

‘Beste gast, hartelijk dank voor uw review’

*Onderzoek naar het gebruik van CHV-technieken in de webcare van
Nederlandse en Belgische hotels op TripAdvisor*

Naam: E. Been – 4291212

Bachelor eindwerkstuk

Scriptiebegeleider: Dr. Y. F. M. Linders

Tweede beoordelaar: G. J. Bles

Opleiding: Communicatie- en informatiewetenschappen

Faculteit: Geesteswetenschappen

Universiteit Utrecht

Datum: 23-01-2017

Aantal woorden (excl. samenvatting, bijlagen, tabellen en literatuurlijst): 6078



Universiteit Utrecht

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Samenvatting.....	3
Hoofdstuk 1: Inleiding	4
1.1 Aanleiding.....	4
1.2 Theoretisch kader.....	5
1.2.2 Webcare en crisiscommunicatie	5
1.2.3 Conversational Human Voice en communicatiestijlen	6
1.2.4 Cultuur.....	7
1.2.5 TripAdvisor	8
1.2.6 Belgische en Nederlandse cultuur.....	8
Hoofdstuk 2: Methode	11
2.1 Corpus.....	11
2.2 Dataverzamelmethode	11
2.2.1 <i>Verwelkomen van conversatie</i>	12
2.2.2 <i>Verwijzing richting de consument</i>	12
2.2.3 <i>Verwijzing van de webcaremedewerker naar zichzelf</i>	13
2.3 Procedure	14
Hoofdstuk 3: Resultaten.....	15
3.2 Verwijzing richting de consument.....	15
3.3 Verwijzing van de webcaremedewerker naar zichzelf.....	17
Hoofdstuk 4: Conclusie.....	19
Hoofdstuk 5: Discussie.....	20
Literatuurlijst	21
Bijlage 1: lijst met hotels	24
Bijlage 2: klacht + reactie printscreens.....	27
Bijlage 3: coderingsschema excel	120
Bijlage 4: analyses hotelreacties	122
Bijlage 5: resultaten tweede codeur	151

Samenvatting

Web 2.0 maakt het voor internetgebruikers mogelijk om eigen online content te genereren. Hierdoor kunnen consumenten beoordelingen over producten op het internet plaatsen en delen (O'Connor, 2008, pp. 48-49). Tripadvisor toont, als één van de meest succesvolle reiswebsite, dat ook in de reiswereld consumenten van over de hele wereld actief zijn in het genereren van online beoordelingen. Deze beoordelingen kunnen zowel positief (eWOM) als negatief van aard zijn (NWOM) (Zhang & Vásquez, 2014, p. 54-55; Van Noort & Willemsen, 2011, p. 131). De consequenties van NWOM kunnen groot zijn voor de reputatie van een organisatie (Lee & Park, 2013, pp. 201-202). Daarom is het volgens Lee en Park (2013) van belang dat organisaties middels webcare reageren op NWOM. Hierbij kan een *conversational human voice* (CHV) als communicatiestijl worden gehanteerd. De inzet van CHV kan echter verschillend zijn tussen cultureel verschillende organisaties doordat cultuur de manier van communiceren bepaalt (Oliveira, 2013, p. 256). Daarom is middels een contrastieve analyse in dit onderzoek onderzocht in hoeverre Belgische en Nederlandse hotels gebruikmaken van de volgende CHV-technieken: verwelkomen van conversatie, verwijzen richting de consument en verwijzen van webcaremedewerker naar zichzelf. Hieruit blijkt dat Nederlandse hotels conversatie meer verwelkomen en persoonlijker zijn richting de consument dan Belgische hotels. Daarnaast spraken hotels uit beide landen de consument onpersoonlijk met de u-vorm aan en schrijven frequenter over zichzelf in de wij-vorm dan de ik-vorm. Met deze bevindingen kan worden geconcludeerd dat ondanks culturele verschillen er ook overeenkomsten zijn in de webcare van cultureel verschillende organisaties.

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1 Aanleiding

Sinds de opkomst van web 2.0 kunnen consumenten eigen content genereren en delen met consumenten van over de hele wereld (O'Connor, 2008, pp. 48-49). Online consumentenreviews van producten en services vormen onderdeel van deze *user-generated content* en wordt eWOM (*electronic word of mouth*) genoemd (Zhang & Vásquez, 2014, p. 54). De uitwisseling van negatieve reviews over producten en services tussen consumenten is bekend als NWOM, *negative electronic word of mouth* (Van Noort & Willemsen, 2011, p. 131). Consumenten zijn hierdoor online meer met elkaar verbonden en het belang voor organisaties om hier adequaat mee om te gaan neemt toe (Hennig-Thurau, Malthouse, Friege, Gensler, Lobschat, Rangaswau & Skiera, 2010, pp. 312-313).

De bewustwording hiervan bij organisaties heeft geleid tot de opkomst van webcare. Organisaties reageren online op reviews van consumenten om hun reputatie te waarborgen (Zhang & Vásquez, 2014, pp. 54-55). Volgens onderzoek van Lee en Park (2013) is het van belang dat organisaties webcare toepassen, omdat een organisatie daarmee geloofwaardiger en meer betrokken overkomt. Zhang en Vásquez (2014, p. 56) voegen daaraan toe dat het hanteren van een *conversational human voice* (CHV) als communicatiestijl in webcare een effectieve manier van reageren is op NWOM. De inzet van CHV-technieken kan echter op verschillende manieren worden uitgevoerd door organisaties. De manier waarop een organisatie naar de consument communiceert, komt namelijk voort uit de cultuur die zowel binnen als buiten een organisatie heerst (Taylor, 2000, p. 279). Doordat culturen verschillende communicatiestijlen hanteren, kunnen organisaties uit verscheidene culturen andere voorkeuren hebben voor de inzet van CHV (Oliveira, 2013, pp. 267-268).

Onderzoek naar de inzet van CHV in webcare van cultureel verschillende organisaties is echter beperkt. Om te onderzoeken op welke manier cultureel verschillende organisaties CHV inzetten en of ze hierin daadwerkelijk verschillen, kunnen hotelreacties op de reizigerswebsite TripAdvisor worden geanalyseerd. Op TripAdvisor komen zowel reizigers als organisaties met verschillende culturele en talige achtergronden bij elkaar. TripAdvisor biedt iedereen die toegang heeft tot het internet de mogelijkheid om reviews en opmerkingen over hun reizen en accommodaties online te plaatsen (O'Connor, 2010, p. 755). In dit onderzoek zal geanalyseerd worden hoe organisaties uit verschillende culturen op TripAdvisor CHV toepassen in reacties op NWOM.

Het eerste hoofdstuk van dit onderzoeksverslag is het theoretisch kader. Hierin wordt een overzicht van literatuur gegeven waaruit de hoofdvraag en hypothesen voortkomen. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 het corpus en de procedure beschreven in de methodesectie. Daarna worden in hoofdstuk 3 de resultaten en analyse besproken. In hoofdstuk 4 zullen de resultaten worden samengevat tot een conclusie. Vervolgens kan hiermee antwoord op de hoofdvraag worden gegeven. Het laatste hoofdstuk is de discussie. Hierin worden mogelijke tekortkomingen van dit onderzoek alsmede suggesties voor vervolgonderzoek gegeven.

1.2 Theoretisch kader

1.2.1 eWOM en NWOM

Vóór de opkomst van web 2.0 was er sprake van offline *word of mouth*. Dit is in het Nederlands bekend als mond-tot-mondcommunicatie, waarbij consumenten hun ervaringen deelden met een beperkt publiek (Zhang & Vásquez, 2014, p. 54). De opkomst van web 2.0 en sociale media hebben echter geleid tot grote aantallen openbare online reviews van producten en services door consumenten (O'Connor, 2008, p. 47). Het door consumenten online publiceren van onder andere blogs, tweets en reviews wordt *electronic word of mouth (eWOM)* genoemd (Zhang & Vásquez, 2014, p. 54; Willemsen, 2013, p. 9). Consumenten maken steeds meer gebruik van eWOM om hun ervaringen te delen met anderen consumenten. Door deze toename van consumentenbeoordelingen is er een groot aandeel niet-experts als beoordelaars ontstaan die uit ervaring beoordelingen geven (Zhang & Vásquez, 2014, pp. 54-55).

Deze gebruikerservaringen van producten en services door consumenten zijn echter niet alleen positief. De negatieve vorm van eWOM is *negative electronic word of mouth (NWOM)* (Van Noort & Willemsen, 2011, p. 131). Waar voorheen een klacht privé werd behandeld, wordt dat tegenwoordig publiekelijk gedeeld via het internet. Daarmee is de online interactie tussen organisatie en consument van belang voor de reputatie van een organisatie (Lee & Park, 2013, pp. 201-202). Steeds meer organisaties zijn zich hiervan bewust en proberen hun online reputatie te waarborgen middels webcare.

1.2.2 Webcare en crisiscommunicatie

Om te voorkomen dat NWOM een negatieve impact zal hebben op potentiële consumenten, kunnen

organisaties webcare inzetten. Webcare wordt door Willemsen (2013, p. 13) gedefinieerd als “the act of engaging in online interactions with consumers, by actively searching the web to address consumer feedback (e.g., comments, questions and complaints)”. Webcare dient als reputatiemanagement waarbij één of enkele webcaremedewerkers worden ingezet om te reageren op klachten, vragen en opmerkingen van consumenten (Van Noort & Willemsen, 2011, p. 133; Huibers & Verhoeven, 2014, p. 166). Problemen van consumenten worden hiermee verholpen en de klanttevredenheid wordt hersteld. Het ultieme doel is dat NWOM wordt omgezet in positieve feedback (Van Noort, Willemsen, Kerkhof & Verhoeven, 2014, pp. 79-80).

Een meer onderzochte vorm van reputatiemanagement is crisiscommunicatie. Crisiscommunicatie wordt ook ingezet om de reputatie van een organisatie, als gevolg van een crisis te herstellen (Coombs & Holladay, 2002, p. 166). Crisiscommunicatie en webcare hebben beide als doel reputatieschade te beperken door het inzetten van communicatiestrategieën. Bij crisiscommunicatie wordt publiek, dat mogelijk slachtoffer is van de crisis geïnformeerd over risico's en procedures die gevolgd moeten worden om de opgelopen schade door de crisis te beperken (Oliveira, 2013, p. 255). De crisiscommunicatiestrategie die door een organisatie wordt gehanteerd, hangt af van het type crisis. Er zijn acht crisisresponsstrategieën die een continuüm vormen van zeer defensief reageren en de klacht volledig ontkennen tot excuses aanbieden en de fout erkennen (Coombs & Holladay, 2002, pp. 169-171). Ze worden ingezet om de publieke opinie positief te beïnvloeden en negatieve meningen te verzwakken (Oliveira, 2013, p. 255). Crisiscommunicatie wordt ingezet bij een groot publiek en de communicatiestrategie kan per land of regio worden aangepast aan de desbetreffende cultuur. Culturele sensitiviteit is hierbij van groot belang om culturele miscommunicatie en mogelijke escalatie van een crisis, te voorkomen (Oliveira, 2013, p. 257). Bij webcare wordt daarentegen persoonlijk gereageerd op één klacht, vraag of opmerking, maar tegelijkertijd zijn deze klacht en reactie ook openbaar voor andere consumenten. Hierdoor is het gecompliceerder om een reactie af te stemmen op een groot publiek dan wanneer er één-op-één communicatie plaatsvindt (Van Noort, Willemsen, Kerkhof & Verhoeven, 2014, pp. 79-80).

1.2.3 Conversational Human Voice en communicatiestijlen

Organisaties kunnen dus met verschillende communicatiestrategieën reageren op klachten. Het is echter bij webcare ook van belang welke communicatiestijl er wordt gekozen in de reactie op een klacht (Huibers & Verhoeven, 2014, p. 170). Een mogelijke communicatiestijl die in webcare kan worden gebruikt, is *conversational human voice* (CHV). Een conversationele stijl kenmerkt zich door een betrokken en natuurlijke manier van interactie tussen organisatie en consument (Kelleher, 2009, pp. 176-177). Hiermee krijgt de consument de indruk dat het een gesprek is met één persoon en niet

met een gehele organisatie (Dijkmans, Kerkhof, Buyukcan-Tetik & Beukeboom, 2015, p. 635). Een organisatie wordt als menselijker beschouwd bij het gebruik van een menselijke toon dan wanneer er gebruik wordt gemaakt van een corporate toon (Kelleher, 2009). Het gebruik van een corporate toon roept namelijk bij de consument de associatie op dat de organisatie de consumenten ergens van wil overtuigen om meer omzet te kunnen genereren. Bij het gebruik van een menselijke toon wordt de consument uitgenodigd om op een alledaagse manier te communiceren (Van Noort & Willemsen, 2011, p. 134). Kenmerkend voor CHV is onder andere dat er op een bepaalde manier naar de zender en ontvanger wordt verwezen (Huibers & Verhoeven, 2014, pp. 170-171; Van Noort, Willemsen, Kerkhof & Verhoeven, 2014, p. 91). De zender kan bijvoorbeeld in de ik-vorm over zichzelf schrijven en het bericht persoonlijk ondertekenen. Het schrijven in de ik-vorm is persoonlijker dan in de wij-vorm, omdat bij de ik-vorm er vanuit één persoon wordt geschreven en niet vanuit het collectief. De informatie die bekend wordt in de ondertekening van een reactie geeft weer hoe persoonlijk het bericht wordt gemaakt. Wanneer er niks over de identiteit wordt vermeld is dit zeer onpersoonlijk en heeft de consument geen kennis van met wie er een dialoog wordt gevoerd. De ontvanger kan met een persoonlijke aanhef en in de jij-vorm worden aangesproken. Een aanhef waarin een naam wordt genoemd, is persoonlijker dan een algemene standaard aanhef die voor iedereen kan worden gebruikt. Ook het gebruik van de je/jij-vorm om de ontvanger mee aan te spreken, is persoonlijker dan de u-vorm, omdat 'u' sociale afstand creëert (Vismans, 2016, p. 134). Eveneens wordt een bericht persoonlijker als de zender de ontvanger verwelkomt om de conversatie aan te gaan. Het verwelkomen van conversatie geeft de mogelijkheid om in gesprek te gaan met elkaar en dat leidt tot een alledaagse manier van communiceren (Huibers & Verhoeven, 2014, pp. 170-171; Van Noort, Willemsen, Kerkhof & Verhoeven, 2014, p. 91).

1.2.4 Cultuur

De keuze voor het gebruik van een communicatiestijl hangt samen met de culturele achtergrond van iemand. Cultuur en communicatie staan namelijk in verbinding met elkaar, omdat de manier van communiceren wordt beïnvloed door cultuur. Interactie tussen mensen verloopt op basis van innerlijke culturele waarden en tradities (Oliveira, 2013, p. 256). Het volgende citaat van Oliveira (2013, p. 268) benadrukt deze samenhang nogmaals: "People with different cultural backgrounds may have different communication styles and this has to be respected. An effective spokesperson is the one capable of wearing the same cultural eyeglasses that the community affected by a crisis event wears". Ondanks deze kennis, is er nog niet onderzocht of CHV als communicatiestijl daadwerkelijk anders wordt gebruikt in verschillende culturen.

Wat betreft crisiscommunicatiestrategieën is er meermaals onderzoek gedaan naar verschillen tussen culturen. In het onderzoek van Taylor (2000) werd in een case study onderzocht welke crisiscommunicatiestrategieën Coca-Cola gebruikte en de manier waarop deze werden ontvangen door cultureel verschillende landen. Daaruit bleek dat inwoners uit West-Europese landen anders reageerden op het Coca-Cola incident in 1999 dan Scandinavische landen. Bij dit incident werden Belgische kinderen ziek door het drinken van Coca-Cola. De verscheidenheid aan reacties koppelt Taylor (2000) aan culturele verschillen op de dimensies onzekerheidsvermijding en machtsafstand van Hofstede. Vanuit de Amerikaanse cultuur, die binnen de organisatie van Coca-Cola heerste, werd een communicatieplan ontwikkeld. Daarbij werden culturele normen van de ontvangende landen buiten beschouwing gelaten, met verscheidene boycots in België, Frankrijk en Spanje als gevolg. In Scandinavische landen werd geen boycot opgelegd (Taylor, 2000, p. 279). Hiermee demonstreert het standpunt van Taylor (2000) dat cultuur zeer bepalend is voor de communicatiestrategie die een organisatie gebruikt en tevens invloed heeft op hoe het publiek dit ontvangt.

1.2.5 TripAdvisor

Een platform waar consumenten en organisaties met veel verschillende culturen bijeenkomen is TripAdvisor. TripAdvisor is een internationale website, wat betekent dat de website openbaar te gebruiken is voor organisaties en consumenten van over de hele wereld. De website biedt enerzijds reizigers de mogelijkheid het beschikbaar maken van *user-generated* content over reisgerelateerde onderwerpen en anderzijds hotels de mogelijkheid om hierop te reageren. TripAdvisor staat bekend als één van de meest succesvolle reizigerswebsites en speelt met meer dan 260 miljoen maandelijkse bezoekers en 150 miljoen beoordelingen en meningen een belangrijke rol in de online markt voor reizen (Zhang & Vásquez, 2014, p. 55).

1.2.6 Belgische en Nederlandse cultuur

Ook hotels in Nederland en België staan op de reizigerswebsite TripAdvisor. Nederland en België zijn buurlanden en hebben beide het Nederlands als officiële taal. Ondanks deze overeenkomsten, verschillen België en Nederland op enkele dimensies van Hofstede (<https://geert-hofstede.com/belgium.html>). Hofstede heeft zes culturele dimensies ontwikkeld waarop landen van 0 tot 100 kunnen scoren. België en Nederland scoren bijvoorbeeld uiteenlopend op de culturele dimensies onzekerheidsvermijding, machtsafstand en masculiniteit (<https://geert-hofstede.com/belgium.html>). Daartegenover zijn de scores op de dimensies individualisme, lange termijnoriëntatie en uitbundigheid minimaal verschillend (<https://geert-hofstede.com/belgium.html>). Deze dimensies kunnen samenhangen met de manier waarop CHV-

technieken mogelijkwerwijs verschillend worden ingezet door Nederlandse en Belgische hotels.

Allereerst kan de CHV-techniek 'verwelkomen van conversatie' anders worden ingezet door Nederlandse en Belgische organisaties in hun webcare op TripAdvisor. Deze techniek wordt ingezet om consumenten uit te nodigen voor het deelnemen aan een conversatie (Kelleher, 2009, p. 177). TripAdvisor biedt deze mogelijkheid niet, omdat consumenten niet kunnen reageren op een hotelreactie. Daarom kan een conversatie op TripAdvisor alleen worden voortgezet als hotels bijvoorbeeld hun e-mailadres of telefoonnummer geven. De culturele dimensie onzekerheidsvermijding kan in verband worden gebracht met deze CHV-techniek, omdat het verwelkomen van conversatie aangeeft dat het hotel het prettiger vindt om offline de klacht verder te behandelen en het hiermee onzekere situaties kan vermijden. België scoort beduidend hoger op deze dimensie dan Nederland. Dit betekent dat in België meer waarde wordt gehecht aan voorspelbaarheid en het vermijden van onzekere situaties (<https://geert-hofstede.com/national-culture.html>). Een Vlaams hotel zal daarom naar verwachting de conversatie willen voortzetten om open eendes te vermijden en zekerheid te hebben dat de klacht is behandeld en de klant tevreden is.

Ten tweede kan de inzet van de CHV-techniek 'verwijzing richting de consument' verschillen per cultuur. De zender kan kiezen om te tutoyeren (je/jij/jullie/jou) of vousvoyeren (u). Het gebruik hiertussen heeft te maken met de maatschappelijke status en sociale afstand tussen gesprekspartners (Vismans, 2016, p. 118). Hierbij wordt met 'u' status aangegeven en 'je/jij/jullie/jou' creëert solidariteit (Vermaas, 2005, p. 56). Voor vermindering van de sociale afstand in een gesprek kan er worden getutoyeerd (Vismans, 2016, p. 134). Door het verminderen van deze sociale afstand kan het gesprek persoonlijker worden. In Nederland wordt sinds de jaren '50 het wederzijds gebruiken van 'je/jij/jullie/jou' steeds meer toegepast (Vismans, 2016, p. 118). Dit staat mogelijkwerwijs in verband met de lage machtsafstand die in Nederland heerst. Hierdoor zal naar verwachting de sociale afstand worden verminderd door te tutoyeren richting de consument. In België is de machtsafstand groter waardoor mogelijk de Vlaamse hotels meer vousvoyeren om daarmee de sociale afstand te behouden. Een andere manier om te verwijzen naar de consument is door het gebruiken van een aanhef. Bij CHV is de verwachting dat iemand persoonlijk met de voornaam wordt aangesproken, maar dit kan niet worden onderbouwd met literatuur waardoor hiervoor geen concrete hypothese wordt opgesteld.

Tot slot de CHV-techniek 'verwijzing van de webcaremedewerker naar zichzelf'. Bij deze techniek kunnen de eerste persoonlijke voornaamwoorden 'ik' en 'wij' worden ingezet om als webcaremedewerker vanuit het hotel te spreken. De eerste persoon 'ik' wordt als persoonlijker beschouwd dan 'wij' (Kerkhof, Beukeboom, Utz & de Waard, 2010, p. 4). Deze techniek hangt samen

met de culturele dimensie individualisme, omdat een cultuur als individualistisch wordt bestempeld als leden van een cultuur denken in termen van 'ik' of 'wij'. Op deze dimensie scoren zowel Nederland als België hoog, waardoor naar verwachting beide landen 'ik' het meest zullen gebruiken. Ook verwijst de webcaremedewerker naar zichzelf in de ondertekening. De dimensie 'machtsafstand' hangt samen met deze manier van verwijzen naar zichzelf, omdat de sociale afstand kan toenemen als een medewerker in de ondertekening zijn bedrijfsfunctie vermeldt. Hiermee wordt namelijk de hiërarchie die bij een hoge machtsafstand heerst, vergroot (Waterlot, 2012, p. 67). De identiteit van de webcaremedewerker en met name de functie binnen het hotel zal daarom naar verwachting bij Vlaamse hotels meer zichtbaar zijn.

In dit onderzoek wordt middels een contrastieve analyse onderzocht of er verschillende CHV-technieken worden gebruikt in het reageren op NWOM door webcaremedewerkers van Belgische en Nederlandse hotels op TripAdvisor. Om dit te onderzoeken is de volgende hoofdvraag en bijbehorende hypothesen tot stand gekomen:

Welke verschillen zijn er in het gebruik van CHV-technieken in de webcare van Belgische en Nederlandse hotels op TripAdvisor?

De hypothesen bij deze hoofdvraag luiden als volgt:

[H1] Vlaamse hotels verwelkomen conversatie meer dan Nederlandse hotels.

[H2] In de webcare van Vlaamse hotels zal meer gebruik worden gemaakt van 'u' en in de webcare van Nederlandse hotels meer gebruik van 'je/jij/jullie/jou'.

[H3] Beide landen zullen meer 'ik' gebruiken dan 'wij' in hun webcare als de webcaremedewerker vanuit het hotel spreekt.

[H4] In de webcare van Vlaamse hotels zal de bedrijfsfunctie van de webcaremedewerker in de ondertekening worden vermeld.

Hoofdstuk 2: Methode

2.1 Corpus

In dit onderzoek zijn op de website van TripAdvisor hotelreacties op klachten van consumenten geanalyseerd. Middels een contrastieve analyse zijn 18 Nederlandse en 18 Belgische hotelreacties geanalyseerd op het gebruik van CHV-technieken in de webcare van deze hotels (bijlage 4). Daarbij zijn per hotel twee hotelreacties op klachten geselecteerd. Het corpus bestaat hiermee uit 72 geanalyseerde hotelreacties van 36 hotels waarvan 18 gevestigd in België en de andere 18 in Nederland (bijlage 1). De gemiddelde lengte van de Nederlandse en Belgische hotelreacties blijkt niet te verschillen ($t(70) = -0.20, p = 0.839$). De Nederlandse hotelreacties hebben een gemiddelde lengte van 120 woorden en de Belgische hotelreacties hebben een gemiddelde lengte van 123 woorden. Alle geanalyseerde klachten en hotelreacties zijn geselecteerd op Nederlands, omdat daarmee een goede vergelijking binnen de taal kan worden gedaan.

De consumentenreviews, waar de hotels op kunnen reageren, zijn op TripAdvisor geordend in vijf geclassificeerde categorieën. Deze categorieën lopen uiteen van 'uitstekend' tot 'vreselijk' en geven daarmee aan of de beoordeling positief of negatief is. De consument kan de review in een dergelijke categorie plaatsen door de beoordeling uit te drukken in een vijftal bolletjes. Hierbij is bolletje 1 ('vreselijk') het meest negatief en bolletje 5 ('uitstekend') het meest positief. De consumentenklachten op TripAdvisor zijn in dit onderzoek geselecteerd op 'matig' (bolletje 2) en 'vreselijk' (bolletje 1), omdat deze categorieën klachten weergeven waarop gereageerd moet worden. Van de 36 Nederlandse klachten waren er 7 (19,4%) klachten met 1 bolletje en 29 (80,6%) klachten met 2 bolletjes. Van de 36 Belgische klachten waren er 10 (27,8%) klachten met 1 bolletje en 26 (72,2%) klachten met 2 bolletjes. Deze verdeling is gelijk verdeeld ($\chi^2(1)=0.69, p=0.405$).

2.2 Dataverzamelmethode

In dit onderzoek is geanalyseerd of er in de hotelreacties een conversationele stijl (CHV) werd gehanteerd om daarmee de persoonlijke interactie tussen organisatie en consument te belichten. Er zijn verschillende CHV-technieken die webcare persoonlijker kunnen maken (Kelleher, 2009, p. 181; Van Noort, Willemsen, Kerkhof & Verhoeven, 2014, p. 91). Voor deze analyse zijn 3 technieken gekozen: (1) verwelkomen van conversatie, (2) verwijzing richting de consument (3) verwijzing van de webcaremedewerker naar zichzelf. Deze 3 kunnen de webcare van hotels persoonlijker maken.

2.2.1 *Verwelkomen van conversatie*

Bij de eerste techniek is er genoteerd of in een hotelreactie expliciet een e-mailadres of telefoonnummer werd gegeven zodat de consument via deze communicatiekanalen het gesprek voort kon zetten, aangezien er op TripAdvisor niet meer door de consument kan worden gereageerd op een hotelreactie. Een voorbeeld uit het corpus waarbij expliciet een e-mailadres werd gegeven is als volgt: 'ben uiteraard bereid om u persoonlijk nog te woord te staan indien gewenst. xxx@hotelnewyork.nl'(reactie 4A, bijlage 4). In het volgende voorbeeld uit het corpus wordt er niet expliciet een e-mailadres of telefoonnummer gegeven: 'u mag natuurlijk altijd direct contact met ons opnemen als u dat wenst' (reactie 2B, bijlage 4). Alleen wanneer er een telefoonnummer en/of e-mailadres werd gegeven en erbij werd vermeld dat er contact kon worden opgenomen, was er sprake van verwelkomen van conversatie. Uitzondering hierop was wanneer duidelijk werd dat er al contact was geweest tussen hotel en consument, want in dat geval was het telefoonnummer of e-mailadres al bekend. Dit soort uitzonderingen zijn als aparte categorie meegenomen in de analyse. Er waren ook gevallen waarin een e-mailadres werd gegeven zodat de consument een nieuwe reservering kon maken. Hierbij wil het hotel niet de conversatie aangaan, maar een nieuwe reservering uitlokken. Dergelijke formuleringen zijn niet geanalyseerd als het verwelkomen van conversatie.

2.2.2 *Verwijzing richting de consument*

Bij de tweede techniek is genoteerd welke voornaamwoorden in de tweede persoon zijn gebruikt om naar de ontvanger te verwijzen. Hierbij kan de zender kiezen om richting de consument te tutoyeren (je/jij/jullie/jou) of vousvoyeren (u). Voorbeelden uit het corpus geven beide mogelijkheden weer: 'U kan zoals reeds eerder gemeld' (reactie 21A, bijlage 4) en 'We hopen **je** alsnog te mogen verwelkomen' (reactie 30A, bijlage 4). Tutoyeren richting de consument is persoonlijker dan vousvoyeren (Kerkhof, Beukeboom, Utz, & de Waard, 2010, p. 4). De tweede persoon bezittelijke voornaamwoorden 'jouw/uw' zijn ook meegenomen in de analyse, omdat de webcaremedewerker kan kiezen voor 'jouw' of 'uw' zonder dat de keuze hiertussen invloed heeft op de grammaticale correctheid van een zin. In het volgende corpusvoorbeeld is bijvoorbeeld bewust gekozen om 'uw' te gebruiken: 'Wij zullen **uw** review bespreken' (reactie 1A, bijlage 4). De webcaremedewerker had echter ook kunnen kiezen om de zin als volgt te formuleren: 'Wij zullen **je/jouw** review bespreken'. De keuze hiertussen kan de webcare ofwel persoonlijk ofwel onpersoonlijk maken.

Ook werd bij deze tweede CHV-techniek genoteerd of er was gekozen voor een aanhef en als dat het geval was hoe deze aanhef werd vormgegeven. Voor het gebruiken van een aanhef kon er zijn

gekozen voor een persoonlijke of onpersoonlijke aanhef. De mogelijkheden voor een persoonlijke aanhef zijn volledige overname van de TripAdvisor username, zoals 'Geachte 729anuschkar' of een aangepaste username, zoals 'Geachte anuschka'. Een onpersoonlijke aanhef is bijvoorbeeld 'Geachte' of 'Geachte gast', omdat hierbij geen naam wordt gebruikt.

2.2.3 Verwijzing van de webcaremedewerker naar zichzelf

Tot slot werd er bij de derde CHV-techniek genoteerd welke eerste persoon onderwerpsvormen door de webcaremedewerker werden gebruikt om naar zichzelf te verwijzen. De webcaremedewerker kan hierbij in 'ik' en/of 'wij/we' schrijven. Volgens Kerkhof, Beukeboom, Utz en de Waard (2010, p. 4) wordt het gebruik van 'ik' in webcare echter als persoonlijker gewaardeerd door consumenten dan 'wij'. Daarom zijn 'ik' en 'wij/we' apart omschreven binnen deze eerste CHV-techniek. Wanneer het hierbij echter onjuist is voor de webcaremedewerker om 'ik' te gebruiken is dat niet meegenomen in de analyse. Dit kwam meermaals voor, zoals bijvoorbeeld '**wij** dit in de toekomst kunnen verbeteren' of 'laten zien dat **we** beter kunnen'. Het is ongebruikelijk om als webcaremedewerker hierbij 'ik' te zeggen, omdat hij/zij dat niet alleen gaat verbeteren in de toekomst.

'Mij/ons' zijn vervoegingen van eerste persoon voornaamwoorden en worden als lijdend voorwerp gebruikt (<https://onzetaal.nl/taaladvies/persoonlijk-voornaamwoord>). De keuze hiertussen kan de persoonlijke toon van een bericht beïnvloeden, omdat 'mij' aansluit bij eerste persoon enkelvoud ('ik') en 'ons' sluit aan bij de meervoudsvormen 'wij/we'. In het voorbeeld 'het doet **ons** een plezier' heeft de webcaremedewerker gekozen om 'mij' te gebruiken (reactie 21A, bijlage 4). De webcaremedewerker had echter ook het volgende kunnen formuleren: 'het doet **mij** een plezier'.

Eerste persoon bezittelijk voornaamwoorden 'ons'/'onze'/'mijn', zoals in het volgende corpusvoorbeeld: '**ons** personeel' of '**onze** kamers' zijn niet meegenomen in de analyse (<https://onzetaal.nl/taaladvies/bezittelijk-voornaamwoord>). De webcaremedewerker zal 'mijn personeel' of 'mijn kamers' niet gebruiken, omdat het hotel geen eigendom van de webcaremedewerker is. De webcaremedewerker kan in dit geval niet vrij kiezen om in de webcare een persoonlijke toon te gebruiken. Uitzondering hierbij is '**mijn/onze** excuses'. 'Mijn' is hierbij persoonlijker dan 'onze', omdat 'mijn' afgeleid is van 'ik' en 'onze' van 'wij'. Doordat de vrije keuze van de webcaremedewerker de persoonlijke toon van een bericht kan beïnvloeden, zijn deze uitzonderingen meegenomen in de analyse.

Daarnaast werd bij deze derde CHV-techniek genoteerd hoe de webcaremedewerker een hotelreactie ondertekent. De identiteit van de webcaremedewerker werd zichtbaar door de vermelding van naam en/of bedrijfsfunctie in de ondertekening. Er was echter ook de mogelijkheid om in een regel boven de hotelreactie een naam of bedrijfsfunctie toe te voegen. De bekendmaking van de identiteit boven een hotelreactie is apart geanalyseerd van de weergegeven identiteit binnen de reactie. Door het vermelden van een bedrijfsfunctie kan de sociale afstand worden vergroot (Waterlot, p. 67, 2012). Een hotelreactie kan persoonlijker worden wanneer de naam van de webcaremedewerker bekend is, omdat daarmee de consument de indruk heeft een conversatie te voeren met een persoon en niet met de gehele organisatie (Dijkmans, Kerkhof, Buyukcan-Tetik & Beukeboom, 2015, p. 635).

2.3 Procedure

Bij het opstellen van het corpus zijn Nederlandse en Belgische hotels op TripAdvisor gefilterd op 4 sterren en minimaal 100 beoordelingen, omdat hotels met minder dan 100 beoordelingen vaak geen webcaremedewerker in dienst hebben die enkel verantwoordelijk is voor de webcare. Hotels met 4 sterren zijn over het algemeen grotere en luxere hotels die een groter personeelsbestand hebben om aan webcare te kunnen doen. De twee meest recente hotelreacties op klachten van 1 of 2 bolletjes zijn per hotel meegenomen in het corpus (bijlage 2).

