigérateur dans la chambre ^[32]	3						
	189	Minibar (avec boissons et snacks)	5						M ^[33]
	190	Maxibar	3						
	191	16 heures de boissons en <i>room service</i>	10						M ^[34]
	192	Boissons 24h/24 au <i>room service</i>	15						M
	193	Cafetière / théière avec accessoires dans la chambre	3						
	194	Machine à café avec accessoires dans la chambre	5						
	Bar	195	Bar ou espace lounge avec service ^[35] (ouvert au moins 5 jours par semaine)	7					
196		Bar ou espace lounge avec service ³⁵ (ouvert 7 jours sur 7 ^o)	10						M
Petit déjeuner	197	Espace petit-déjeuner	1	M		M		M	M
	198	Offre élargie de petit-déjeuner ^[36]	1	M					
	199	Buffet de petit-déjeuner / carte de petit-déjeuner équivalente ^[37]	5			M		M	
	200	Buffet de petit-déjeuner avec service ou carte de petit-déjeuner équivalente	10						M
	201	Carte de petit-déjeuner en <i>room service</i>	5						M
Repas	202	Produits adaptés aux allergènes (sans gluten, sans lactose, etc.)	3						

Domaine	No.	Critère	Points					
	203	Plats régionaux ^[38]	5					
	204	16 heures d'offre de repas en <i>room service</i>	10				M	
	205	Offre de repas 24 heures sur 24 dans le <i>room service</i>	15					M
	206	Restaurant ^[39]	5 de chaque, max. 10					
	207	Restaurant ouvert 5 jours par semaine	7 de chaque, max. 14					
	208	Restaurant ouvert 6 jours par semaine	10 de chaque, max. 20					M
V. Secteur événementiel (MICE)								
Possibilités de banquets	209	Possibilités de banquets pour au moins 50 personnes ^[40]	1					
	210	Possibilités de banquets pour au moins 100 personnes ⁴⁰	3					
	211	Possibilités de banquets pour au moins 250 personnes ⁴⁰	5					
Salles de réunion	212	Espaces de co-working / salles de travail en groupe désignés	10					
	213	Salle(s) de réunion d'au moins 100 m ² , hauteur utile minimale de 2,75 m ^[41]	10					
	214	Encadrement des congrès ^[42] (département propre, personnel séparé)	5					
	215	Lumière du jour dans la salle de réunion et possibilité d'obscurcissement ^[43]	1					
	216	Service de secrétariat (bureau séparé et mise à disposition de personnel)	5					
	217	Climatisation réglable individuellement dans les salles de réunion ⁴³	3					
VI Loisirs								
Sport	218	Centre de loisirs intérieur et / ou extérieur de l'établissement ^[44] (par ex. jardin privé, court de tennis, terrain de golf, plage ou accès au lac)	3 par installation, max. 9					
	219	Location de matériel de sport (p. ex. location de ski, de bateau, de vélo)	3					

Domaine	No.	Critère	Points						
	220	Salle de fitness ^[45] avec au moins 4 appareils différents (par ex. ergomètre, banc de musculation et d'entraînement, appareil de musculation, tapis roulant, rameur, stepper)	5						
Bien-être / Beauté ^[46]	221	Massages ^[47] (par ex. massage complet du corps, drainage lymphatique, réflexologie plantaire, shiatsu)	3 par salle, max. 9						
	222	Salle de repos / salle de repos séparée ^[48]	3						
	223	Bain à remous ou équipement comparable	3						
	224	Sauna (avec au moins 6 places)	3 par type de sauna, max. 9						
	225	Offre bien-être ⁴⁸ avec au moins 4 soins différents (p. ex. soin du visage, soin des ongles et des pieds, peeling, massage relaxant)	5						
	226	Section bains / Kneipp ⁴⁸ avec au moins 4 applications différentes (par ex. bains en baignoire, Kneipp, hydrothérapie, Felke, tourbe, hammam, bains de vapeur)	10						
	227	Cabine de spa privée	5						
	228	Piscine (extérieure) ^[50] / étang de baignade ^[51]	10						
	229	Piscine (intérieure) ^[52]	10						
Enfants	230	Garde d'enfants en bas âge (jusqu'à 3 ans) au moins 3 heures par jour de semaine par du personnel formé.	10						
	231	Garde d'enfants interne (à partir de 3 ans) au moins 3 heures par jour ouvrable par du personnel qualifié	10						
	232	Aire de jeux pour enfants (p. ex. salle de jeux, aire de jeux)	3						
	233	équipement pour bébé sur demande (par ex. chaise haute, chauffe-plats, matelas à langer, babyphone)	3						

Domaine	No.	Critère	Points										
Autres	234	Toilettes pour les clients de l'hôtel dans les parties communes de l'hôtel	3										
	235	Bibliothèque	3										
	236	Encadrement pendant les vacances / Animation	5										
VII Activités de qualité et en ligne													
Gestion de la qualité	237	Gestion systématique des plaintes des clients ^[53]	1							M		M	M
	238	Analyse systématique des évaluations des clients ^[54]	3									M	M
	239	Invitation mystère ^[55]	5										
	240	Système de gestion de la qualité selon EHQ ^[56] ou système équivalent	15										
Activités en ligne	241	Site web de l'hôtel ^[57] avec des informations actuelles et des images réalistes de l'établissement ainsi qu'un plan d'accès / itinéraire	1	M						M			
	242	Site web bilingue ^[58] avec des informations actuelles, y compris la taille des lits et des images réalistes montrant l'emplacement de l'hôtel.	5							M		M	M
	243	Site web avec option de réservation directe	5										
	244	Site web avec évaluations des hôtes	3										
	245	Version mobile du site web ou application mobile	5										
	246	Inviter les clients en partance / ayant quitté l'hôtel à donner une évaluation des prestations de l'hôtel sur un portail / leur propre page d'accueil	5										
	247	Label / certificat de durabilité ^[59]	20										
VIII. Points minimums ^[59]													
Hôtels				95		180		270		410		610	
Supplément "Superior" ^[60]				180		270		410		610		710	

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement modifiant l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification.

Eupen, le 14 septembre 2023.

Pour le Gouvernement de la Communauté germanophone :

Le Ministre-Président,

Ministre des Pouvoirs locaux et des Finances,

O. PAASH

La Ministre de la Culture et des Sports, de l'Emploi et des Médias,

I. WEYKMANS

Notes

[1] En cas de pandémie telle que COVID-19, des obligations particulières peuvent s'appliquer en matière de mesures de nettoyage et d'hygiène. Le respect des exigences légales et/ou des réglementations nationales à cet égard peut rendre certains critères HSU inopérants jusqu'à nouvel ordre.

[2] En particulier, l'ameublement et l'équipement sont appropriés et bien entretenus.

[3] L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont soignés et adaptés les uns aux autres.

[4] L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont harmonisés dans leurs formes et leurs couleurs. L'impression générale est celle d'un confort et d'une convivialité de haut niveau.

[5] L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont de grande qualité et offrent un confort de premier ordre. L'impression visuelle d'ensemble est cohérente en termes de forme, de couleur et de matériaux.

[6] L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont luxueux et offrent un confort maximal. L'impression visuelle d'ensemble est harmonisée de bout en bout en termes de forme, de couleur et de matériaux.

[7] Si plus de 3 étages (y compris le rez-de-chaussée).

[8] Conformément à la réglementation régionale.

[9] Les critères 19 à 21 se distinguent par leur taille et leur interprétation des sensations (de la plus petite à la plus grande, du coin salon à la salle représentative).

[10] Avec la possibilité pour l'invité de choisir de ne pas le faire

[11] Journaux, smart TV, tablettes, etc.

[12] Il est possible de proposer soit une machine à cirer les chaussures à l'hôtel (voir no 49), soit un service de cirreur de chaussures (voir n° 50).

[13] Également appelé *second service*. Remplacement des serviettes, retrait du couvre-lit si nécessaire, blanchiment de la corbeille à papier, etc.

[14] Si jusqu'à 15 % des chambres sont en dessous de cette taille, le critère peut être considéré comme rempli si le client est expressément informé, avant la conclusion du contrat d'hébergement, que ces chambres ne répondent pas au standard.

[15] Pas de suites junior. Les suites se composent d'au moins deux chambres séparées, dont l'une est aménagée en espace de vie et l'autre en espace de couchage. La séparation ne doit pas nécessairement consister en une porte ; un passage entre deux chambres est également suffisant. Un appartement de vacances dans une dépendance n'est en principe pas une suite. Pour que les clients d'une suite puissent bénéficier pleinement des services de l'établissement, les suites doivent être situées dans l'hôtel lui-même.

