

???????????

NIEUW KEURMERK VOOR STILLE HOTELKAMERS

Geluidsoverlast is de ergste nachtmerrie van een hotelgast. Kenniscentrum Geluidsisolatie helpt ondernemers op weg en geeft stille hotels het nieuwe Quiet Room-keurmerk. Lucas Keizer van KGI beantwoordt onze vragen.

Wat is het Quiet Room keurmerk?

‘Met het nieuwe keurmerk maakt het Kenniscentrum Geluidsisolatie (KGI) inzichtelijk hoe geluidswerend de kamers van een hotel zijn. Het keurmerk is opgedeeld in drie gradaties. Klasse 1 is stil, 2 is goed en 3 is normaal. Voor deze categorieën gelden de maximaal toegestane geluidsniveaus 43, 48 en 54 decibel. We reiken geen keurmerk uit als een kamer boven klasse 3 uitkomt.’

Waarom moeten de hotels voldoen?

‘De beoordeling van het Quiet Room label is gebaseerd op metingen van de verschillende soorten geluid in en rondom de hotelkamers. Dit zijn luchtcontactgeluid (loop-, spraak- en tv-geluid), nagalm (galmend effect in de kamer) en installatiegeluid (van ventilatie, airco en toilet). Voor elke hotelkamer meet KGI ook de aangrenzende kamers.’

Waarom dit nieuwe keurmerk?

‘Een hotelketen vroeg ons hoe zij hun kamers stiller konden maken. Ze schakelden ons in en tijdens het onderzoek viel ons op dat de NHC bij het vergeven van hotelsterren niet kijkt naar het geluidsniveau van kamers. Gasten komen daar dus pas achter tijdens de overnachting zelf. Dit willen we veranderen met het keurmerk.’

Is dit weer zo’n keurmerk?

‘Nee. Wij zijn niet zelf met het idee voor dit keurmerk gekomen, maar een hotel zelf. En uit de North America Hotel Guest Satisfaction Index Study blijkt dat geluidsoverlast in de top-3 staat van gastergernissen in alle hotelsegmenten. Als je kijkt naar de maatstaven van Quiet Room, voldoen maar weinig hotelkamers aan de ondergrens van klasse 3. De focus van hoteliers ligt voornamelijk op comfort. Quiet Room is het nieuwe no-smoking. Je

NHC: ‘Hotelbezoek is een totaalbeleving’

De Nederlandse Hotel Classificatie (NHC) is verantwoordelijk voor de sterrenclassificatie van hotels. Daarbij houdt zij geen rekening met gehorigheid in de kamers. ‘Het gaat om de totaalbeleving van een gast’, verklaart Mary van Deursen van de NHC. ‘Geluidsoverlast hangt veelal samen met de locatie van het hotel. Als je in hartje Amsterdam logeert kun je niet altijd verwachten dat het doodstil is.’ Slechte recensies wijt Van Deursen deels aan de vraagstelling in beoordelingsformulieren van boekingsites. ‘Als je gasten naar iets negatiefs vraagt, krijg je ook een negatief antwoord.’



Het nieuwe Quiet Room-keurmerk

Europese classificatie geeft punten voor geluidabsorptie

Koninklijke Horeca Nederland (KHN) neemt vanaf 1 januari de NHC over. De kans bestaat dat KHN de Europese classificatie voor hotelsterren gaat invoeren. Daarin staan geen regels voor het hebben van maximaal toegestane geluidsniveaus in kamers, maar het is wel een keuzenorm. Hoteliers kunnen punten scoren door bijvoorbeeld geluidsabsorberende deuren te installeren.

moet het zien als extra service voor de gast.’

Wat is uw doel?

‘Wij willen hotels ondersteunen in het geluidswerend maken van hun kamers om zo geluidsoverlast te verminderen. Daarom beoordelen wij de eerste de kamers. Daarna kan een hotel een plan gaan maken. KGI biedt een aantal upgrade-pakketten. In elk pakket zit een aantal stappen die een hotel kan ondernemen om een keurmerk te krijgen. Begin 2015 hopen we het eerste hotel

een klasse 1-certificering te mogen overhandigen.’

Hoe reageren hotels?

‘Veel hoteliers zijn enthousiast en gaan met ons in zee. Maar er zijn ook hotels die er geen behoefte aan hebben. Zij lossen klachten bijvoorbeeld op door een overnachting weg te geven. Andere hotels hebben simpelweg geen budget.’

Hoeveel doen er al mee?

‘Er zijn nu ruim vijftig hotels met een QHR-keurmerk. En er lopen nog twaalf offertes.’