Om de analyses van de hotelreacties op de klachten uit te voeren is er gefocust op de drie eerder genoemde CHV-technieken. Deze drie CHV-technieken zijn samen met algemene gegevens over het hotel en de consument meegenomen in de analyse (bijlage 3). De algemene gegevens die genoteerd zijn: hotelnaam, aantal sterren van het hotel, aantal beoordelingen, de vestiging van het hotel, username van de consument en identiteit van de webcaremedewerker zoals weergegeven op TripAdvisor. De drie CHV-technieken zijn in de analyse gespecificeerd door uitzonderingen of mogelijke twijfelgevallen apart te beoordelen binnen de desbetreffende techniek. Een tweede codeur heeft vijf hotelreacties uit het corpus geanalyseerd (bijlage 5). De analyse van de twee beoordelaars kwam bij de CHV-techniek 'verwijzing van de webcaremedewerker naar zichzelf' in 2 van de 5 hotelreacties niet volledig overeen. Bij de interpretatie van deze categorie is daarom terughoudendheid geboden. Alle andere categorieën kwamen volledig overeen. Vervolgens zijn de resultaten zowel kwalitatief als kwantitatief getoetst.

Hoofdstuk 3: Resultaten

3.1 Verwelkomen van conversatie

In de eerste techniek is er genoteerd of in een hotelreactie een e-mailadres of telefoonnummer werd gegeven. In tabel 1 komt naar voren dat Nederlandse hotels in 9 van de 36 hotelreacties conversatie verwelkomden. Belgische hotels verwelkomden daarentegen in geen één hotelreactie de conversatie. Dit verschil is significant ($X^2(2)=10.33, p=0.006$), wat betekent dat Nederlandse hotels in hun reacties vaker de consument verwelkomden voor conversatie en dus meer open lijken te staan om verder te communiceren met de consument. In zowel Nederland als België werd daarbij in 1 hotelreactie vermeld dat er al sprake was geweest van een conversatie. Dit werd bijvoorbeeld als volgt geformuleerd: 'na het prettige **telefonische contact** met onze Front Office Manager' (reactie 13B, bijlage 4).

Tabel 1: aantal Nederlandse (N=36) en Belgische (N=36) hotelreacties dat conversatie wel en niet verwelkomden.

	Nederland	België
Wel verwelkomen	9	0
Niet verwelkomen	26	35
Eerder verwelkomd	1	1

3.2 Verwijzing richting de consument

Bij 'verwijzing richting de consument' is geanalyseerd op het gebruik van verschillende voornaamwoorden in de tweede persoon richting de consument en op het gebruik en de vorm van een aanhef. Allereerst is in tabel 2 is af te lezen dat de voornaamwoorden 'je/jou(w)/jullie/jij' richting de consument in 9 Nederlandse en in 7 Belgische hotelreacties werden gebruikt ($X^2(1)=0.32, p=0.571$). In beide landen werd de je-vorm dus weinig gehanteerd richting de consument. Het gebruik van 'u(w)' als tweede persoon werd beduidend vaker gebruikt. In de Nederlandse hotelreacties kwam dit 30 keer voor en in de Belgische hotelreacties 32 keer ($X^2(1)=0.47, p=0.496$). Opvallend is dat in 3 Nederlandse en 3 Belgische hotelreacties (N=39) zowel de je- als u-vorm zijn gebruikt. Er waren dus webcaremedewerkers die de keuze maakten om de consument binnen één reactie met beide vormen aan te spreken. Een voorbeeld hiervan is als volgt: 'Hartelijk dank voor **je** review. Het spijt ons te horen dat **uw** verblijf niet geheel naar wens is geweest.' (reactie 19A, bijlage

4).

Tabel 2: Gebruik van voornaamwoorden in de tweede persoon richting de consument in Nederlandse (N=36) en Belgische (N=36) hotelreacties.

	Nederland	België
Je/jou(w)/jullie/jij	9	7
U(w)	30	32

Ten tweede is geanalyseerd of er een aanhef werd gebruikt. In tabel 3 is te zien dat in de Nederlandse hotelreacties 29 keer een aanhef werd gebruikt. In de Belgische hotelreacties was dit 34 keer. Er is geen sprake van een verschil ($\chi^2(1)=3.18, p=0.075$). Daarnaast is geanalyseerd of de username van de consument op TripAdvisor letterlijk is overgenomen in de aanhef of dat deze is aangepast. In tabel 3 is te zien dat in de Nederlandse hotelreacties er 3 keer sprake was van een onpersoonlijke aanhef zoals 'Geachte gast' en 25 keer een persoonlijke aanhef waarin de username werd gebruikt. Van deze 25 is 11 keer de username letterlijk overgenomen en 14 keer aangepast. In de Belgische hotelreacties is er 18 keer gebruik gemaakt van een onpersoonlijke aanhef en 16 keer een persoonlijke aanhef met username. Van deze 16 persoonlijke zijn er 6 letterlijk overgenomen en 10 aangepast (tabel 3). Het gebruik van aanhef verschilt ($\chi^2(3)=16.71, p=0.001$). Dit verschil zit met name in het gebruik van een onpersoonlijke aanhef dat in België significant meer voorkomt dan in Nederland.

Tabel 3: Gebruik van een aanhef in de Nederlandse (N=36) en Belgische hotelreacties (N=36).

		Nederland	België
Wel aanhef		29	34
Onpersoonlijk	Geen username	3	18
Persoonlijk	Overname username	11	6
	Aanpassen username	14	10
Geen aanhef		7	2

3.3 Verwijzing van de webcaremedewerker naar zichzelf

Bij 'verwijzing van de webcaremedewerker naar zichzelf' is geanalyseerd hoe de webcaremedewerker vanuit eigen perspectief schrijft. Daarbij is gekeken welke persoonlijke voornaamwoorden in de eerste persoon werden gebruikt en hoe de webcaremedewerker de reactie ondertekende. Allereerst is er geanalyseerd of de webcaremedewerker enkelvoudsvormen 'ik'/'mij' of meervoudsvormen 'wij'/'ons' gebruikt. In de Nederlandse hotelreacties werd 16 keer 'ik' gebruikt en in de Belgische hotelreacties 14 keer ($X^2(1)=0.23$, $p=0.633$). In de Nederlandse hotelreacties werd 13 keer 'mij' gebruikt en in de Belgische hotelreacties 8 keer ($X^2(1)=1.681$, $p=0.195$). 'Ik' en 'mij' worden in beide landen weinig gebruikt. 'Wij' werd in Nederlandse hotelreacties 20 keer gebruikt en in de Belgische hotelreacties 25 keer ($X^2(1)=1.48$, $p=0.224$). 'Wij' wordt beduidend meer gebruikt in beide landen. In de Nederlandse hotelreacties werd 8 keer 'ons' gebruikt en in de Belgische hotelreacties 18 keer ($X^2(1)=6.02$, $p=0.014$). Het gebruik van 'ons' werd in de Nederlandse hotelreacties beduidend minder vaak gebruikt dan in de Belgische hotelreacties. In de Belgische hotelreacties is het dus gebruikelijker om in meervoudsvorm te spreken. Ook werd meermaals in zowel België als Nederland gekozen voor een combinatie van 'ik' en 'wij', zoals in het volgende voorbeeld: '**We** hadden graag gelezen dat u een betere ervaring had gehad. **Ik** zou graag in contact met u komen over het slechte matras.' (reactie 9A, bijlage 4). De eerste persoon bezittelijke voornaamwoorden in de vorm 'mijn/onze excuses' werden niet veel gebruikt. In Belgische hotelreacties was dit 6 keer 'onze' en in de Nederlandse hotelreacties 1 keer 'mijn' en 3 keer 'onze' (tabel 4). Hiertussen is geen verschil ($X^2(2)=2.07$, $p=0.356$).

Tabel 4: Gebruik van persoonlijke voornaamwoorden in de eerste persoon in Nederlandse (N=36) en Belgische (N=36) hotelreacties.

	Nederland		België	
Ik	16		14	
Mij	13		8	
Wij	20		25	
Ons	8		18	
	Mijn	Onze	Mijn	Onze
Bezit	1	3	0	6

Ten tweede is geanalyseerd hoe een webcaremedewerker een hotelreactie ondertekent. Hierbij kan de naam en bedrijfsfunctie van de webcaremedewerker worden gegeven in een zelf toegevoegde ondertekening onder de reactie. In de ondertekening van de Nederlandse hotelreacties was in 12 gevallen de identiteit van de webcaremedewerker volledig onbekend, in 6 gevallen was alleen de naam bekend en in 18 ondertekeningen was zowel de naam als bedrijfsfunctie bekend. In de Belgische hotelreacties was in 11 gevallen de identiteit volledig onbekend, in 4 gevallen alleen de naam en in 21 gevallen zowel de naam als bedrijfsfunctie (tabel 5). In zowel de Nederlandse als Belgische hotelreacties was in de meeste gevallen met naam en bedrijfsfunctie ondertekend. Ook bijna een gelijk aantal hotelreacties waren zonder persoonlijke ondertekening. De mogelijkheid dat alleen de bedrijfsfunctie werd gegeven kwam helemaal niet voor ($X^2(2)=0.67$, $p=0.714$). Op TripAdvisor kan ook boven de hotelreactie de naam en bedrijfsfunctie zijn vermeld. Het weergeven van de identiteit boven de reactie verschilt ($X^2(2)=9.99$, $p=0.007$). Bij de Nederlandse hotelreacties waren er 6 webcaremedewerkers volledig anoniem, bij 9 was de bedrijfsfunctie en bij 21 zowel de naam als bedrijfsfunctie bekend. Bij de Belgische hotelreacties was er geen één webcaremedewerker anoniem. Hierbij was in 17 gevallen alleen de bedrijfsfunctie bekend en in 19 gevallen zowel de bedrijfsfunctie als naam (tabel 5). Opvallend is dat hierbij geen enkele keer alleen de naam werd vermeld in tegenstelling tot in de ondertekening.

Tabel 5: weergave van de identiteit van de webcaremedewerker in Nederlandse (N=36) en Belgische (N=36) hotelreacties.

	Nederland	België
Ondertekening	24	25
Naam bekend	6	4
Bedrijfsfunctie bekend	0	0
Naam + bedrijfsfunctie bekend	18	21
Vermelden ID boven hotelreactie	30	36
Naam bekend	0	0
Bedrijfsfunctie bekend	9	19
Naam +	21	17

Hoofdstuk 4: Conclusie

Met bovenstaande resultaten kunnen de vier hypothesen worden bevestigd of weerlegd om daarmee de hoofdvraag te beantwoorden. De eerste hypothese luidde als volgt: Vlaamse hotels verwelkomen conversatie meer dan Nederlandse hotels. Uit de resultaten is gebleken dat het tegendeel waar is, want in de Nederlandse hotelreacties werd de consument vaker uitgenodigd om per e-mail of telefonisch contact op te nemen. De hogere score van België op de culturele dimensie onzekerheidsvermijding kan met deze uitkomst niet in verband worden gebracht met de CHV-techniek 'verwelkomen van conversatie' (<https://geert-hofstede.com/belgium.html>). Daarmee kan worden geconcludeerd dat Nederlandse hotels meer openstaan voor het hanteren van een conversationele stijl in hun webcare.

De tweede hypothese luidde als volgt: In de webcare van Vlaamse hotels zal meer gebruik worden gemaakt van 'u' en in de webcare van Nederlandse hotels meer gebruik van 'je/jij/jullie/jou'. Uit de resultaten kan worden opgemaakt dat deze hypothese niet kan worden bevestigd, omdat beide landen in dezelfde mate de voorkeur gaven aan 'u' om de consument mee aan te spreken. Dus in zowel de Nederlandse als Belgische hotelreacties werd er sociale afstand gecreëerd tussen webcaremedewerker en consument (Vismans, 2016, p. 134). Ook gebruikten bijna alle Nederlandse en Belgische hotels een aanhef. Een verschil kwam echter naar voren in de vorm van de aanhef. In Belgische hotelreacties werd beduidend vaker een onpersoonlijke aanhef, zoals 'Beste' gebruikt. Hiermee kan worden geconcludeerd dat Nederlandse hotels persoonlijker zijn richting de consument door het toepassen van een consumentgerichte aanhef. Het aanspreken van de consument was daarentegen door het veelvuldig gebruik van de u-vorm in beide landen onpersoonlijk.

De laatste twee hypothesen hebben betrekking op de manier van verwijzen van de webcaremedewerker naar zichzelf. De derde hypothese luidde als volgt: Beide landen zullen meer 'ik' gebruiken dan 'wij' in hun webcare als de webcaremedewerker vanuit het hotel spreekt. Deze hypothese kan niet worden bevestigd, omdat beide landen meer 'wij' gebruikten dan 'ik'. Hiermee kunnen de hoge scores van Nederland en België op de culturele dimensie individualisme niet in verband worden gebracht met de verwijzing van de webcaremedewerker naar zichzelf. Hieruit blijkt

dus dat vanuit het collectief spreken meer de voorkeur krijgt bij hotels in beide landen dan vanuit 'ik' als persoon.

De laatste hypothese luidde als volgt: In de webcare van Vlaamse hotels zal de bedrijfsfunctie van de webcaremedewerker in de ondertekening worden vermeld. Deze hypothese is deels juist, omdat op TripAdvisor de naam en bedrijfsfunctie van de webcaremedewerker zowel in de ondertekening als boven de hotelreactie kunnen worden vermeld. In de ondertekening werd door beide landen vaak zowel de naam als bedrijfsfunctie vermeld. Hierbij trad dus geen duidelijk verschil op tussen Nederlandse en Belgische hotelreacties. Bij de vermelding van een naam en/of bedrijfsfunctie boven de reactie werd echter wel een verschil aangetroffen. Belgische hotelreacties vermelden vaak alleen de bedrijfsfunctie of zowel de naam als bedrijfsfunctie. In Nederlandse hotelreacties werd zowel de naam als bedrijfsfunctie opvallend frequenter vermeld in tegenstelling tot alleen de bedrijfsfunctie. Concluderend kan worden gesteld dat er meer sociale afstand in België wordt gecreëerd door het veelvuldig vermelden van een bedrijfsfunctie in de ondertekening (Waterlot, 2012, p. 67).

Op basis van bovenstaande resultaten kan antwoord worden gegeven op de volgende hoofdvraag: *Welke verschillen zijn er in het gebruik van CHV-technieken in de webcare van Belgische en Nederlandse hotels op TripAdvisor?* Er kan worden gesteld dat er verschil is tussen Nederlandse en Belgische hotels in het gebruik van de CHV-techniek 'verwelkomen van conversatie'. Daarbij verwelkomden Nederlanders vaker conversatie. Ook is er verschil in de vorm van de aanhef bij de tweede CHV-techniek 'verwijzing richting de consument'. Hierbij gebruikten Belgische hotelreacties vaker een onpersoonlijke aanhef zoals 'Beste (gast)'. Tevens is er een verschil in het vermelden van de bedrijfsfunctie boven de hotelreacties bij de derde CHV-techniek 'verwijzing van de webcaremedewerker naar zichzelf'. Boven de Belgische hotelreacties werd frequenter alleen de bedrijfsfunctie gegeven terwijl in Nederland zowel de naam als bedrijfsfunctie werden vermeld. Tot slot werden er vooral overeenkomsten gevonden wat betreft de voorkeur voor het gebruik van de u-vorm richting de consument en het verwijzen naar de organisatie als collectief in plaats van naar een persoon.

Hoofdstuk 5: Discussie

Dat er geen verschil is in het gebruik van de ik- of wij-vorm kan te maken hebben met twijfelgevallen in het corpus. Een dergelijk twijfelgeval is bijvoorbeeld: 'in onze organisatie proberen **wij** op alle opmerkingen te reageren en **ik** excuseer mij dan ook mocht dit in uw geval niet gebeurd zijn.' (reactie 23B, bijlage 4). Hierbij is het de vraag of de webcaremedewerker 'ik' had kunnen gebruiken in plaats

van 'wij'. De beoordelaarsbetrouwbaarheid was bij deze CHV-techniek lager dan bij de andere, waardoor enige voorzichtigheid is geboden bij het trekken van conclusies. Ook is onbekend wie de informatie over de identiteit van de webcaremedewerker boven een hotelreactie vermeldt. Het kan zijn dat dit handmatig moet worden ingevoerd of dat dit automatisch wordt ingevoerd door TripAdvisor. Het is dus onduidelijk of de webcaremedewerker hier invloed op heeft.

Bovendien is het onduidelijk wat de afkomst is van de webcaremedewerker. Het is namelijk niet mogelijk om op TripAdvisor af te kunnen lezen welke nationaliteit, leeftijd of moedertaal de webcaremedewerker heeft. Wanneer bijvoorbeeld in beide landen webcaremedewerkers met andere culturele achtergronden dan de Nederlandse of Belgische werkten, kan dit invloed hebben op de inzet van CHV-technieken.

In dit onderzoek is duidelijk geworden wat voor aanpak zowel België als Nederland hanteerden in het gebruik van CHV-technieken. Een volgende stap die hiermee kan worden gezet, is hoe consumenten dit ervaren. Een suggestie voor vervolgonderzoek is daarom het onderzoeken van de waardering van de huidige CHV-technieken die zowel Belgische als Nederlandse hotels hanteren in hun webcare. Middels een enquête of experiment kan deze waardering worden onderzocht.

Ondanks bovenstaande kanttekeningen, wordt met dit onderzoek duidelijk aan welke CHV-technieken Belgische en Nederlandse hotelreacties de voorkeur geven. Hierin zijn ondanks culturele verschillen zowel verschillen als overeenkomsten gevonden. Dit onderzoek vormt hiermee de basis voor vervolgonderzoek om de waardering van consumenten te onderzoeken.

Literatuurlijst

Coombs, W. T. & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory. *Management Communication Theory Quarterly*, 16(2), 165-186. doi: 10.1177/089331802237233

Dijkmans, C., Kerkhof, P., Buyukcan-Tetik, A. & Beukeboom, C. J. (2015). Online conversation and corporate reputation: A two-wave longitudinal study on the effects of exposure to the social media activities of a highly interactive company. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 20(6), 632-648. doi: 10.1111/jcc4.12132

Fatima Oliveira, M. de (2013). Multicultural Environments and Their Challenges to Crisis Communication. *Journal of Business Communication*, 50(3), 253-277. doi: 10.1177/0021943613487070

Hennig-Thurau, T., Malthouse, E., Friege, C., Gensler, S., Lobschat, L., Rangaswau, A. & Skiera, B.

- (2010). The impact of new media on customer relationships. *Journal of Service Research*, 13(3), 311-330. doi: 10.1177/1094670510375460
- Hofstede, G. (z.d.). *What about Belgium?*. Geraadpleegd op 25 november 2016, van <https://geert-hofstede.com/belgium.html>
- Hofstede, G. (z.d.). National Culture. Geraadpleegd op 9 december 2016, van <https://geert-hofstede.com/national-culture.html>
- Huibers, J. & Verhoeven, J. (2014). Webcare als online reputatiemanagement. Het gebruik van webcarestrategieën en conversational human voice in Nederland, en de effecten hiervan op de corporate reputatie. *Tijdschrift voor communicatiewetenschap*, 42(2) 165-189. Gedownload op 20 november 2016, van <https://www-tijdschriftvoorcommunicatiewetenschap-nl.proxy.library.uu.nl/>
- Kelleher, T. (2009). Conversational style, communicated commitment, and public relations outcomes in interactive online communication. *Journal of Communication*, 59(1), 172-188. doi: 10.1111/j.1460-2466.2008.01410.x
- Kerkhof, P., Beukeboom, C. J., Utz, S., & de Waard, J. (2010). *Het vermenselijken van een bedrijf: Effecten van persoonlijke vs. Onpersoonlijke bedrijfsreacties op online klachten van consumenten*. Conferentie paper. Gent (B): gepresenteerd op 9^{de} Etnaal van de Communicatiewetenschap.
- Lee, H. & Park, H. (2013). Testing the Impact of Message Interactivity on Relationship Management and Organizational Reputation. *Journal of Public Relations Research*, 25(2), 188-206. doi: 10.1080/1062726X.2013.739103
- Noort, G. Van (2013). *Electronic word of mouth: Challenges for consumers and companies* (PHD Thesis). Universiteit van Amsterdam.
- Noort, G. Van, Willemsen, L. M. (2011). Online damage control: The effects of proactive versus reactive webcare interventions in consumer-generated and brand-generated platforms. *Journal of Interactive Marketing*, 26(3), 131-140. doi: 10.1016/j.intmar.2011.07.001
- Noort, G. Van, Willemsen, L., Kerkhof, P. & Verhoeven, J. (2014). Webcare as an integrative tool for customer care, reputation management, and online marketing: A literature review. In: Philip J. Kitchen & Ebru Uzunoglu (eds.), *Integrated Communications in the Post-Modern Era*, p. 77-99. Basingstoke (UK): Palgrave-Macmillan.
- O'Connor, P. (2008). User-generated content and travel: a case study on Tripadvisor.com. In: *Proceedings of the Information and Communication Technologies in Tourism 2008*. Springer, Vienna, pp. 47-58.
- O'Connor, P. (2010). Managing a hotel's image on TripAdvisor. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(7), 754-772. doi: 10.1080/19368623.2010.508007

- Onze Taal (z.d.). *Bezittelijk voornaamwoord*. Geraadpleegd op 22 december, van <https://onzetaal.nl/taaladvies/bezittelijk-voornaamwoord>
- Onze Taal (z.d.). *Persoonlijk voornaamwoord*. Geraadpleegd op 22 december, van <https://onzetaal.nl/taaladvies/persoonlijk-voornaamwoord>
- Taylor, M. (2000). Cultural variance as a challenge to global public relations: A case study of the Coca-Cola scare in Europe. *Public Relations Review*, 26(3), 277-293. doi: 10.1016/S0363-8111(00)00048-5
- Vermaas, J.A.M. (2005). *Veranderingen in de Nederlandse aanspreekvormen van de dertiende t/m de twintigste eeuw*. Utrecht: LOT.
- Vismans, R. (2016). Jojoën tussen u en je: Over de dynamiek van het gebruik van Nederlandse aanspreekvormen in het radioprogramma Casa Luna. *Internationale Neerlandistiek*, 54(2), 117-136. doi: 10.5117/IN2016.2.VISM
- Waterlot, M. (2012). Cultuurverschillen in de hantering van beleefdheidsstrategieën in Vlaamse, Nederlandse en Poolse direct mailbrieven. *Neerlandica Wratislaviensia*, 21, 61-77. Gedownload op 22 december 2016, van [file:///C:/Users/Gebruiker/Downloads/waterlot_neer_21%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Gebruiker/Downloads/waterlot_neer_21%20(1).pdf)
- Zhang, Y. & Vásquez, C. (2014). Hotels' responses to online reviews: Managing consumer dissatisfaction. *Discourse, Context & Media*, 14(6), 54-64. Gedownload op 25 november 2016, van http://ac.els-cdn.com.proxy.library.uu.nl/S2211695814000233/1-s2.0-S2211695814000233-main.pdf?_tid=50504c12-b61c-11e6-9a12-00000aab0f26&acdnat=1480414520_16aeaf4b418589749fb24e69e82bc199

Bijlage 1: lijst met hotels

1. Hotel park plaza, Utrecht (4****)
1062 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Michel Meeues; Front Office Manager.
2. Hotel Holiday Inn, Eindhoven (****)
707 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Eva-Lynne A, Guest Relations Manager
3. NH Hotel, Groningen (****)
665 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Egbert Brinks; Hotel Director
4. Hotel New York, Rotterdam (****)
1037 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Roel Dusseldorp
5. Movenpick Hotel 's-Hertogenbosch, Den Bosch (****)
877 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Wim van der Steen
6. Apollo Hotel Breda City Centre, Breda (****)
599 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Suzanne Verlouw
7. Hotel Papendal, Arnhem (****)
152 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Hotel Papendal management
8. Boutique Hotel The Roosevelt, Middelburg (****)
211 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Martin van der louw
9. Mercure Hotel Tilburg Centrum, Tilburg (****)
455 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Marieke de Groot
10. Hotel Lumen, Zwolle (****)
520 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Myriam Deelen
11. Kruisherhotel Maastricht, Maastricht (****)
1112 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Bastiaan Klomp
12. Mercure Nijmegen Centre, Nijmegen (****)
579 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Ivonne den Hartog
13. Carlton Square Hotel, Haarlem (****)
569 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Arwin Paulides
14. The Hague Marriott Hotel, Den Haag (****)
341 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Vincent Pahlplatz
15. Hampshire Hotel – Fitland Leiden, Leiden (****)

- 459 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Daphne Koot
16. Postillion Hotel Deventer, Deventer (****)
371 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Maren Saunier
17. Grand Hotel ter Duin, Burgh-Haamstede (****)
1013 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Management
18. Steigenberger Airport Hotel Amsterdam, Schiphol (****)
1573 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Marjolein Brusckke / Natascha G

Belgische hotels

19. Radisson Blu Hotel, Hasselt (****)
633 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: RadissonBluTeam, Manager & Mark Mosselman; General Manager
20. Holiday Inn Hasselt, Hasselt (****)
378 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Filip Caluwaert
21. Martin's Klooster Hotel, Leuven (****)
686 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Maikel V
22. Novotel Leuven Centrum, Leuven (****)
569 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Sophie van Riet
23. Crowne Plaza Brugge, Brugge (****)
1359 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Lucas Bakx
24. Hotel Beveren, Beveren (****)
436 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Eveline Keppens
25. Hotel Bero, Oostende (****)
502 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Serge Slegers
26. Hotel Acces, Oostende (****)
276 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Ann C.
27. Hotel Globales Post Hotel & Wellness, Luik (****)
270 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Audrey Gilson
28. The Royal Snail Hotel, Namen (****)
465 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: RSH
29. Hotel Damier, Kortrijk (****)
138 beoordelingen in totaal

- Webcaremedewerker: Catherine Debal
30. Carbon Hotel – Different Hotels, Genk (****)
257 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Sonny Biesmans & Tessa
31. Lindner Hotel & City Lounge Antwerpen, Antwerpen (****)
844 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Peter Nuiten
32. Leopold Hotel Antwerp, Antwerpen (****)
714 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: France de Zutter
33. Banks Hotel, Antwerpen (****)
368 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Niesje Hogewoning
34. Hotel Harmony, Gent (****)
838 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Harmony de Smet
35. Hotel de Flandre, Gent (****)
537 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Freija Wyffels
36. Ghent River Hotel, Gent (****)
889 beoordelingen in totaal
Webcaremedewerker: Philippe Destray

Bijlage 2: klacht + reactie printscreens

1. Hotel Park Plaza, Utrecht



afm433
Amersfoort

“Slecht hotel”

●○○○○ 1 week geleden beoordeeld

Ziet er allemaal erg mooi en modern op de foto's, maar alles behalve dat. Kamer was oud en erg muf. Ook was het ontzettend muf en konden de ramen niet open. Airco deed het ook niet. Personeel leek het weinig te schelen, want een oplossing was er niet.

Verbleef December, 2016, bezocht met een partner

●○○○○ Prijs/kwaliteit

●○○○○ Kamers

●●●●● Locatie

●●●●● Hygiëne

●○○○○ Slaapkwaliteit

●○○○○ Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met Park Plaza Hotels

Minder ▾

Nuttig?

Bedank afm433

Probleem melden

michel m, Front Office Manager van Park Plaza Utrecht, reageerde op deze beoordeling

Geachte afm433,

Hierbij willen wij u hartelijk danken voor het delen van uw review met ons. Op deze manier helpt u ons alert te blijven op de constante kwaliteit van onze producten en services.

Het is vervelend te zien dat uw verblijf niet geheel naar wens was, hiervoor bieden wij u onze verontschuldiging aan, wij zullen uw review bespreken binnen ons management team.

Er zijn renovatieplannen in het vooruitzicht en hopelijk mogen wij hier snel mee aan de slag.

Hopelijk mogen wij u in de nabije toekomst nogmaals verwelkomen,

Met vriendelijke groet,

Michel Meeues
Front Office Manager
Park Plaza Utrecht



729anuschkar
Hamme, Belgium

“Misleidende voorstelling van het hotel”

●○○○○○ 2 weken geleden beoordeeld

Zeer slechte ervaring, zeker geen 4 sterren waardig. Onkunde van het personeel op alle niveau's. Zou dit nooit aanbevelen vanwege de slechte prijs kwaliteit verhouding. Reeds bij aankomst werd ik niet correct benaderd. Ik kwam laat aan en moest wachten opdat het personeel eerst wou bijpraten met elkaar. Bij het binnenkomen van mijn kamer viel ik zowat achterover, zeer verouderde kamer met haren op de badkamervloer en met een vrij kille atmosfeer in de kamer. Toen ik iets ging drinken in de bar moest ik 20 minuten zitten wachten voor ik de kaart kreeg, ik bestelde mij toen direct een gin tonic....maar de barmedewerker vroeg mij of ik niet eerst in de kaart wenste te kijken voor ik bestelde? Mijn drankje was wel oke als het geserveerd werd na nog eens 15 minuten. Dan maar direct iets besteld om te eten...een soepje omdat het al laat was. Toen dit aan tafel kwam was het heel klein en zeer zout. Bleek dan ook meer dan 7 euro te zijn dus dat was ook een zeer slechte ervaring. Bij het ontbijt de volgende dag werd de trend gewoon verder gezet....het fruit was van slechte kwaliteit en de service was beneden alles.

Verbleef November, 2016, bezocht voor zaken

●○○○○○ Prijs/kwaliteit

●○○○○○ Locatie

●○○○○○ Slaapkwaliteit

●○○○○○ Kamers

●○○○○○ Hygiëne

●○○○○○ Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met Park Plaza Hotels 

[Minder](#) ▲

michel m, Front Office Manager van Park Plaza Utrecht, reageerde op deze beoordeling

Geachte 729anuschkar,

Graag bedank ik u voor de tijd welke u genomen heeft om deze review te schrijven.

Vervelend om te zien dat uw verblijf niet helemaal naar uw tevredenheid is geweest, wij zullen uw review dan ook bespreken binnen het management team. Dit is niet de manier hoe wij ons personeel trainen.

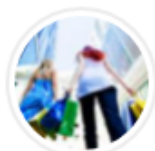
Mocht u in de gelegenheid zijn om mij persoonlijk te contacteren, heel graag. Zo kan ik zien hoe wij deze situatie kunnen verbeteren, zodat dit de volgende keer niet meer gebeurt.

Nogmaals dank.

Met vriendelijke groet,

Michel Meeues
Front Office Manager
Park Plaza Utrecht
mmeeues@pphe.com

2. Hotel Holiday Inn, Eindhoven



markellNL
Uden, Nederland

Niveau **5** bijdrager

61 beoordelingen

14 hotelbeoordelingen

17 nuttige stemmen

“Niet geslapen”

23 oktober 2016 beoordeeld via mobiele applicatie

Tegenover het holiday inn ligt het beursgebouw eindhoven. Laat nu net die ene keer dat wij in het holiday inn slapen er een belachelijk "urban" feest zijn met gigantische geluidsoverlast. Zowel het holiday inn als het beursgebouw zijn niet geïsoleerd. Het feest duurde tot 6 uur 's ochtends waardoor wij pas na 6 uur eindelijk konden slapen. Belachelijk dat hier überhaupt een vergunning voor wordt gegeven. En waarom zijn de kamers niet beter geïsoleerd? Sowieso kan je de mensen op straat horen praten terwijl wij op de 8e verdieping slapen.

Verder over het hotel: kamers gerenoveerd. Bedden slapen goed. Airco moeilijk te gebruiken. Ontbijt: iets meer dan basic. Maar persoonlijk kan ik altijd zo genieten van bijvoorbeeld een muffin of verse sap. Maar dat was er niet. Als we nog een keer in eindhoven zouden slapen zouden we een ander hotel proberen.

Verbleef Oktober, 2016, bezocht met een partner

[Minder](#)


Eva-Lynne A, Guest Relations Manager van Holiday Inn Eindhoven, reageerde op deze beoordeling

Bedankt voor je feedback MarkeINL en vervelend dat je niet of nauwelijks geslapen hebt. Graag informeer ik je dat wij reeds een klacht ingediend hebben bij zowel het Beursgebouw als Gemeente Eindhoven.

Mijn excuses voor het ongemak.



250caro
Den Haag, Nederland


 1 beoordeling

“communiceren is moeilijk”

 10 mei 2016 beoordeeld

Het hotel adverteert met rookvrije kamers. Helaas was er in mijn kamer wel gerookt. Na mijn melding hierover is afgesproken dat de kamer goed gelucht zou worden. Ik kwam even later het kamermeisje tegen. Aan de schoonmaakdienst is doorgegeven dat de klant niet tevreden was over de kamer. Zij had echter zelf die ochtend de kamer schoongemaakt en wilde graag weten wat er niet goed was schoongemaakt. Waarop ik haar heb verteld dat het niet ging om schoonmaken maar luchten. Ik vond het vervelend dat dit zo was gecommuniceerd. Ook dit heb ik even gemeld bij de receptie. Daar werd mij toegezegd dat er nog contact met mij zou worden gezocht. Dat is niet gedaan.

Verbleef April, 2016, bezocht met familie

Beoordeling verzameld in samenwerking met dit hotel 

Minder 

Eva-Lynne A, Guest Relations Manager van Holiday Inn Eindhoven, reageerde op deze beoordeling

Beste 250caro,

Hartelijk bedankt voor je feedback en uw punt is terecht.