[16] La hauteur totale du système de literie est la somme du matelas et du système élastique (sommier à lattes).

[17] La base du lit peut par exemple être un sommier à lattes, un système Box Spring ou un système comparable.

[18] Si un hôtel n'a que des chambres simples ou doubles, le nombre de points pour la largeur des lits est doublé.

[19] Le client doit être informé avant la réservation s'il y a deux lits simples dans la chambre au lieu d'un lit double ou si un lit simple est réservé comme un lit double. Si l'hôtel dispose d'un nombre limité de lits (15 maximum) inférieurs à cette taille, le client doit être informé de l'existence d'une telle chambre avant la conclusion du contrat.

[20] Pas de simple surmatelas en molleton / calfatage, mais une housse de lit tendue, lavable à l'eau bouillante ou à l'eau thermochimique, respirante, imperméable aux acariens et aux déjections d'acariens, fabriquée dans un tissu en coton ou en matériaux synthétiques, qui peut être ouverte sur la face inférieure du matelas.

[21] Le critère est considéré comme rempli lorsqu'il n'y a pas d'humidité résiduelle et que les populations d'acariens sont tuées et que leur croissance est stoppée.

[22] Il ne faut pas confondre "ami des allergiques" et "sans allergènes". Les oreillers, les couettes et les draps pour personnes allergiques devraient être confirmés par un certificat. Les doublures et les housses de couette devraient également être exemptes de plumes et de duvet.

[23] Les simples structures en fil métallique ne remplissent pas ce critère.

[24] Les prises d'alimentation doivent être disponibles et ne doivent pas être utilisées par d'autres appareils fixes.

[25] Ou coffre-fort dans la chambre (voir n° 114°).

[26] Les possibilités de divertissement peuvent être par exemple la réception radio, des lecteurs séparés ou des services de streaming.

[27] Le client doit être informé de cette offre lors de l'enregistrement (par exemple par un affichage ou une information sur écran).

[28] Le guide des services doit au moins indiquer les heures de petit-déjeuner, les heures d'ouverture des installations hôtelières et les heures de départ.

[29] Si jusqu'à 15 % des chambres sont en dessous de cette taille, le critère peut être considéré comme rempli si, avant la conclusion d'un contrat d'hébergement, le client est expressément informé du fait que ces chambres sont en dessous du standard.

[30] Si jusqu'à 15 % des chambres ne sont pas équipées de douche/WC ou de bain/WC - c'est-à-dire uniquement d'une douche / WC à l'étage - le client doit être expressément informé, avant la conclusion du contrat d'hébergement, du fait que le standard n'est pas respecté et de cette circonstance pour ces chambres. Cette exception à l'écart de 15 % ne s'applique pas aux nouvelles constructions prévues après le 01/01/2020.

[31] Est considéré comme rempli si le bain moussant ou le gel douche convient expressément aussi aux soins des cheveux.

[32] Ou minibar (voir n° 189).

[33] Un Maxibar (voir n° 190) ou le Room Service 16 heures (voir n° 191°) répondent également à ce critère.

- [34] Un minibar (voir n° 189) ou un maxibar (voir n° 190) répondent également à ce critère.
- [35] Une carte des boissons doit être disponible (imprimée ou numérique).
- [36] Une offre de petit-déjeuner étendue comprend au minimum une boisson chaude (thé ou café au choix), un jus de fruit, une salade de fruits / un fruit et un choix de pain / petits pains, beurre, confiture, charcuterie et fromage.
- [37] Offre en libre-service d'un volume plus important que celui d'une offre élargie de petit-déjeuner complétée par une offre d'œufs / de plats à base d'œufs et de céréales.
- [38] L'offre de repas présente une part significative de plats régionaux / nationaux. Les produits proviennent principalement de la région.
- [39] Des concepts de restauration différents pour chacun d'entre eux.
- [40] La surface du restaurant n'est pas prise en compte.
- [41] L'équipement suivant doit être disponible : Éclairage adéquat (200 lux pour la lumière artificielle), WiFi, vidéoprojecteur, écran adapté à la hauteur / taille de la salle, porte-manteau / armoire dans la salle de réunion, nombre adéquat de prises de courant sur secteur.
- [42] Score uniquement si le critère 213 est rempli.
- [43] Critère minimum pour toute salle de conférence.
- [44] Le centre de loisirs se trouve dans l'enceinte de l'hôtel et les frais d'utilisation peuvent être facturés dans la chambre.
- [45] La salle de fitness dispose d'une superficie minimale de 20 m².
- [46] L'espace bien-être / beauté doit être accessible sans traverser l'espace restaurant et / ou l'espace réunion.
- [47] La ou les salles d'application ont une superficie minimale de 10 m².
- [48] Le hall de couchage / la salle de repos dispose d'une surface minimale de 20 m².
- [49] Les différents types de sauna sont par exemple le sauna finlandais, le tepidarium ou le sauna à vapeur.
- [50] La piscine extérieure est chauffée et dispose d'une superficie minimale de 60 m².
- [51] Un étang de natation ou de baignade est un plan d'eau artificiel et stagnant destiné à la natation ou à la baignade, dans lequel on renonce à un traitement de l'eau par des produits chimiques.
- [52] La piscine intérieure est chauffée et dispose d'une superficie minimale de 40 m².
- [53] Une gestion systématique des plaintes des clients implique une réception structurée, une évaluation et une réaction appropriée à la plainte.
- [54] On entend par là la collecte et l'évaluation actives et systématiques des avis des clients sur la qualité des prestations hôtelières fournies (par ex. au moyen de questionnaires / cartes d'enquête) et l'élimination consécutive d'éventuels points faibles de l'entreprise et la mise en œuvre de propositions d'amélioration.
- [55] *Les visites mystères* doivent être effectuées, évaluées et documentées par des prestataires tiers spécialisés, à l'initiative et au compte de l'hôtel, au moins une fois pendant la période de classification. Les autocontrôles cachés effectués par des chaînes d'hôtels ou des coopérations hôtelières doivent être considérés comme équivalents.
- [56] Initiative qualité de la Communauté germanophone à partir de 2021, voir www.ostbelgientourismus.be/qualitätsinitiative/ ou un programme qualité comparable, comme par exemple European Hospitality Quality (EHQ), le système faitier pour les programmes qualité de l'HOTREC (voir www.hotrec.eu)
- [57] Les photos sur le site web doivent montrer au moins une vue extérieure, les parties communes et une chambre.
- [58] Décision nationale sur les labels et certificats reconnus.
- [59] Pour un hôtel sans restaurant, le nombre de points requis dans toutes les catégories est réduit de 20 points. Pour un hôtel 5 étoiles, le restaurant est un critère minimum (crit. 208).
- [60] "Superior" désigne les établissements haut de gamme qui ont obtenu nettement plus de points que ceux requis dans leur catégorie et dont l'impression générale est supérieure à celle attendue dans leur catégorie. Ces établissements présentent donc un niveau de service particulièrement élevé. Le supplément Superior est accessible à tous les hôtels.

MINISTERIE VAN DE DUITSTALIGE GEMEENSCHAP

[2024/202260]

14 SEPTEMBER 2023. — Besluit van de Regering tot wijziging van het besluit van de Regering van 19 oktober 2017 tot uitvoering van het decreet van 23 januari 2017 ter bevordering van het toerisme met betrekking tot de algemene en specifieke exploitatievoorwaarden voor toeristische verblijven en de classificatie ervan

Regering van de Duitstalige Gemeenschap

Gelet op het decreet van 23 januari 2017 ter bevordering van het toerisme, artikel 11, § 1, eerste lid, artikel 12, § 1, tweede lid, artikel 17, eerste lid, en artikel 29, 2° en 3°;

Gelet op het besluit van de Regering van 19 oktober 2017 tot uitvoering van het decreet van 23 januari 2017 ter bevordering van het toerisme met betrekking tot de algemene en specifieke exploitatievoorwaarden voor toeristische verblijven en de classificatie ervan;

Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op 9 mei 2023;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister-President, bevoegd voor Begroting, d.d. 11 mei 2023;

Gelet op de aanvraag om advies te verstrekken binnen een termijn van dertig dagen, ingediend bij de Raad van State op 10 juli 2023, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Overwegende dat het advies niet binnen de gestelde termijn werd verstrekt;

Gelet op artikel 84, § 4, tweede lid, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Op de voordracht van de Minister bevoegd voor Toerisme;

Na beraadslaging,

Besluit :

Artikel 1. In artikel 1, tweede lid, 2°, van het besluit van de Regering van 19 oktober 2017 tot uitvoering van het decreet van 23 januari 2017 ter bevordering van het toerisme met betrekking tot de algemene en specifieke exploitatievoorwaarden voor toeristische verblijven en de classificatie ervan, wordt het woord "beide" vervangen door het woord "alle".

Art. 2. In artikel 2 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in § 1, tweede lid, wordt de bepaling onder 6° opgeheven;

2° in § 1, tweede lid, wordt in de bepaling onder 11° de punt op het einde vervangen door een kommapunt en voorts wordt het lid aangevuld met een bepaling onder 12°, luidende:

"12° een opmerking betreffende de verzameling, het gebruik en de bewaring van de gegevens.";

3° in § 2, eerste lid, 1°, wordt het woord "ontvangstbewijs" vervangen door de woorden "ontvangstbewijs van de gemeente";

4° § 3, tweede lid, wordt aangevuld met de volgende zin:

"Om dat te controleren vindt een inspectie plaats overeenkomstig artikel 25 van het decreet."

Art. 3. In artikel 3 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in paragraaf 1 wordt de inleidende zin vervangen als volgt:

"Elk verblijf moet zowel binnen als buiten schoon en goed onderhouden zijn. Daarnaast voldoet een toeristisch verblijf van de categorie Hotel aan de volgende minimumeisen: ";

2° in paragraaf 1 wordt de bepaling onder 3° vervangen als volgt:

"3° de receptie is een als zodanig herkenbare ruimte (door inrichting en aanduiding) waarin de privacy van de gast beschermd wordt;"

3° in § 1, 4°, worden de woorden "zowel intern als extern permanent" vervangen door de woorden "permanent digitaal of";

4° in § 1, 5°, wordt het woord "schoongemaakt" vervangen door de woorden "schoongemaakt, met de optie opt-out";

5° in § 1, 7°, wordt het woord "verschoond" vervangen door de woorden "verschoond, met de optie opt-out";

6° in paragraaf 1 wordt een bepaling onder 7.1° ingevoegd, luidende:

"7.1° er kan betaald worden zonder contant geld;"

7° in paragraaf 1 wordt de bepaling onder 9° vervangen als volgt:

"9° een aanbod van persoonlijke verzorgingsartikelen is op verzoek verkrijgbaar;"

8° in paragraaf 1 wordt de bepaling onder 10° vervangen als volgt:

"10° er ligt een gedrukte of digitale servicemanual ter beschikking waarin minstens de ontbijttijden, de openingstijden van de hotelvoorzieningen en de vertrektijden vermeld worden;"

9° in de bepaling onder 15° van paragraaf 1 wordt het woord "informatiemateriaal" vervangen door de woorden "gedrukt of digitaal informatiemateriaal";

10° in § 1, 16°, wordt de punt op het einde vervangen door een kommapunt en voorts wordt de paragraaf aangevuld met een bepaling onder 17°, luidende:

"17° er is een wifi-internetverbinding beschikbaar in het openbaar toegankelijke gedeelte en in de kamers.";

11° in § 2, eerste lid, wordt de bepaling onder 2° vervangen als volgt:

"2° wasbare hygiënische matrashoezen; eenvoudige matrasbeschermers van molton of kalmoeke volstaan niet;"

12° in § 2, eerste lid, wordt een bepaling onder 4.1° ingevoegd, luidende:

"4.1° slaapkussens die jaarlijks dieptegereinigd en/of opnieuw aangekocht worden;"

13° in § 2, eerste lid, 6°, worden de woorden "een wekker in de kamer of" opgeheven;

14° in § 2, eerste lid, wordt de bepaling onder 9° vervangen als volgt:

"9° een aparte kledinghaak;"

15° in § 2, eerste lid, wordt de bepaling onder 10° vervangen als volgt:

"10° een zitmogelijkheid;"

16° in § 2, eerste lid, wordt de bepaling onder 11° vervangen als volgt:

"11° een tafel, bureau of vergelijkbare werkplek;"

17° in § 2, eerste lid, wordt een bepaling onder 15° ingevoegd, luidende:

"15° televisiediensten met een beeldscherm van gepaste grootte gelet op de ruimtelijke omstandigheden, met afstandsbedieningsfunctie.";

18° in de eerste zin van § 3, 1°, worden de woorden "met douchegordijn" vervangen door de woorden "met douchegordijn of een gelijkwaardige afscheiding";

19° in paragraaf 3 wordt de bepaling onder 8° opgeheven.

Art. 4. In artikel 4 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° de inleidende zin wordt vervangen als volgt:

"Elk verblijf moet zowel binnen als buiten schoon en goed onderhouden zijn. Daarnaast voldoet een toeristisch verblijf van de categorie Vakantiewoning aan de volgende minimumeisen: ";

2° in de bepaling onder 9° worden de woorden "hal/gang en de berging" vervangen door de woorden "hal/gang, de berging en de kelderruimten met vrijetijdsaanbod";

3° de bepaling onder 22° wordt vervangen als volgt:

"de noodnummers, de prijzen en de contactgegevens van de verhuurder zijn duidelijk aangebracht;"

4° het artikel wordt aangevuld met een bepaling onder 23°, luidende:

"23° er is een bankstel (sofa en/of zetel) aanwezig."

Art. 5. In artikel 5 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° de inleidende zin wordt vervangen als volgt:

"Elk verblijf moet zowel binnen als buiten schoon en goed onderhouden zijn. Daarnaast voldoet een toeristisch verblijf van de categorie Bed & Breakfast aan de volgende minimumeisen: ";

- 2° in de bepaling onder 8° worden de woorden "hal/gang," ingevoegd tussen het woord "theekeuken," en het woord "kelderruimten";
- 3° de bepaling onder 20° wordt vervangen als volgt:

"de noodnummers, de prijzen en de contactgegevens van de exploitant en/of het personeel (24 uur/dag) zijn duidelijk aangebracht."

Art. 6. In hetzelfde besluit wordt een artikel 5.1 ingevoegd, luidende:

"Art. 5.1 - Minimumeisen in de categorie Groepsverblijf"

Elk verblijf moet zowel binnen als buiten schoon en goed onderhouden zijn. Daarnaast voldoet een toeristisch verblijf van de categorie Groepsverblijf aan de volgende minimumeisen:

- 1° de veilige toegang tot het verblijf is gewaarborgd;
- 2° er is gezorgd voor doelmatige en voldoende verlichting aan de ingang, op de weg naar de kamers, in alle kamers en gemeenschappelijke ruimten;
- 3° alle ruimten zijn voorzien van stopcontacten;
- 4° de aangeboden woonoppervlakte is geschikt voor de grootte van de groep;
- 5° in alle ruimten die toegankelijk zijn voor de gasten, behalve in hallen/gangen en bergingen, bevindt zich een instelbare verwarmingsbron;
- 6° alle ruimten die toegankelijk zijn voor de gasten, behalve de sanitaire ruimten, gangen, bergingen en kelderruimten met vrijetijdsaanbod, hebben minstens één buitenraam;
- 7° de buitenramen van de slaapkamers kunnen verduisterd worden;
- 8° de bedden bevinden zich in goede toestand en zijn goed onderhouden. Opvouwbaar matrassen en extra bedden zijn niet toegestaan. Alle matrassen, dekbedden, slaapkussens en hygiënische hoezen (matrasbeschermers uit molton) voor het opgegeven aantal personen zijn in perfecte staat;
- 9° er is voldoende opbergruimte voor onder andere kleding naargelang van het aantal personen in de kamers;
- 10° het aantal sanitaire voorzieningen is aangepast aan het maximumaantal personen;
- 11° de toiletten hebben een afsluitbare deur;
- 12° alle sanitaire voorzieningen zonder raam zijn uitgerust met ventilatie;
- 13° inkijk via buitenramen in de sanitaire ruimten is niet mogelijk;
- 14° er is een eethoek met voldoende zitgelegenheid voor het opgegeven aantal personen;
- 15° de dagelijkse reiniging van de gemeenschappelijke ruimten en sanitaire voorzieningen is gewaarborgd;
- 16° de noodnummers, de prijzen en de contactgegevens van het personeel (24 uur/dag) zijn duidelijk aangebracht."