Het gehele hotel is rookvrij en als er op een kamer onverhoopt toch gerookt is, dan moet daar adequaat actie op worden genomen. Mijn excuses voor het feit dat dit bij u niet het geval is geweest.

Helaas kan aan de hand van uw gebruikersnaam geen reserveringsgegevens terugvinden, maar u mag natuurlijk altijd direct contact met ons opnemen als u dat wenst.

Nogmaals mijn excuses voor het ongemak en het gebrek aan service.

Met vriendelijke groet,

EvaLynneA | Guest Relations Manager

3. NH Hotel, Groningen



Boot04

Niveau **2** bijdrager



5 beoordelingen



3 hotelbeoordelingen



1 nuttige stem

“Leuk uitzicht maar voor een hoge prijs”

●○○○○○ 19 september 2016 beoordeeld via mobiele applicatie

Op zich geen verkeerd hotel maar de prijs/kwaliteit verhouding klopt niet. Kamer is ok, maar daar is het wel mee gezegd. Oude badkamer die naar riool rook. Vieze ramen, doorgezakt bureau met scheve deurtjes. Scheur in de muur, geen stopcontact bij het bed, zeer gehorig scheve lamp etc etc. Voor 100 euro per nacht verwacht ik meer.

Pluspunten:

Leuk uitzicht (tegen meerprijs)

Groot bed (wel aan de harde kant)

Goed ontbijt (voor 20 euro pp)

Verbleef September, 2016, bezocht met een partner

[Minder](#) ▲

EgbertBrinks, General Manager van NH Groningen, reageerde op deze beoordeling

Geachte Boot4,

Bedankt voor het delen van uw ervaring in ons hotel op Tripadvisor. Natuurlijk zie ik liever positieve reviews, maar wellicht kan uw review er toe bijdragen dat onze prijs kwaliteit in uw ogen verbeterd.

Onze ramen worden regelmatig gereinigd, maar gezien de hoogte van het gebouw is dit niet iets wat we zo eventjes kunnen doen. Het komt voor dat we na het wassen meteen geconfronteerd worden met een regenbui waardoor de ramen weer vuil worden. (komst soms zand mee met de regen)

Dat de badkamer naar riool stonk mag natuurlijk niet voorkomen, waarvoor mijn excuses. Ook een doorgezakt bureau mag natuurlijk niet, maar dit is ook niet bekend bij ons. Zou u de moeite willen nemen en uw kamernummer aan ons willen mailen. (aan de hand van uw naam op tripadvisor kan ik dit namelijk niet vinden)

Alvast bedankt voor de door u genomen moeite.

Het klopt inderdaad dat we geen vrij stopcontact naast het bed hebben, wel hebben we 2 vrije stopcontacten bij het bureau.

Nogmaals dank voor het doorgeven van uw bevindingen.

Met vriendelijke groet,

Egbert Brinks

Hotel Director



Esther G
Dronten

1 beoordeling

“Afspraken worden niet nagekomen”

24 april 2015 beoordeeld

Helaas waren wij een illusie armer na een nachtje NH Hotel in Groningen. Geen kamer op de 1e verdieping, zoals duidelijk met moverende redenen was afgesproken. We mochten nu via het magazijn met de trap naar de 2e verdieping. Wanneer je netjes het briefje invult met je gegevens voor het inchecken wordt je ongevraagd lid van NH Awards. Ook niet verder toegelicht dat dit de consequentie is. De volgende ochtend ontbijt op bed besteld. Cappuccino is in dit hotel een thermoskan koffie met melk! Geen aparte douche, je moet in bad douchen. Bij het uitrijden van de parkeergarage voor 09:00 uur heb ik een kleine opstopping veroorzaakt omdat de slagboom niet omhoog ging. Er was te weinig betaald! En dat voor € 180,= per nacht!

Verbleef April, 2015, bezocht voor zaken

Prijs/kwaliteit
 Locatie
 Slaapkwaliteit

Kamers
 Hygiëne
 Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met NH Hotels

EgbertBrinks, General Manager van NH Groningen, reageerde op deze beoordeling

Beste Esther,

Wat vervelend om te lezen dat we niet aan de verwachtingen hebben kunnen voldoen. Ik zal proberen uit te leggen wat er is gebeurd.

We hadden een kamer gereserveerd op de 1e verdieping, echter toen de receptioniste hoorde dat het was, omdat uw moeder niet met de lift durfde, heeft ze dit veranderd en ook uitgelegd. De 1e verdieping is namelijk niet goed bereikbaar met de trap, en de 2e beter. Op de 1e verdieping zijn namelijk niet alleen kamers, maar ook nog kantoren.

In beide gevallen moet men achter de schermen langs om bij de (nood) trappen te komen. Dat laatste is verre van ideaal, maar helaas is het hotel zonder normaal trappenhuis gebouwd en hebben we alleen noodtrappenhuizen, die uit veiligheid ook sober zijn uitgevoerd.

Het invullen van het politiebrieftje mag inderdaad niet tot gevolg hebben dat men automatisch NH Reward member wordt. Op verzoek draaien we dit terug. Dit kan eenvoudig via mail naar NH Groningen. Mijn oprechte excuses hiervoor.

Cappuccino is een lastig product voor roomservice tijdens een ontbijt. Wanneer we dit in een kop of mok serveren, is de schuim ook ingezakt tegen de tijd dat we boven zijn. Bijkomend nadeel is dat de cappuccino ook sneller afkoelt in een kopje. Vandaar dat we ervoor hebben gekozen de cappuccino in een thermoskannetje te serveren tijdens het ontbijt roomservice.

Bij het uitrijden van de parkeergarage is het van belang dat eerst de uitrijkaart wordt gebuikt bij de slagboom en daarna de inrijkaart. Dit staat ook duidelijk op de uitrijkaart vermeld. Wanneer dit andersom gedaan wordt, komt er een melding dat de (inrij) kaart nog niet voldoende betaald is.

Hopelijk kan ik met mijn uitleg een beetje begrip kweken, waarom we de dingen zo hebben gedaan.

4. Hotel New York, Rotterdam




fb734970813
Rotterdam, Nederland

 1 beoordeling

 2 nuttige stemmen

“Afgeblaft en onbeschoft bejegend door de manager”

 23 oktober 2016 beoordeeld

Werk- en woonachtig in Rotterdam heb ik meerdere malen gemengde ervaringen gehoord over hotel NY. Onlangs heb ik zelf een onprettige ervaring gehad bij hotel NY.

Voor de bruiloft van mijn zus hadden wij een bruidssuite, bruidsontbijt en een familiebrunch met 20 personen de dag na de bruiloft geboekt. Na overleg met het personeel hebben werden enkele foto's van het bruidspaar in een deel van de lobby genomen. Enkele minuten later liep de manager langs en bleef toen staan om ons met een verafschuwende blik in zijn ogen hatelijk toe te blaffen dat er nog andere gasten in het hotel waren. Echter, het stel dat in de lobby stond, stond lachend toe te kijken hoe het bruidspaar op de foto werd gezet en leek geen problemen te hebben. Vervolgens werd het meisje achter de receptie streng toegesproken door de manager.

Wij voelden wij ons hatelijk en onheus bejegend door de manager. Of het feit dat wij buitenlands zijn hiermee te maken heeft en de manager wellicht niet wist dat wij ook betalende gasten waren ben ik niet zeker van.

Dat de communicatie en bejegening van de manager erg onprofessioneel en vijandig overkwam op ons is wel een feit en had in onze ogen op zijn minst respectvol mogen zijn.

Wij zijn erg geschrokken van de hatelijke benadering van deze manager.

Verbleef Oktober, 2016, bezocht met familie

 Service

RoelDusseldorp, General Manager van Hotel New York, reageerde op deze beoordeling

Het is natuurlijk niet fijn om te lezen dat u het gevoel heeft gehad dat u afgeblaft en onbeschoft bejegend bent door mij. Dat is natuurlijk niet de bedoeling.

Mijn reactie richting uw fotograaf was: "Pardon, pardon. Zou u een klein beetje aan de kant kunnen om de andere hotelgasten erdoor te laten zodat zij kunnen inchecken".

Deze reactie is gekomen omdat het mijn taak is om te zorgen dat iedereen kan genieten van HNY zoals het zou moeten. Naar mijn idee blokkeerde u onze lobby iets te veel. Ik had nog heel even gewacht in de deuropening maar zag geen signalen dat de fotograaf verder ging dus vandaar mijn "ingrijpen". Het is natuurlijk nooit mijn intentie geweest om vijandig of hatelijk over te komen. Mocht dat het geval zijn geweest dan wil ik daar uiteraard mijn excuses voor overbrengen. U moet van mij aannemen dat er niks kwaad in de zin was maar dat ik naar het grotere geheel heb gekeken en andere gasten (of zij nu wel of geen probleem hadden om te wachten) niet onnodig wilde laten wachten tot er een foto genomen was.

Uw opmerking betreffende de veronderstelling dat mijn reactie wellicht voort is gekomen uit het feit dat u buitenlands bent heeft naar mijn mening geen uitleg. Dat is namelijk voor mij, Hotel New York, echt geen issue.

Nogmaals, mijn excuses richting u en bruidspaar voor uw gevoel na mijn reactie. Er waren geen kwade bedoelingen, ik wilde alleen zorgen dat onze andere gasten geen hinder zouden ondervinden.

Ik hoop van harte dat u de excuses wil aanvaarden en ben uiteraard bereid om u persoonlijk nog te woord te staan indien gewenst.

rdusseldorp@hotelnewyork.nl



Charles K

 2 beoordelingen

“Restaurant”

 22 oktober 2016 beoordeeld  via mobiele applicatie

We hebben met het gezin gisteren hier gedineerd. We hadden in de stad geborrelt en wilden graag een hoofdgerecht en toetje eten. Het eten was eigenlijk teleurstellend. We hadden de zalm, entrecote en kip besteld. Wat opvallend was dat er nog geen 5 min zat tussen bestellen en serveren. Dan verwacht je een dampend bord. Maar dat was niet het geval. Het vlees was een beetje taai. 2 stukjes kool erbij. De vis was ook iets teveel doorbakken met ook te weinig groente. De kip was wel goed op smaak en een rijker gevuld bord alleen de rijst was lauw. Al met al een magere indruk onvoldoende smaak, te gaar en niet op heet, dat komt over als een fabriek. Daardoor besloten om in de stad ergens nog een toetje te gaan eten. Jammer dat je met deze mooie zaak en kundig personeel toch niet in staat bent om een goeie restaurant kwaliteit neer te zetten. De bediening en ambiance wel uitstekend..

Verbleef Oktober, 2016, bezocht met familie

RoelDusseldorp, General Manager van Hotel New York, reageerde op deze beoordeling

Bedankt voor het doorgeven van uw ervaring met het restaurant van Hotel New York.

Spijtig om te lezen dat u het toetje elders heeft genoten na het nuttigen van uw hoofdgerecht. Dit is natuurlijk niet de bedoeling.


We hopen van harte dat u ons restaurant in de toekomst nogmaals bezoekt zodat wij de kans krijgen om ons te revancheren zodat wij uw beeld van ons restaurant wellicht kunnen herstellen.

rdusseldorp@hotelnewyork.nl


5. Movenpick Hotel 's Hertogenbosch, Den Bosch



130merelp
Rotterdam, Nederland

 1 beoordeling

“Geen 4 sterren waard”

 21 oktober 2016 beoordeeld

Koelkast kapot, wakker schrikken van herrie als de verwarming aan gaa't, slechte kwaliteit koffie.


Bed en kamer netjes. Bad erg klein.


Lastig te bereiken met het openbaar vervoer.

Kortom, niet voor herhaling vatbaar.


Verbleef Oktober, 2016, bezocht met een partner

 Prijs/kwaliteit

 Locatie

 Slaapkwaliteit

 Kamers

 Hygiëne

 Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met Mövenpick Hotels & Resorts 

hotel5216, General Manager van Movenpick Hotel 's-Hertogenbosch, reageerde op deze beoordeling

Geachte 130merelp,

Hartelijk dank voor het plaatsen van uw feedback, welke zeer belangrijk voor ons is. Het spijt ons te horen dat uw verblijf niet naar wens is geweest. Aarzelt u alstublieft niet om tijdens uw verblijf aan te geven dat er iets niet naar wens is, wij zullen er dan alles aan doen om een geschikte oplossing te bedenken.


Vorige week zijn er 20 nieuwe minibars geplaatst, ter vervanging van de kapotte minibars. U mag altijd uw spullen bij ons in bewaring geven en anders brengen wij u graag een emmer met ijs of iets dergelijks.

Met vriendelijke groet,

Wim van der Steen



Livia M
Ootmarsum, Nederland

 1 beoordeling

“Hotel verouderd”


 5 augustus 2016 beoordeeld

Kamer is verouderd, sommige stukken echt aan vervanging toe. Ontbijt was zeer goed. Personeel is vriendelijk. Tip voor het hotel: een shuttle service naar het centrum aanbieden. Op zondag na 18:00 waren er geen bussen meer en voor een 4 sterren hotel is een shuttle service zeker niet uitzonderlijk.

Verbleef Juli, 2016, bezocht met een partner

 Prijs/kwaliteit

 Locatie

 Slaapkwaliteit

 Kamers

 Hygiëne

 Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met Mövenpick Hotels & Resorts 


hotel5216, General Manager van Movenpick Hotel 's-Hertogenbosch, reageerde op deze beoordeling

Hartelijk dank voor uw feedback. Wij hebben onlangs onze classic kamers gerenoveerd en wij hebben onze superior kamers volledig gerenoveerd inclusief badkamer. De park en ride is op zondag inderdaad maar tot 18:00 uur geopend dit vanwege de sluiting van de winkels om 17:00 uur. Wij kunnen u altijd een taxi voor u bellen die u voor een voordelig tarief naar centrum brengt.

6. Apollo Hotel Breda City Centre, Breda



karinv206
Wagenborgen



 1 beoordeling




“Schimmel in badkamer”


 3 weken geleden beoordeeld

Schimmelgroei in badkamer duidelijk aanwezig. Dit kan niet in een hotel. Toen wij dit aangaven werd ons verteld dat dit vreemd was omdat de housekeeping daar altijd naar keek. Dit is onmogelijk omdat dit een schimmelgroei was van maanden. Zelfs in je woning wil je dit niet. Wij komen niet meer terug

Verbleef December, 2016, bezocht met familie

 Prijs/kwaliteit
 Locatie
 Slaapkwaliteit

 Kamers
 Hygiëne
 Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met dit hotel 

ApolloHotelBreda, Manager van Apollo Hotel Breda City Centre, reageerde op deze beoordeling

Beste karinv,

Bedankt voor het invullen van deze review op Tripadvisor.

Onze excuses dat u verblijf niet zo geweest is van wat u ervan verwacht had. Bedankt voor de feedback deze zal ik bespreken met de housekeeping afdeling zodat wij dit in de toekomst kunnen verbeteren.

Is het misschien mogelijk dat u ons een email stuurt met daarin het kamernummer waarin jullie verbleven zodat we dit kunnen oppakken. dit mag naar info.breda@apollohotels.nl


Wij hopen u graag nog eens te mogen verwelkomen zodat we u kunnen laten zien dat we beter kunnen.

Nogmaals hartelijk dank.
Met vriendelijke groet,
Suzanne Verlouw



Michael188580
Etten, Nederland

Niveau **5** bijdrager

 70 beoordelingen

 43 hotelbeoordelingen

 23 nuttige stemmen

“Erg koel”


 23 oktober 2016 beoordeeld

Met koel bedoel ik niet cool, maar koud en kil. Er is eigenlijk geen enkele sfeer in dit hotel. De kamer was op zich niet zo slecht, maar bood werkelijk niets extra. Zelfs een zeepje was niet te vinden in de badkamer. De poedermelk voor de koffie was keihard. Personeel is zeldzaam ongeïnteresseerd. De barman moet ook het eten opdienen en is meestal zoek. En om 0.05, toen we binnenkwamen, kregen we echt niets meer te drinken, want de bar sluit om 0.00. Regels zijn regels. Echt nul gastvrijheid in dit hotel.

Verbleef Oktober, 2016, bezocht met een partner

 Locatie

 Service

 Slaapkwaliteit

ApolloHotelBreda, Manager van Apollo Hotel Breda City Centre, reageerde op deze beoordeling

Beste Michael188580,

Bedankt voor het invullen van deze review op Tripadvisor.

Onze excuses dat u verblijf niet zo geweest is van wat u ervan verwacht had.

Bedankt voor de feedback deze zal ik bespreken met het team zodat wij dit in de toekomst kunnen verbeteren.

Wij hopen u graag nog eens te mogen verwelkomen zodat we u kunnen laten zien dat we beter kunnen.

Nogmaals hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

Suzanne Verlouw

7. Hotel Papendal, Arnhem



Rien-db
Netherlands

Niveau **6** bijdrager

189 beoordelingen

25 hotelbeoordelingen

35 nuttige stemmen

“Groot”

26 oktober 2016 beoordeeld via mobiele applicatie

Het complex is erg groot. Wellicht een maatje te groot en procesmatig voor mij. Maar de kamers zijn netjes en schoon, het personeel wellevend. Maar er gaat echt een ster af omdat je vooraf moet betalen. Ongastvrij. Punt.

Verbleef Oktober, 2016

Minder

Nuttig?

Bedank Rien-db

Probleem melden

[Bekijk alle 5 beoordelingen over Arnhem geschreven door Rien-db](#)

[Stel een vraag over Hotel Papendal](#)

Deze beoordeling is de persoonlijke mening van een TripAdvisor-lid en niet die van TripAdvisor LLC zelf.

Antwoord van management:

Beste Rien-db,

Hartelijk dank voor je reactie. Wij kunnen ons zeker voorstellen dat het hotel groots aanvoelt en dat is niet voor iedereen weggelegd. Wel fijn om te horen dat de kamer en hygiëne naar wens waren. Het is inderdaad ons beleid om voorafgaand aan het verblijf de overnachting te voldoen en alle extra's bij uitcheck. Excuus als dit ongastvrij overkomt, dat is zeker niet de bedoeling.

Hotel Papendal



kastelengek
Almere, Nederland

Niveau **6** bijdrager



414 beoordelingen



16 hotelbeoordelingen



35 nuttige stemmen

“Hotel Papendal”

●●●○○○ 10 september 2016 beoordeeld

Ik ben hier gisteren geweest maar het in slaap komen was erg moeilijk door de herrie. In het congrescentrum was een feestje en de deuren stonden open omdat het warm was. Maar ik die gekomen was voor de stilte vond het vreselijk om tot 23.00 uur herrie te horen, en om 06.45 moest iemand de luidsprekers buiten testen zodat het hele hotel wakker is. Maar buiten deze nare ervaring is het een goed hotel met een lekker ontbijt. Maar toch die herrie.

Kamertip: kamers die grenzen aan het parkeer terrein kunnen voor overlast hebben van vertrekkende gasten

[Bekijk meer kamertips](#)

Verbleef September, 2016, bezocht met een partner

●●●○○○ Locatie

●●●○○○ Hygiëne

●●●○○○ Service

Antwoord van management:

Beste Kastelengek,

Hartelijk dank voor je reactie en toch ook spijtig om te horen dat geluidsoverlast heeft gezorgd voor een onrustige nacht. 9 september hadden we inderdaad een partij in het hotel. Excuus dat dit hinder veroorzaakt heeft. Wel fijn om te horen dat het ontbijt goed was. Wij hopen je toch nogmaals te mogen ontvangen in ons hotel.

Hotel Papendal

8. Boutique Hotel The Roosevelt, Middelburg



nimoboma
hiversum

Niveau **6** bijdrager



151 beoordelingen



39 hotelbeoordelingen



49 nuttige stemmen

“John Cleese als hotelbaas”

●●●●● 26 juli 2016 beoordeeld via mobiele applicatie

Een hotelbaas dient een gastheer te zijn en het zijn klanten naar de zin te maken. Hotel the Roosevelt lijkt op Falty Towers. Het heeft zeer aardig en bereidwillig personeel maar een hork als eigenaar. Toen wij aankwamen was het buiten 30 gr en op onze kamer minstens 40. Ook de gastvrouw gaf aan dat dit niet kon. De kamer lag pal op zuid en had geen airco of zelfs maar een fan. De eigenaar echter bleek absoluut niet bereid iets voor ons te doen. De gastvrouw was bereid om een mobiele airco te regelen en om ons de volgende dag om te boeken. Dan kwam er een kamer met airco vrij. De eigenaar wilde hier echter niets van weten. De aircokamer kon hij uiteraard makkelijker nog geboekt krijgen dan onze kamer en wij hadden al betaald en konden er formeel niet meer van af. (Overigens is op moment van boeken niet te zien dat je een kamer zonder airco boekt.) Pas na zeer, zeer lang aandringen kwam er een mobiele airco. Helaas bleek hij niet goed afgesteld want hij verplaatste alleen de warme lucht. Tropische nacht tot gevolg. Dit werd de volgende dag hersteld.

De mooie binnenplaats biedt plaats aan leuke zitjes en heeft zelfs 2 ligbedden. Deze wilden wij ivm zon een tikkie verplaatsen. Uiteraard wilde John Cleese daar niet van weten. De bedden hadden een vaste plek!! "Dat doen we dus niet", zei hij terwijl hij een bed oppakte en terug plaatste. Alsof je een kind corrigeert.

Tja: hotel The Roosevelt. Een mooi hotel op een fraaie plek in Middelburg. Goed ontbijt. Heel aardige en zeer adequate bediening. Maar met een hork als baas wordt het nooit wat. Normaal gesproken een 4 maar nu een 1.

Martinvanderlouw, General Manager van Boutique Hotel The Roosevelt, reageerde op deze beoordeling

Dank voor uw unieke review. Het is jammer dat u op de man speelt en niet de beschaafdheid heeft feitelijk en naar waarheid te reageren.

Als general manager van een hotel heb ik de eindverantwoording en derhalve moet ik ook beslissingen nemen die wellicht niet leuk zijn, maar dat is part of the job.


U had op de warmste dag van juli een kamer geboekt zonder airconditioning. 60% van onze kamers heeft airconditioning en dit staat als u reserveert bij iedere kamer duidelijk aangegeven. Eerst hebben wij geprobeerd om u om te boeken naar een kamer met airco, maar het hele hotel was volgeboekt en dit ging niet. Een mobiele airco, die wij speciaal voor u geleend hadden bracht uitkomst. Helaas was u niet bereid naar de uitleg te luisteren en gebruikte het apparaat dus verkeerd.

De volgende dag ging u, zonder overleg ligbedden tussen de ontbijtende gasten zetten. Uiteraard is dit zeer ongepast voor de andere gasten en deze hebben wij teruggezet op de vaste plaats.

Zoals hierboven vermeld had uw man wel in de gaten dat uw gedrag ongepast was en kwam hij speciaal naar mij toe om excuses voor het gedrag van zijn vrouw te maken. Zijn excuses zijn aanvaard....




Pattetravel
Middelburg, Nederland

 1 beoordeling

“Authentiek hotel maar mist management”

 22 juli 2016 beoordeeld

Prachtig gerenoveerd hotel midden in het centrum, kamers zijn mooi ingericht en een prachtige binnenplein. , behulpzaam personeel maar de meeste zijn in opleiding. Voor deze prijs verwachten we iets meer professionals. Het ontbijt is perfect enkel dit wordt opgediend aan tafel. Voor ons werkte dit niet zo vlot.

Beoordeling verzameld in samenwerking met dit hotel 

Nuttig?

 **Bedank Pattetravel**

 **Probleem melden**


Martinvanderlouw, General Manager van Boutique Hotel The Roosevelt,
reageerde op deze beoordeling

Dank voor uw review. De ontbijtformule die u bij ons vindt wordt door veel van onze gasten hoog gewaardeerd. Wij hebben namelijk geen buffet, maar u wordt aan tafel bediend. Zelfs uw (espresso) koffie en thee worden aan tafel gebracht. Bovendien kunt u zelf kiezen welk eiergerecht u wenst. Uitsmijter, Scrambled, met verse groentjes of zalm, gekookt... alles is mogelijk.

9. Mercure Hotel Tilburg Centrum, Tilburg



Cas D
Maastricht, Nederland

 2 beoordelingen

“Mooie plek, slecht geslapen”

 4 weken geleden beoordeeld

Super locatie, goed ontbijt, mooie kamer met uitstekend sanitair. Zeer slecht bed, in de nacht wakker geworden van de enorme kuilen in het matras. Veel straatlawaai. Slechte reactie op klacht over matras.

Verbleef November, 2016, bezocht met een partner

 Prijs/kwaliteit

 Locatie

 Slaapkwaliteit

 Kamers

 Hygiëne

 Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met Mercure Hotels 

AV622, Manager van Mercure Hotel Tilburg Centrum, reageerde op deze beoordeling

Beste Cas D,

Bedankt voor het schrijven van een review op tripadvisor. We hadden graag gelezen dat u een betere ervaring had gehad. Ik zou graag in contact met u komen over het slechte matras. Afgelopen weekend heb ik een klacht doorgekregen en dit matras is ondertussen vervangen. In 2015 hebben wij al onze bedden vervangen voor nieuwe en het gaat hier om een productie fout. Zou u mij willen mailen op Customerservice@mercure-tilburg.nl, dan kan ik kijken of het om dezelfde klacht gaat en het met u bespreken.

We zijn blij te lezen dat onze locatie, het ontbijt en de kamer met de faciliteiten naar wens zijn.

Ik zie uit naar uw mail en hoop dat u ons in de toekomst nog een kan wilt geven om te laten zien dat het om een incident ging.

Met vriendelijke groet,

Marieke de Groot
Customer Service



HJCG
Heerhugowaard, The Netherlands

Niveau **1** bijdrager



4 beoordelingen



4 hotelbeoordelingen

“accor onwaardig hotel”

●○○○○○ 19 oktober 2015 beoordeeld

In de reservering aangegeven dat het een zakelijke overnachting was. Waar wordt je dan geplaatst in een kamer recht tegenover een club/bar/dancing tot diep in de nacht een enorme stampende herrie. Parkeerplaats niet duidelijk aangegeven. Dus eerst voorbij smalle zijstraatje gereden... gevolg 3km om rijden om weer terug te keren. Het hotel zelf is net een doolhof. twee liften ver van elkaar die niet dezelfde afdelingen bestrijken. Ondanks aanmelding online toch lang wachten aan de balie..... Dit hotel nooit meer!

Verbleef Oktober, 2015, bezocht voor zaken

●○○○○○ Prijs/kwaliteit


●○○○○○ Locatie

●○○○○○ Slaapkwaliteit

●○○○○○ Kamers

●○○○○○ Hygiëne

●○○○○○ Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met Accorhotels.com 

AV622, Assistent Front Office Manager van Mercure Hotel Tilburg Centrum, reageerde op deze beoordeling

Beste hjc_geleijnse,

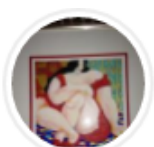
Bedankt dat u de tijd heeft genomen om uw verblijf bij ons te evalueren. Wij hadden graag gezien dat u een betere ervaring had gehad. Van dit soort feedback kunnen wij desondanks enorm veel leren om onszelf te verbeteren. Wij hebben u een persoonlijk bericht gestuurd om met u in contact te komen. Op die manier geeft u ons de mogelijkheid uw verblijf te bespreken en kunnen wij er op toe zien dat het in de toekomst niet nog eens gebeurt.

Wij zien uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,


Marieke de Groot
Assistent Front Office Manager

10. Hotel Lumen, Zwolle



Margriet T
Amsterdam, Nederland


Niveau **4** bijdrager

 36 beoordelingen

 15 hotelbeoordelingen

 6 nuttige stemmen

“uitzicht op blinde muur”

 17 november 2015 beoordeeld  via mobiele applicatie

voor 1 nachtje dit hotel geboekt via hotelkamervereiling. waarom kregen we een kamer met uitzicht op een blinde muur, het hotel was nagenoeg leeg op deze zondag.doe dan je best om gasten zich welkom te laten voelen. ja we hebben er over geklaagd en als antwoord kreeg ik "ik wist niet dat u uitzicht wilde en ik zal kijken of we een andere kamer voor u hebben". op dat aanbod zijn we niet ingegaan, we zijn lekker in het gezellige zwolle naar het theater gegaan en hebben daarna heerlijk wat gegeten.we hebben in het hotel geslapen en ontbeten en aan de receptie laten weten dat we nooit meer terug komen want er is keus genoeg in zwolle.

we hebben beroerd geslapen, veel te warm. uiteindelijk hebben we halverwege de nacht het raam open gedaan maar het op het plaatsje achter was al vroeg erg veel rumoer dus we waren al om half 7 klaar wakker. overigens staat de klok op de kamer nog op zomertijd, zegt mij al genoeg over de bezetting van die kamer.

Verbleef Oktober, 2015, bezocht met een partner

Chagall_Hotels, Manager van Hotel Lumen, reageerde op deze beoordeling

Geachte groepje,

Hartelijk dank voor uw review op Tripadvisor & Hotelkamerveiling.

Vervelend te horen dat u zich niet welkom voelde in het hotel en dat u een kamer kreeg met uitzicht op een blinde muur.

Service en gastvrijheid zijn de belangrijkste focuspunten binnen onze organisatie, dat u deze ervaring niet heeft mogen hebben, verdient zeker niet de schoonheidsprijs

Wij hebben u een andere kamer aangeboden alleen wenste u hier op dat moment geen gebruik van te maken.

Wij hopen dat u ondanks uw minder prettige ervaring ons toch nog een kans wil geven en wij u nogmaals in ons hotel mogen verwelkomen. U kunt mij persoonlijk mailen voor een eventuele reservering: mdeelen@hotellumen.nl.

Met vriendelijke groet,

Myriam Deelen
Hotelmanager



Ineke S

Niveau **3** bijdrager



14 beoordelingen



4 nuttige stemmen

“Vreemde ervaring”

●●○○○○ 30 augustus 2014 beoordeeld  via mobiele applicatie

Een mooi hotel, prima ontvangst maar een vreemde ervaring dat je na een lange dag buiten in je kamer terug komt en dat er niets is veranderd. Na enig aandringen was de nachtportier genegen ons schone handdoeken te brengen. Dit hoort niet bij een 4*hotel

Verbleef Augustus, 2014, bezocht met een partner

Chagall_Hotels, Manager van Hotel Lumen, reageerde op deze beoordeling

Beste Ineke S,

Allereerst wil ik u bedanken voor het achterlaten van een review op Tripadvisor. Mijn oprechte excuses dat uw kamer niet is schoongemaakt tijdens uw verblijf en dat de nachtportier na aandringen pas handdoeken wilde brengen, dit is absoluut niet volgens onze standaarden.

Uw feedback heb ik besproken met het housekeeping team en onze nachtportier.

Ik wil u graag bedanken dat u de moeite heeft genomen om uw ervaringen met ons te delen, alleen op deze manier kunnen wij ons service level verbeteren.

Wij hopen u ondanks u minder prettige ervaring ons toch nog een kans wil geven en wij u nogmaals in ons hotel mogen verwelkomen.

Mocht u nogmaals een reservering willen maken, wilt u dan zo vriendelijk zijn dit aan mij te vermelden?

Met gastrijke groet,


Myriam Deelen
Hotel Manager


11. Kruisherhotel Maastricht, Maastricht



roelh293
Zeeland Province, The Netherlands

Niveau **1** bijdrager

 3 beoordelingen

 1 nuttige stem

“Slapen op zolder”

 4 weken geleden beoordeeld

We verblijven regelmatig in dit hotel, vaak heel erg goed. Dit keer viel het wel erg tegen. De kamer waar ze ons in stopte lag in een bijgebouw en bereikbaar door twee lange smalle trappen, dus sjouwen met je koffers naar boven. De mevrouw die ons begeleidde zei al bij de eerste trede, ja sorry hoor we zitten helemaal vol. De kamer was niet goed, bijna geen buiten licht door hele kleine ramen, airco kapot. kon niet worden uitgezet. Als of er een föhn naast je bed lag de hele nacht. Bij het bestelde vier gangen menu was de tong te droog en de witte wijn niet op temperatuur. Al met al staat de betaalde €500,-- (EEN NACHTJE) niet in verhouding tot de geleverde dienst. We waren het beter gewend!

Verbleef November, 2016, bezocht met vrienden

 Prijs/kwaliteit


 Locatie

 Slaapkwaliteit

 Kamers

 Hygiëne

 Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met dit hotel 

BWEKLOMP, General Manager van Kruisherhotel Maastricht, reageerde op deze beoordeling

Geachte heer Roel H,

Dank voor uw reactie. Uiteraard is het niet prettig te lezen dat u als regelmatige gast van ons hotel, dit maal niet tevreden was.

Ik zal telefonisch contact opnemen om verre met u van gedachte te wisselen.\


Met vriendelijke groet,

Bastiaan Klomp

Directeur-Gastheer



627hp
Roosendaal

 1 beoordeling

“claustrofobisch”

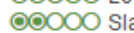
 5 november 2016 beoordeeld

Aardige entourage maar wij verwachten sfeer en comfort. In onze "deluxe" kamer paste net een bed bankje en tafeltje. Geen aparte douche voor gasten van onze leeftijd 70, de rand van bad is veel te hoog stappen wij niet meer overheen. Wat warm moest zijn bij het ontbijt was lauw en smakeloos. Lest best, wij vonden personeel helemaal top, zelden zo goed meegemaakt, maakte heel veel goed.
Hans Peeters


Verbleef November, 2016, bezocht met een partner

 Prijs/kwaliteit


 Locatie

 Slaapkwaliteit

 Kamers

 Hygiëne

 Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met dit hotel 

BWEKLOMP, General Manager van Kruisherhotel Maastricht, reageerde op deze beoordeling

Geachte heer Peeters,

Dank voor uw bericht.