Art. 7. In artikel 6 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht:

- 1° de inleidende zin wordt vervangen als volgt:

"Elk verblijf moet zowel binnen als buiten schoon en goed onderhouden zijn. Daarnaast voldoet een toeristisch verblijf van de categorie Seizoensverblijf aan de volgende minimumeisen: ";
- 2° in de bepaling onder 1° worden de woorden "31 oktober" vervangen door de woorden "30 november";
- 3° in de bepaling onder 4° wordt het woord "ingezameld" vervangen door de woorden "gesorteerd en opgehaald";
- 4° de bepaling onder 5° wordt vervangen als volgt:

"de noodnummers, de prijzen en de contactgegevens van de exploitant en/of het personeel (24 uur/dag) zijn duidelijk aangebracht."

Art. 8. In artikel 7 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht:

- 1° in paragraaf 1 wordt de inleidende zin vervangen als volgt:

"Elk verblijf moet zowel binnen als buiten schoon en goed onderhouden zijn. Daarnaast voldoet een toeristisch verblijf van de categorie Kampeertreint aan de volgende minimumeisen: ";
- 2° in § 1, 4°, wordt de puntkomma op het einde vervangen door een punt en de bepaling wordt aangevuld met de volgende zinnen:

"Ze moeten echter verplicht hun mobiele karakter behouden, dat betekent dat ondergeschikte componenten geen vaste verbinding met de grond mogen hebben en zonder bijzondere technische ingreep verwijderd moeten kunnen worden. Daarbij gaat het om gewone voortenten, luifels, trappen en terrassen;"
- 3° in paragraaf 1 wordt de bepaling onder 5° vervangen als volgt:

"5° op een staanplaats zijn alleen een parkeerplaats, een mobiel verblijf, een voortent, een tuinhuis en een terras toegestaan;"
- 4° in paragraaf 1 wordt een bepaling onder 5.1° ingevoegd, luidende:

"5.1° het mobiele verblijf mag niet worden uitgerust met een terras, veranda of vaste installatie (omheining, tuinhuis) als dat een belemmering vormt voor de mobiliteit. Alleen verplaatsbare terrassen en voortenten die geen afbreuk doen aan de mobiliteit van het verblijf, zijn toegestaan;"
- 5° in paragraaf 1 wordt een bepaling onder 5.2° ingevoegd, luidende:

"5.2° een terras is niet overdekt. Een overdekt terras geldt als voortent;"
- 6° in § 1, 6°, wordt de eerste zin opgeheven en wordt het woord "Het" vervangen door het woord "het";
- 7° in § 1, 12°, wordt de punt op het einde van de eerste zin vervangen door een kommapunt en wordt de tweede zin opgeheven;
- 8° (geldt alleen voor de Duitse tekst);

- 9° in de inleidende zin van paragraaf 2 worden de woorden "voor doorgangskampeerders" opgeheven;
10° in § 2, 5°, worden de woorden "voor de haardroger en het scheerapparaat" opgeheven;
11° in paragraaf 3 wordt de bepaling onder 2° opgeheven;
12° in paragraaf 3 wordt de bepaling onder 3° opgeheven;
13° in § 3, 7°, wordt het woord "ingezameld" vervangen door de woorden "gesorteerd en opgehaald".

Art. 9. In artikel 8 van hetzelfde besluit worden de volgende wijzigingen aangebracht:

- 1° in § 2, eerste lid, wordt de punt op het einde vervangen door een komma en voorts wordt het lid aangevuld met de bepalingen onder 8° tot 15°, luidende:

"8° het aantal ruimten waartoe de gasten toegang hebben en de plaats waar ze zich bevinden;

9° het aantal open vuren en de plaats waar ze zich bevinden;

10° het aantal blusapparaten van 6 kg en de plaats waar ze zich bevinden;

11° de aard, het aantal en de plaats van de rook- en brandmelders;

12° het bouw materiaal van de tussenplafonds;

13° de aard van het verwarmingssysteem en, in geval van gasverwarming, het soort gasverwarming (leiding, tank, flessen);

14° de genomen veiligheidsmaatregelen: vluchtplannen, gedragsregels in geval van brand (in verschillende talen), alsook aanduiding van de vluchtwegen en, per verdieping, de plaats waar het blusapparaat zich bevindt;

15° de bereikbaarheid van het gebouw en van de verdiepingen.";

- 2° § 2, tweede lid, wordt aangevuld met een bepaling onder 1.1°, luidende:

"1.1° een attest van de verzekeringsmaatschappij betreffende de brandverzekering en aansprakelijkheidsverzekering voor het gebouw;"

- 3° in § 2, tweede lid, 2°, wordt in de inleidende zin het woord "controleattesten" vervangen door de woorden "controleattesten van een extern controleorgaan";

- 4° in § 2, tweede lid, 2°, worden de bepalingen onder *b)* tot *d)* vervangen als volgt:

"*b)* gasinstallaties en alle daarmee verbonden toestellen: niet ouder dan 5 jaar;

c) brandmeldinstallatie, voor zover aanwezig: niet ouder dan 3 jaar;"

- 5° § 2, tweede lid, wordt aangevuld met een bepaling onder 3°, luidende:

"3° een kopie van het onderhoudsattest van de verwarmingsinstallatie dat het veegbewijs van de schoorstenen omvat en niet meer dan 1 jaar oud is, opgesteld door een bedrijf dat erkend is door het Agence wallonne de l'air et du climat (AwAC).";

- 6° in paragraaf 3 worden het tweede en het derde lid opgeheven.

Art. 10. In hetzelfde besluit wordt bijlage 3 vervangen door de bijlage gevoegd bij dit besluit.

Art. 11. In bijlage 4 bij hetzelfde besluit wordt nummer 32 opgeheven.

Art. 12. Dit besluit treedt in werking op 1 oktober 2023.

Art. 13. De minister bevoegd voor Toerisme is belast met de uitvoering van dit besluit.

Eupen, 14 september 2023.

Voor de Regering van de Duitstalige Gemeenschap :

De Minister-President,

Minister van Lokale Besturen en Financiën,

O. PAASCH

De Minister van Cultuur en Sport, Werkgelegenheid en Media,

I. WEYKMANS

Bijlage bij het besluit van de Regering van 14 september 2023 tot wijziging van het besluit van de Regering van 19 oktober 2017 tot uitvoering van het decreet van 23 januari 2017 ter bevordering van het toerisme met betrekking tot de algemene en specifieke exploitatievoorwaarden voor toeristische verblijven en de classificatie ervan

Bijlage 3 *Classificatiecriteria voor hotels*

Domein	Nr.	Criterium	Punten					
I. Algemene hotelinformatie								
Properheid/hygiëne	1	Properheid en perfecte hygiëne zijn essentieel en gelden in alle stercategorieën als basisvoorwaarde. ^[1]	-	M	M	M	M	M
Staat van onderhoud	2	Alle voorzieningen en de hele uitrusting functioneren goed, zijn vrij van gebreken en er valt geen uitstel van renovatie of investering te bespeuren.	-	M	M	M	M	M
Algemene indruk	3	De algemene indruk van het hotel voldoet aan de per stercategorie gestelde eisen.	-	eenvoudig ^[2]	hoog ^[4]	medium ^[3]	hoger ^[5]	hoogst ^[6]
Personeel	4	Alle diensten worden verzorgd door kundig en herkenbaar personeel.	-	M	M	M	M	M
	5	Tweetalig personeel	3		M	M	M	M
Parkeer- en oplaadvoorzieningen	6	Parkeren bij het hotel	3					
	7	Parkeergelegenheid voor bussen	3					
	8	Garage van het hotel	5					
	9	Oplaadstation voor elektrische auto's	10					
	10	Aangeduid oplaadstation voor elektrische fietsen of andere elektrische voertuigen	3					
Overige	11	Minimaal 50 van de kamers met balkon of terras	5					
	12	Personenlift voor de gasten ^[7]	10				M	M
Voorzieningen voor personen met een handicap ^[8]	13	Toegankelijk voor rolstoelen of assistentie	5					
	14	Toegankelijk voor elektrische rolstoelen	10					
	15	Toegankelijk voor personen met een visuele beperking	5					
	16	Toegankelijk voor personen met een auditieve beperking	5					

Domein	Nr.	Criterium	Punten	M	M	M	M	M	M
II. Receptie en services									
Receptie	17	Herkenbare ruimte (door inrichting en aanduiding) waarin de privacy van de gast beschermd wordt	1	M	M	M	M	M	M
	18	Herkenbare gescheiden receptieruimte waarin de privacy van de gast beschermd wordt	3						
	19	Loungeruimte ^[9] bij de receptie	3	M					
	20	Lobby ⁹ met zitgelegenheid; warme en/of koude dranken verkrijgbaar	5				M		M
	21	Receptiehal ⁹ met zitplaatsen; warme en/of koude dranken verkrijgbaar	10						
	22	Receptieservice en 24 uur/dag digitaal of telefonisch bereikbaar	1	M			M		
	23	Receptie 10 uur/dag geopend en bemand en receptieservice 24 uur/dag digitaal of telefonisch bereikbaar	7		M				
	24	Receptie 16 uur/dag geopend en bemand en receptieservice 24 uur/dag fysiek beschikbaar in het hotel en digitaal of telefonisch bereikbaar	10					M	
	25	Receptie 24 uur/dag geopend en bemand en receptieservice 24 uur/dag digitaal of telefonisch bereikbaar	15						M
	26	Mogelijkheid om zelf in te checken	3						
	27	Mogelijkheid om zelf uit te checken	3						
	28	Valetparkeerservice	10						M
	29	Portier (speciaal hiervoor aangesteld personeel)	15						
	30	Conciërge / guest relation manager (speciaal hiervoor aangesteld personeel)	15						M
	31	Loopjongen (speciaal hiervoor aangesteld personeel)	15						
	32	Bagageservice op verzoek beschikbaar	5		M				M

Domein	Nr.	Criterium	Punten						
	33	Bagageservice	10						M
	34	Beveiligd bagagedepot voor gasten	5		M				M
Kamerschoonmaak / verschoning van beddengoed	35	Dagelijkse schoonmaak van de kamer ^[10]	1	M	M				M
	36	Dagelijks schone handdoeken, op verzoek	1	M	M				M
	37	Verschoning van beddengoed, minstens eenmaal per week ¹⁰	1	M	M				
	38	Verschoning van beddengoed, minstens tweemaal per week ¹⁰	3						M
	39	Dagelijkse verschoning van beddengoed, op verzoek	3						M
Was- en strijkservice	40	Strijkservice (gereed binnen 1 uur)	3						M
	41	Was- en strijkservice (gereed volgens afspraak, waszak beschikbaar)	1		M				
	42	Chemische reiniging of was- en strijkservice (bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed op dezelfde dag, behalve in het weekend, waszak beschikbaar)	7						M
Betaling	43	Betaling zonder contant geld	1	M	M				M
Overige	44	Paraplu aanwezig bij de receptie of in de kamer	3		M				M
	45	Actueel media-aanbod (gedrukt of digitaal) ^[11]	3						M
	46	Kledingreparatie	3						M
	47	Naaigerei op verzoek beschikbaar	1		M				M
	48	Naaigerei in de kamer	3						M
	49	Schoenpoetsmachine in het hotel	5						M ^[12]
	50	Schoenpoetservice	5						M ¹²
	51	Schoenpoetsgerei op verzoek beschikbaar	1		M				M
	52	Schoenpoetsgerei in de kamer	3						M
	53	Shuttle- of limousineservice	5						M
	54	Persoonlijke verzorgingsartikelen op verzoek beschikbaar (minstens een tandenborstel, tandpasta, wegwerpscheermesje, bad-/doucheegel)	1	M	M				M

Domein	Nr.	Criterium	Punten						
	55	Persoonlijke verwelkoming van iedere gast in de kamer, bijvoorbeeld met bloemen of een geschenkje	5						M
	56	Begeleiding van de gasten naar de kamer bij aankomst	5						
	57	Extra kamerinspectie 's avonds [13]	7						M
III. Kamers									
Algemene informatie	58	Vloeroppervlakte van de kamers (incl. badkamer/toilet) $\geq 14 \text{ m}^2$ [14]	10						
	59	Vloeroppervlakte van de kamers (incl. badkamer/toilet) $\geq 8 \text{ m}^2$ [14]	15						
	60	Vloeroppervlakte van de kamers (incl. badkamer/toilet) $\geq 22 \text{ m}^2$ [14]	20						
	61	Vloeroppervlakte van de kamers (incl. badkamer/toilet) $\geq 30 \text{ m}^2$ [14]	25						
	62	Aantal suites [15]	3 per suite, max. 9						M (min. 2)
Slaapcomfort	63	Bed met een moderne en goed onderhouden matras met een minimale dikte van 13 cm [16]	1	M				M	
	64	Slaapsysteem bestaande uit een verend systeem en een moderne en goed onderhouden matras met een minimale totale dikte van 18 cm [16, 17]	5					M	M
	65	Slaapsysteem bestaande uit een verend systeem en een moderne en goed onderhouden matras met een minimale totale dikte van 22 cm [16, 17]	7						
	66	Verstelbaar ergonomisch slaapsysteem op verzoek beschikbaar	3						
Bedmaten breedte [18]	67.1	Eenpersoonsbedden van minimaal 0,80 m breed [19]	1						
	67.2	Eenpersoonsbedden van minimaal 0,90 m breed [19]	5						M
	67.3	Eenpersoonsbedden van minimaal 1,00 m breed [19]	10						
	67.4	Eenpersoonsbedden van minimaal 1,20 m breed [19]	15						
	68.1	Tweepersoonsbedden van minimaal 1,40 m breed [19]	1						
	68.2	Tweepersoonsbedden van minimaal 1,60 m breed [19]	5						

Domein	Nr.	Criterium	Punten						
	68.3	Tweepersoonsbedden van minimaal 1,80 m breed ¹⁹	10						M
	68.4	Tweepersoonsbedden van minimaal 2,00 m breed ¹⁹	15						
Bedmaten lengte	69.1	Minimale lengte bedden 1,90 m	1						
	69.2	Minimale lengte bedden 2,00 m	5						M
	69.3	Minimale lengte bedden 2,10 m	10						
	69.4	Minimale lengte bedden 2,20 m	15						
	70	Kinderbedje op verzoek beschikbaar	1						
	71	Hygiënische matrashoezen ^[20]	10	M	M	M	M	M	M
	72	Matrassen max. 5 jaar geleden nieuw aangekocht	10						
	73	Jaarlijks grondige reiniging van de matrassen ^[21]	10						
	74	Antiallergisch beddengoed en onderleggers op verzoek beschikbaar ^[22]	3						
	75	Moderne, goed onderhouden dekbedden/dekens	1	M	M	M	M	M	M
	76	Extra deken op verzoek beschikbaar	1						M
	77	Moderne, goed onderhouden slaapkussens	1	M	M	M	M	M	M
	78	Hygiënische kussenhoezen	7						
	79	Jaarlijkse grondige reiniging of nieuwe aankoop van slaapkussens	1	M	M	M	M	M	M
	80	Extra slaapkussens op verzoek beschikbaar (geen sierkussens)	1						M
	81	2 slaapkussens per gast (geen sierkussens)	5						M
	82	Keuze uit verschillende types slaapkussens	5						M
	83	Mogelijkheid om de kamer te verduisteren (bijv. gordijnen)	1	M	M	M	M	M	M
	84	Mogelijkheid om de kamer volledig te verduisteren (bijv. rolluiken of volledig verduisterende gordijnen)	5						M
	85	Vitrage/scherm/jaloezieën of vergelijkbare inijkbescherming	3						

Domein	Nr.	Criterium		Punten					
	86	Wasbaar vloerkleedje naast bed		3					
Kamerinrichting	87	Wekservice	M	1	M	M	M	M	M
	88	Kleerkast of kledingnis die voldoende groot is	M	1	M	M	M	M	M
	89	Planken voor linnengoed		1		M	M	M	M
	90	Voldoende kledinghangers van hetzelfde type ^[23]	M	1	M	M	M	M	M
	91	Voldoende kledinghangers van verschillende types		3					M
	92	Aparte kledinghaak		1	M	M	M	M	M
	93	1 zitmogelijkheid		1	M	M			
	94	1 zitmogelijkheid per persoon		3			M	M	M
	95	1 comfortabele zitgelegenheid (gestoffeerde stoel/bank) met bijzettafel/aflgevlak	7				M	M	
	96	1 extra comfortabele zitgelegenheid (gestoffeerde stoel/tweezitter) in tweepersoonskamers en suites		7					M
	97	Tafel, bureau of vergelijkbare werkplek	M	1	M	M			
	98	Tafel, bureau of vergelijkbare werkplek met een vrij werkvlak van minimaal 0,4 m ² , een bereikbaar stopcontact ^[24] en geschikte bureauverlichting		5			M	M	M
	99	Tafel, bureau of vergelijkbare werkplek met een vrij werkvlak van minimaal 0,6 m ² , een bereikbaar stopcontact en geschikte bureauverlichting ²⁴		7					
	100	Nachtkastje of -tafelje		1			M	M	M
	101	Bereikbaar stopcontact in de kamer ²⁴		1	M	M	M	M	M
	102	Extra, bereikbaar stopcontact bij tafel, bureau of werkplek ²⁴		3					
	103	Extra, bereikbaar stopcontact bij bed ²⁴		3			M	M	M
	104	Centrale schakelaar voor alle kamerverlichting		3					
105	Alle kamerverlichting bedienbaar vanuit bed		3						
106	Nachtlamp		1						
107	Geschikte kamerverlichting		1	M	M	M	M	M	
108	Leeslamp naast bed		3			M	M	M	