In een klein aantal kamers in ons hotel hebben we vanwege de uitdagingen van het monumentale pand, helaas geen separate douche. Geef bij een eventueel volgend bezoek aan ons hotel aan dat u dit niet prettig vindt, we houden hier graag rekening mee.

Fijn te lezen dat u onze service en de menselijke factor als zeer positief heeft ervaren.

Ik zal dit compliment overbrengen aan ons team.

Mocht u verdere vragen hebben, schroom niet contact met mij op te nemen via b.klomp@kruisherhotel.nl

Met vriendelijke groet,

Bastiaan Klomp


Directeur/Gastheer

12. Mercure Nijmegen Centre, Nijmegen



Hans v
De Meern

Niveau **3** bijdrager

 10 beoordelingen

 5 hotelbeoordelingen

“Kleine kamer”

 15 juli 2016 beoordeeld  via mobiele applicatie

Met het huisnummer 26 was dit hotel met mijn TomTom niet te vinden. De route klopt gewoon niet. Ontvangst was niet erg vriendelijk. Kamer erg klein. Badkamer piepklein maar mooie tv. Ramen kunnen maar klein stukje open. W.s. bang voor suïcide ? Ontbijt, €18,-! Veel te duur. Parkeren €9,50! Jammer. Wij waren hier 1 nacht maar zijn beter gewend.

Verbleef Juli, 2016, bezocht met een partner

I_den_Hartog, Public Relations Manager van Mercure Nijmegen Centre, reageerde op deze beoordeling

Beste Hans,

Wat vervelend dat jullie TomTom niet de juiste route kon aangeven. Door redelijk recente wijzigingen in de verplichte rijroutes rondom het station door de gemeente, blijkt dit inderdaad lastig te zijn. Het is er niet makkelijker op geworden voor onze gasten, helaas. Zelf geven wij daarom aan onze gasten aan het adres van onze burens, ROC Nijmegen Campusbaan 6 aan te houden. Dan gaat het meestal prima, wanneer de TomTom geupdate is.

Ook hebben we al maatregelen genomen om de bewegwijzering vanaf Arnhem te vernieuwen en hopen dat dit snel gerealiseerd zal zijn. Overigens is ons huisadres Stationsplein 29.

De ramen van de hotelkamers kunnen inderdaad maar een klein stukje open, vanwege veiligheidsvoorschriften, zoals deze aan ons gebouw gesteld zijn. Wij willen natuurlijk dat onze gasten een goed en veilig verblijf hebben.

Het dagtarief voor de handige parkeerplaatsen op het terrein van het hotel ligt gelijk aan de marktprijs voor parkeerplaatsen met een vergelijkbaar niveau van veiligheid, met videobewaking. Bovendien, door de perfecte locatie, zijn alle belangrijke attracties, bezienswaardigheden en bedrijfslocaties gemakkelijk te bereiken.

De selectie van brood en broodjes, diverse worsten, kazen en jam, diverse warme gerechten, vers fruit, muesli, ontbijtgranen en versgebakken poffertjes biedt een gevarieerd en evenwichtig aanbod en biedt iets voor elk wat wils. Wij streven ernaar om de best mogelijke kwaliteit te bieden tegen een redelijke prijs voor onze gasten. Een kleine tip! Wij bieden onze gasten de mogelijkheid tegen een gereduceerd tarief het ontbijt vooraf te reserveren via onze website.

Hartelijke groet,
Ivonne den Hartog
Management Assistent



Bas L

Niveau **3** bijdrager



17 beoordelingen



3 hotelbeoordelingen



1 nuttige stem

“Matige kamers, vriendelijk personeel”

●●●●○ 13 maart 2016 beoordeeld via mobiele applicatie

Aankomst erg prettig ervaren. De lobby en het restaurant zijn erg modern en 4 sterren waardig. De kamers daarentegen zijn zeer gedateerd. Douche in het ligbad kan echt niet meer, helemaal niet met de prijs die men vraagt. Tot twee keer toe tussen de twee losse bedden gevallen. De ligging van het hotel maakt een hoop goed. Mocht je in Nijmegen willen overnachten dan zou ik eerst andere locaties overwegen.

Verbleef Maart, 2016, bezocht met een partner

I_den_Hartog, Public Relations Manager van Mercure Nijmegen Centre,
reageerde op deze beoordeling

Beste Bas L,

Dank je wel voor je beoordeling. Fijn om te horen dat je het grootste deel van je verblijf hebt genoten.

Het is zeker niet de bedoeling dat de bedden los staan, de wieltjes moeten vastgezet worden. We zullen dit met onze dames van de housekeeping opnemen. Voor wat betreft de badkamer kan ik je informeren dat we hopen binnenkort te mogen beginnen met een complete renovatie, waarbij de baden plaats zullen maken voor luxe douchecabines.

We hopen je nog eens te mogen verwelkomen!

Hartelijke groet,
Ivonne den Hartog
Management Assistant

13. Carlton Square Hotel, Haarlem



Marloesrosan

 2 beoordelingen

“Parkeren”

 6 november 2016 beoordeeld  via mobiele applicatie

Bij aankomst meteen gevraagd waar we konden parkeren en dat was onder het hotel. Zo gezegd zo gedaan en bij uitchecken hotel gevraagd om een uitrijkaart. Die hadden ze niet en we moesten voor 2 dagen 60 euro (!!)

betalen.. Belachelijk. De jongedame bij de receptie was ook alles behalve behulpzaam. Dit hebben wij nog nooit meegemaakt! De man bij inchecken had wel even een suggestie mogen doen waar we goedkoper konden parkeren.

Al met al een heel leuk weekend gehad, maar dat was niet dankzij het hotel. Afrader.

Verbleef November, 2016, bezocht met een partner

ArwinPaulidesHaarlem, General Manager van Carlton Square Hotel, reageerde op deze beoordeling

Beste Marloes,

Wat ontzettend vervelend om te lezen dat de parkeerervaring, in de gemeentelijke parkeergarage "Houtplein", een negatieve impact heeft gehad op jullie leuke weekend in Haarlem.

Mijn oprechte excuses voor het feit dat wij blijkbaar niet duidelijk de parkeertarieven (waar wij overigens geen enkele invloed op hebben) voor deze garage hebben vermeld evenals de gratis mogelijkheden op loopafstand van het hotel.

Dit is iets waar wij normaal gezien juist heel erg scherp op zijn om misverstanden te voorkomen. Helaas is het mij tot op heden niet gelukt u telefonisch te bereiken, graag kom ik alsnog in contact om persoonlijk mijn excuses te maken.

U kunt mij bereiken via apaulides@square.carlton.nl of telefonisch via 023 5319091.

Hartelijke groet,
Arwin Paulides



Lizzy J

Niveau 1 bijdrager



3 beoordelingen



2 nuttige stemmen

“Oude mufte kamer”

7 augustus 2016 beoordeeld via mobiele applicatie

Zojuist uitgecheckt bij carlton Square hotel. Dit was het derde bezoek aan carlton en echt niet te vergelijken met de eerste twee keer. Mijn moeder en ik hadden een deluxe room geboekt. Deze moet eigenlijk luxer zijn dan de kamer die we de vorige twee keer hadden. Dat was namelijk een superior. Wij kregen de deluxe kamer 510 aan de zijkant van het gebouw. Het was een zeer verouderde mufte kamer zonder balkon. Het bed was doorgezakt. Ik sliep echt in een soort van gat. Tevens was er maar één raam wat een beetje open kan. De jacuzzi was vies met haren erin en de bubbels werkte niet. De inventaris was zeer verouderd. De gratis minibar stelt niet veel voor. Na inchecken teruggelopen om te vragen of we miss in een andere kamer konden of een downgrade konden krijgen naar superior. Helaas was het hotel vol geboekt en konden we niet wisselen. De werknemster gaf aan dat het klopt dat sommige kamers verouderd zijn en wij in een oudere kamer verbleven.

Wat betreft ontbijt. Nadat wij hadden geboekt belde mijn moeder op om te vragen of ontbijt inbegrepen was. Door een werknemer werd dit bevestigd evenals bij inchecken dat ontbijt inbegrepen was. Bij uitchecken kregen we door een medewerker te horen dat we nog voor ontbijt moesten betalen. Mijn moeder en ik weigerde dit omdat specifiek was aangegeven dat ontbijt inclusief zou zijn. Tevens gaven we te kennen dat we niet tevreden waren geweest over de kamer en dat we in een verouderde kamer verbleven ten opzichte van de vorige keren in de superior. Hierop gaf de medewerker aan dat we een gratis minibar hadden en de kamer niet verouderd is. Dit vond ik een zeer vreemde niet klantgerichte response. Bovendien had de vorige dag een werknemer gewoon toegegeven dat de kamer verouderd is. Mijn moeder en ik hebben daarna uitgecheckt en ik verliet toch met een raar gevoel het carlton.

Tip voor andere mensen bij boeken geef aan dat je in een vernieuwde kamer wil verblijven. Het is namelijk een zeer groot verschil!

ArwinPaulidesHaarlem, General Manager van Carlton Square Hotel, reageerde op deze beoordeling

Beste Lizzy,

Allereerst mijn oprechte excuses voor het feit dat wij deze keer niet aan uw verwachtingen hebben kunnen voldoen!

Gelukkig bent u beter van ons gewend gedurende uw vorige verblijven en is er simpelweg veel fout gegaan de laatste keer.

Ik ben dan ook erg blij met het feit dat u na het prettige telefonische contact met onze Front Office Manager, Mark Welbers,

heeft aangegeven dat we in de "herkansing" mogen. Uw boeking is inmiddels gemaakt en wij kunnen niet wachten u wederom

te mogen ontmoeten in het Carlton Square!

Met hartelijke groet,

Arwin Paulides

14. The Hague Marriott Hotel, Den Haag



ThijsvanN
Eindhoven, Nederland

Niveau 4 bijdrager

38 beoordelingen

25 hotelbeoordelingen

12 nuttige stemmen

"Slechte bedden, redelijke service"

13 oktober 2016 beoordeeld

Bij inchecken de verkeerde kamer gekregen, deze was reeds bezet. Schuld daarvan werd op 'het systeem' afgeschoven. Vervolgens kamer gekregen met 1 handdoek en badjas, waarbij de boeking voor 2 personen was. Zeer slecht bed, enorme kuil in matras, waardoor liggen geen pretje was. Kamer en badkamer wel erg goed schoongemaakt.

Verbleef September, 2016, bezocht met een partner

Slaapkwaliteit

Kamers

Service

Antwoord van management:

Geachte Thijs van N,

Hartelijk dank voor het schrijven van een review en allereerst mijn excuses dat u tijdens uw verblijf bent ingecheckt op een verkeerde kamer, dit kan en mag niet gebeuren. Uiteraard is dit met het team besproken en alle procedures nogmaals na gegaan om ervoor te zorgen dat dit niet meer kan gebeuren.

Het is onze doelstelling om ervoor te zorgen dat al onze gasten kunnen genieten van een heerlijke nachtrust en hier zijn we tijdens uw verblijf niet in geslaagd. Ik zou het waarderen als u mij kunt laten weten in welke kamer u heeft overnacht, wij hebben tijdens onze recente verbouwing al onze bedden, kussens, beddengoed, bad linnen en toppers vernieuwd, juist om deze goede nacht rust voor onze gasten te kunnen garanderen.

Nogmaals hartelijk dank voor uw feedback en hopelijk mag ik u in de toekomst nogmaals in het hotel ontvangen. Ik garandeer u persoonlijk dat u dan kunt genieten van een goede nachtrust.

Met vriendelijke groet,

Vincent Pahlplatz
General Manager



Loes F

Niveau **6** bijdrager



107 beoordelingen



10 hotelbeoordelingen



22 nuttige stemmen

“4 totaal niet waard!”*

30 augustus 2016 beoordeeld

Marriott staat internationaal bekend als een zeer goede hotelketen, maar dit hotel maakt het totaal niet waar. Ten eerste de check-in procedure, wij hebben zo'n 30 a 45 minuten moeten wachten tot we konden inchecken, wat belachelijk is. Ten tweede toen wij arriveerden op onze kamer bleek dat we andere bedden hadden dan we hadden geboekt en we moesten €35,- bijbetalen voor een extra bed aangezien we met 3 personen waren, wij vonden dit apart aangezien we een boeking voor 3 personen hadden gemaakt en ook ontbijt voor 3 personen geboekt hadden. Daarbij was het extra bed van zeer slechte kwaliteit, niet iets wat je verwacht in een 4*hotel! Verder waren op de kamer alleen toiletpullen (handdoeken, etc.) alleen aanwezig voor 2 personen ipv voor 3 personen. Dit werd uiteindelijk opgelost maar duurde al met al 2 uur, waardoor we aangezien we maar 1 nacht bleven veel tijd verloren is gegaan. Wij zijn geholpen door Michael en Fleur, deze leken in eerste instantie zeer attent maar waren niet erg willend om te helpen. De ligging van het hotel is ook niet echt centraal, je moet of een heel stuk lopen (ongeveer 25 a 30 minuten voor scheveningen of centrum den haag) of met de bus of tram. Het ontbijt was wel helemaal prima.

Kamertip: Kamers aan de voorkant, aan de achterkant ligt een tramhalte waar tot laat en vroeg de trams langs s ...

[Bekijk meer kamertips](#)

Antwoord van management:

Geachte Loes F,

Hartelijk dank voor het schrijven van een review over het hotel. Het spijt me te moeten vernemen dat het verblijf niet naar wens is geweest.

Ik vind het bijzonder vervelend dat er lang gewacht moest worden voordat er ingecheckt kon worden. Het is ons doel om wachttijden voor onze gasten tot een minimum te beperken, dit is in uw geval duidelijk niet gelukt, waarvoor mijn oprechte excuses. Om de wachttijden te minimaliseren biedt Marriott al onze Marriott Rewards gasten de mogelijkheid om via onze App reeds 24 uur van tevoren in te checken, hierdoor hoeft men nooit onnodig in de rij te staan. Via dezelfde App kunnen gasten ook uitchecken en krijgen zij de factuur digitaal in hun inbox.

Uw feedback inzake de set-up van de kamer voor 3 personen is direct gedeeld met het team en actie is ondernomen om er voor te zorgen dat dit niet meer kan gebeuren. Indien u een kamer voor 3 personen reserveert moeten we er ook voor zorgen dat alle faciliteiten voor 3 personen aanwezig zijn. Uiteraard zal ik uw feedback over ons front desk team direct met het team bespreken om ervoor te zorgen dat hier actie op wordt ondernomen. Net als de positieve feedback die u heeft gegeven over het ontbijt, ik weet zeker dat dit door het team wordt gewaardeerd.


Nogmaals hartelijk dank voor uw feedback, ik hoop dat ik u in de toekomst persoonlijk welkom mag heten in het hotel om te laten zien dat wij wel degelijk aan uw verwachtingen kunnen voldoen.

Vincent Pahlplatz
General Manager

15. Hampshire Hotel - Fitland Leiden, Leiden



linseyf33
Rotterdam, Nederland

 1 beoordeling

“Slechte beschrijving bij boeken”

 21 november 2016 beoordeeld

Er stond nergens dat er borg betaald moest worden, en ook niet dat je moest betalen voor de parkeergarage (20 euro) en 30 pp voor sauna. Echt belachelijk . Kom hier zeker niet terug! De kamer zelf was wel schoon.

Verbleef November, 2016, bezocht met een partner

Daphne_Koot, Front Office Manager van Hampshire Hotel - Fitland Leiden, reageerde op deze beoordeling

Beste gast

Bedankt voor het achterlaten van een review op TripAdvisor, wij stellen dit zeer op prijs.

Borg is bij ons niet verplicht indien u als gast in bezig bezit bent van een credit card, wanneer u die niet bezit vragen wij inderdaad €50,00 per nacht die u bij het uitchecken weer terug krijgt, of welke verrekend word met wat u verbruikt heeft tijdens het verblijf.

Parkeren is bij ons helaas niet gratis, in de gehele binnenstad van Leiden geld betaald parkeren en omdat wij de parkeergarage niet in eigen beheer hebben moet u als gast helaas ook betalen.


Wij vinden het jammer om te horen dat u niet meer zult terugkeren bij ons.

Met vriendelijke groet,

Daphne Koot
Front Office Manager



EvdW2016
Meppel

 1 beoordeling

“Sfeerloos maar redelijke locatie”

 14 september 2016 beoordeeld

Het hotel was tegenvallend. Allereerst stond het erg slecht aangegeven waardoor het even zoeken was. Het hotel ademt geen sfeer uit, hooguit dat van een zorghotel. Dit in verband met de gasten/cliënten van een zorgorganisatie (rolstoelgebruikers), welke ook in het pand huisvest. De gangen zijn kaal en sfeerloos, de kamer is voorzien van het hoogstnoodzakelijke. De locatie is op zich goed, mits er pasjes beschikbaar zijn om door het station heen te kunnen. Deze waren tijdens ons verblijf zaterdagavond niet beschikbaar, waardoor we om moesten lopen en door een behoorlijke verlaten tunnel heen moesten lopen. Geen pretje als je erg laat terug naar je hotel wilt. Wat ons betreft zeker niet voor herhaling vatbaar.

Verbleef September, 2016, bezocht met een partner

Daphne_Koot, Front Office Manager van Hampshire Hotel - Fitland Leiden, reageerde op deze beoordeling

Geachte gast,

Hartelijk dank dat u de tijd heeft genomen om een review achter te laten op Tripadvisor! Wij vinden het ontzettend spijtig om te horen dat uw verblijf niet naar wens is geweest. Wij doen ons uiterste best om de faciliteiten en de service dagelijks te blijven verbeteren. Mocht u nog eens naar Leiden komen dan hopen wij dat u ondanks dat uw verblijf niet geheel naar wens is geweest toch weer voor ons zult kiezen zodat u zelf kunt ervaren dat wij uw feedback serieus hebben genomen en onszelf hebben verbeterd.

Met vriendelijke groet,

Daphne Koot
Front Office Manager

16. Postillion Hotel Deventer, Deventer




Sanne C
Wellerloo, Nederland

Niveau **1** bijdrager

 3 beoordelingen

 2 nuttige stemmen

“prima hotel, maar voel me financieel flink belazerd”

 12 oktober 2016 beoordeeld

1 overnachting rechtstreeks via het hotel geboekt, dit met als rede de vele wisselende prijzen op internet, advies gevraagd bij het hotel naar de laagste prijs, deze lag alweer 25 euro hoger als de dag ervoor, maar was op dat moment de laagste prijs werd me gezegd, een mede cursist die ik deze dag leerde kennen, had ook dezelfde dag als mij geboekt, maar inderdaad via een internetaanbieder, dus we checkte tegelijkertijd in, en hadden beide dezelfde dag geboekt. maar het verschil was 44,- euro!!! (voor 1 kamer, voor 1 nacht) dit vind ik schandalig, ik voel me belazerd! natuurlijk begrijp ik dat zo'n internetaanbieder kamers opkoopt enzovoorts, maar dan nog, als je met drie dames op hetzelfde moment incheckt in een hotel, en alledrie iets anders moet betalen voor dezelfde kleine kamertjes, vind ik dat ronduit schandalig, mij zien ze niet meer! klant is koning geld hier niet, ze zeiden me lachend hier niks aan te kunnend doen. en rechtstreeks het hotel bellen; nooit doen!

Kamer: Prima, kleine kamer, lawaaierig aan de straatkant, alsof je slaapt met het raam open.

Ontbijt was goed

Kamertip: niet aan de straatkant (parkeerplaats) fel licht van parkeerplaastralampen die toch door de gordijnen ...

[Bekijk meer kamertips](#)

Verbleef Oktober, 2016, bezocht voor zaken

Maren S, Front Office Manager van Postillion Hotel Deventer, reageerde op deze beoordeling

Beste Sanne,

Hartelijk dank voor het doorgeven van uw bezwaren

Ik begrijp dat u verrast bent omdat u een hogere prijs voor een kamer betaalde dan een kennis van u. Er zijn meerdere manieren om een kamer te reserveren. Dit kan bij het hotel zelf of via andere reserveringssites. Daardoor kan er een prijsverschil ontstaan. Onze "eigen" prijzen zijn ook niet voor elke date hetzelfde.

En het kan zijn dat de prijs gekoppeld is aan de bezetting en daarom hoger of lager wordt. Ik snap dat het verwarrend kan zijn maar zo werkt het in de hotellerie.

Het is net als bij een luchtvaartmaatschappij. Als u een vlucht boekt kan dat ook op verschillende manieren. De passagiers in een vliegtuig nemen dezelfde vlucht naar dezelfde bestemming maar betalen ook allemaal een andere prijs.

Ik vind het jammer dat dit u zo'n bitter nasmaak geeft. Service staat bij ons echt bovenaan! Het spijt mij dat u dit niet zo ervaren heeft.


Met vriendelijke groet,

Maren Saunier, front office supervisor



Bertie T
Zaandam, Nederland

Niveau **3** bijdrager

 12 beoordelingen

 8 hotelbeoordelingen

 3 nuttige stemmen

“Slechte ervaring zowel met slapen als eten”

 6 september 2016 beoordeeld

Afgelopen zaterdag met een groep van 22 man hier gegeten. A la carte kon niet en we kregen de optie een driegangendiner of een mooi buffet. Driegangendiner was aan de prijs dus we zijn voor het buffet gegaan. Misschien teveel prachtige Vander Valk buffetten gehad (voor dezelfde prijs of iets duurder) maar dit was voor 25,50 Euro werkelijk erg teleurstellend. Na een klacht achteraf werd het volgende antwoord gegeven: U geeft aan dat de kwaliteit en variëteit van het buffet u niet beviel en daarom vond u de prijs voor het buffet te hoog. Ik heb de details genoteerd en dit zal besproken worden binnen het management team. Deze zomer zijn we voor het eerst gestart met de buffetten. Ik ben u dan ook dankbaar voor het delen van uw bevindingen, zo kunnen wij ons blijven verbeteren. Ik schiet daar verder niet zoveel mee op. Voor u het buffet besteld zou ik zeker vragen waar het uit bestaat. (bij ons vis en varkensvlees)

Dan de kamers. We waren hier met zeker 20 stellen waaronder een bruispaar. We kwamen erachter dat er twee soorten standaard kamers zijn. Eén met inloopdouche en één met een douche waarin je niet eens kunt bukken om je shampoo te pakken, zo krap. Wees dus wijs en vraag bij boeking om de kamer met inloopdouche.

Het bruispaar zou een grotere kamer krijgen maar ook dit was niet geregeld. Gelukkig worden zij gecompenseerd met een voucher voor een bezoek aan een Postillion hotel naar keuze.

Heel wat leermomenten dus!!! Hopelijk wordt het echt goed opgepakt zoals beloofd.

Kamertip: Kamer met een inloopdouche vragen en kijk voor aanbiedingen. Kan aanzienlijk schelen.

[Bekijk meer kamertips](#)

Maren S, Front Office Manager van Postillion Hotel Deventer, reageerde op deze beoordeling

Beste Bertie,

Nogmaals heel veel dank voor het delen van je bevindingen. Dit is heel waardevol voor ons.

Met vriendelijke groet,

Maren Saunier

17. Grand Hotel ter Duin, Burgh-Haamstede



hansv677
Son

1 beoordeling

“Geen waar voor je geld”

4 weken geleden beoordeeld

Water in zwembad was koud. Sauna defect. Ongezellig restaurant. Kamer niet goed schoongemaakt. Er lag nog afval onder de stoelen. het was eens maar nooit meer en zeker niet voor dat geld. Veel te duur. Bedden veel te zacht.

Verbleef November, 2016, bezocht met een partner

Prijs/kwaliteit

Locatie

Slaapkwaliteit

Kamers

Hygiëne

Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met dit hotel

Minder

Nuttig?

Bedank hansv677

Probleem melden

[Stel een vraag over Grand Hotel Ter Duin](#)

Deze beoordeling is de persoonlijke mening van een TripAdvisor-lid en niet die van TripAdvisor LLC zelf.

Antwoord van management:

Geachte Hans,

Bedankt voor uw review, wij waarderen dit enorm en zullen de genoemde aandachtspunten ten harte nemen en het nodige doen. Wel kan ik u verzekeren dat er een monteur is geweest voor zowel t zwembad als de sauna en de nodige onderdelen hiervoor besteld zijn.

Graag verwelkomen wij u nogmaals bij Grand Hotel Ter Duin om de positieve veranderingen in deze te ervaren.

Met gastvrije groet,




bobB6016AA
Rotterdam

 1 beoordeling

 2 nuttige stemmen

“Vergane glorie”

 8 november 2016 beoordeeld

Kok zou ontslagen zijn. Daardoor keuze uit slechts 2 menu's en 1 dessert. Ik mag geen ijs en eeneenvoudig kaasplankje was onmogelijk. Ik kreeg oude aardappelpuree. Daarnaast was er een Halloween voor kinderen uit het dorp. Gegil, vuile plakkerige tafels. Personeel kon het niet aan en de bar was gesloten.

Verbleef November, 2016, bezocht met vrienden

 Prijs/kwaliteit


 Locatie

 Slaapkwaliteit

 Kamers

 Hygiëne

 Service

Beoordeling verzameld in samenwerking met dit hotel 

Minder 

Nuttig?



2

Bedank bobB6016AA



Probleem melden

[Stel een vraag over Grand Hotel Ter Duin](#)

Deze beoordeling is de persoonlijke mening van een TripAdvisor-lid en niet die van TripAdvisor LLC zelf.

Antwoord van management:

Geachte Bob,

Bedankt voor de tijd die u heeft genomen om deze review te schrijven wij waarderen dit enorm. De punten die u aangeeft nemen wij zeer serieus en zullen dit met de desbetreffende afdeling bespreken, om ervoor te zorgen dat dit in de toekomst niet meer plaats zal vinden.

Wij hopen u nogmaals te mogen verwelkomen in Grand Hotel Ter Duin om de positieve veranderingen te ervaren.

Met gastvrije groet,

18. Steigenberger Airport Hotel Amsterdam, Schiphol



ram0n

Deventer, Nederland

Niveau **4** bijdrager



11 beoordelingen



4 hotelbeoordelingen



5 nuttige stemmen

“Tergend langzame incheck”

23 juli 2016 beoordeeld via mobiele applicatie

Op zich een prima hotel, maar een bizar lange incheck waardoor er wachtrijen ontstaan van meer dan 30 minuten. Op de vraag waarom het zo lang moet duren kijken de medewerkers je wazig aan alsof ze niet weten waar ze mee bezig zijn. Maar het hotel is verder geweldig en de ligging zeer gemakkelijk voor het Amsterdamse Bos en Schiphol. Jammer!

Verbleef Juli, 2016, bezocht met vrienden

Minder

Nuttig?



1

Bedank ram0n



Probleem melden

[Stel een vraag over Steigenberger Airport Hotel Amsterdam](#)

Deze beoordeling is de persoonlijke mening van een TripAdvisor-lid en niet die van TripAdvisor LLC zelf.

AMS_Steigenberger, Deputy General Manager van Steigenberger Airport Hotel Amsterdam, reageerde op deze beoordeling

Geachte gast,

Bedankt voor het achterlaten van uw review. Wat vervelend dat u tijdens de check in lang heeft moeten wachten. Afgelopen weekend was er grote drukte in de lobby door het evenement Day at the Park in het naastgelegen Amsterdamse bos. Wij willen u onze welgemeende verontschuldiging aanbieden voor het ongemak.

Wij hopen u in de toekomst terug te zien in het hotel.

Met vriendelijke groet,

Marjolein Brusckke
Deputy General Manager




Richardvank


Niveau **3** bijdrager

 18 beoordelingen

 11 hotelbeoordelingen

 21 nuttige stemmen

“Geen 5 sterren hotel - slecht”

 26 februari 2013 beoordeeld

Mijn vrouw heeft hier 2 nachten geboekt. Juniorsuite is aan de krappe kant. Eten is van middelmatige niveau. Roomservicetoeslag EUR 10,- (als het niet koud aankomt). Coffeebar is op zondag dicht en de hotelbar moet je contant afrekenen als hotelgast (administratieredenen - serieus ??), de SPA is op zondag alleen na 17:00 open voor behandeling, en dan alleen massages... Dit is echt geen serviceniveau voor een 5 sterren hotel, helaas Mijn vrouw is vroegtijdig gecheckt naar het Okura. Het hotel heeft 1 nacht niet in rekening gebracht (was ook niet gebruikt). Ergo, je kan zoveel betere hotels in de regio vinden. Zware afrader. Van Kraanen / 289

Verbleef Februari, 2013, bezocht voor zaken

Natascha G, Manager van Steigenberger Airport Hotel Amsterdam, reageerde op deze beoordeling

Hartelijk dank voor uw feedback omtrent het verblijf van uw vrouw. Juist met deze informatie kunnen wij onze services nog verder te verbeteren. Hierbij wil ik graag op u opmerkingen reageren.

Allereerst wil ik u informeren dat wij een 4 sterren hotel zijn en geen 5 sterren hotel. Onze services zijn dan ook aan dit niveau aangepast.

De Lobby bar is inderdaad gedurende de weekenden gesloten. Maar aangezien wij ons ten opzichte van onze gasten flexibel willen opstellen, kunnen gasten gedurende de weekenden wel plaatsnemen in de Lobby bar en wordt er service verleend vanuit de Sports & Media bar. Echter zijn onze procedures op deze situatie aangepast, waardoor gasten in de Lobby bar gedurende de weekenden gevraagd wordt om de rekening direct te voldoen, aangezien er geen toezicht is in de Lobby bar.

In onze Lifestyle Club & Active Spa worden uitsluitend massagebehandelingen aangeboden en inderdaad geen schoonheidsbehandelingen o.i.d. Dit gebeurt 07 dagen per week tussen 17.00 – 23.00 uur gedurende de weekenden en van 18.00 – 22.15 uur op de doordeweekse dagen.

Ik vind het erg vervelend dat wij niet de verwachtingen van uw vrouw hebben kunnen voldoen. Hierbij wil ik u dan ook mijn welgemeende excuses aanbieden voor het veroorzaakte ongemak.

Voor een eventueel volgend verblijf wil ik uw vrouw dan ook graag een upgrade naar onze Senator Suite aanbieden.

Ik dank u nogmaals voor uw feedback en hoop u en uw vrouw in de nabije toekomst nogmaals in ons hotel te mogen begroeten.

Met vriendelijke groet,

Steigenberger Airport Hotel Amsterdam

19. Radisson Blu Hotel, Hasselt



sannev68
Gorinchem, The Netherlands

“Ik heb betere gehad”

●●○○○○ 2 weken geleden beoordeeld

Een ok hotel, maar helaas wel duur voor hetgeen er geboden wordt. - Het ontbijt is voortreffelijk, maar lunch en diner kunnen beter - de extra fees van roomservice worden niet helder gecommuniceerd - Erg veel lawaai, bijvoorbeeld om 20:30 nog stofzuigen - zwembad en sport-faciliteiten zijn van een externe partij dus erg druk. Hier kom je niet om je rustig als hotelgast te ontspannen

Verbleef November, 2016, bezocht voor zaken

●●○○○○ Prijs/kwaliteit

●●○○○○ Locatie

●○○○○○ Slaapkwaliteit

●○○○○○ Kamers

●●○○○○ Hygiëne

●●○○○○ Service

minder ▾

Beoordeling verzameld in samenwerking met Radisson Blu Hotels 

Nuttig?



RadissonBluTeam, Manager van Radisson Blu Hotel, Hasselt, reageerde op deze beoordeling, 2 weken geleden

Beste Sanne V

Hartelijk dank voor je review.

Het spijt ons te horen dat uw verblijf niet geheel naar wens is geweest.

Uw opmerkingen worden zeker meegenomen in onze interne besprekingen zodat we dit in de toekomst kunnen vermijden of verbeteren.

Wij danken u van harte voor uw verblijf in ons hotel en hopen u toch nogmaals terug te zien.


Aarzel dan zeker niet ons rechtstreeks te contacteren zodat wij er alles aan kunnen doen uw verwachtingen te overtreffen.


Het Radisson Blu Hasselt Team



Willijanine
Knokke

Niveau 6 bijdrager

 117 beoordelingen

 25 hotelbeoordelingen

 55 nuttige stemmen

“Goede ligging, maar tegenvallend”

 Beoordeeld op 10 oktober 2016

Goed gelegen in het centrum van Hasselt. Wij boekten een superior kamer. Klassieke uitrusting, maar ondermaatse badkamer. Geen aparte douche. Moeilijke instap in het hoge en gladde bad. Ondermaatse verlichting van de badkamer. Make-up voor dames onmogelijk en nat scheren voor de heren op de tast. Geen super ontbijt. Weinig vers fruit. geen kiwi, noch ananas. Half rauwe gekookte eieren, zonder vermelding van kookduur. Vriendelijk personeel, maar geen assistentie voor de bagage. Die moet je zelf naar de kamer en later naar de verre parking slepen.

Verbleef Oktober, 2016, bezocht met een partner

 Prijs/kwaliteit

 Hygiëne

 Service

minder ▲

Nuttig?

 Bedank Willijanine

RadissonBluTeam, Manager van Radisson Blu Hotel, Hasselt, reageerde op deze beoordeling, 14 oktober 2016

Beste Willijanine

Hartelijk dank voor je review.

Het spijt ons te horen dat uw verblijf niet geheel naar verwachtingen is verlopen.

Wij beschikken over enkele kamers die wel een aparte douche hebben.

Betreffende de verlichting in de kamer en badkamer, deze zijn allemaal dimbaar, het kan dus best zijn dat de verlichting niet op volle sterkte stond.

Aarzel zeker niet bij een volgende keer om assistentie voor de bagage, wij helpen u graag!

In naam van het volledige team wil ik u bedanken voor uw verblijf en hoop u toch nogmaals terug te zien.

Aarzel dan ook zeker niet om ons rechtstreeks te contacteren.

Een prettig weekend gewenst,

Het Radisson Blu Hasselt Team

20. Holiday Inn Hasselt, Hasselt



dyske

Niveau 3 bijdrager



15 beoordelingen



7 nuttige stemmen

“Minder geslaagd”

Beoordeeld op 11 oktober 2015

We waren hier in het kader van een huwelijksfeest in de buurt, en omdat we het niet zagen zitten nog ver naar huis te rijden hadden we een kamer geboekt. De ontvangst was goed, vriendelijke nachtreceptionist, de kamer was vrij netjes, alleen het lawaai 's morgens vroeg viel dik tegen. Vrachtwagens die onder jouw raam staan te lossen met draaiende motor, en dit een halfuur aan een stuk, zijn niet bevorderlijk voor je ochtendhumeur. Het ontbijt was vrij summier maar alles wat we moesten hebben was aanwezig. Het personeel had precies wel niet zijn beste dag. Kortom, persoonlijk denk ik dat het voor ons bij deze ene keer zal blijven...

Verbleef Oktober 2015, bezocht met familie

Prijis/kwaliteit

Service

Locatie

Meer ▾

Nuttig?

Bedank dyske

Probleem melden

HIHASSELT, General Manager van Holiday Inn Hasselt, reageerde op deze beoordeling, 13 oktober 2015

Beste gasten

hartelijk dank voor uw tijd om feedback te geven over uw verblijf bij ons via deze review.

Spijtig echter dat uw eerste ervaring met ons hotel niet de beste was. Onze oprechte excuses voor dit ongemak.

Persoonlijke service is voor ons heel erg belangrijk en wij betreuren het dan ook ten zeerste dat wij hier niet in geslaagd zijn tijdens uw verblijf.

Bedankt om ons dit te melden want zowel positieve als negatieve bemerkingen zijn voor ons heel erg belangrijk omdat het ons help de service daar waar nodig is te verbeteren.

Wij hopen dan ook dat u toch nog eens een verblijf bij ons zal boeken zodat wij u ervan kunnen overtuigen dat het anders kan en moet.

Met vriendelijke groeten.

Filip Caluwaert

General Manager



gourmande072
Geel, België

Niveau **5** bijdrager



60 beoordelingen



12 hotelbeoordelingen



15 nuttige stemmen

“Willen maar niet kunnen”

●●○○○ Beoordeeld op 8 februari 2015

Dit hotel is zeker geen 4 sterren waard !!! De kamer was wel ruim maar verouderd. Het hotel biedt een kussen keuze maar er was niemand van de maintenance om deze keuze te bevestigen. Er waren geen badmantels ter beschikking om naar de "wellness en zwembad" te gaan. Niet gegaan dus omdat dit gedeelte vol was met kleine kinderen. Het is dus meer de bedoeling dat dit een kinderswembad is dan een zwembad voor de gasten. Verder zijn de handdoeken oud en versleten. De kamermuren zijn van karton want je hoort alles wat er in de kamer naast je gebeurt. Als je dan nog een gezin met kleine kinderen langs je hebt, kan je je nachtrust vergeten. Geen aanrader voor koppels !

Verbleef Februari, 2015, bezocht met een partner

●○○○○ Slaapkwaliteit

●●○○○ Hygiëne

●●○○○ Service

HIHASSELT, General Manager van Holiday Inn Hasselt, reageerde op deze beoordeling, 19 februari 2015

Beste gasten

eerst en vooral onze oprechte excuses want wij vernemen dat uw verblijf bij ons niet in de smaak is gevallen wat wij zeer spijtig vinden.

Graag willen wij u danken om dit aan ons mee te delen want enkel en alleen op deze wijze zijn wij in de mogelijkheid onze service daar waar nodig is bij te sturen. Uw bemerkingen zullen wij zeker intern bespreken en wij doen er alles aan om voor de toekomst hier beter aan te kunnen voldoen. Aarzel nooit bij een verblijf contact op te nemen met één van mijn receptiemedewerkers en indien mogelijk bieden zij u graag een andere kamer aan zodat u toch een goede nachtrust mag ervaren. Ook voor de badjassen indien niet aanwezig op de kamer worden deze u graag gratis aangeboden. Hopelijk krijgen wij de kans uw vertrouwen in ons hotel te herstellen bij een volgend bezoek aan Hasselt.

Filip Caluwaert

General Manager

21. Martin's Klooster Hotel, Leuven



roosjebloemtje
Gent, België

Niveau **2** bijdrager



5 beoordelingen



5 hotelbeoordelingen



4 nuttige stemmen

“Vriendelijke personeel maar schijn bedrieg”

●●●○○ Beoordeeld op 26 februari 2016

De bedden waren fantastisch om in te slapen tof dat er bubbelbad aanwezig is maar jammer voor zo een hotel dat er geen koffie zet aanwezig is en dat de tv ver van het bed staat en dat er meer of den helft geen posten aanwezig zijn op den tv hoogste maar drie Vlaamse posten aanwezig het ontbijt is maar tot tien uur als je naar een hotel gaat is het de bedoeling dat je uit rust wand ik Kon mij niet wassen moest eerst gaan ontbijten en dan Kon ik mij maar gaan wassen dat was eigenlijk op staan en direct naar het ontbijt zaal voor 20 euro opleg voor een charme kamer is de moeite niet wand geen koffie zet aanwezig en geen posten aanwezig op den tv als je naar een viersterren hotel gaat voorbeeld Pulman is het de moeite 20 euro opleg maar dit niet heb eigenlijk beetje te veel betaald voor geen het maar is

Kamertip: Kijkt eerst de kamer goed na en trekt foto's van alles wat in de kamer staat

[Bekijk meer kamertips](#)

Verbleef Februari, 2016, bezocht voor zaken

●●●○○ Locatie

●●●●● Hygiëne

●●●●● Service

Maikel V, General Manager van Martin's Klooster Hotel, reageerde op deze beoordeling, 27 februari 2016

Hartelijk bedankt voor uw gewaardeerde feedback. We streven er voortdurend naar om onze dienstverlening te verbeteren en uw comment draagt daar zeker toe bij.

Het doet ons plezier dat u ons personeel als vriendelijk heeft ervaren en dat u genoten heeft van de bedden en het bubbelbad die in onze charming kamers aanwezig zijn.

Langs de andere kant spijt het ons te horen dat de 43 kanalen die beschikbaar zijn op onze tv's niet toereikend waren voor uw smaak. Ook dat de koffie- en thee faciliteiten die standaard op onze charming kamers staan niet aan uw verwachtingen voldeden.

Het ontbijt wordt tijdens de week inderdaad geserveerd tot 10 uur en in het weekend tot 11 uur 's morgens. Aangezien de maximale uitchecktijd 11 uur is lijkt ons dit meer dan redelijk. Jammer dat dit bij u niet het geval was.

Tenslotte willen we u ook nog bedanken voor uw kamertip om de kamer na te kijken en foto's te nemen van alles aanwezig in de kamer. Zo is het ook voor ons makkelijker vast te stellen wanneer er voorwerpen als lakens en sierkussens zijn ontvreemd na het vertrek van een klant, zo als dit na uw vertrek het geval was. U kan zoals reeds eerder gemeld deze nog steeds binnenbrengen.



Kruiipgamaaltje
Lochristi, België

Niveau **3** bijdrager

18 beoordelingen

5 hotelbeoordelingen

11 nuttige stemmen

“Prijs-kwaliteit zwaar uit balans”

12 januari 2016 beoordeeld

Negatief: Voornamelijk sterk verouderde badkamer. Boekten de superior kamer met mooie omschrijving. Blijft helaas ter plaatse weinig van over. Voor ons dus prijs-kwaliteit zwaar uit balans.

Positief: - mooie locatie

- er bestaat ook een nieuw gedeelte...

- 'probleem' werd erkend, spontane tegemoetkoming in parkeerkosten

Kamertip: Expliciet vragen naar het nieuwe gedeelte.

[Bekijk meer kamertips](#)

Verbleef Januari, 2016, bezocht met familie

Prijs/kwaliteit

Service

Locatie

Minder

Maikel V, General Manager van Martin's Klooster Hotel, reageerde op deze beoordeling


Beste,

Hartelijk dank voor uw feed back. We hebben inderdaad een authentiek gedeelte en een moderne gedeelte. Het authentiek gedeelte bevindt zich in een Klooster van de jaren 1500. Onze receptie is 24 u op 24 u beschikbaar als er vragen of opmerkingen zijn ivm de kamers. Indien mogelijk zullen ze u onmiddellijk ter plaatse helpen als u van kamer wenst te veranderen.

22. Novotel Leuven Centrum, Leuven





Reiziger75
Zwaag, Nederland

 1 beoordeling

 1 nuttige stem

“Teleurgesteld”

 18 oktober 2015 beoordeeld  via mobiele applicatie

Ik ben altijd een fan van Novotel geweest, maar Leuven was een teleurstelling. De parkeergarage was vol; we werden doodleuk doorverwezen naar een duurdere parking onder het station (20 euro per dag). 10 minuten met onze bagage gelopen en gezocht naar het hotel. Dit is niet op enige wijze gecompenseerd. Bij de receptie aangekomen was onze superior vierpersoonskamer helaas nog niet klaar. Bovendien bleek dit een normale tweepersoonskamer met bedbank te zijn. We hadden na het uitvouwen van de bedbank dus weinig bewegingsruimte over. Het zou eerlijk geweest zijn om dit (en de beperkte parkeerplaatsen) duidelijker op internet te vermelden.

De kamer was gelukkig schoon en netjes en het ontbijt was prima verzorgd (druk, dat wel), maar wij komen hier niet meer terug.

Verbleef Oktober, 2015, bezocht met familie

Minder 



SophieVanRiet, Front Office Manager van Novotel Leuven Centrum,
reageerde op deze beoordeling

Best gast,

Allereerst wensen wij u te bedanken voor de tijd die u nam om ons op de hoogte te houden van uw verblijf. Enkel door deze feedback kunnen wij eventuele aanpassingen maken in de toekomst om uw verblijf aangenamer te maken.

Het is waar dat men de situatie met de parking anders had kunnen aanpakken, bijvoorbeeld u aanbieden om de bagage eerst achter te laten aan de receptie zodanig dat u niet hoefde te slepen met de bagage. Het spijt ons ook dat de kamer niet was zoals gewenst.

U mag ervan uitgaan dat wij alles zullen doen om deze punten te verbeteren waar mogelijk.


Het doet ons daarentegen veel plezier dat u de netheid van de kamer en het ontbijt kon appreciëren.


Wij hopen desondanks toch nog u in de nabije toekomst te kunnen ontvangen in betere omstandigheden.

Met vriendelijke groeten,




Arno v
Den Bosch, Nederland

 1 beoordeling

 1 nuttige stem



“Zeer slecht op diverse vlakken en absoluut Novotel-onwaardig.”

 6 januari 2014 beoordeeld

Wij hebben een uitermate slecht gevoel bij dit hotel en wel om de volgende redenen; Bij aankomst was de parkeergarage vol, waarop we door werden verwezen naar een parkeergarage a 27 Euro/dag. 'S avonds hebben we een uur en drie kwartier moeten wachten op een simpel voorgerecht, waardoor er diverse mensen kwaad zijn weggelopen. Vervolgens 's avonds naar bed, waarbij het bed onder de bedbank een matras bleek te zijn wat niet omhoog kon en er dus iemand in feite op de grond sliep. De dag erop tijdens het ontbijt waren de kopjes, glazen, lepels, jam en jus d'orange op. De broodkeuze was minimaal. Het gebrek aan brood en jam kwam volgens de medewerker door een bestelling die niet was gekomen. Het lijkt mij echter een kleine moeite om dan iemand even op pad te sturen (het was immer zaterdag). Uiteindelijk aan de receptie een klachtenformulier gevraagd, hetgeen men niet had, maar ons zou mailen. Dit moet echter nog steeds komen. Helaas, we hebben al vele hotels gehad, waaronder ook diverse Novotels, maar dit was echt dramatisch. Wij willen binnenkort met een grote groep naar Leuven, maar gaan dan toch voor het Mercure.

Verbleef December, 2013, bezocht met familie

 Prijs/kwaliteit
 Locatie
 Slaapkwaliteit

 Kamers
 Hygiëne
 Service

[Minder](#) ▾

SophieVanRiet, Front Office Manager van Novotel Leuven Centrum,
reageerde op deze beoordeling

Beste gast,

Hartelijk dank voor de moeite die u heeft genomen om ons op de hoogte te stellen van uw ervaringen in ons hotel.

Het spijt ons ten zeerste dat deze niet zijn geweest zoals verwacht. De kwaliteit van onze service ligt ons zeer nauw aan het hart.

Onze parkeergarage heeft inderdaad niet hetzelfde aantal plaatsen als er kamers zijn, maar dit wordt duidelijk meegedeeld op onze website. Het spijt ons indien deze informatie niet duidelijk genoeg was.

Het sofabed bestaat zoals in alle nieuwe novotelkamers uit 1 sofa en een bed op een lattenbodem dichtbij de grond zodat dit onder de sofa kan geschoven worden om de gasten meer plaats te kunnen geven wanneer niet beslapen.

Onze oprechte excuses voor het verloop van diner en ontbijt in het weekend wanneer u verbleven bent, wij hebben ondertussen de nodige maatregelen getroffen op vlak van organisatie zodat dit niet terug zou gebeuren.

Waarschijnlijk heeft u ondertussen ook al de enquête toegestuurd gekregen, dit gebeurt automatisch en ook hierop heb ik u reeds een antwoord gestuurd.

Nogmaals wensen wij u onze oprechte excuses mee te delen. Uw ervaring strookt niet met de service die wij normaal gezien geven. Wij danken u van harte voor uw feedback. Dankzij deze kunnen wij ons verbeteren naar de toekomst toe.

Hopelijk mogen wij u toch in de toekomst nog ontvangen in betere omstandigheden.

Met vriendelijke groeten,

23. Crowne Plaza Brugge, Brugge



716michieltv



2 beoordelingen

“Gewoon onbeschoft en vuil.”

●○○○○○ Beoordeeld op 24 mei 2016 via mobiele applicatie

Je komt binnen in het hotel en je moet 15 minuten wachten voor dat iemand van het personeel je aanspreekt. Terwijl het personeel gewoon met elkaar staat te praten. Je neemt plaats in het salon en dit is echt smerig Vuile snoepen op de grond en een vuil tapijt... Personeel lacht je gewoon uit Ik vind hotel zijn sterren niet waardig Ik keer hier nooit meer terug Een beleefde omgang van het personeel met zijn klanten zou hier op zijn plaats zijn.

Verbleef Mei, 2016, bezocht voor zaken

Minder

Nuttig?

Bedank 716michieltv

Probleem melden

BruggeCPB, General Manager van Crowne Plaza Brugge, reageerde op deze beoordeling, 25 mei 2016

Geachte Gast

Dank voor uw reactie over uw ervaring in ons hotel.

Ik wil mij vooreerst verontschuldigen voor de ervaring die u heeft gehad in ons hotel. Ik kan niet aanvaarden dat mijn personeel aan de receptie blijft praten en u niet fatsoenlijk te woord kan staan. Ik ga mijn onderhoudspersoneel aanspreken waarom het onderhoud van het Salon niet werd uitgevoerd.

Ik zou het op prijs stellen mocht u mij laten weten wanneer u het hotel bezocht heeft. Ik kan dan zodoende ook de betrokken personeelsleden rechtstreeks aanspreken. Het is voor mij onaanvaardbaar dat zij geen correcte omgangsvorm met u als gast hebben gehad. Ik zal daar zeker de nodige maatregelen en persoonlijke sancties voornemen.

Nogmaals mijn excuses voor deze slechte service.

Met vriendelijke groeten

Lucas Bakx General Manager



gilbert2015
Grimbergen

Niveau **4** bijdrager

26 beoordelingen

7 nuttige stemmen

“Klantonvriendelijke hotel”

Beoordeeld op 11 januari 2015 via mobiele applicatie

Een hotel zonder commerciële souplesse die schuilt achter regels ipv een oplossing te zoeken. Ik ben zo maar € 165,00 kwijt omdat ze weigerde een reservatie te wijzigen. Opgelet de aanvraag gebeurde meer dan 2 maanden op voorhand. In mijn ogen slechte wil en/of oneerlijke praktijken. Nooit online boeken daarna zijn er geen wijzigingen meer mogelijk! En ook geen enkel reactie van directie op mijn mails en klacht. Proficiat en bedankt.

Verbleef Januari, 2015, bezocht met vrienden

Minder

Nuttig?

Bedank gilbert2015

Probleem melden

BruggeCPB, General Manager van Crowne Plaza Brugge, reageerde op deze beoordeling, 12 januari 2015

Geachte Gast,

Hartelijk dank voor uw reactie naar aanleiding van uw reservatie. Het spijt mij dat ik moet lezen dat ik als manager niet gereageerd zou hebben op uw ongenoegen naar aanleiding van uw reservatie. In onze organisatie proberen wij op alle opmerkingen te reageren en ik excuseer mij dan ook mocht dit in uw geval niet gebeurd zijn. Mag ik u dan vriendelijk verzoeken om contact met mij op te nemen zodat ik uw reservatie kan bekijken.

Met vriendelijke groeten

Lucas Bakx
General Manager

24. Hotel Beveren, Beveren



johan g
leper (Ypres), België

Niveau 5 bijdrager



66 beoordelingen



11 hotelbeoordelingen



85 nuttige stemmen

“beneden gewone peil”

Beoordeeld op 5 augustus 2015

Voor de derde keer waren we er met een arrangement. Sjonge was dat chaotisch. De avond dat we er aten zaten we buiten op het terras: 15 minuten voor één van de ongeveer 6 ons kwam vragen of we wat te drinken wilden??? 's Avonds aan tafel dronken we een cava als aperitief, na een eerste slokje direct de soep voor de neus geploft. Het toppunt vonden wij persoonlijk dat nadat de soep opgelepeld was er iemand kwam vragen of we al een aperitiefhapje gekregen hadden? Was de derde keer, naar alle waarschijnlijkheid ook de allerlaatste keer.

Verbleef Augustus, 2015, bezocht met een partner

Prijs/kwaliteit

Locatie

Slaapkwaliteit

Kamers

Hygiëne

Service

Minder ▾

Hoteldv123, Front Office van Hotel Beveren, reageerde op deze beoordeling, 13 augustus 2015

Beste Johan,

Graag wil ik u bedanken dat u de tijd genomen heeft feedback te geven over uw verblijf hier. Het is voor ons zeer belangrijk te weten wat onze gasten als onze verbeterpunten zien.

Jammer te horen dat er zo veel problemen waren tijdens uw restaurant bezoek, hiervoor mijn excuses. Ik begrijp dat dit zeer vervelend voor u was, uw opmerkingen zullen zeker besproken worden.

Hopelijk mogen wij u in de toekomst nogmaals verwelkomen in Hotel Beveren.

Met vriendelijke groeten,

Eveline Keppens - Front Office



wouterg290
Melle



1 beoordeling

“*ermbarmelijk slecht*”

●○○○○ Beoordeeld op 19 juli 2015

Belachelijk hoe je hier als een klein kind behandeld wordt.
Service bestaat zelfs niet meer.

Zelf je fles cava gaan afhalen aan het restaurant.

Zelf je minibar vulling gaan afhalen. Want o ja, ik weet nu al wat ik wil en ga drinken en eten en hoeveel tijdens mijn verblijf. En na 22u kan je kraantjeswater gaan drinken. En alles tot zelfs de minibar toe op voorhand betalen? Restaurant direct afrekenen? Komaan. In deftige hotels laat je dit op je kamernummer zetten en reken je af bij vertrek. Ons zie je hier nooit meer terug.

Verbleef Juli, 2015, bezocht met een partner

●○○○○ Prijs/kwaliteit

●○○○○ Locatie

●○○○○ Slaapkwaliteit

●○○○○ Kamers

●○○○○ Hygiëne

●○○○○ Service

Minder ▲

HotelVDV123, Front Office van Hotel Beveren, reageerde op deze beoordeling, 13 augustus 2015

Beste Wouter,

Allereerst wil ik u bedanken dat u de tijd genomen heeft een review te schrijven betreffende uw verblijf bij ons. Het is voor ons zeer belangrijk te weten wat onze gasten als onze verbeterpunten zien, dit om de gasttevredenheid te optimaliseren.

Jammer te horen dat uw verblijf u minder goed bevallen is, hiervoor mijn excuses. Het is bij ons inderdaad mogelijk om extra kosten op de kamer te plaatsen, maar dan dient u bij aankomst een credit card af te geven ter garantie, mijn excuses al dit u niet duidelijk verteld werd bij aankomst.

Hopelijk kiest u in de toekomst opnieuw voor Van der Valk.

Met vriendelijke groeten,

Eveline Keppens - Front Office

25. Hotel Bero, Oostende



jbove1_370072
Keerbergen, België

Niveau **4** bijdrager



37 beoordelingen



6 hotelbeoordelingen



20 nuttige stemmen

“2 sterren zijn meer dan voldoende !”

●●○○○○ Beoordeeld op 19 juli 2016

Veel te kleine ongezellige kamer, verlichting zowel in de kamer en zeker in de badkamer was onvoldoende. vast tapijt is slecht te onderhouden en niet hygiënisch. Strijkplank met strijkijzer storend , in kast plaatsen. De verlichting in de trappenhall werkt niet. de muurbekleding in de gangen is met voltapijt; brandveiligheid ?? Het ontbijt was wel in orde. Konden geen ramen openzetten daar er verluchtingstoestellen onder het raam stonden, geen zicht.

Verbleef Juli, 2016, bezocht met een partner

Minder ▲

Beoordeling verzameld in samenwerking met dit hotel

ssl_11, Director of Sales van Hotel Bero, reageerde op deze beoordeling, 25 juli 2016

Beste gast

Bedankt voor uw review over uw recente verblijf in hotel Bero. We zijn verrast dat u ons op TripAdvisor slechts matig beoordeelt terwijl u tijdens de check-out antwoordde dat u wel tevreden was over uw verblijf.

We wensen uw beoordeling trouwens ook wat te nuanceren want we denken niet dat u snel een 2-sterrenhotel zult vinden met airco op de kamer alsook een minikoelkast, koffie- en theefaciliteiten, een 32-inch flatscreen met satelliettelevisie (96 kanalen), highspeed wifi, broekpers, strijkplank en strijkijzer. Laat staan dat u in een 2-sterrenhotel zou kunnen genieten van een mooi indoor zwembad, gratis wellnessfaciliteiten (sauna, bio sauna, stoombad, infraroodbank) en fitness. U vindt er vast ook geen 24/24u bemande receptie en bar, noch een heerlijk ontbijtbuffet met ruime keuze en o.a. versgemalen koffie.

Voor gasten met ademhalingsstoornissen of gasten die niet van vast tapijt houden, beschikken we over 6 Ecology kamers met laminaat (ook op de gang). Over brandveiligheid hoeft u zich bij ons geen zorgen te maken. Alles werd door de brandweer goedgekeurd en brandblussers, rookmelders en alarmsystemen worden regelmatig door externe firma's gecheckt. We beschikken daarenboven over tientallen certificaten die aantonen dat de gebruikte materialen brandwerend en/of brandvertragend zijn. Ook tapijten, gordijnen en matrassen ... Het is trouwens niet zo dat de muurbekleding van de gangen op de verdiepingen van de kamers van voltapijt is. Enkel op het gelijkvloers is de muur tegenover de receptie en een kleine gang die naar één van de trappenhallen leidt, bekleedt met voltapijt.

In de trappenhal was er inderdaad 1 lamp defect en deze is ondertussen reeds vervangen. Bedankt om ons daarop te wijzen maar dit kon u evengoed gewoon aan de receptie doen. Jammer genoeg beschikken wij inderdaad over slechts enkele Ecology kamers met een beperkt zeezicht. Het feit dat u voor een centrumhotel kiest, biedt u echter het voordeel dat het hotel centraal gelegen is, op enkele stappen van het strand, de musea, de verkeersvrije winkelstraten en de vele gezellige restaurantjes en terrasjes.


Alleszins bedankt om voor uw verblijf in Oostende voor hotel Bero te kiezen en misschien toch tot een volgende keer in één van onze Ecology kamers zonder voltapijt.


Met gastvrije groeten

Serge Slegers
Sales Manager



m_gerritsen
Breda, Nederland

 2 beoordelingen

 1 nuttige stem

“geen goede ervaring”


 Beoordeeld op 14 augustus 2013

Op het eerste gezicht zeer mooi hotel, goede locatie, mooie entree, lekker zwembad en wellness. Maar dan de grote teleurstelling van de kamer. We hadden voor 4 personen geboekt en er was in tweevoud klaargezet/bedden opgemaakt. Kamer veel te klein voor een kamer dat voor 4 personen zou moeten zijn, dan nog niet te spreken over de oubollige inrichting en vouwdeur om de toilet mee af te sluiten. Daarbij waren er 2 slaapplekken op de slaapbank, wat op zich geen probleem is, echter wel als dit een zeer slecht bed is. Beroerd wakker geworden. Het dakterras is ook een gemiste kans. Hier kan iets heel moois van gemaakt worden, helaas is dit niet gedaan. Daarentegen stonden er enkel 3 stoelen waarvan er 1 al kapot was en de andere 2 ook op instorten stonden. Het personeel en het ontbijt was wel goed. In totaal een slechte prijs-kwaliteit verhouding, geen goede ervaring en kom hier niet meer terug.

Verbleef Augustus, 2013, bezocht met vrienden

 Prijs/kwaliteit

 Locatie

 Slaapkwaliteit

 Kamers

 Hygiëne

 Service

[Minder](#) ▲

ssl_11, Director of Sales van Hotel Bero, reageerde op deze beoordeling, 16 augustus 2013

Beste mevrouw Gerritsen

Hartelijk dank voor uw feedback. Het spijt ons te lezen dat u ondanks de mooie uitstraling van ons hotel met o.a. lekker zwembad en wellness, onze vriendelijke medewerkers, een goed ontbijtbuffet en onze ideale locatie om optimaal van Oostende te genieten toch geen goede ervaring heeft gehad.

Net zoals in de beoordeling van uw kamergenote (zie hieronder) wensen wij ons hiervoor te verontschuldigen. Voor verdere uitleg verwijs ik u graag door naar het antwoord dat ik hieronder aan uw vriendin heb geformuleerd. Ondertussen hebben we ook reeds contact opgenomen met Booking.com om hen te vragen duidelijker te vermelden dat het sofabed in de familiekamers enkel geschikt is voor kinderen tot 12 jaar. Zoals hieronder uitgelegd, komt dergelijke situatie bij rechtstreeks contact met het hotel niet voor omdat dan steeds naar de leeftijd van de kinderen/extra personen wordt gevraagd. Deze info staat trouwens ook duidelijk op onze eigen website vermeld.

Met gastvrije groeten

Serge Slegers
Sales Manager

26. Hotel Acces, Oostende

Ann C, General Manager van Hotel Acces, reageerde op deze beoordeling

Beste mevrouw,

wij weten perfect wie u bent want u bent dan ook de enige persoon die onze medewerkers onvriendelijk en arrogant behandelt als zij u informeren over de beschikbaarheid.

Net zoals wij u steeds hebben uitgelegd, proberen we voor de meelezende klant, het nog eens duidelijk te maken.

Acties, promoties of andere zijn steeds op basis van beschikbaarheid.

Dit betekent dat er voor een actie steeds een X-aantal kamers per dag staan gereserveerd. Als u wil logeren op een datum waar al deze kamers al zijn verhuurd dan is er inderdaad geen plaats meer vrij om te reserveren met deze bons (in uw geval Outspot)

Deze manier van werken wordt in tal van hotels gehanteerd waardoor we dus niet de enige zijn. Het is jammer dat u deze manier van werken verkeerd opneemt en ons in een verkeerd daglicht plaatst.

We begrijpen uiteraard dat u het niet leuk vindt telkens een datum uit te kiezen waar alles al volzet is. Maar dat is soms het resultaat van last minute reserveren. Daarom raden wij elke gast aan zo snel mogelijk te reserveren, geboekt is geboekt.

Hopende u hiermee verder te hebben geïnformeerd.



dirk_lorreyne
Beerse, België

Niveau **2** bijdrager



7 beoordelingen



2 nuttige stemmen

“slechte eerste ervaring”

●●○○○○ 21 juli 2016 beoordeeld

telefonisch geboekt , kamer gevraagd met een 2 persoonsbed , werd me ook beloofd . Bij aankomst kregen we een kamer met 2 enkel bedden , ze konden pas op de dag van aankomst zeggen tegen me welke kamer ik kon hebben , ook al was me drie dagen van te voren kamer met 2 persoonsbed beloofd ! na veel tralala eindelijk een kamer gekregen met het juiste bed ! , kamer was wel proper , maar verouderd en GEEN airco op de kamer , raam van de kamer kan je s'nachts best niet opendoen voor straatlawaai . Met gevolg een slechte nachtrust gehad ! Ontbijt is wel goed en personeel bij het ontbijt zeer vriendelijk . De parking die ze aanbieden voor 17 euro per dag heeft een smalle inrit , niet geschikt voor SUV wagens , maar 17 euro is zeker niet duur voor een dag parkeren in't centrum van oostende . Algemeen besluit , vind het zeker GEEN 4 sterren waard ! daar mag best een ster afvallen

Kamertip: vraag zeker naar kamer met airco , dan nog afwachten of je deze bij aankomst kan hebben !

[Bekijk meer kamertips](#)

Verbleef Juli, 2016, bezocht met een partner

●○○○○ Slaapkwaliteit

●○○○○ Kamers

●○○○○ Service

[Minder](#) ▾

Ann C, General Manager van Hotel Acces, reageerde op deze beoordeling

Beste heer Lorreyne,

Bedankt voor uw review, ook al klinkt deze niet meteen zeer goed, het is voor ons altijd nuttig om te weten wat de opmerkingen van onze gasten zijn.

U had inderdaad een tweepersoonskamer gereserveerd maar zonder garantie dat dit om een kamer met 1 groot dubbel bed zou gaan.

Gezien de drukke periode in het hoog seizoen (periode 21/7 Nationale Feestdag) kunnen wij enkel de kamers aanbieden die op het moment van uw reservatie nog beschikbaar zijn.

Ik lees het dan ook graag dat wij alsnog de dag zelf u een kamer met dubbel bed hebben kunnen geven. Dit toont aan dat we steeds een oplossing zoeken en waar mogelijk altijd ingaan op de specifieke wensen van onze gasten.

Idem voor de airco. Eén op vijf van de hotelkamers hebben airco. Deze extra is gratis te verkrijgen maar ook hier terug hetzelfde, eenmaal allen verhuurd dan geen meer beschikbaar.

In de liften hangt een melding dat indien men het met deze tropische temperaturen (bijna 36 graden de afgelopen dagen!) het toch iets te warm heeft, een ventilator te verkrijgen is aan de receptie.

Wat betreft de sterrenkwalificatie voldoet het ACCES hotel meer dan ruimschoots aan alle plichten en normen die Toerisme Vlaanderen elke hotelier oplegt. Wellicht had u andere of hogere verwachtingen vooropgesteld. Dan kunnen we begrijpen dat u enigzins wat ontevreden bent.

TIP: Het is daarom altijd nuttig om op voorhand u goed te informeren over de accommodatie en faciliteiten van een hotel (website bezoeken?) Want als u bepaalde zaken verwacht en die zijn er niet dan bent u ontevreden/

Toch bedankt om onze gast geweest te zijn.

27. Hotel Globales Post Hotel & Wellness



Peter Albers

Niveau **3** bijdrager




15 beoordelingen



7 hotelbeoordelingen

“Een hotel zeker niet 4 sterren waardig.”

●●○○○○ Beoordeeld op 18 juli 2016  via mobiele applicatie

Verouderd hotel met veel sporen van gebruik op vele fronten. Het hotel leeft van groepen bus reizigers op doorreis.

Laat aankomen en om 6 uur weer weg met alle overlast van dien. Zeer gehorig hotel met klappende deuren. Waar de bus om 05,45 onder de ramen lucht gaat draaien.

Hoe je de douche moet regelen is een raadsel, te koud of te warm. Het zwembad en sauna zijn een aanrader om even te ontspannen.

Verbleef Juli, 2016, bezocht met een partner

[Minder](#) ▲

HotelesGlobales, Responsable réception van Globales Post Hotel & Wellness, reageerde op deze beoordeling, 19 juli 2016

Geachte Meneer Albers,

we danken U voor uw reactie.

Uw mening is voor ons heel belangrijk, en uw commentaren zullen naar onze medewerkers versturen zijn. Uw feedback helpt ons om onze diensten altijd te verbeteren.

Met vriendelijke groeten.

Audrey Gilson

Front Office Manager



Hermine B
Melle, Oost-Vlaanderen,
Belgium

Niveau **1** bijdrager

4 beoordelingen

3 hotelbeoordelingen

2 nuttige stemmen

“Niet tevreden!!!”

Beoordeeld op 29 december 2015

In onze kamer was de temperatuur meer dan 30 graden, niet zo aangenaam om in te slapen zoals je zelf kan bedenken, je voelt je eerder in een sauna dan in een kamer. Dit doorgegeven aan de receptie en er is gewoonweg niets aan gedaan geweest. De douche was verouderd, voordat je de temperatuur kan regelen ben je een half uur verder en dan nog krijg je soms een koude douche over je heen, aangenaam is anders. Wanneer komt de renovatie van dit pand want het is zeer dringend nodig!!!

Verbleef December, 2015, bezocht met een partner

Prijs/kwaliteit

Hygiëne

Service

Minder

**Quality M, Responsable réception van Globales Post Hotel & Wellness,
reageerde op deze beoordeling, 7 januari 2016**

Geachte klant,

Het spijt ons dat met uw verblijf in ons hotel niet bevredigend was.