Domein	Nr.	Criterium	Punten						
	109	Passpiegel	1					M	M
	110	Voldoende plaats of een rek voor koffers/bagage	5					M	M
	111	Prullenbak	1					M	M
Waardevolle eigendommen	112	Mogelijkheid om waardevolle eigendommen veilig in bewaring te geven (bijv. bij de receptie)	1	M			M		
	113	Centrale kluis (bijv. bij de receptie)	3					M ^[25]	M ²⁵
	114	Kluis in de kamer	5						M
	115	Kluis met ingebouwd stopcontact in de kamer	7						
Geluidsisolatie/ airconditioning	116	Voldoende geluidsbescherming van de ramen	7						
	117	Geluidsabsorberende deuren of dubbele deuren	10						
	118	Kamers met centraal regelbare airconditioning	7						
	119	Kamers met individueel regelbare airconditioning	10						
	120	Airconditioning in het gemeenschappelijke gedeelte (restaurant, lobby, receptiehal, ontbijtruimte)	10						
	121	Harmonieuze sfeer in het gemeenschappelijke gedeelte (licht, parfuum, muziek, kleur enz.)	1						
Beeld- en geluids-elektronica	122	Geluids- of multimedia-installatie voor entertainment ^[26]	5					M	M
	123	Vaste media-apparatuur in de badkamer	3						
	124	Televieschermen met een beeldscherm van gepaste grootte gelet op de ruimtelijke omstandigheden, met afstandsbedieningsfunctie	1	M				M	M
	125	In suites extra televisiediensten met een beeldscherm van gepaste grootte gelet op de ruimtelijke omstandigheden	3						
	126	Internationale tv-zenders beschikbaar	5						M
	127	Internationale stekkeradapter op verzoek beschikbaar	3						M

Domein	Nr.	Criterium		Punten						
	128	Oplaadstations/ adapters op verzoek beschikbaar (voor verschillende elektrische apparaten, bijv. mobiele telefoons)		1			M		M	M
Telecommunicatie	129	Apparaat voor interne en externe communicatie op verzoek beschikbaar met gebruiksaanwijzing (gedrukt of digitaal) ^[27]		5			M		M	M
	130	Apparaat voor interne en externe communicatie met tweetalige gebruiksaanwijzing (gedrukt of digitaal) in de kamer		10						M
	131	Wifi-internetverbinding in het gemeenschappelijke gedeelte en in de kamers		1		M	M		M	M
	132	Beveiligde internettoegang (LAN, VPN of vergelijkbaar)		5						
	133	Private en beveiligde afdrukmogelijkheid op verzoek beschikbaar		1					M	M
Overige	134	Internetapparaat in de kamer op verzoek		1						M
	135	Gastengids (gedrukt of digitaal) ^[28]		1		M	M			
	136	Tweetalige gastengids (gedrukt of digitaal)		5					M	M
	137	Informatie over het toeristische aanbod in de omgeving (gedrukt of digitaal)		1		M	M		M	M
	138	Schrijfgerei en notitieblok		1					M	M
	139	Correspondentiemap		1						
	140	Broekenpers		3						
	141	Strijkijzer en -plank op verzoek beschikbaar of in strijkkruimte		1						
	142	Strijkijzer en -plank in de kamer		3						
	143	Schoenlepel in de kamer		1					M	M
	144	Deurspionnetje		3						
	145	Extra slot op de kamerdeur		1						
Sanitaire voorzieningen in de hotelkamers	146	Individuele bad- en toiletgelegenheid (samen) $\geq 5 \text{ m}^2$ ^[29]		10						
	147	Individuele bad- en toiletgelegenheid (samen) $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ^[29]		15						
	148	100 % van de kamers beschikt over een douche+wc of bad+wc		1		M ^[30]	M		M	M

Domein	Nr.	Criterium		Punten					
	149	100 % van de kamers beschikt over een douche+wc of bad+wc, waarvan 50 over een bad en een aparte doucheceel	10						
	150	30 % van de kamers beschikt over een apart toilet		5					
	151	Douche met douchegordijn of vergelijkbare afscheiding		1	M	M	M	M	M
	152	Douche met douchescherm		5					
	153	Wastafel		1	M	M	M	M	M
	154	Dubbele wastafel in tweepersoonskamers en suites		5					
	155	Wasbare badmat		1			M	M	M
	156	Voldoende verlichting bij de wastafel		1	M	M	M	M	M
	157	Permanente antisliplaag of verwijderbare antislipmatjes in douche en bad		1					
	158	Veiligheidsgrepen		3					
	159	Spiegel		1	M	M	M	M	M
	160	Bereikbaar stopcontact bij spiegel		1	M	M	M	M	M
	161	Make-up- of scheerspiegel		1					
	162	Verstelbare make-up- of scheerspiegel		3				M	M
	163	Verlichting bij make-up- of scheerspiegel		1					
	164	Handdoekhouders of handdoekhaken		1	M	M	M	M	M
	165	Verwarming in de badkamer (bijv. handdoekradiator)		5					M
	166	Wastafelblad of voorziening om toiletartikelen of een toiletas te plaatsen bij de wastafel		1	M	M	M	M	M
	167	Groot wastafelblad of voorziening om toiletartikelen of twee ruime toilettassen te plaatsen bij de wastafel		3				M	M
	168	Beker of glas voor tandenborstel en tandpasta		1			M	M	M
	169	Zeep of wasgel bij de wastafel		1	M	M	M	M	M
	170	Wasgel of doucheegel in de douche / bij het bad		1		M	M	M	M
	171	Shampoo ^[31]		1		M	M	M	M

Domein	Nr.	Criterium	Punten							
	172	Extra verzorgingsartikelen (bijv. badschuim, douchemuts, nagelvijl, wattenstaafjes, make-upwafjes, bodylotion)	1 per artikel, max. 3						M	M
	173	Tissues	3				M		M	M
	174	Reservetoilet papier	1	M			M		M	M
	175	1 badhanddoek per persoon	1				M		M	M
	176	1 badlaken per persoon	1	M			M		M	M
	177	Badjas op verzoek beschikbaar	3						M	
	178	Badjas	5							M
	179	Pantoffels (slippers) op verzoek beschikbaar	1						M	
	180	Pantoffels (slippers)	3							M
	181	Haardroger op verzoek beschikbaar	1							
	182	Haardroger	3				M		M	M
	183	Krukje in de badkamer op verzoek beschikbaar	3							M
	184	Personenweegschaal	1							
	185	Vuilnisbakje	1	M			M		M	M
IV. Gastronomie										
Dranken	186	Dranken verkrijgbaar in het hotel	1	M			M		M	M
	187	Dranken aanwezig in de kamer	3				M		M	M
	188	Koelkast in de kamer ^[32]	3							
	189	Minibar (met dranken en snacks)	5						M ^[33]	M
	190	Maxibar	3							
	191	Dranken 16 uur per dag verkrijgbaar via roomservice	10						M ^[34]	
	192	Dranken 24 uur per dag verkrijgbaar via roomservice	15							M
	193	Waterkoker voor thee/koffie, met toebehoren, in de kamer	3							
	194	Koffiemachine met toebehoren in de kamer	5							
	Bar	195	Bar of lounge ruimte met bediening ^[35] (minstens 5 dagen per week geopend)	7						M
196		Bar of lounge ruimte met bediening ^[35] (7 dagen per week geopend)	10							M