We sturen uw commentaar op alle relevante diensten om de problemen die u ondervonden hebt op te lossen.

Wij hopen dat u ons nog een kans om je volledig tevreden aan te geven.

Met vriendelijke groeten.

A. GILSON

28. The Royal Snail Hotel, Namen



Indraatje
Temse, België

Niveau **2** bijdrager



5 beoordelingen



1 nuttige stem

“Een warm welkom was ver te zoeken.”

Beoordeeld op 24 oktober 2016

Afgelopen weekend logeerden we een weekend in the Royal Snail. De naam, de lokatie dicht bij de Citadel en de vele lovende commentaren deze ons al watertanden. De eerste indruk van het hotel en de eerder kleine kamer waren zeer goed. Hetgeen ons vrijwel meteen opviel was de desinteresse van het personeel. Van een oprechte glimlach hebben ze hier geen kaas gegeten. Wanneer men een vraag stelde was het blijkbaar een grote opgave om te antwoorden. Van een viersterrenhotel verwacht ik ook wel een goedemorgen, goedemiddag en goedenavond ... niet enkel bonjour. Nergens was er een woord Nederlands te bespeuren ... noch op het menu, noch op TV. Ik dacht even in Frankrijk te logeren, maar Namen ligt weldegelijk in België. Na een nachtje slapen in een zeer goed bed was het tijd voor ontbijt. Een zeer basic ontbijt dat niet werd bijgevoerd en waar je je roerei zelf diende te bakken ... ik heb dat nog nergens gezien in een viersterrenhotel. Op de laatste ochtend waren de tassen op en kreeg je als antwoord op is op. Ze waren immers maar met twee om het ontbijt te voorzien. Volgens mij heb je maar één iemand nodig om de afwas te doen. Er was ook onvoldoende plaats om te zitten. Lege tafels werden niet afgeruimd waardoor mensen moesten wachten en uiteindelijk geen ontbijt meer hadden om 9u45. Terwijl je tot 10u kon komen ontbijten. In het restaurant 's avonds was de bediening niet veel beter. Ons menu met aangepaste wijnen was lekker en verzorgd, maar de hoeveelheid wijn werd berekend op een kaboutertje. Als je vroeg om je glas iets meer te vullen dan enkel de bodem werd je letterlijk scheef bekeken met een respectloze blik. Wanneer één van de garçons per ongeluk een fles rode wijn liet vallen over de rug van iemand in ons gezelschap zou je een oprechte sorry verwachten. Nee hoor, we lopen gewoon verder zonder een woord. Als op het einde van de maaltijd de helft van de tafel zijn pousse-café maar niet kreeg vroegen we of ze die vergeten waren. De blik en het antwoord daarop was nog erger dan al het voorgaande. Kortom, een weekend met een wrange nasmaak. Wij zijn daarom niet geneigd om terug te komen zoveel is zeker. Jammer, want met een glimlach kom je al een heel eind.

Verbleef Oktober, 2016, bezocht met vrienden

Slaapkwaliteit

Kamers

Service

Minder ▾

RSN001, Propriétaire van The Royal Snail Hotel, reageerde op deze beoordeling, 25 oktober 2016

Beste klanten,

Dank u voor uw bezoek. We begrijpen een aantal van uw opmerkingen, maar anderen zijn onjuist of misleidend. Ons personeel is zeer gastvrij, het is geschreven in vele adviezen, maar sommige geen Nederlands spreken, omdat sommige komen uit landen waar de taal is onbekend (Italië, Spanje, Frankrijk, ...). Voor uw diner, het menu en de drankjes (kwantiteit en kwaliteit) werden besteld door de beheerder van uw groep.

Tot snel weerziens.

The RSN.



GS_1205
Genk, België

Niveau **3** bijdrager



17 beoordelingen



5 hotelbeoordelingen



8 nuttige stemmen

RSN001, Propriétaire van The Royal Snail Hotel, reageerde op deze beoordeling, 20 juni 2015

Geachte Klant,

Dank u voor uw bezoek, maar uw de nota is hard en oneerlijk.


Heeft u verbleven in een deluxe kamer van prima kwaliteit en gewaardeerd door iedereen.

Als we vol zijn, kunnen we niet bieden een andere kamer. Het is oneerlijk te krijgen een gratis drankje als we geen fouten maken. Dit rechtvaardigt niet helemaal een valse noot 1/5. U moet weten dat we altijd al het mogelijke zal doen om onze klanten tevreden te stellen.

We zullen het bewijzen op uw volgende bezoek.

The RSN

“Mijn eerste recensie ”

●●●●● Beoordeeld op 19 juni 2015  via mobiele applicatie

Ik verblijf regelmatig in een hotel voor mijn job en samen met mijn vriendin boeken we regelmatig een design hotel in een leuke stad. We hebben deze keer gekozen voor de royal snail te Namen. Ik kan het niet anders omschrijven als veel betalen en weinig terug krijgen. We betalen 178€ voor een nacht, we hebben de deluxe kamer met zicht op de rivier gekozen. De kamer is net onder het dak , de zithoek is enkel toegankelijk voor kinderen daar het onder een schuin dakvlak is geplaatst. De badkuip is ruim maar ook onder een hellend dakvlak. We zijn ons ongenoegen gaan melden aan de receptie en hun antwoord was, sorry we zijn volgeboekt. Ik vraag geen compensatie maar een drankje van het huis had deze negatieve beoordeling misschien kunnen voorkomen. Absoluut geen aanrader.

Verbleef Juni, 2015, bezocht met een partner

Minder 

29. Hotel Damier, Kortrijk



1-kinds-gezin
Olen, België

Niveau 2 bijdrager



9 beoordelingen



4 hotelbeoordelingen



3 nuttige stemmen

“Teleurstellend !!!”

●●○○○○ Beoordeeld op 22 augustus 2016

Net terug van een weekendje in hotel Damier.

Voor ons met een wrange nasmaak.

We zijn vrijdag laat (+/- 21u30) toegekomen in het hotel, een vriendelijke receptioniste gaf ons de sleutel van kamer 14. In eerste instantie een mooi hotel, zeer mooie bar, mooie inkom & zitruimte met mooie traphal. Met een kleine oude lift, die bij ons 1 keer tussen de verdiepingen is gestopt, (alles kan ook niet nieuw zijn, is ook het oudste hotel van Kortrijk) naar het eerste verdiep.

Onze kamer (14) was echt teleurstellend, in onze ogen best niet aan betalende klanten meer geven. We hadden een kingsize bed gekozen, ipv 2 aparte bedden, het was een ruim bed, maar met 2 aparte matrassen, die aan vervanging toe waren, je kon niet lang in dezelfde houding liggen want dan kreeg je pijn van de veren die je voelde. de bevestiging van bed met het hoofdbord hing los. Op de plint en de vloer achter en naast het bed lag veel stof en was vuil. De openingen (bovenkant) van de radiator zag echt vuil. De badkamer was in onze ogen echt een ramp. Verwarming ook vuil en verroest. Het houtwerk, de verf eraf, en zware beschadigingen. De plintsokkel van de deur, echt zwart van het vuil, alsook een richel in de raam. De raam stond op, kipstand, de raamknop hing er los in, ik heb geprobeerd om de raam dicht te doen, maar lukte niet. De wc hing helemaal scheef. Zwaar verroeste vijzen in het zicht. De douchekop zwaar verkalkt. En dan het bad, de glanzende laag was er in het bad helemaal uitgeschuurd, waardoor de badkuip zeer ruw was en er vuilere strepen in stonden (wat normaal is als de glanslaag weg is), enkel de bovenste rand glanste nog. En als je erin lag keek je op een onaangenaam venster. 4**** ??? Op de site waar wij hadden geboekt (hotels.com) stond zicht op de binnentuin(we hebben wel ontdekt dat die er niet echt is, wel een smalle strook met tafeltjes), maar wij keken uit op een plat dak met luchtkokers, vol duivenpoep, en muren. Niet echt rustgevend.

We hadden inderdaad beter direct naar de receptie gegaan, maar waren moe, en hebben dan de volgende ochtend de receptioniste aangesproken. Zij was zeer vriendelijk en heeft ons dan een nieuwe kamer aangeboden, nl kamer 10. Deze kamer was gerenoveerd, was proper (buiten de rooster die in de badwand zat, maar oké we kwamen van erger), had ook 2 badjassen (de vorige ook niet, en was dezelfde categorie van kamer). We waren tevreden. Het bed was smaller, maar de matrassen lagen goed. Uitzicht was wel hetzelfde. 2 dagen dus niet wat we hadden geboekt, maar wel voor betaald.

Het ontbijt is in een zeer mooi restaurant. Het was een goed standaard-ontbijt, zoals in de meeste hotels, wel iedere dag hetzelfde.

Bij onze uitcheck regende het, en heeft de vriendelijke receptioniste ons een paraplu aangeboden om naar de auto te lopen.

Eind goed, al goed, maar toch geen tweede keer meer.

Kamertip: vraag zeker naar een recent opgeknapte kamer

[Bekijk meer kamertips](#)

Verbleef Augustus, 2016, bezocht met een partner

●●○○○ Prijs/kwaliteit

●○○○○ Kamers

●●●○○ Service

Catherine D, General Manager van Hotel Damier, reageerde op deze beoordeling, 27 augustus 2016

Beste 1-kinds-gezin,

Bedankt dat u de tijd nam voor het schrijven van deze review.

De receptioniste bracht mij reeds op de hoogte van bovenstaande punten die u tijdens uw tijd reeds doorgaf.

De kamermeisjes kregen reeds een duidelijke briefing & ook de dames die de kamer controleren na het poetsen. Daarnaast zijn wij in het volle proces van renovatiewerken en wordt stap voor stap alles overlopen.

Ik ben alvast blij te horen dat u alsnog een aangename nachtrust had in kamer 10.

Met vriendelijke groeten,

Catherine Debal

General manager



virginie d
Kortrijk, België

Niveau 3 bijdrager

13 beoordelingen

5 nuttige stemmen

“Proper en rustig”

Beoordeeld op 18 mei 2016

Kamer was oké, niet meer en niet minder

Eten was lekker.

Wel proper en rustig. Dikke duim voor het onderhoudspersoneel.

Bediening personeel was niet zo vriendelijk. Precies een grote eigendunk van henzelf. Hoorde hen lachen met klant.

Verbleef April, 2016, bezocht voor zaken

Prijs/kwaliteit

Kamers

Service

Nuttig?

Bedank virginie d

Probleem melden

Catherine D, General Manager van Hotel Damier, reageerde op deze beoordeling, 2 juni 2016

Beste gast,

Hartelijk dank voor het beoordelen van ons hotel.

Sinds eind vorige jaar zijn de renovatiewerken aan het hotel gestart. Als oudste hotel van België, proberen wij zo goed mogelijk de authenticiteit van het geheel te bewaren. Dagelijks en gepast onderhoud is daarom heel belangrijk, het is dan ook erg fijn dat u dit opgemerkt heeft.

Ons personeel zet dagelijks hun beste beentje voor, dit van onderhoud tot de bediening en het management. Het verwelkomen gebeurt telkens opnieuw met een glimlach, maar met de nodige bescheidenheid.

Een uitstekende service voor iedereen, daar proberen wij naar te streven.

Met vriendelijke groeten,
General Manager
Catherine Debal

30. Hotel Carbon Hotel – Different Hotels, Genk



Denise S
Oostende, West-
Vlaanderen, Belgium

Niveau **3** bijdrager



12 beoordelingen



4 hotelbeoordelingen



2 nuttige stemmen

“verwachtingen niet ingelost !”

●●○○○○ Beoordeeld op 8 juni 2016

bij onze aankomst was het al even zoeken naar de receptie die zich op de eerste verdieping bevindt, er was slechts één receptioniste die zowel het inchecken als het uitchecken moest doen en ondertussen ook nog eens de telefoon moest opnemen. We hadden doorgegeven dat we om om 14 zouden inchecken, maar de kamer was nog niet klaar ! De kamer was heel donker, de twin bedden heel smal en de matrassen lagen duidelijk niet op de juiste boxspring (de één te groot, de ander te klein), het ontbijt was niet echt uitgebreid voor de meerprijs van € 19, er was ook geen personeel te zien. We hadden de indruk dat het hotel voornamelijk gericht is op bedrijven, vanaf 7 uur 's morgens al veel lawaai, het heeft een beetje een uitgebluste indruk.

Verbleef Juni, 2016, bezocht met vrienden

●●●○○○ Kamers

●●●○○○ Hygiëne

●●○○○○ Service

Sonny B, Manager van Carbon Hotel - Different Hotels, reageerde op deze beoordeling, 11 juni 2016

Beste Denise,

Wat jammer te vernemen dat we jullie verwachtingen niet hebben kunnen inlossen. We streven er dagelijks naar onze gasten te laten genieten van onze 'Carbon Experience'. Het donkere interieur refereert naar het mijnverleden van onze prachtige stad.

Ik laat zeker onze luxe boxspring bedden nakijken daar dit de belangrijkste factor is naar onze mening. De overige punten gaan we mee aan de slag.

We hopen je alsnog te verwelkomen in één van onze Different Hotels.

With Different regards, Sonny Biesmans - Guest Loving Assistant Manager



kimmR7017MM

Niveau 5 bijdrager



44 beoordelingen



13 hotelbeoordelingen



8 nuttige stemmen

“Hoge verwachtingen”

●●○○○○ Beoordeeld op 3 april 2016 via mobiele applicatie

Toegegeven: onze verwachtingen waren hoog. Het hotel wordt dan ook altijd de hemel ingeprezen qua design en kwaliteit. Maar eerlijk is eerlijk: ik heb al veel betere hotels bezocht. Het hotel is mooi, maar voelt voor mij nogal kil aan. Vrij onpersoonlijk, niet door zijn strakheid, maar door gebrek aan een ziel. Ook heel wat slijtage merkbaar in de kamer, maar vooral in de gang. In zo'n hotel moet dat meteen weggewerkt worden, vind ik. De kamer was heel donker (met donkere kleuren en materialen is dat vanzelfsprekend), maar niet 'gezellig' of 'romantisch' donker. De ontbijtruimte was te klein voor de vele gasten waardoor je het gevoel kreeg dat je best niet te lang bleef zitten... Nee, dit was geen hoogvlieger voor ons. Beetje duur voor wat het 'maar' is.

Verbleef Januari, 2016, bezocht met een partner

[Minder](#) ▲

DifferentHotels, Guest Relations Manager van Carbon Hotel - Different Hotels, reageerde op deze beoordeling, 5 april 2016

Beste Gast,

Bedankt voor jouw review! Wat jammer dat je verwachtingen niet helemaal zijn ingevuld.

Zoals je aangeeft ontvangen we inderdaad zeer veel positieve reviews wat betreft het design en de kwaliteit. Persoonlijke smaak verschilt natuurlijk van persoon tot persoon ;-). Het gebruik van donkere materialen verwijst naar het mijnverleden van de streek. Op die manier vertelt het hotel een verhaal van een zeer boeiend verleden. We hopen je alsnog een keer te mogen verwelkom in het Carbon hotel of in één van de Different Hotels.

Guest Loving Relations Manager, Tessa.

31. Lindner Hotel & City Lounge Antwerpen, Antwerpen



Een TripAdvisor-lid
Zandhoven, België
Niveau 3 bijdrager
17 beoordelingen

“Leuke locatie”

7 september 2016 beoordeeld via mobiele applicatie

De locatie was zeer mooi. Het uitzicht over Antwerpen is echt adembenemend. Nu dat was dan ook bijna het enige positieve aan ons bezoek. Het eten viel op zich nog wel mee. Maar de wachttijden en bediening was van slechte kwaliteit.

Verbleef Augustus, 2016, bezocht met een partner

Minder ▾

Nuttig?



Bedank Een TripAdvisor-lid



Probleem melden

[Stel een vraag over Lindner Hotel & City Lounge Antwerpen](#)

Deze beoordeling is de persoonlijke mening van een TripAdvisor-lid en niet die van TripAdvisor LLC zelf.

Peter N, General Manager van Lindner Hotel & City Lounge Antwerpen,
reageerde op deze beoordeling

Geachte gast, wij streven er iedere dag naar om onze gasten een goed verblijf te bezorgen. Daarom vinden wij het enorm spijtig dat uw verblijf minder prettig was en hopen wij tevens dat uw volgende verblijf aan al uw wensen zal voldoen. Anderzijds betreuren wij het dat wij uw ervaringen na uw verblijf te horen krijgen, wanneer u dit had gemeld hadden we per direct hierop in kunnen springen. Onze excuses voor het ongemak dat u bij het Lindner Hotel & City Lounge heeft ondervonden. Met vriendelijke groet, Peter Nuiten - General Manager.




Jan L
Oost-Vlaanderen, België

Niveau **1** bijdrager

 3 beoordelingen

 2 nuttige stemmen

“Afschuwelijk”

 5 juli 2016 beoordeeld

Nooit heb ik zo'n dramatisch slecht gevoel gehad als vanavond aan de receptie van dit hotel. Ik ben meteen weer uitgecheckt en ben elders heen gereden. Ik weet niet in welke hotelschool geleerd wordt om gasten uit te lachen, maar ik vermoed dat dit niet normaal is.

Vorige keer had ik me al gestoord aan de mindere hygiëne van de badkamer, het niet functioneren van de automatische wekdienst op het televisietoestel en de deur van de badkamer die wat opgezwollen stond en duidelijk te lijden had gehad van de vochtigheid. Deze keer werkte de key card niet goed en ook al werd ik geholpen, door het gehassel ben ik mijn parkeerticket ergens kwijt gespeeld. In plaats van me aan een nieuwe uitrijkaart te helpen, moest ik een nieuw ticket van 20 euro betalen. En werd ik op de koop toe uitgelachen. Hier kom ik nooit meer terug.

Verbleef Juli, 2016, bezocht voor zaken

 Prijs/kwaliteit

 Hygiëne

 Service

[Minder](#) ▾

Peter N, General Manager van Lindner Hotel & City Lounge Antwerpen,
reageerde op deze beoordeling

Geachte mijnheer Legast, uw reactie in gelijke aard heb ik inmiddels op meerdere portalen voorbij zien komen. U weet ook dat de parkeergarage onder het hotel niet van ons is en wij niet beschikken over uitrijkaarten.

Anderzijds verheugd het ons van u te hebben vernomen dat u na ons persoonlijk gesprek wederom voor het Lindner Hotel & City Lounge heeft gekozen. Wij kijken ernaar uit om u als vaste gast te mogen begroeten.

Met vriendelijke groet,
Peter Nuiten - Algemeen Directeur.

32. Leopold Hotel Antwerp, Antwerpen



cjmruys
senggigi

Niveau **5** bijdrager



43 beoordelingen



7 hotelbeoordelingen



19 nuttige stemmen

“Dat was niks-> dus niet doen”

●●●●● 28 december 2015 beoordeeld via mobiele applicatie

Dit is echt niks. Omdat:

1 thermostaat werkte niet. Gevoelstemperatuur was 28 graden.

2 nooduitgang naar de brandtrap (via het raam) is zo krap dat alleen een baby er door kan.

3 ontbijtje voor 19 euro pp

4 huisstijl uit de jaren 70'ig

Maar de ligging is goed. Lopend ben je zo bij de grote markt. Service is goed.

Kortom voor 100 euro per nacht zijn er betere alternatieven.

Verbleef December, 2015, bezocht met familie

[Minder](#) ▾

FranceDZ, General Manager van Leopold Hotel Antwerp, reageerde op deze beoordeling

Geachte gast,

Dank voor uw review. Het spijt ons te lezen dat niet alles naar uw wens was. Uw opmerkingen worden ter harte genomen. Wij stellen alles in het werk om onze gasten steeds zo aangenaam mogelijk te maken. Hopelijk mogen wij u in de toekomst opnieuw welkome heten in een van onze hotels. De beste wensen voor 2016!

Met vriendelijke groeten,
France De Zutter
General Manager



JaaLenMar
Enschede, Nederland

Niveau 3 bijdrager

10 beoordelingen

9 hotelbeoordelingen

13 nuttige stemmen

“Geen 4 sterren hotel!”

10 april 2014 beoordeeld

Speciaal een hotel geboekt waar alle kamers (volgens de hotelsite) voorzien zijn van airconditioning. Buiten was het 24 graden Celsius en in de kamer 28 graden, dus dan mag je wel verwachten dat de airco werkt. De airconditioning gaf echter geen koude lucht maar warme lucht! Bij navraag bij de receptie werd ons medegedeeld dat het niet gebruikelijk was om in het voorjaar de airco in het hotel al te gebruiken. Als het raam zou worden opengezet, dan zou de kamer vanzelf wel afkoelen. Dit bleek echter niet het geval: het bleef 28 graden in de kamer. Van een prettige nachtrust is dan geen sprake meer, zowel van de warmte als vanwege het verkeerslawaai. Meerdere gasten hadden hierover klachten! Geen hotel dus om anderen aan te raden. In de buurt zijn er betere hotels voor nagenoeg dezelfde prijs en waar de airconditioning het gehele jaar wel functioneert!

Verbleef April, 2014, bezocht met een partner

Prijs/kwaliteit

Locatie

Slaapkwaliteit

Kamers

Hygiëne

Service

Minder ^

FranceDZ, General Manager van Leopold Hotel Antwerp, reageerde op deze beoordeling

Geachte gast,

Dank voor uw review. Het spijt ons vast te stellen dat u niet helemaal tevreden bent over Leopold Hotel, met name over de airconditioning. Wij hebben nota genomen van uw opmerking en geven daar gepast gevolg aan. Wij stellen dagelijks alles in het werk om het al onze gasten zo aangenaam mogelijk te maken. Ondanks uw mindere ervaring hopen wij u toch opnieuw te mogen verwelkomen in een van onze hotels.

Met vriendelijke groeten,

France De Zutter
General Manager



33. Banks Hotel, Antwerpen



dikkol
Heemstede, Nederland
Niveau **3** bijdrager

 16 beoordelingen
 4 hotelbeoordelingen
 2 nuttige stemmen

“Even n dagje antwerpen.”

 20 oktober 2016 beoordeeld  via mobiele applicatie

Nou, een "prima" hotel. Kamers erg standaard ingericht. Bedden liggen prima maar met zn 2 wel smal. Badkamer wil ik meer een kast met ramen noemen. Schoon maar thats it. Een klein wastafeltje voor zn twee is niet veel. Resume veel geld voor weinig. Ontbijt exact hetzelfde. T is allemaal prima maar t is het allemaal net..... genoeg om niet te klagen maar voor deze prijs lig je bij van der valk in een suite!

Kamers zijn extreem gehorig. Hoesten van de buurman was zo dichtbij en zelfs zijn lichtknopje kon ik horen schakelen.

Verbleef Oktober, 2016, bezocht met familie

[Minder](#) ^

Banks-Antwerp, Manager van Banks Hotel, reageerde op deze beoordeling

Beste Dick,

Dank je voor je tijd om je bevindingen in Banks met ons te delen.

Natuurlijk vinden we het jammer jouw verwachtingen niet overtroffen te hebben. En de van der valk ligt niet in het centrum van Antwerpen, Banks' locatie is zo centraal dat je de hele stad te voet kunt ontdekken. Daarbij worden de kamerprijzen bepaald door de marktwerking in Antwerpen en variëren per dag.

Fijn is het toch te lezen dat je Banks een "prima" hotel vindt en we hopen oprecht je nogmaals in Banks te mogen verwelkomen met een gekoeld welkomstdrankje.

Graag tot dan en met vriendelijke groet,
Niesje Hogewoning
Manager



TimRook
Capelle aan den IJssel,
Nederland

Niveau 4 bijdrager



34 beoordelingen



17
hotelbeoordelingen



12 nuttige stemmen

“Teleurstellend en zeker geen 'value for money'”

●●○○○○ 18 oktober 2016 beoordeeld via mobiele applicatie

Via Booking.com heb ik dit hotel geboekt. Op basis van de mooie foto's van de kamers gekozen voor een superior kamer en €145,- excl. ontbijt betaald.

Het ontvangst was vriendelijk maar niet echt heel erg gastvrij.

De superior kamer viel ronduit zwaar tegen... De kleine kamer van 20m2 is een betonnen hok... Zowel het plafond als de vloer zijn grijs beton en het leek alsof de kamer nog niet af was...

De inrichting is veel te karig en minimalistisch waardoor het geen gezellige en 'warme' kamer is. De tv is een zeer gedateerd model met beeld van slechte kwaliteit.

De badkamer is eigenlijk een klein hoekje in de kamer met een glazen wand (half transparant) met een toilet en bad waarin je ook moet douchen.

Wij slapen regelmatig in een ander hotel in Antwerpen en krijgen daar aanzienlijk meer luxe en comfort voor dezelfde prijs. Voor ons was dit hotel dus geen succes helaas.

Verbleef Oktober, 2016, bezocht met een partner

Minder ▲

Banks-Antwerp, Manager van Banks Hotel, reageerde op deze beoordeling

Beste Tim,

Hartelijk dank voor je tijd om je bevindingen hier voor ons achter te laten. Natuurlijk spijt het ons oprecht dat we niet aan je verwachtingen voldaan hebben.

De prijs van de kamers is afhankelijk van vraag en aanbod in de Antwerpse hotelmarkt en varieren per dag. En deze week is het extreem druk in Antwerpen. Al de kamers in Banks kennen een andere inrichting, waarbij sommige gasten de voorkeur hebben voor een bepaald type inrichting, desalniettemin zijn wel al onze kamers voorzien van hetzelfde comfort met onder andere extra lange Auping boxspringbedden met een echt donzen dekbed en linnen van de fijnste kwaliteit. Ten aanzien van de TV zijn we momenteel bezig de huidige exemplaren te vervangen door nieuwe.


Natuurlijk hopen we je toch nog een keer als gast te mogen verwelkomen in Banks, hopelijk in een rustigere periode en laat ons je voorkeur weten ten aanzien van de kamerinrichting dan proberen we daar zeker aan te voldoen.

Graag tot dan en met vriendelijke groet,
Niesje Hogewoning
Manager

34. Hotel Harmony, Gent




thomas77bruin
Maastricht, Nederland

 1 beoordeling

 5 nuttige stemmen

“Wakker geworden met vreselijke rugpijn”

 20 augustus 2014 beoordeeld

Onlangs heb ik in dit hotel met mijn vriendin doorgebracht. Het was evenwel een grote teleurstelling o.a. vanwege de slechte kwaliteit van de matrassen. Vroeg in de ochtend wakker we wakker met een vreselijke rugpijn. Daarnaast was de ontvangst door de receptioniste ook teleurstellend: ze werkte op de automatische piloot met een quasi vriendelijke lach. De kamer die we hadden aangegeven bij de reservering was niet beschikbaar. Tel daar bij op het hoge tarief dat betaald moest worden, en de conclusie is duidelijk.

Verbleef Augustus, 2014, bezocht met een partner

[Minder](#) ▾

Harmonydesmet37, Manager van Hotel Harmony, reageerde op deze beoordeling

Onze excuses voor het feit dat wij niet hebben voldaan aan uw terechte verwachtingen.

De boxsprings zijn allemaal voorzien van half zachte/ harde matrassen om een zo groot mogelijk aantal gasten een maximaal comfort te bieden. Op vraag van de gast kunnen wij een hardere matras voorzien.

Het is dan ook jammer dat u ons niet op voorhand hebt gemeld dat u liever op een harde matras slaapt.

Ik zou het op prijs stellen mocht u ons laten weten wanneer, en in welke kamer u hebt gelogeed. Zo kan ik nagaan of er eventueel iets mis is met de combinatie matras/boxspring in deze kamer.

Ik hoop dat u verder tevreden was van de geboden service en dat u hebt genoten van uw citytrip naar Gent.



Rinus2014
Perth, Australië

Niveau 3 bijdrager



24 beoordelingen



9 hotelbeoordelingen



18 nuttige stemmen

“Onzorgvuldig en onbetrouwbaar met gemaakte boeking”

27 juli 2014 beoordeeld

Negen maanden geleden een boeking gemaakt voor een kamer met dakterras, wetende dat tijdens de Gentse feesten het altijd lastiger is om een kamer te krijgen. Vier weken tevoren nog eens gebeld en gemailld om na te gaan of alles in orde was, waarop een bevestigend antwoord kwam. Des te groter was de teleurstelling toen we bij aankomst niet in het systeem stonden. De bevestigingsmail had ik natuurlijk (en het hotel ook), Maar helaas, er was nog voor 1 nacht een andere kamer beschikbaar, voor de andere nacht was helemaal niets meer beschikbaar. Het hotel heeft een ander hotel voor die nacht gevonden dat we zelf moesten betalen. Bij aankomst in dat hotel bleek de naam ook niet goed doorgegeven. Wat mij betreft, geen Harmony meer, omdat je niet kunt vertrouwen of de gemaakte boeking in orde is. Bovendien had ik van een 4 sterren hotel een chiquere oplossing verwacht.

Verbleef Juli, 2014, bezocht met vrienden

Locatie

Hygiëne

Service

Minder ▲

Harmonydesmet37, Manager van Hotel Harmony, reageerde op deze beoordeling

Geachte heer,

Hierbij bieden we u onze oprechte excuses aan voor dit spijtige voorval.

Nadat u de oorspronkelijke reservatie geannuleerd had en u een kamer op een nieuwe datum had gereserveerd is er een misverstand ontstaan tussen de boekingsmaatschappij en ons.

Wij hebben deze fout onderkend en hebben u ter compensatie de eerste nacht in ons hotel gratis aangeboden. Ik vind het dan ook jammer dat u daar geen melding van gemaakt heb.

Voor de tweede nacht hebben wij u een mooi alternatief aangeboden in een ander vier sterren hotel op 150m van ons hotel aan de prijs welke u bij ons zou betaald hebben, niettegenstaande deze kamer veel duurder was.

Sinds de opening van het hotel 9 jaar geleden is dit de eerste maal dat er voor een gast die bij ons geboekt had geen kamer beschikbaar was in het hotel.

Wij zullen er dan ook extra op toezien dat dit in de toekomst niet meer zal gebeuren.

Ik hoop dat u desalniettemin dit voorval hebt genoten van uw citytrip in onze mooie stad.

Met vriendelijke groeten,

Harmony De Smet

35. Hotel de Flandre, Gent




Peter G


Niveau **2** bijdrager

 7 beoordelingen

 3 hotelbeoordelingen

 1 nuttige stem

“Vergane glorie”

 16 september 2016 beoordeeld  via mobiele applicatie

Super centraal gelegen, dicht bij het oude centrum van Gent.
Relatief oud hotel die aan renovatie toe is. Airco werkte zo goed als niet en als men het raam open zet is er veel lawaai om goed en rustig te kunnen slapen.

Mooie ontbijtruimte en charmant terras.

Verbleef September, 2016, bezocht voor zaken

[Minder](#) ^

HoteldeFlandre, General Manager van Hotel de Flandre, reageerde op deze beoordeling

Beste Peter G,

Ik was zeer geïnteresseerd in het lezen van uw feedback , die voor ons van groot belang is, maar vond het jammer te vernemen dat uw verblijf toch niet volledig naar wens was.

Hotel de Flandre is een authentiek hotel. Wij streven ernaar onze gasten goede prijs/kwaliteit aan te bieden. Onze kamers hebben verschillende types waardoor deze ook van zowel inrichting als grootte variëren.

Uw reactie werd toegevoegd aan uw persoonlijke historiek in ons systeem, zodat, mocht u kiezen om opnieuw bij ons te verblijven, wij exact weten wat te doen om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken en u te voorzien van een kamer die beter aan uw eisen voldoet.

De reacties van onze gasten zijn van groot belang voor ons. Aan de hand van uw reactie kunnen wij niet enkel onze service naar jullie toe verbeteren maar kunnen wij er ook voor zorgen jullie een zo aangenaam mogelijk verblijf te bezorgen in ons hotel.

Ik hoop van harte u opnieuw te mogen ontvangen in Hotel de Flandre, en wens u nogmaals te bedanken voor uw feedback.

Vriendelijke groet,

Freija Wyffels



Nvanden1
Oostende

Niveau 2 bijdrager



8 beoordelingen



7 hotelbeoordelingen



7 nuttige stemmen

“Teleurstellend”

●●○○○○ 1 september 2016 beoordeeld

Kamer geboekt via secret escapes met 50% korting, gelukkig maar want de volle pot hadden we echt niet willen betalen.

Ontvangst zeer vriendelijk, receptieruimte is ook zeer aangenaam en helemaal wat je van een historisch hotel verwacht.

Kamer op eerste zicht mooi in orde, badkamer vernieuwd etc...

Aangezien het zeer warm was die dag en de kamer zich in de nok van het dak bevond was het bloedheet in de kamer, maar aangezien er airco in de kamer was maakten we ons geen zorgen.

Helaas bleek de airco helemaal niet te doen wat ervan verwacht werd... Het bleef maar liefts 28' in de kamer.

Verder was de vernieuwde badkamer wel mooi maar waren de zwarte lange haren in het bad en het gebruikte toilet echt niet aantrekkelijk.

Het ontbijt was kwalitatief echt een teleurstelling, droog brood, droge sandwichen, ommelet uit een grote bak en de bediening niet onvriendelijk maar het enthousiasme liep zeker niet over. Keuze was er zeker voldoende maar buiten het vers fruitsap niets om over naar huis te schrijven.

3* max en er bestaan zeker betere prijs kwaliteit alternatieven in Gent.

Verbleef Augustus, 2016, bezocht met een partner

●○○○○ Prijs/kwaliteit

●○○○○ Hygiëne

●●○○○ Service

Minder <

HoteldeFlandre, General Manager van Hotel de Flandre, reageerde op deze beoordeling

Nvanden1,

Wij stellen het zeer op prijs dat u ons zo uitvoerig bericht heeft over uw ervaringen tijdens uw verblijf. U helpt ons daarmee vaststellen waar wij het goed doen, en welke aspecten bijsturing nodig hebben.

Vriendelijke groet,

Freija Wyffels

36. Ghent River Hotel, Gent



Cie K
Genk

Niveau 2 bijdrager

6 beoordelingen

4 hotelbeoordelingen

3 nuttige stemmen

“Ligging ok, maar hotel voldeed niet aan verwachtingen”

20 augustus 2016 beoordeeld

Het ontvangst was onverschillig en we kregen amper een begroeting. Onze kamer was nog niet klaar om 14.50u, dus namen we plaats in de wachtruimte. Na een half uur zijn we nog eens gaan polsen en bleek dat ze ons vergeten waren. We kregen onze sleutel en een kaartje waar iets van gratis drankje op stond, maar geen letter uitleg - waar bevindt zich bar of ontbijtruimte, welke ontbijturen...

Het ontvangst verrichte hun werk al zittend - je ziet de personeel amper zitten, is ook niet verwelkomend en kijken niet op als gaten passeren. 's Ochtends koud water, blijkbaar problemen met boiler of zo - ook dit hebben ze maar stilletjes laten passeren. Liften defect. Onze sleutel werkte niet, dit zijn we beleefd gaan melden, werd verholpen maar Mijnheer aan de balie liet wel weten dat hij geen 2 dingen tegelijk kon. Gedurende ons verblijf hebben we 2 maal een begroeting gekregen: éénmaal van de poetsdame en éénmaal 's morgens bij inkom van ontbijtruimte.

Kamer ok, maar het 3 à 3,5 sterren waard. Ontbijt was goed, buiten opnieuw weer onverschillig personeel. Onze bordjes werden niet afgeruimd.

Hier valt nog veel bij te schaven op gebied van klantbenadering en hostmanship. Men is immers eerder geneigd om schoonheidsfoutjes door de vingers te zien als de klantbeleving positief was...

Verbleef Augustus, 2016, bezocht met vrienden

Prijs/kwaliteit

Locatie

Service

Minder ▾

RIVER72, Manager van Ghent River Hotel, reageerde op deze beoordeling

Beste Cie K

Wat jammer om te horen dat uw verblijf bij ons niet aan uw verwachtingen voldeed. In het hotel dragen wij klantvriendelijkheid hoog in het vaandel. Er is op dat gebied blijkbaar veel misgelopen tijdens uw verblijf. Ik wens me hiervoor persoonlijk te excuseren.

Dit is zeker niet de gewoonte in ons hotel en ik heb mijn personeel nogmaals op het hart gedrukt dat zij steeds de gasten dienen te begroeten en de nodige info te verschaffen bij het inchecken.

Hopelijk geeft u ons nogmaals de kans om te bewijzen dat wij wel degelijk staan voor een klantvriendelijk hotel waar u zich welkom voelt.

Dank voor uw feedback.

Vriendelijke groeten

Philippe Destray

Hotel Manager



a11884
Leiderdorp


 1 beoordeling

“Mooi gelegen, prachtige ontbijtzaal maar als je pech hebt heel gehorig”

 19 augustus 2016 beoordeeld

Voor deze prijs is de gehorigheid echt onacceptabel. Dit probleem is ook al jaren oud en het is me een raadsel waarom er nog nooit wat aan gedaan is. Ik hoorde de bovenburen niet alleen telefoneren, maar ook wat degenen die antwoordde over de telefoon!

Verbleef Februari, 2016, bezocht met vrienden

Beoordeling verzameld in samenwerking met dit hotel 

[Minder](#) ▲

RIVER72, Manager van Ghent River Hotel, reageerde op deze beoordeling

Beste a11884

Jammer om te horen dat u erg last heeft gehad van de gehorigheid in de kamers. Aangezien wij een mix zijn van een oud en nieuw gebouw hebben wij bij sommige kamers het probleem van krakende balken en houten vloeren.

Wij zijn bezig met dit probleem aan te pakken en zijn bezig met extra isolatie te plaatsen.

Mag ik vragen om ons te laten weten in welke kamer u precies logeerde?

Zo kunnen wij hier zo snel mogelijk werk van maken want het kan inderdaad niet de bedoeling zijn dat u de bovenburen hoort telefoneren.

Ik wens mij hiervoor dan ook persoonlijk te excuseren.

Vriendelijke groeten

Philippe Destray

Bijlage 3: coderingsschema excel

Kolommen	Naam kolommen	Codering
A	Hotelnaam	<i>Naam</i>
B	Aantal sterren dat hotel heeft op Tripadvisor	1 = * 2 = ** 3 = *** 4 = **** 5 = *****
C	Aantal beoordelingen dat hotel op Tripadvisor heeft	<i>Aantal in cijfers</i>
D	Nederland	X = ja Niks = nee
E	Plaatsnaam hotel (indien van toepassing)	<i>Plaatsnaam</i>
F	België	X = ja Niks = nee
G	Plaatsnaam hotel (indien van toepassing)	<i>Plaatsnaam</i>
H	Dialoog	0 = geen telefoonnummer/e-mailadres in hotelreactie (niet openstaan voor dialoog) 1 = wel telefoonnummer/e-mailadres in hotelreactie (wel openstaan voor dialoog)
I	Tweede persoonsaanspreekvormen richting de consument	1 = jij/je/jou/jullie 2 = u/uw
J	Aanhef	0 = geen 1 = wel
K	Username consument	<i>Username die op Tripadvisor wordt gebruikt</i>
L	Soort aanhef (indien sprake van aanhef in hotelreactie)	0 = geen username in aanhef, maar 'geachte (gast)' 1 = overnemen username in aanhef 2 = aangepaste username in aanhef
M	Eerste persoon waarin webcaremedewerker vanuit hotel perspectief spreekt	0 = ik 1 = mij/me 2 = wij/we 3 = ons 4 = bezit (uitzondering) → 1= mijn, 2= onze
N	Identiteit webcaremedewerker	0 = onbekend, volledig anoniem 1 = naam bekend 2 = bedrijfsfunctie bekend 3 = naam + bedrijfsfunctie bekend
O	Identiteit webcaremedewerker bovenaan hotelreactie; in bovenste regel	0 = onbekend, volledig anoniem 1 = naam bekend in bovenste regel 2 = bedrijfsfunctie binnen het

		hotel bekend in bovenste regel 3 = naam + bedrijfsfunctie bekend in bovenste regel
P	Lengte hotelreactie	<i>Aantal woorden</i>
Q	Klacht is matig (1 bolletje) of vreselijk (2 bolletjes)	0 = matig 1 = vreselijk

Bijlage 4: analyses hotelreacties

Nederlandse hotels

1. **Hotel park plaza, Utrecht (****) Michel Meeues**

A. **Geachte afm433,**

Hierbij willen wij u hartelijk danken voor het delen van uw review met ons.

Op deze manier helpt u ons alert te blijven op de constante kwaliteit van onze producten en services.

Het is vervelend te zien dat uw verblijf niet geheel naar wens was, hiervoor bieden wij u onze verontschuldiging aan, wij zullen uw review bespreken binnen ons management team. Er zijn renovatieplannen in het vooruitzicht en hopelijk mogen wij hier snel mee aan de slag.

Hopelijk mogen wij u in de nabije toekomst nogmaals verwelkomen,

Met vriendelijke groet,

Michel Meeues
Front Office Manager
Park Plaza Utrecht
Niet openstaan voor dialoog

B. **Geachte 729anuschkar,**

Graag bedank ik u voor de tijd welke u genomen heeft om deze review te schrijven.

Vervelend om te zien dat uw verblijf niet helemaal naar uw tevredenheid is geweest, wij zullen uw review dan ook bespreken binnen het management team.

Dit is niet de manier hoe wij ons personeel trainen.

Mocht u in de gelegenheid zijn om mij persoonlijk te contacteren, heel graag.

Zo kan ik zien hoe wij deze situatie kunnen verbeteren, zodat dit de volgende keer niet meer gebeurt.

Nogmaals dank.

Met vriendelijke groet,

Michel Meeues
Front Office Manager
Park Plaza Utrecht
mmeeues@pphe.com

2. **Hotel Holiday Inn, Eindhoven (****) Eva-Lynne A, Guest Relations Manager**

A. Bedankt voor je feedback MarkellNL en vervelend dat je niet of nauwelijks geslapen hebt. Graag informeer ik je dat wij reeds een klacht ingediend hebben bij zowel het

Beursgebouw als Gemeente Eindhoven.

Mijn excuses voor het ongemak.

Geen aanhef.

Niet openstaan voor dialoog.

B. Beste 250caro,

Hartelijk bedankt voor je feedback en uw punt is terecht.

Het gehele hotel is rookvrij en als er op een kamer onverhoopt toch gerookt is, dan moet daar adequaat actie op worden genomen. Mijn excuses voor het feit dat dit bij u niet het geval is geweest.

Helaas kan aan de hand van uw gebruikersnaam geen reserveringsgegevens terugvinden, maar u mag natuurlijk altijd direct contact met ons opnemen als u dat wenst.

Nogmaals mijn excuses voor het ongemak en het gebrek aan service.

Met vriendelijke groet,

EvaLynneA | Guest Relations Manager

Niet openstaan voor dialoog

3. NH Hotel, Groningen (**) Egbert Brinks; Hotel Director**

A. Geachte Boot4,

Bedankt voor het delen van uw ervaring in ons hotel op Tripadvisor. Natuurlijk zie ik liever positieve reviews, maar wellicht kan uw review er toe bijdragen dat onze prijs kwaliteit in uw ogen verbeterd.

Onze ramen worden regelmatig gereinigd, maar gezien de hoogte van het gebouw is dit niet iets wat we zo eventjes kunnen doen. Het komt voor dat we na het wassen meteen geconfronteerd worden met een regenbui waardoor de ramen weer vuil worden. (komt soms zand mee met de regen)

Dat de badkamer naar riool stonk mag natuurlijk niet voorkomen, waarvoor mijn excuses. Ook een doorgezakt bureau mag natuurlijk niet, maar dit is ook niet bekend bij ons. Zou u de moeite willen nemen en uw kamernummer aan ons willen mailen. (aan de hand van uw naam op tripadvisor kan ik dit namelijk niet vinden)

Alvast bedankt voor de door u genomen moeite.

Het klopt inderdaad dat we geen vrij stopcontact naast het bed hebben, wel hebben we 2 vrije stopcontacten bij het bureau.

Nogmaals dank voor het doorgeven van uw bevindingen.

Met vriendelijke groet,

Egbert Brinks

Hotel Director

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste Esther,

Wat vervelend om te lezen dat we niet aan de verwachtingen hebben kunnen voldoen. Ik zal proberen uit te leggen wat er is gebeurd.

We hadden een kamer gereserveerd op de 1e verdieping, echter toen de receptioniste hoorde dat het was, omdat uw moeder niet met de lift durfde, heeft ze dit veranderd en ook uitgelegd. De 1e verdieping is namelijk niet goed bereikbaar met de trap, en de 2e beter. Op de 1e verdieping zijn namelijk niet alleen kamers, maar ook nog kantoren. In beide gevallen moet men achter de schermen langs om bij de (nood) trappen te komen. Dat laatste is verre van ideaal, maar helaas is het hotel zonder normaal trappenhuis gebouwd en hebben we alleen noodtrappenhuisen, die uit veiligheid ook sober zijn uitgevoerd.

Het invullen van het politiebrieffje mag inderdaad niet tot gevolg hebben dat men automatisch NH Reward member wordt. Op verzoek draaien we dit terug. Dit kan eenvoudig via mail naar NH Groningen. Mijn oprechte excuses hiervoor.

Cappuccino is een lastig product voor roomservice tijdens een ontbijt. Wanneer we dit in een kop of mok serveren, is de schuim ook ingezakt tegen de tijd dat we boven zijn. Bijkomend nadeel is dat de cappuccino ook sneller afkoelt in een kopje. Vandaar dat we ervoor hebben gekozen de cappuccino in een thermoskannetje te serveren tijdens het ontbijt roomservice.

Bij het uitrijden van de parkeergarage is het van belang dat eerst de uitrijkaart wordt gebuikt bij de slagboom en daarna de inrijkaart. Dit staat ook duidelijk op de uitrijkaart vermeld. Wanneer dit andersom gedaan wordt, komt er een melding dat de (inrij) kaart nog niet voldoende betaald is.

Hopelijk kan ik met mijn uitleg een beetje begrip kweken, waarom we de dingen zo hebben gedaan.

Niet openstaan voor dialoog.

4. Hotel New York, Rotterdam (**) Roel Dusseldorp**

- A. Het is natuurlijk niet fijn om te lezen dat u het gevoel heeft gehad dat u afgeblaft en onbeschoft bejegend bent door mij. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Mijn reactie richting uw fotograaf was: "Pardon, pardon. Zou u een klein beetje aan de kant kunnen om de andere hotelgasten erdoor te laten zodat zij kunnen inchecken".

Deze reactie is gekomen omdat het mijn taak is om te zorgen dat iedereen kan genieten van HNY zoals het zou moeten. Naar mijn idee blokkeerde u onze lobby iets te veel. Ik had nog heel even gewacht in de deuropening maar zag geen signalen dat de fotograaf verder ging dus vandaar mijn "ingrijpen". Het is natuurlijk nooit mijn intentie geweest om vijandig of hatelijk over te komen. Mocht dat het geval zijn geweest dan wil ik daar uiteraard mijn excuses voor overbrengen. **U** moet van mij aannemen dat er niks kwaad in de zin was maar dat ik naar het grotere geheel heb gekeken en andere gasten (of zij nu wel of geen probleem hadden om te wachten) niet onnodig wilde laten wachten tot er een foto genomen was. **Uw** opmerking betreffende de veronderstelling dat mijn reactie wellicht voort is gekomen uit het feit dat **u** buitenlands bent behoeft naar mijn mening geen uitleg. Dat is namelijk voor mij, Hotel New York, echt geen issue.

Nogmaals, mijn excuses richting **u** en bruidspaar voor **uw** gevoel na mijn reactie. Er waren geen kwade bedoelingen, ik wilde alleen zorgen dat onze andere gasten geen hinder zouden ondervinden.

Ik hoop van harte dat **u** de excuses wil aanvaarden en ben uiteraard bereid om **u** **persoonlijk** nog te woord te staan indien gewenst.

rdusseldorp@hotelnewyork.nl

Geen aanhef

Wel openstaan voor dialoog

- B. Bedankt voor het doorgeven van **uw** ervaring met het restaurant van Hotel New York. Spijtig om te lezen dat **u** het toetje elders heeft genoten na het nuttigen van **uw** hoofdgerecht. Dit is natuurlijk niet de bedoeling. **We** hopen van harte dat **u** ons restaurant in de toekomst nogmaals bezoekt zodat wij de kans krijgen om ons te revancheren zodat wij **uw** beeld van ons restaurant wellicht kunnen herstellen.

rdusseldorp@hotelnewyork.nl

Geen aanhef

Openstaan voor dialoog

5. **Movenpick Hotel 's-Hertogenbosch, Den Bosch (****) Wim van der Steen**

A. Geachte 130merelp,

Hartelijk dank voor het plaatsen van **uw** feedback, welke zeer belangrijk voor **ons** is. Het spijt **ons** te horen dat **uw** verblijf niet naar wens is geweest. Aarzelt **u** alstublieft niet om tijdens **uw** verblijf aan te geven dat er iets niet naar wens is, wij zullen er dan alles aan doen om een geschikte oplossing te bedenken.

Vorige week zijn er 20 nieuwe minibars geplaatst, ter vervanging van de kapotte minibars. **U** mag altijd **uw** spullen bij ons in bewaring geven en anders brengen **wij u** graag een emmer met ijs of iets dergelijks.

Met vriendelijke groet,

Wim van der Steen

Niet openstaan voor dialoog

- B. Hartelijk dank voor uw feedback. Wij hebben onlangs onze classic kamers gerenoveerd en wij hebben onze superior kamers volledig gerenoveerd inclusief badkamer. De park en ride is op zondag inderdaad maar tot 18:00 uur geopend dit vanwege de sluiting van de winkels om 17:00 uur. Wij kunnen u altijd een taxi voor u bellen die u voor een voordelig tarief naar centrum brengt.

Geen aanhef

Niet openstaan voor dialoog

6. **Apollo Hotel Breda City Centre, Breda (****) Suzanne Verlouw**

A. Beste karinv,

Bedankt voor het invullen van deze review op Tripadvisor.

Onze excuses dat u verblijf niet zo geweest is van wat u ervan verwacht had.

Bedankt voor de feedback deze zal ik bespreken met de housekeeping afdeling zodat wij dit in de toekomst kunnen verbeteren.

Is het misschien mogelijk dat u ons een email stuurt met daarin het kamernummer waarin jullie verbleven zodat we dit kunnen oppakken. dit mag naar info.breda@apollohotels.nl

Wij hopen u graag nog eens te mogen verwelkomen zodat we u kunnen laten zien dat we beter kunnen.

Nogmaals hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

Suzanne Verlouw

B. Beste Michael188580,

Bedankt voor het invullen van deze review op Tripadvisor.

Onze excuses dat u verblijf niet zo geweest is van wat u ervan verwacht had.

Bedankt voor de feedback deze zal ik bespreken met het team zodat wij dit in de toekomst kunnen verbeteren.

Wij hopen u graag nog eens te mogen verwelkomen zodat we u kunnen laten zien dat we beter kunnen.

Nogmaals hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

Suzanne Verlouw

Niet openstaan voor dialoog

7. **Hotel Papendal, Arnhem (****) Hotel Papendal management**

A. Beste Rien-db,

Hartelijk dank voor je reactie. Wij kunnen ons zeker voorstellen dat het hotel groots aanvoelt en dat is niet voor iedereen weggelegd. Wel fijn om te horen dat de kamer en hygiëne naar wens waren. Het is inderdaad ons beleid om voorafgaand aan het verblijf de overnachting te voldoen en alle extra's bij uitcheck. Excuus als dit ongestoord overkomt, dat is zeker niet de bedoeling.

Hotel Papendal

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste Kastelengek,

Hartelijk dank voor je reactie en toch ook spijtig om te horen dat geluidsoverlast heeft gezorgd voor een onrustige nacht. 9 september hadden we inderdaad een partij in het hotel. Excuus dat dit hinder veroorzaakt heeft. Wel fijn om te horen dat het ontbijt goed was. Wij hopen je toch nogmaals te mogen ontvangen in ons hotel.

Hotel Papendal

Niet openstaan voor dialoog

8. **Boutique Hotel The Roosevelt, Middelburg (****) Martin van der louw**

A. Dank voor uw unieke review. Het is jammer dat u op de man speelt en niet de beschaafdheid heeft feitelijk en naar waarheid te reageren.

Als general manager van een hotel heb ik de eindverantwoording en derhalve moet ik ook beslissingen nemen die wellicht niet leuk zijn, maar dat is part of the job.

U had op de warmste dag van juli een kamer geboekt zonder airconditioning. 60% van onze kamers heeft airconditioning en dit staat als u reserveert bij iedere kamer duidelijk aangegeven. Eerst hebben wij geprobeerd om u om te boeken naar een kamer met airco, maar het hele hotel was volgeboekt en dit ging niet. Een mobiele airco, die wij speciaal voor u geleend hadden bracht uitkomst. Helaas was u niet bereid naar de uitleg te luisteren en gebruikte het apparaat dus verkeerd.

De volgende dag ging u, zonder overleg ligbedden tussen de ontbijtende gasten zetten. Uiteraard is dit zeer ongepast voor de andere gasten en deze hebben wij teruggezet op de vaste plaats.

Zoals hierboven vermeld had uw man wel in de gaten dat uw gedrag ongepast was en kwam hij speciaal naar mij toe om excuses voor het gedrag van zijn vrouw te maken. Zijn

excuses zijn aanvaard....

Geen aanhef

Niet openstaan voor dialoog

- B.** Dank voor uw review. De ontbijtformule die u bij ons vindt wordt door veel van onze gasten hoog gewaardeerd. Wij hebben namelijk geen buffet, maar u wordt aan tafel bediend. Zelfs uw (espresso) koffie en thee worden aan tafel gebracht. Bovendien kunt u zelf kiezen welk eiergerecht u wenst. Uitsmijter, Scrambled, met verse groentjes of zalm, gekookt... alles is mogelijk.

Geen aanhef

Niet openstaan voor dialoog

9. Mercure Hotel Tilburg Centrum, Tilburg (**) Marieke de Groot**

A. Beste Cas D,

Bedankt voor het schrijven van een review op tripadvisor. We hadden graag gelezen dat u een betere ervaring had gehad. Ik zou graag in contact met u komen over het slechte matras. Afgelopen weekend heb ik een klacht doorgekregen en dit matras is ondertussen vervangen. In 2015 hebben wij al onze bedden vervangen voor nieuwe en het gaat hier om een productie fout. Zou u mij willen mailen op Customerservice@mercure-tilburg.nl, dan kan ik kijken of het om dezelfde klacht gaat en het met u bespreken.

We zijn blij te lezen dat onze locatie, het ontbijt en de kamer met de faciliteiten naar wens zijn.

Ik zie uit naar uw mail en hoop dat u ons in de toekomst nog een kan wilt geven om te laten zien dat het om een incident ging.

Met vriendelijke groet,

Marieke de Groot

Customer Service

Openstaan voor dialoog

B. Beste hjc_geleijnse,

Bedankt dat u de tijd heeft genomen om uw verblijf bij ons te evalueren. Wij hadden graag gezien dat u een betere ervaring had gehad. Van dit soort feedback kunnen wij desondanks enorm veel leren om onszelf te verbeteren. Wij hebben u een persoonlijk bericht gestuurd om met u in contact te komen. Op die manier geeft u ons de mogelijkheid uw verblijf te bespreken en kunnen wij er op toe zien dat het in de toekomst niet nog eens gebeurd.

Wij zien uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Marieke de Groot
Assistent Front Office Manager
Er wordt al opengestaan voor dialoog

10. **Hotel Lumen, Zwolle (****)Myriam Deelen**

A. Geachte groepje,

Hartelijk dank voor uw review op Tripadvisor & Hotelkamerveiling.
Vervelend te horen dat u zich niet welkom voelde in het hotel en dat u een kamer kreeg met uitzicht op een blinde muur.
Service en gastvrijheid zijn de belangrijkste focuspunten binnen onze organisatie, dat u deze ervaring niet heeft mogen hebben, verdient zeker niet de schoonheidsprijs
Wij hebben u een andere kamer aangeboden alleen wenste u hier op dat moment geen gebruik van te maken.

Wij hopen dat u ondanks uw minder prettige ervaring ons toch nog een kans wil geven en wij u nogmaals in ons hotel mogen verwelkomen. U kunt mij persoonlijk mailen voor een eventuele reservering: mdeelen@hotellumen.nl.

Met vriendelijke groet,

Myriam Deelen
Hotelmanager
Niet openstaan voor dialoog

B. Beste Ineke S,

Allereerst wil ik u bedanken voor het achterlaten van een review op Tripadvisor.
Mijn oprechte excuses dat uw kamer niet is schoongemaakt tijdens uw verblijf en dat de nachtportier na aandringen pas handdoeken wilde brengen, dit is absoluut niet volgens onze standaarden.

Uw feedback heb ik besproken met het housekeeping team en onze nachtportier.

Ik wil u graag bedanken dat u de moeite heeft genomen om uw ervaringen met ons te delen, alleen op deze manier kunnen wij ons service level verbeteren.
Wij hopen u ondanks u minder prettige ervaring ons toch nog een kans wil geven en wij u nogmaals in ons hotel mogen verwelkomen.
Mocht u nogmaals een reservering willen maken, wilt u dan zo vriendelijk zijn dit aan mij te vermelden?

Met gastvrije groet,

Myriam Deelen
Hotel Manager
Niet openstaan voor dialoog

11. **Kruisherhotel Maastricht, Maastricht (****) Bastiaan Klomp**

A. Geachte heer Roel H,

Dank voor uw reactie. Uiteraard is het niet prettig te lezen dat u als regelmatige gast van ons hotel, dit maal niet tevreden was.

Ik zal telefonisch contact opnemen om verre met u van gedachte te wisselen.

Met vriendelijke groet,

Bastiaan Klomp
Directeur-Gastheer

B. Geachte heer Peeters,

Dank voor uw bericht.

In een klein aantal kamers in ons hotel hebben we vanwege de uitdagingen van het monumentale pand, helaas geen separate douche. Geef bij een eventueel volgend bezoek aan ons hotel aan dat u dit niet prettig vindt, we houden hier graag rekening mee.

Fijn te lezen dat u onze service en de menselijke factor als zeer positief heeft ervaren.

Ik zal dit compliment overbrengen aan ons team.

Mocht u verdere vragen hebben, schroom niet contact met mij op te nemen via b.klomp@kruisherhotel.nl

Met vriendelijke groet,

Bastiaan Klomp
Directeur/Gastheer

12. **Mercure Nijmegen Centre, Nijmegen (****) Ivonne den Hartog**

A. Beste Hans,

Wat vervelend dat jullie TomTom niet de juiste route kon aangeven. Door redelijk recente wijzigingen in de verplichte rijroutes rondom het station door de gemeente, blijkt dit inderdaad lastig te zijn. Het is er niet makkelijker op geworden voor onze gasten, helaas. Zelf geven wij daarom aan onze gasten aan het adres van onze burens, ROC Nijmegen Campusbaan 6 aan te houden. Dan gaat het meestal prima, wanneer de TomTom geupdate is.

Ook hebben we al maatregelen genomen om de bewegwijzering vanaf Arnhem te vernieuwen en hopen dat dit snel gerealiseerd zal zijn. Overigens is ons huisadres Stationsplein 29.

De ramen van de hotelkamers kunnen inderdaad maar een klein stukje open, vanwege veiligheidsvoorschriften, zoals deze aan ons gebouw gesteld zijn. Wij willen natuurlijk dat onze gasten een goed en veilig verblijf hebben.

Het dagtarief voor de handige parkeerplaatsen op het terrein van het hotel ligt gelijk aan

de marktprijs voor parkeerplaatsen met een vergelijkbaar niveau van veiligheid, met videobewaking. Bovendien, door de perfecte locatie, zijn alle belangrijke attracties, bezienswaardigheden en bedrijfslocaties gemakkelijk te bereiken.

De selectie van brood en broodjes, diverse worsten, kazen en jam, diverse warme gerechten, vers fruit, muesli, ontbijtgranen en versgebakken poffertjes biedt een gevarieerd en evenwichtig aanbod en biedt iets voor elk wat wils. Wij streven ernaar om de best mogelijke kwaliteit te bieden tegen een redelijke prijs voor onze gasten. Een kleine tip! Wij bieden onze gasten de mogelijkheid tegen een gereduceerd tarief het ontbijt vooraf te reserveren via onze website.

Hartelijke groet,
Ivonne den Hartog
Management Assistant
Niet openstaan voor dialoog

B. Beste Bas L,

Dank je wel voor je beoordeling. Fijn om te horen dat je het grootste deel van je verblijf hebt genoten.

Het is zeker niet de bedoeling dat de bedden los staan, de wieltjes moeten vastgezet worden. We zullen dit met onze dames van de housekeeping opnemen. Voor wat betreft de badkamer kan ik je informeren dat we hopen binnenkort te mogen beginnen met een complete renovatie, waarbij de baden plaats zullen maken voor luxe douchecabines.

We hopen je nog eens te mogen verwelkomen!

Hartelijke groet,
Ivonne den Hartog
Management Assistant
Niet openstaan voor dialoog

13. Carlton Square Hotel, Haarlem (**) Arwin Paulides**

A. Beste Marloes,

Wat ontzettend vervelend om te lezen dat de parkeerervaring, in de gemeentelijke parkeergarage "Houtplein", een negatieve impact heeft gehad op jullie leuke weekend in Haarlem.

Mijn oprechte excuses voor het feit dat wij blijkbaar niet duidelijk de parkeertarieven (waar wij overigens geen enkele invloed op hebben) voor deze garage hebben vermeld evenals de gratis mogelijkheden op loopafstand van het hotel.

Dit is iets waar wij normaal gezien juist heel erg scherp op zijn om misverstanden te voorkomen. Helaas is het mij tot op heden niet gelukt u telefonisch te bereiken, graag kom ik alsnog in contact om persoonlijk mijn excuses te maken.

U kunt mij bereiken via apaulides@square.carlton.nl of telefonisch via 023 5319091.

Hartelijke groet,
Arwin Paulides

B. Beste Lizzy,

Allereerst mijn oprechte excuses voor het feit dat wij deze keer niet aan uw verwachtingen hebben kunnen voldoen!
Gelukkig bent u beter van ons gewend gedurende uw vorige verblijven en is er simpelweg veel fout gegaan de laatste keer.
Ik ben dan ook erg blij met het feit dat u na het prettige telefonische contact met onze Front Office Manager, Mark Welbers, heeft aangegeven dat we in de “herkansing” mogen. Uw boeking is inmiddels gemaakt en wij kunnen niet wachten u wederom te mogen ontmoeten in het Carlton Square!

Met hartelijke groet,
Arwin Paulides
Al opengestaan voor dialoog

14. The Hague Marriott Hotel, Den Haag (**) Vincent Pahlplatz**

A. Geachte Thijs van N,

Hartelijk dank voor het schrijven van een review en allereerst mijn excuses dat u tijdens uw verblijf bent ingecheckt op een verkeerde kamer, dit kan en mag niet gebeuren. Uiteraard is dit met het team besproken en alle procedures nogmaals na gegaan om ervoor te zorgen dat dit niet meer kan gebeuren.

Het is onze doelstelling om ervoor te zorgen dat al onze gasten kunnen genieten van een heerlijke nachtrust en hier zijn we tijdens uw verblijf niet in geslaagd. Ik zou het waarderen als u mij kunt laten weten in welke kamer u heeft overnacht, wij hebben tijdens onze recente verbouwing al onze bedden, kussens, beddengoed, bad linnen en toppers vernieuwd, juist om deze goede nacht rust voor onze gasten te kunnen garanderen.

Nogmaals hartelijk dank voor uw feedback en hopelijk mag ik u in de toekomst nogmaals in het hotel ontvangen. Ik garandeer u persoonlijk dat u dan kunt genieten van een goede nachtrust.

Met vriendelijke groet,

Vincent Pahlplatz
General Manager

Niet openstaan voor dialoog

B. Geachte Loes F,

Hartelijk dank voor het schrijven van een review over het hotel. Het spijt me te moeten vernemen dat het verblijf niet naar wens is geweest.

Ik vind het bijzonder vervelend dat er lang gewacht moest worden voordat er ingecheckt kon worden. Het is ons doel om wachttijden voor onze gasten tot een minimum te beperken, dit is in uw geval duidelijk niet gelukt, waarvoor mijn oprechte excuses. Om de wachttijden te minimaliseren biedt Marriott al onze Marriott Rewards gasten de mogelijkheid om via onze App reeds 24 uur van tevoren in te checken, hierdoor hoeft men nooit onnodig in de rij te staan. Via dezelfde App kunnen gasten ook uitchecken en krijgen zij de factuur digitaal in hun inbox.

Uw feedback inzake de set-up van de kamer voor 3 personen is direct gedeeld met het team en actie is ondernomen om er voor te zorgen dat dit niet meer kan gebeuren. Indien u een kamer voor 3 personen reserveert moeten we er ook voor zorgen dat alle faciliteiten voor 3 personen aanwezig zijn. Uiteraard zal ik uw feedback over ons front desk team direct met het team bespreken om ervoor te zorgen dat hier actie op wordt ondernomen. Net als de positieve feedback die u heeft gegeven over het ontbijt, ik weet zeker dat dit door het team wordt gewaardeerd.

Nogmaals hartelijk dank voor uw feedback, ik hoop dat ik u in de toekomst persoonlijk welkom mag heten in het hotel om te laten zien dat wij wel degelijk aan uw verwachtingen kunnen voldoen.

Vincent Pahlplatz

General Manager

Niet openstaan voor dialoog

15. Hampshire Hotel – Fitland Leiden, Leiden (**) Daphne Koot**

A. Beste gast

Bedankt voor het achterlaten van een review op TripAdvisor, wij stellen dit zeer op prijs.

Borg is bij ons niet verplicht indien u als gast in bezit bent van een credit card, wanneer u die niet bezit vragen wij inderdaad €50,00 per nacht die u bij het uitchecken weer terug krijgt, of welke verrekend wordt met wat u verbruikt heeft tijdens het verblijf.

Parkeren is bij ons helaas niet gratis, in de gehele binnenstad van Leiden geldt betaald parkeren en omdat wij de parkeergarage niet in eigen beheer hebben moet u als gast helaas ook betalen.

Wij vinden het jammer om te horen dat u niet meer zult terugkeren bij ons.

Met vriendelijke groet,

Daphne Koot

Front Office Manager

Niet openstaan voor dialoog

B. Geachte gast,

Hartelijk dank dat **u** de tijd heeft genomen om een review achter te laten op Tripadvisor! **Wij** vinden het ontzettend spijtig om te horen dat **uw** verblijf niet naar wens is geweest. Wij doen ons uiterste best om de faciliteiten en de service dagelijks te blijven verbeteren. Mocht **u** nog eens naar Leiden komen dan hopen **wij** dat **u** ondanks dat **uw** verblijf niet geheel naar wens is geweest toch weer voor ons zult kiezen zodat **u** zelf kunt ervaren dat wij **uw** feedback serieus hebben genomen en onszelf hebben verbeterd.