Domein	Nr.	Criterium	Punten	M	M	M	M	M
Ontbijt	197	Ontbijtruimte	1	M	M	M	M	M
	198	Uitgebreid ontbijt ^[36]	1	M				
	199	Ontbijtbuffet of vergelijkbaar ontbijt met menukaart ^[37]	5	M	M			
	200	Ontbijtbuffet met bediening of vergelijkbaar ontbijt met menukaart	10			M		M
	201	Ontbijt met menukaart via roomservice	5					M
Maaltijden	202	Allergievriendelijke producten (glutenvrij, lactosevrij enz.)	3					
	203	Regionale gerechten ^[38]	5					
	204	Maaltijden 16 uur per dag verkrijgbaar via roomservice	10				M	
	205	Maaltijden 24 uur per dag verkrijgbaar via roomservice	15					M
	206	Restaurant ^[39]	5 per restaurant, max. 10					
	207	Restaurant 5 dagen per week geopend	7 per restaurant, max. 14					
	208	Restaurant 6 dagen per week geopend	10 per restaurant, max. 20					M
V. Voorzieningen voor evenementen (MICE)								
Banketmogelijkheden	209	Banketmogelijkheden voor minstens 50 personen ^[40]	1					
	210	Banketmogelijkheden voor minstens 100 personen ⁴⁰	3					
	211	Banketmogelijkheden voor minstens 250 personen ⁴⁰	5					
Conferentiezalen	212	Aangeduide werkplekken / ruimten voor groepen (coworkingspaces)	10					
	213	Een of meer conferentiezalen van minstens 100 m ² , plafondhoogte minstens 2,75 m ^[41]	10					
	214	Ondersteuning voor conferentiezalen ^[42] (aparte afdeling met eigen personeel)	5					
	215	Daglicht en verduisteringsmogelijkheid in de conferentiezaal ^[43]	1					
	216	Secretariaatsdienst (apart kantoor met beschikbaar personeel)	5					

Domein	Nr.	Criterium	Punten						
	217	Individueel regelbare airconditioning in de conferentiezalen ⁴³	3						
VI. Ontspanning									
Sport	218	Eigen recreatievoorzieningen (binnen en/of buiten) ^[44] (bijv. privétuin, tennisbaan, golfbaan, strand of toegang tot meer)	3 per voorziening, max. 9						
	219	Verhuur van sportattributen (bijv. ski's, boten, fietsen)	3						
	220	Fitnessruimte ^[45] met minstens vier verschillende toestellen (bijv. ergometer, halter-/trainingsbank, krachtstation, loopband, roeiapparaat of steptoe- stel)	5						
Wellness/beauty ^[46]	221	Massages ^[47] (bijv. volledige massage, lymfe- drainage, voetreflexmassage, shiatsu)	3 per ruimte, max. 9						
	222	Aparte relaxruimte ^[48]	3						
	223	Whirlpool of vergelijkbaar	3						
	224	Sauna (met minstens 6 zitplaatsen)	3 per type sauna ^[49] , max. 9						
	225	Wellnessaanbod ⁴⁸ met minstens 4 verschillende behandelingen (bijv. gezichtsbehandelingen, manicure, pedicure, peeling, ont- spanningsmassage)	5						
	226	Spa ⁵⁴ met minstens vier verschil- lende behandelingen (bijv. ligbad, kneippkuur, hydro- therapie, kleibad, modderbad, hamam, stoombad)	10						
	227	Private spacabine	5						
	228	Zwembad (buiten) ^[50] of zwem- vijver ^[51]	10						
	229	Zwembad (binnen) ^[52]	10						
Kinderen	230	Eigen kinderopvang met daar- voor geschikt of opgeleid perso- neel (voor kinderen tot 3 jaar), minstens 3 uur per dag op week- dagen	10						

Domein	Nr.	Criterium	Punten						
	231	Eigen kinderopvang met daarvoor geschoold of opgeleid personeel (voor kinderen vanaf 3 jaar), minstens 3 uur per dag op weekdagen	10						
	232	Kinderspeelruimte (bijv. speelkamer, speeltuin)	3						
	233	Babyspullen op verzoek beschikbaar (bijv. kinderstoel, flessenwarmer, verschoonmatje, babyfoon)	3						
Overige	234	Toiletten voor hotelgasten in het gemeenschappelijke gedeelte van het hotel	3						
	235	Bibliotheek	3						
	236	Vakantieopvang/animatieprogramma	5						
VII. Kwaliteitsbeheer en onlinediensten									
Kwaliteitsbeheer	237	Gesystemiseerd klachtenbeheersysteem ^[53]	1				M		M
	238	Systematische analyse van gastbeoordelingen ^[54]	3						M
	239	Mystery guesting ^[55]	5						
	240	Kwaliteitsbeheersysteem op EHQ ^[56] -niveau of vergelijkbaar	15						
Onlinediensten	241	Eigen website van het hotel ^[57] met actuele informatie en realistische foto's van het hotel alsook een routeschets of wegbeschrijving	1		M			M	
	242	Tweetalige website ^[58] met actuele informatie, inclusief bedmaten, en realistische foto's met de locatie van het hotel	5				M		M
	243	Website met de mogelijkheid om direct te reserveren	5						
	244	Website met gastbeoordelingen	3						
	245	Website ook beschikbaar voor mobiele apparaten	5						
	246	Vertrekkende of uitgecheckte gasten worden uitgenodigd om hun mening te geven via een webportaal of op de website van het hotel	5						
	247	Duurzaamheidslabel/-certificaat ^[58]	20						

Domein	Nr.	Criterium	Punten							
VIII. Minimumaantal punten ^[59]										
Hotels				95	180	270	410	270	410	610
Toevoeging "Superior" ^[60]				180	270	410	610	410	610	710

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Regering van 14 september 2023 tot wijziging van het besluit van de Regering van 19 oktober 2017 tot uitvoering van het decreet van 23 januari 2017 ter bevordering van het toerisme met betrekking tot de algemene en specifieke exploitatievoorwaarden voor toeristische verblijven en de classificatie ervan.

Eupen, 14 september 2023.

Voor de Regering van de Duitstalige Gemeenschap :

De Minister-President,
Minister van Lokale Besturen en Financiën,
O. PAASCH

De Minister van Cultuur en Sport, Werkgelegenheid en Media,
I. WEYKMANS

Nota's

[1] In geval van een pandemie, zoals COVID-19, kunnen bijzondere verplichtingen gelden op het gebied van reinigings- en hygiënemaatregelen. De in dat opzicht na te leven wettelijke eisen en/of nationale voorschriften kunnen bepaalde HSU-criteria tijdelijk ontoepasbaar maken.

[2] Met name het meubilair en de uitrusting zijn geschikt en goed onderhouden.

[3] Met name het meubilair en de uitrusting zijn goed onderhouden en op elkaar afgestemd.

[4] Met name het meubilair en de uitrusting zijn op elkaar afgestemd qua vormgeving en kleur. Men krijgt de algemene indruk dat het comfort hoog is en de inrichting behaaglijk is.

[5] Met name het meubilair en de uitrusting zijn van hoge kwaliteit en bieden een zeer goed comfort. Men krijgt de algemene indruk dat vormgeving, kleuren en materialen op elkaar zijn afgestemd.

[6] Met name het meubilair en de uitrusting zijn luxueus en bieden een uitstekend comfort. Men krijgt de algemene indruk dat vormgeving, kleuren en materialen op elkaar zijn afgestemd.

[7] Bij hotels met meer dan drie verdiepingen (incl. begane grond).

[8] Overeenkomstig de gewestelijke voorschriften.

[9] Criteria 19 tot 21 verschillen in grootte en invulling (van klein tot groot, van alleen een zithoek tot een representatieve hal).

[10] Met de optie opt-out, d.w.z. dat de gast ervoor kan kiezen deze dienst niet te ontvangen.

[11] Kranten, smart-tv, tablet enz.

[12] In het hotel kan een schoenpoetsmachine (zie nr. 49) of een schoenpoetservice (zie nr. 50) worden aangeboden.

[13] Kamer avondklaar maken, ook "tweede service" genoemd: handdoeken wisselen, spreid afnemen, prullenbak legen enz.

[14] Als het hotel een beperkt aantal kamers (max. 15 %) heeft dat kleiner is dan deze grootte, dient de gast hierover uitdrukkelijk geïnformeerd te worden vóór het afsluiten van de verblijfsovereenkomst.

[15] Geen junior suites. Suites bestaan uit minstens twee aparte kamers waarvan één is ingericht als slaapkamer en de andere als zitruimte. De kamers hoeven niet te zijn gescheiden met een deur; een doorgang volstaat. Een vakantieappartement in een dependance wordt niet als suite beschouwd. Om zeker te zijn dat de gasten volledig gebruik kunnen maken van de hotelservice, dienen suites zich in het hotelgebouw te bevinden.

[16] De totale hoogte van het slaapsysteem omvat de matras en het verend systeem (lattenbodem).

[17] De basis van dit systeem kan een boxspring, een lattenbodem of een ander equivalent systeem zijn.

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

[19] Als er twee eenpersoonsbedden in de kamer zijn in plaats van een tweepersoonsbed of als een eenpersoonsbed geboekt wordt als een tweepersoonsbed, moet de gast vóór het boeken geïnformeerd worden. Indien het hotel een beperkt aantal bedden heeft (maximaal 15) met kleinere afmetingen dan vereist voor de desbetreffende categorie, dient de gast hierover geïnformeerd te worden vóór het afsluiten van de verblijfsovereenkomst voor een dergelijke kamer.

[20] Een eenvoudige matrasbeschermer van molton of kalmoeke volstaat niet, alleen een kookwasbestendige of chemothermisch reinigbare, luchtdoorlatende, mijtdichte elastische matrashoes van katoen of synthetische materialen, die aan de onderzijde van de matras open mag zijn, voldoet.

[21] Aan dit criterium is voldaan als er geen restvocht en geen levende of levensvatbare residuen van huisstofmijt aanwezig zijn.

[22] "Antiallergisch" betekent niet "allergeenvrij". De antiallergische eigenschap van de kussens, de dekens en het beddengoed moeten worden bevestigd door een certificaat. Ook de onderleggers en hoezen van het beddengoed mogen geen veren of dons bevatten.

[23] Eenvoudige metalen hangertjes voldoen niet aan dit criterium.

[24] De stopcontacten moeten vrij zijn en mogen niet door andere stationaire apparatuur worden gebruikt.

[25] Of kluis in de kamer (zie nr. 114).

[26] Entertainmentopties kunnen bijv. radio-ontvangst, afzonderlijke spelers of streamingdiensten zijn.

[27] De gast moet tijdens het inchecken op de hoogte worden gesteld van dit aanbod (bijv. door middel van een tafelstaander of informatie op een beeldscherm).

[28] De gastengids bevat minstens de ontbijttijden, de uitchecktijd en de openingstijden van de hotelvoorzieningen.

[29] Maximaal 15 % van het totale aantal hotelkamers mag daarvan afwijken. In voorkomend geval wordt de gast uitdrukkelijk over de afwijking geïnformeerd vóór het afsluiten van de verblijfsovereenkomst.

[30] Indien maximaal 15 % van de kamers geen eigen douche+wc of bad+wc heeft, maar in plaats daarvan gebruikmaakt van de voorzieningen op de gang, dient de gast hierover uitdrukkelijk geïnformeerd te worden vóór het afsluiten van de verblijfsovereenkomst. Deze uitzondering voor 15 % afwijking geldt niet voor nieuwe gebouwen die gepland zijn na 1 januari 2020.

[31] Aan dit criterium is voldaan als het badschuim of de douchegel ook te gebruiken is als shampoo en dit is aangegeven op het flesje of de dispenser.

[32] Of een minibar (zie nr. 189).

[33] Of een maxibar (zie nr. 190) of roomservice 16 uur/dag (zie nr. 191).

[34] Of een minibar (zie nr. 189) of een maxibar (zie nr. 190).

[35] Een drankenkaart moet beschikbaar zijn (gedrukt of digitaal).

- [36] Een uitgebreid ontbijt bestaat minstens uit één warme drank (keuze tussen koffie of thee), een vruchtensap, fruit of fruitsalade en keuze uit verschillende broodjes of broodsoorten met boter, jam, vleeswaren en kaas.
- [37] Zelfbediening met meer aanbod dan bij het uitgebreide ontbijt, aangevuld met een ei of eiergerecht en ontbijtgranen.
- [38] Op het menu staat een significant aantal regionale/nationale specialiteiten. De producten komen overwegend uit de regio.
- [39] Elk met een ander gastronomieconcept.
- [40] Het restaurantgedeelte is hier niet bij inbegrepen.
- [41] Een conferentiezaal moet beschikken over: geschikte verlichting (kunstlicht van 200 lux), wifi, een projector, een projectiescherm (passend bij de plafonddoogte en oppervlakte van de zaal), een jassenrek of garderobekast in de zaal, een gepast aantal stopcontacten.
- [42] De punten tellen niet mee als niet voldaan is aan criterium 213.
- [43] Minimumcriterium voor elke conferentiezaal.
- [44] De voorzieningen zijn onderdeel van het hotelcomplex en eventuele gebruikskosten kunnen op de hotelrekening worden gezet.
- [45] De fitnessruimte is minstens 20 m² groot.
- [46] De wellness-/beautyruimte moet bereikbaar zijn zonder door het restaurant en/of het conferentiegedeelte te lopen.
- [47] De behandelingsruimte of -ruimten zijn minstens 10 m² groot.
- [48] De relaxruimte is minstens 20 m² groot.
- [49] Verschillende typen van sauna zijn bijv. Finse sauna (heet/droog), tepidarium (warm/licht vochtig) en stoomcabine (warm/zeer vochtig).
- [50] Het buitenzwembad is verwarmd en is minstens 60 m² groot.
- [51] Een zwembad is kunstmatig aangelegd, met stilstaand water, bestemd om in te zwemmen of te baden, zonder gebruik van chemische middelen.
- [52] Het binnenzwembad is verwarmd en is minstens 40 m² groot.
- [53] Bij een gesystemiseerd klachtenbeheersysteem worden de klachten structureel in behandeling genomen, geëvalueerd en beantwoord.
- [54] Het actief en systematisch verzamelen en evalueren van meningen van gasten over de kwaliteit van de dienstverlening van het hotel (bijv. via feedbackformulieren of -kaarten), het maken van een zwakteanalyse en het doorvoeren van verbeteringen.
- [55] Mystery guestings moeten gedurende een classificatieperiode tenminste eenmaal worden uitgevoerd, geëvalueerd en gedocumenteerd door een professionele externe partij op initiatief en voor rekening van het hotel. Onzichtbare interne controles van bijv. de hotelketen of het hotelsamenwerkingsverband worden als gelijkwaardig aanvaard.
- [56] Het kwaliteitsinitiatief van de Duitstalige Gemeenschap vanaf 2021, zie www.ostbelgiemtourismus.be/qualitätsinitiative/ of een vergelijkbaar kwaliteitsprogramma, zoals European Hospitality Quality (EHQ), het overkoepelend systeem voor kwaliteitsprogramma's van HÔTREC (vgl. www.hotrec.eu).
- [57] De foto's op de website tonen in elk geval de buitenkant, het gemeenschappelijke gedeelte en een kamer.
- [58] Nationale beslissing over erkende labels en certificaten.
- [59] Voor een hotel zonder restaurant wordt het aantal te bereiken punten verlaagd met 20 punten in elke categorie. Voor een vijfsterrenhotel is het restaurant een minimumcriterium (criterium 208).
- [60] De toevoeging "Superior" wordt toegekend aan uitstekende hotels die duidelijk meer punten hebben behaald dan de drempelwaarde voor hun categorie en waarvan de algemene indruk hetgeen verwacht wordt in hun categorie overtreft. Die hotels bieden dus een bijzonder hoge mate van service. De toevoeging "Superior" staat open voor alle hotels.

REGION WALLONNE — WALLONISCHE REGION — WAALS GEWEST

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE

[2024/202653]

28 MARS 2024. — Décret portant assentiment à l'accord de coopération du 8 février 2024 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Commission communautaire commune, la Région wallonne et la Commission communautaire française visant à la modification de l'Accord de coopération du 14 juillet 2021 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Commission communautaire commune, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le traitement des données liées au certificat COVID numérique de l'UE et au COVID Safe Ticket, le PLF et le traitement des données à caractère personnel des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants vivant ou résidant à l'étranger qui effectuent des activités en Belgique, tel que modifié par les Accords de coopération du 27 septembre 2021 et 28 octobre 2021 (1)

Le Parlement wallon a adopté et Nous, Gouvernement wallon, sanctionnons ce qui suit :

Article 1^{er}. Le présent décret règle, en vertu de l'article 138 de la Constitution, des matières visées à l'article 128 de celle-ci.

Art. 2. Assentiment est donné à l'accord de coopération du 8 février 2024 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Commission communautaire commune, la Région wallonne et la Commission communautaire française visant à la modification de l'Accord de coopération du 14 juillet 2021 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Commission communautaire commune, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le traitement des données liées au certificat COVID numérique de l'UE et au COVID Safe Ticket, le PLF et le traitement des données à caractère personnel des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants vivant ou résidant à l'étranger qui effectuent des activités en Belgique, tel que modifié par les Accords de coopération du 27 septembre 2021 et 28 octobre 2021.