Met vriendelijke groet,

Daphne Koot

Front Office Manager

Niet openstaan voor dialoog

16. Postillion Hotel Deventer, Deventer (**)Maren Saunier**

A. Beste Sanne,

Hartelijk dank voor het doorgeven van **uw** bezwaren
Ik begrijp dat **u** verrast bent omdat **u** een hogere prijs voor een kamer betaalde dan een kennis van **u**. Er zijn meerdere manieren om een kamer te reserveren. Dit kan bij het hotel zelf of via andere reserveringssites. Daardoor kan er een prijsverschil ontstaan. Onze "eigen" prijzen zijn ook niet voor elke date hetzelfde.
En het kan zijn dat de prijs gekoppeld is aan de bezetting en daarom hoger of lager wordt. **Ik** snap dat het verwarrend kan zijn maar zo werkt het in de hotellerie.
Het is net als bij een luchtvaartmaatschappij. Als **u** een vlucht boekt kan dat ook op verschillende manieren. De passagiers in een vliegtuig nemen dezelfde vlucht naar dezelfde bestemming maar betalen ook allemaal een andere prijs.
Ik vind het jammer dat dit **u** zo'n bitter nasmaak geeft. Service staat bij ons echt bovenaan! Het spijt **mij** dat **u** dit niet zo ervaren heeft.

Met vriendelijke groet,

Maren Saunier, front office supervisor

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste Bertie,

Nogmaals heel veel dank voor het delen van je bevindingen. Dit is heel waardevol voor ons.

Met vriendelijke groet,

Maren Saunier

Niet openstaan voor dialoog

17. Grand Hotel ter Duin, Burgh-Haamstede (****) Management

A. Geachte Hans,

Bedankt voor uw review, wij waarderen dit enorm en zullen de genoemde aandachtspunten ten harte nemen en het nodige doen. Wel kan ik u verzekeren dat er een monteur is geweest voor zowel t zwembad als de sauna en de nodige onderdelen hiervoor besteld zijn.

Graag verwelkomen wij u nogmaals bij Grand Hotel Ter Duin om de positieve veranderingen in deze te ervaren.

Met gastvrije groet,

Niet openstaan voor dialoog

Identiteit webcaremedewerker volledig onbekend

B. Geachte Bob,

Bedankt voor de tijd die u heeft genomen om deze review te schrijven wij waarderen dit enorm. De punten die u aangeeft nemen wij zeer serieus en zullen dit met de desbetreffende afdeling bespreken, om ervoor te zorgen dat dit in de toekomst niet meer plaats zal vinden.

Wij hopen u nogmaals te mogen verwelkomen in Grand Hotel Ter Duin om de positieve veranderingen te ervaren.

Met gastvrije groet,

Niet openstaan voor dialoog

Identiteit webcaremedewerker volledig onbekend

18. Steigenberger Airport Hotel Amsterdam, Schiphol (****) Marjolein Brusckke / Natascha G

A. Geachte gast,

Bedankt voor het achterlaten van uw review. Wat vervelend dat u tijdens de check in lang heeft moeten wachten. Afgelopen weekend was er grote drukte in de lobby door het evenement Day at the Park in het naastgelegen Amsterdamse bos. Wij willen u onze welgemeende verontschuldiging aanbieden voor het ongemak.

Wij hopen u in de toekomst terug te zien in het hotel.

Met vriendelijke groet,

Marjolein Brusckhe
Deputy General Manager
Niet openstaan voor dialoog

- B.** Hartelijk dank voor uw feedback omtrent het verblijf van uw vrouw. Juist met deze informatie kunnen wij onze services nog verder te verbeteren. Hierbij wil ik graag op u opmerkingen reageren.

Allereerst wil ik u informeren dat wij een 4 sterren hotel zijn en geen 5 sterren hotel. Onze services zijn dan ook aan dit niveau aangepast.

De Lobby bar is inderdaad gedurende de weekenden gesloten. Maar aangezien wij ons ten opzichte van onze gasten flexibel willen opstellen, kunnen gasten gedurende de weekenden wel plaatsnemen in de Lobby bar en wordt er service verleend vanuit de Sports & Media bar. Echter zijn onze procedures op deze situatie aangepast, waardoor gasten in de Lobby bar gedurende de weekenden gevraagd wordt om de rekening direct te voldoen, aangezien er geen toezicht is in de Lobby bar.

In onze Lifestyle Club & Active Spa worden uitsluitend massagebehandelingen aangeboden en inderdaad geen schoonheidsbehandelingen o.i.d. Dit gebeurt 07 dagen per week tussen 17.00 – 23.00 uur gedurende de weekenden en van 18.00 – 22.15 uur op de doordeweekse dagen.

Ik vind het erg vervelend dat wij niet de verwachtingen van uw vrouw hebben kunnen voldoen. Hierbij wil ik u dan ook mijn welgemeende excuses aanbieden voor het veroorzaakte ongemak.

Voor een eventueel volgend verblijf wil ik uw vrouw dan ook graag een upgrade naar onze Senator Suite aanbieden.

Ik dank u nogmaals voor uw feedback en hoop u en uw vrouw in de nabije toekomst nogmaals in ons hotel te mogen begroeten.

Met vriendelijke groet,

Steigenberger Airport Hotel Amsterdam
Niet openstaan voor dialoog
Geen aanhef

Belgische hotels

19. Radisson Blu Hotel, Hasselt (****) RadissonBluTeam, Manager & Mark Mosselman; General Manager

A. Beste Sanne V

Hartelijk dank voor je review.

Het spijt ons te horen dat uw verblijf niet geheel naar wens is geweest.

Uw opmerkingen worden zeker meegenomen in onze interne besprekingen zodat we dit in de toekomst kunnen vermijden of verbeteren.

Wij danken u van harte voor uw verblijf in ons hotel en hopen u toch nogmaals terug te zien.

Aarzel dan zeker niet ons rechtstreeks te contacteren zodat wij er alles aan kunnen doen uw verwachtingen te overtreffen.

Het Radisson Blu Hasselt Team

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste Willijanine

Hartelijk dank voor je review.

Het spijt ons te horen dat uw verblijf niet geheel naar verwachtingen is verlopen.

Wij beschikken over enkele kamers die wel een aparte douche hebben.

Betreffende de verlichting in de kamer en badkamer, deze zijn allemaal dimbaar, het kan dus best zijn dat de verlichting niet op volle sterkte stond.

Aarzel zeker niet bij een volgende keer om assistentie voor de bagage, wij helpen u graag!

In naam van het volledige team wil ik u bedanken voor uw verblijf en hoop u toch nogmaals terug te zien.

Aarzel dan ook zeker niet om ons rechtstreeks te contacteren.

Een prettig weekend gewenst,

Het Radisson Blu Hasselt Team

Niet openstaan voor dialoog

20. Holiday Inn Hasselt, Hasselt (****) Filip Caluwaert

A. Beste gasten

hartelijk dank voor uw tijd om feedback te geven over uw verblijf bij ons via deze review. Spijtig echter dat uw eerste ervaring met ons hotel niet de beste was. Onze oprechte excuses voor dit ongemak.

Persoonlijke service is voor ons heel erg belangrijk en wij betreuren het dan ook ten zeerste dat wij hier niet in geslaagd zijn tijdens uw verblijf.

Bedankt om ons dit te melden want zowel positieve als negatieve bemerkingen zijn voor ons heel erg belangrijk omdat het ons help de service daar waar nodig is te verbeteren.

Wij hopen dan ook dat u toch nog eens een verblijf bij ons zal boeken zodat wij u ervan kunnen overtuigen dat het anders kan en moet.

Met vriendelijke groeten.

Filip Caluwaert

General Manager

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste gasten

eerst en vooral onze oprechte excuses want wij vernemen dat uw verblijf bij ons niet in de smaak is gevallen wat wij zeer spijtig vinden.

Graag willen wij u danken om dit aan ons mee te delen want enkel en alleen op deze wijze zijn wij in de mogelijkheid onze service daar waar nodig is bij te sturen.

Uw bemerkingen zullen wij zeker intern bespreken en wij doen er alles aan om voor de toekomst hier beter aan te kunnen voldoen. Aarzel nooit bij een verblijf contact op te nemen met één van mijn receptiemedewerkers en indien mogelijk bieden zij u graag een andere kamer aan zodat u toch een goede nachtrust mag ervaren. Ook voor de badjassen indien niet aanwezig op de kamer worden deze u graag gratis aangeboden. Hopelijk krijgen wij de kans uw vertrouwen in ons hotel te herstellen bij een volgend bezoek aan Hasselt.

Filip Caluwaert

General Manager

Niet openstaan voor dialoog

21. Martin's Klooster Hotel, Leuven (**) Maikel V general manager**

A. Hartelijk bedankt voor uw gewaardeerde feedback. We streven er voortdurend naar om onze dienstverlening te verbeteren en uw comment draagt daar zeker toe bij.

Het doet ons plezier dat u ons personeel als vriendelijk heeft ervaren en dat u genoten heeft van de bedden en het bubbelbad die in onze charming kamers aanwezig zijn.

Langs de andere kant spijt het ons te horen dat de 43 kanalen die beschikbaar zijn op onze tv's niet toereikend waren voor uw smaak. Ook dat de koffie- en theefaciliteiten die standaard op onze charming kamers staan niet aan uw verwachtingen voldeden.

Het ontbijt wordt tijdens de week inderdaad geserveerd tot 10 uur en in het weekend tot 11 uur 's morgens. Aangezien de maximale uitchecktijd 11 uur is lijkt ons dit meer dan redelijk. Jammer dat dit bij u niet het geval was.

Tenslotte willen we u ook nog bedanken voor uw kamertip om de kamer na te kijken en foto's te nemen van alles aanwezig in de kamer. Zo is het ook voor ons makkelijker vast te stellen wanneer er voorwerpen als lakens en sierkussens zijn ontvreemd na het vertrek van een klant, zo als dit na uw vertrek het geval was. U kan zoals reeds eerder gemeld deze nog steeds binnenbrengen.

Geen aanhef; 'Roosjebloemtje' is username consument.

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste,

Hartelijk dank voor uw feed back. We hebben inderdaad een authentiek gedeelte en een moderne gedeelte. Het authentiek gedeelte bevindt zich in een Klooster van de jaren 1500. Onze receptie is 24 u op 24 u beschikbaar als er vragen of opmerkingen zijn ivm de kamers. Indien mogelijk zullen ze u onmiddellijk ter plaatse helpen als u van kamer wenst te veranderen.

Niet openstaan voor dialoog

22. **Novotel Leuven Centrum, Leuven (****) Sophie van Riet**

A. Best gast,

Allereerst wensen wij u te bedanken voor de tijd die u nam om ons op de hoogte te houden van uw verblijf. Enkel door deze feedback kunnen wij eventuele aanpassingen maken in de toekomst om uw verblijf aangenamer te maken.

Het is waar dat men de situatie met de parking anders had kunnen aanpakken, bijvoorbeeld u aanbieden om de bagage eerst achter te laten aan de receptie zodanig dat u niet hoefde te slepen met de bagage. Het spijt ons ook dat de kamer niet was zoals gewenst.

U mag ervan uitgaan dat wij alles zullen doen om deze punten te verbeteren waar mogelijk.

Het doet ons daarentegen veel plezier dat u de netheid van de kamer en het ontbijt kon appreciëren.

Wij hopen desondanks toch nog u in de nabije toekomst te kunnen ontvangen in betere omstandigheden.

Met vriendelijke groeten,

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste gast,

Hartelijk dank voor de moeite die u heeft genomen om ons op de hoogte te stellen van uw ervaringen in ons hotel.

Het spijt ons ten zeerste dat deze niet zijn geweest zoals verwacht. De kwaliteit van onze service ligt ons zeer nauw aan het hart.

Onze parkeergarage heeft inderdaad niet hetzelfde aantal plaatsen als er kamers zijn, maar dit wordt duidelijk meegedeeld op onze website. Het spijt ons indien deze informatie niet duidelijk genoeg was.

Het sofabed bestaat zoals in alle nieuwe novotelkamers uit 1 sofa en een bed op een lattenbodem dichtbij de grond zodat dit onder de sofa kan geschoven worden om de gasten meer plaats te kunnen geven wanneer niet beslapen.

Onze oprechte excuses voor het verloop van diner en ontbijt in het weekend wanneer u verbleven bent, wij hebben ondertussen de nodige maatregelen getroffen op vlak van organisatie zodat dit niet terug zou gebeuren.

Waarschijnlijk heeft u ondertussen ook al de enquête toegestuurd gekregen, dit gebeurt automatisch en ook hierop heb ik u reeds een antwoord gestuurd.

Nogmaals wensen **wij u** onze oprechte excuses mee te delen. **Uw** ervaring strookt niet met de service die wij normaal gezien geven. **Wij** danken **u** van harte voor **uw** feedback. Dankzij deze kunnen wij ons verbeteren naar de toekomst toe.

Hopelijk mogen wij **u** toch in de toekomst nog ontvangen in betere omstandigheden.

Met vriendelijke groeten,
Niet openstaan voor dialoog

23. Crowne Plaza Brugge, Brugge (**) Lucas Bakx**

A. Geachte Gast

Dank voor **uw** reactie over **uw** ervaring in ons hotel.
Ik wil mij vooreerst verontschuldigen voor de ervaring die **u** heeft gehad in ons hotel. **Ik** kan niet aanvaarden dat **mijn** personeel aan de receptie blijft praten en **u** niet fatsoenlijk te woord kan staan. **Ik** ga **mijn** onderhoudspersoneel aanspreken waarom het onderhoud van het Salon niet werd uitgevoerd.
Ik zou het op prijs stellen mocht **u mij** laten weten wanneer **u** het hotel bezocht heeft. **Ik** kan dan zodoende ook de betrokken personeelsleden rechtstreeks aanspreken. Het is voor **mij** onaanvaardbaar dat zij geen correcte omgangsvorm met **u** als gast hebben gehad. **Ik** zal daar zeker de nodige maatregelen en persoonlijke sancties voornemen.

Nogmaals **mijn** excuses voor deze slechte service.

Met vriendelijke groeten

Lucas Bakx General Manager
Niet openstaan voor dialoog

B. Geachte Gast,

Hartelijk dank voor **uw** reactie naar aanleiding van **uw** reservatie. Het spijt **mij** dat **ik** moet lezen dat **ik** als manager niet gereageerd zou hebben op **uw** ongenoegen naar aanleiding van **uw** reservatie. In onze organisatie proberen **wij** op alle opmerkingen te reageren en **ik** excuseer mij dan ook mocht dit in **uw** geval niet gebeurd zijn. Mag **ik u** dan vriendelijk verzoeken om contact met **mij** op te nemen zodat **ik uw** reservatie kan bekijken.

Met vriendelijke groeten

Lucas Bakx
General Manager
Niet openstaan voor dialoog

24. Hotel Beveren, Beveren (**) Eveline Keppens**

A. Beste Johan,

Graag wil **ik u** bedanken dat **u** de tijd genomen heeft feedback te geven over **uw** verblijf

hier. Het is voor ons zeer belangrijk te weten wat onze gasten als onze verbeterpunten zien.

Jammer te horen dat er zo veel problemen waren tijdens uw restaurant bezoek, hiervoor mijn excuses. Ik begrijp dat dit zeer vervelend voor u was, uw opmerkingen zullen zeker besproken worden.

Hopelijk mogen wij u in de toekomst nogmaals verwelkomen in Hotel Beveren.

Met vriendelijke groeten,

Eveline Keppens - Front Office

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste Wouter,

Allereerst wil ik u bedanken dat u de tijd genomen heeft een review te schrijven betreffende uw verblijf bij ons. Het is voor ons zeer belangrijk te weten wat onze gasten als onze verbeterpunten zien, dit om de gasttevredenheid te optimaliseren.

Jammer te horen dat uw verblijf u minder goed bevalen is, hiervoor mijn excuses. Het is bij ons inderdaad mogelijk om extra kosten op de kamer te plaatsen, maar dan dient u bij aankomst een credit card af te geven ter garantie, mijn excuses al dit u niet duidelijk verteld werd bij aankomst.

Hopelijk kiest u in de toekomst opnieuw voor Van der Valk.

Met vriendelijke groeten,

Eveline Keppens - Front Office

Niet openstaan voor dialoog

25. Hotel Bero, Oostende (**) Serge Slegers**

A. Beste gast

Bedankt voor uw review over uw recente verblijf in hotel Bero. We zijn verrast dat u ons op TripAdvisor slechts matig beoordeelt terwijl u tijdens de check-out antwoordde dat u wel tevreden was over uw verblijf.

We wensen uw beoordeling trouwens ook wat te nuanceren want we denken niet dat u snel een 2-sterrenhotel zult vinden met airco op de kamer alsook een minikoelkast, koffie- en theefaciliteiten, een 32-inch flatscreen met satelliettelevisie (96 kanalen), highspeed wifi, broekpers, strijkplank en strijkijzer. Laat staan dat u in een 2-sterrenhotel zou kunnen genieten van een mooi indoor zwembad, gratis wellnessfaciliteiten (sauna, bio sauna, stoombad, infraroodbank) en fitness. U vindt er vast ook geen 24/24u bemande receptie en bar, noch een heerlijk ontbijtbuffet met ruime keuze en o.a. versgemalen koffie.

Voor gasten met ademhalingsstoornissen of gasten die niet van vast tapijt houden, beschikken we over 6 Ecology kamers met laminaat (ook op de gang). Over brandveiligheid hoeft u zich bij ons geen zorgen te maken. Alles werd door de brandweer goedgekeurd en brandblussers, rookmelders en alarmsystemen worden regelmatig door externe firma's gecheckt. We beschikken daarenboven over tientallen certificaten die aantonen dat de gebruikte materialen brandwerend en/of brandvertragend zijn. Ook tapijten, gordijnen en matrassen ... Het is trouwens niet zo dat de muurbekleding van de gangen op de verdiepingen van de kamers van voltapijt is. Enkel op het gelijkvloers is de muur tegenover de receptie en een kleine gang die naar één van de trappenhallen leidt, bekleedt met voltapijt.

In de trappenhal was er inderdaad 1 lamp defect en deze is ondertussen reeds vervangen. Bedankt om ons daarop te wijzen maar dit kon u evengoed gewoon aan de receptie doen. Jammer genoeg beschikken wij inderdaad over slechts enkele Ecology kamers met een beperkt zeezicht. Het feit dat u voor een centrumhotel kiest, biedt u echter het voordeel dat het hotel centraal gelegen is, op enkele stappen van het strand, de musea, de verkeersvrije winkelstraten en de vele gezellige restaurantjes en terrasjes.

Alleszins bedankt om voor uw verblijf in Oostende voor hotel Bero te kiezen en misschien toch tot een volgende keer in één van onze Ecology kamers zonder voltapijt.

Met gastvrije groeten

Serge Slegers
Sales Manager
Niet openstaan voor dialoog

B. Beste mevrouw Gerritsen

Hartelijk dank voor uw feedback. Het spijt ons te lezen dat u ondanks de mooie uitstraling van ons hotel met o.a. lekker zwembad en wellness, onze vriendelijke medewerkers, een goed ontbijtbuffet en onze ideale locatie om optimaal van Oostende te genieten toch geen goede ervaring heeft gehad.

Net zoals in de beoordeling van uw kamergenote (zie hieronder) wensen wij ons hiervoor te verontschuldigen. Voor verdere uitleg verwijst ik u graag door naar het antwoord dat ik hieronder aan uw vriendin heb geformuleerd. Ondertussen hebben we ook reeds contact opgenomen met Booking.com om hen te vragen duidelijker te vermelden dat het sofabed in de familiekamers enkel geschikt is voor kinderen tot 12 jaar. Zoals hieronder uitgelegd, komt dergelijke situatie bij rechtstreeks contact met het hotel niet voor omdat dan steeds naar de leeftijd van de kinderen/extra personen wordt gevraagd. Deze info staat trouwens ook duidelijk op onze eigen website vermeld.

Met gastvrije groeten

Serge Slegers
Sales Manager
Niet openstaan voor dialoog

26. **Hotel Acces, Oostende (****) Ann C.**

A. Beste mevrouw,

wij weten perfect wie u bent want u bent dan ook de enige persoon die onze medewerkers onvriendelijk en arrogant behandelt als zij u informeren over de beschikbaarheid.

Net zoals wij u steeds hebben uitgelegd, proberen we voor de meelezende klant, het nog eens duidelijk te maken.

Acties, promoties of andere zijn steeds op basis van beschikbaarheid.

Dit betekent dat er voor een actie steeds een X-aantal kamers per dag staan gereserveerd. Als u wil logeren op een datum waar al deze kamers al zijn verhuurd dan is er inderdaad geen plaats meer vrij om te reserveren met deze bons (in uw geval Outspot)

Deze manier van werken wordt in tal van hotels gehanteerd waardoor we dus niet de enige zijn. Het is jammer dat u deze manier van werken verkeerd opneemt en ons in een verkeerd daglicht plaatst.

We begrijpen uiteraard dat u het niet leuk vindt telkens een datum uit te kiezen waar alles al volzet is. Maar dat is soms het resultaat van last minute reserveren.

Daarom raden wij elke gast aan zo snel mogelijk te reserveren, geboekt is geboekt.

Hopende u hiermee verder te hebben geïnformeerd.

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste heer Lorreyne,

Bedankt voor uw review, ook al klinkt deze niet meteen zeer goed, het is voor ons altijd nuttig om te weten wat de opmerkingen van onze gasten zijn.

U had inderdaad een tweepersoonskamer gereserveerd maar zonder garantie dat dit om een kamer met 1 groot dubbel bed zou gaan.

Gezien de drukke periode in het hoog seizoen (periode 21/7 Nationale Feestdag) kunnen wij enkel de kamers aanbieden die op het moment van uw reservatie nog beschikbaar zijn.

Ik lees het dan ook graag dat wij alsnog de dag zelf u een kamer met dubbel bed hebben kunnen geven. Dit toont aan dat we steeds een oplossing zoeken en waar mogelijk altijd ingaan op de specifieke wensen van onze gasten.

Idem voor de airco. Eén op vijf van de hotelkamers hebben airco. Deze extra is gratis te verkrijgen maar ook hier terug hetzelfde, eenmaal allen verhuurd dan geen meer beschikbaar.

In de liften hangt een melding dat indien men het met deze tropische temperaturen (bijna 36 graden de afgelopen dagen!) het toch iets te warm heeft, een ventilator te verkrijgen is aan de receptie.

Wat betreft de sterrenkwalificatie voldoet het ACCES hotel meer dan ruimschoots aan

alle plichten en normen die Toerisme Vlaanderen elke hotelier oplegt. Wellicht had u andere of hogere verwachtingen vooropgesteld. Dan kunnen we begrijpen dat u enigzins wat ontevreden bent.

TIP: Het is daarom altijd nuttig om op voorhand u goed te informeren over de accommodatie en faciliteiten van een hotel (website bezoeken?) Want als u bepaalde zaken verwacht en die zijn er niet dan bent u ontevreden/

Toch bedankt om onze gast geweest te zijn.
Niet openstaan voor dialoog

27. Hotel Globales Post Hotel & Wellness, Luik (**) Audrey Gilson**

A. Geachte Meneer Albers,

we danken U voor uw reactie.

Uw mening is voor ons heel belangrijk, en uw commentaren zullen naar onze medewerkers verstuurd zijn. Uw feedback helpt ons om onze diensten altijd te verbeteren.

Met vriendelijke groeten.
Audrey Gilson
Front Office Manager
Niet openstaan voor dialoog

B. Geachte klant,

Het spijt ons dat met uw verblijf in ons hotel niet bevredigend was.

We sturen uw commentaar op alle relevante diensten om de problemen die u ondervonden hebt op te lossen.

Wij hopen dat u ons nog een kans om je volledig tevreden aan te geven.

Met vriendelijke groeten.
A. GILSON
Niet openstaan voor dialoog

28. The Royal Snail Hotel, Namen (**) RSH**

A. Beste klanten,

Dank u voor uw bezoek. We begrijpen een aantal van uw opmerkingen, maar anderen zijn onjuist of misleidend. Ons personeel is zeer gastvrij, het is geschreven in vele adviezen, maar sommige geen Nederlands spreken, omdat sommige komen uit landen waar de taal is onbekend (Italië, Spanje, Frankrijk, ...). Voor uw diner, het menu en de drankjes (kwantiteit en kwaliteit) werden besteld door de beheerder van uw groep. Tot snel weerziens.

The RSN.

Niet openstaan voor dialoog

B. Geachte Klant,

Dank u voor uw bezoek, maar uw de nota is hard en oneerlijk.

Heeft u verbleven in een deluxe kamer van prima kwaliteit en gewaardeerd door iedereen.

Als we vol zijn, kunnen we niet bieden een andere kamer. Het is oneerlijk te krijgen een gratis drankje als we geen fouten maken. Dit rechtvaardigt niet helemaal een valse noot 1/5. U moet weten dat we altijd al het mogelijke zal doen om onze klanten tevreden te stellen.

We zullen het bewijzen op uw volgende bezoek.

The RSN

Niet openstaan voor dialoog

29. **Hotel Damier, Kortrijk (****) Catherine Debal**

A. Beste 1-kinds-gezin,

Bedankt dat u de tijd nam voor het schrijven van deze review.

De receptioniste bracht mij reeds op de hoogte van bovenstaande punten die u tijdens uw tijd reeds doorgaf.

De kamermeisjes kregen reeds een duidelijke briefing & ook de dames die de kamer controleren na het poetsen. Daarnaast zijn wij in het volle proces van renovatiewerken en wordt stap voor stap alles overlopen.

Ik ben alvast blij te horen dat u alsnog een aangename nachtrust had in kamer 10.

Met vriendelijke groeten,

Catherine Debal

General manager

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste gast,

Hartelijk dank voor het beoordelen van ons hotel.

Sinds eind vorige jaar zijn de renovatiewerken aan het hotel gestart. Als oudste hotel van België, proberen wij zo goed mogelijk de authenticiteit van het geheel te bewaren. Dagelijks en gepast onderhoud is daarom heel belangrijk, het is dan ook erg fijn dat u dit opgemerkt heeft.

Ons personeel zet dagelijks hun beste beentje voor, dit van onderhoud tot de bediening en het management. Het verwelkomen gebeurt telkens opnieuw met een glimlach, maar met de nodige bescheidenheid.

Een uitstekende service voor iedereen, daar proberen wij naar te streven.

Met vriendelijke groeten,

General Manager
Catherine Debal
Niet openstaan voor dialoog

30. **Hotel Carbon Hotel – Different Hotels, Genk (****) Sonny Biesmans & Tessa**

A. Beste Denise,

Wat jammer te vernemen dat we **jullie** verwachtingen niet hebben kunnen inlossen. We streven er dagelijks naar **onze gasten** te laten genieten van onze 'Carbon Experience'. Het donkere interieur refereert naar het mijnverleden van onze prachtige stad.

Ik laat zeker onze luxe boxspring bedden nakijken daar dit de belangrijkste factor is naar **onze** mening. De overige punten gaan we mee aan de slag.

We hopen **je** alsnog te verwelkomen in één van onze Different Hotels.

With Different regards, Sonny Biesmans - Guest Loving Assistant Manager
Niet openstaan voor dialoog

B. Beste Gast,

Bedankt voor **jouw** review! Wat jammer dat **je** verwachtingen niet helemaal zijn ingevuld.

Zoals **je** aangeeft ontvangen we inderdaad zeer veel positieve reviews wat betreft het design en de kwaliteit. Persoonlijke smaak verschilt natuurlijk van persoon tot persoon ;-). Het gebruik van donkere materialen verwijst naar het mijnverleden van de streek. Op die manier vertelt het hotel een verhaal van een zeer boeiend verleden. **We** hopen **je** alsnog een keer te mogen verwelkom in het Carbon hotel of in één van de Different Hotels.

Guest Loving Relations Manager, Tessa.
Niet openstaan voor dialoog

31. **Lindner Hotel & City Lounge Antwerpen, Antwerpen (****) Peter Nuiten**

A. **Geachte gast**, wij streven er iedere dag naar om **onze gasten** een goed verblijf te bezorgen. Daarom vinden **wij** het enorm spijtig dat **uw** verblijf minder prettig was en hopen **wij** tevens dat **uw** volgende verblijf aan al **uw** wensen zal voldoen. Anderzijds betreuren **wij** het dat wij **uw** ervaringen na **uw** verblijf te horen krijgen, wanneer **u** dit had gemeld hadden we per direct hierop in kunnen springen. **Onze** excuses voor het ongemak dat **u** bij het Lindner Hotel & City Lounge heeft ondervonden. Met vriendelijke groet, **Peter Nuiten - General Manager**.

Niet openstaan voor dialoog

B. **Geachte mijnheer Legast**, **uw** reactie in gelijke aard heb **ik** inmiddels op meerdere portalen voorbij zien komen. **U** weet ook dat de parkeergarage onder het hotel niet van ons is en wij niet beschikken over uitrijkaarten.

Anderzijds verheugd het **ons** van **u** te hebben vernomen dat **u na ons persoonlijk gesprek**

wederom voor het Lindner Hotel & City Lounge heeft gekozen. Wij kijken ernaar uit om u als vaste gast te mogen begroeten.

Met vriendelijke groet,
Peter Nuiten - Algemeen Directeur.
Al opengestaan voor dialoog

32. **Leopold Hotel Antwerp, Antwerpen (****) France de Zutter**

A. Geachte gast,

Dank voor uw review. Het spijt ons te lezen dat niet alles naar uw wens was. Uw opmerkingen worden ter harte genomen. Wij stellen alles in het werk om onze gasten steeds zo aangenaam mogelijk te maken. Hopelijk mogen wij u in de toekomst opnieuw welkom heten in een van onze hotels. De beste wensen voor 2016!

Met vriendelijke groeten,
France De Zutter
General Manager
Niet openstaan voor dialoog

B. Geachte gast,

Dank voor uw review. Het spijt ons vast te stellen dat u niet helemaal tevreden bent over Leopold Hotel, met name over de airconditioning. Wij hebben nota genomen van uw opmerking en geven daar gepast gevolg aan. Wij stellen dagelijks alles in het werk om het al onze gasten zo aangenaam mogelijk te maken. Ondanks uw mindere ervaring hopen wij u toch opnieuw te mogen verwelkomen in een van onze hotels.

Met vriendelijke groeten,

France De Zutter
General Manager
Niet openstaan voor dialoog

33. **Banks Hotel, Antwerpen (****) Niesje Hogewoning**

A. Beste Dick,

Dank je voor je tijd om je bevindingen in Banks met ons te delen.

Natuurlijk vinden we het jammer jouw verwachtingen niet overtroffen te hebben. En de van der valk ligt niet in het centrum van Antwerpen, Banks' locatie is zo centraal dat je de hele stad te voet kunt ontdekken. Daarbij worden de kamerprijzen bepaald door de marktwerking in Antwerpen en variëren per dag.

Fijn is het toch te lezen dat je Banks een "prima" hotel vindt en we hopen oprecht je nogmaals in Banks te mogen verwelkomen met een gekoeld welkomstdrankje.

Graag tot dan en met vriendelijke groet,

Niesje Hogewoning
Manager
Niet openstaan voor dialoog

B. Beste Tim,

Hartelijk dank voor **je** tijd om **je** bevindingen hier voor **ons** achter te laten. Natuurlijk spijt het **ons** oprecht dat we niet aan **je** verwachtingen voldaan hebben.

De prijs van de kamers is afhankelijk van vraag en aanbod in de Antwerpse hotelmarkt en variëren per dag. En deze week is het extreem druk in Antwerpen. Al de kamers in Banks kennen een andere inrichting, waarbij sommige gasten de voorkeur hebben voor een bepaald type inrichting, desalniettemin zijn wel al onze kamers voorzien van hetzelfde comfort met onder andere extra lange Auping boxspringbedden met een echt donzen dekbed en linnen van de fijnste kwaliteit. Ten aanzien van de TV zijn we momenteel bezig de huidige exemplaren te vervangen door nieuwe.

Natuurlijk hopen **we je** toch nog een keer als gast te mogen verwelkomen in Banks, hopelijk in een rustigere periode en laat ons **je** voorkeur weten ten aanzien van de kamerinrichting dan proberen we daar zeker aan te voldoen.

Graag tot dan en met vriendelijke groet,

Niesje Hogewoning
Manager
Niet openstaan voor dialoog

34. Hotel Harmony, Gent (**) Harmony de Smet**

A. Onze excuses voor het feit dat wij niet hebben voldaan aan **uw** terechte verwachtingen. De boxsprings zijn allemaal voorzien van half zachte/ harde matrassen om een zo groot mogelijk aantal gasten een maximaal comfort te bieden. Op vraag van **de gast** kunnen wij een hardere matras voorzien.

Het is dan ook jammer dat **u** ons niet op voorhand hebt gemeld dat **u** liever op een harde matras slaapt.

Ik zou het op prijs stellen mocht **u ons** laten weten wanneer, en in welke kamer **u** hebt gelogeed. Zo kan **ik** nagaan of er eventueel iets mis is met de combinatie matras/boxspring in deze kamer.

Ik hoop dat **u** verder tevreden was van de geboden service en dat **u** hebt genoten van **uw** citytrip naar Gent.

Niet openstaan voor dialoog

B. Geachte heer,

Hierbij bieden **we u** onze oprechte excuses aan voor dit spijtige voorval.

Nadat **u** de oorspronkelijke reservatie geannuleerd had en **u** een kamer op een nieuwe datum had gereserveerd is er een misverstand ontstaan tussen de boekingsmaatschappij en ons.

Wij hebben deze fout onderkend en hebben **u** ter compensatie de eerste nacht in ons hotel gratis aangeboden. **Ik** vind het dan ook jammer dat **u** daar geen melding van gemaakt heb.

Voor de tweede nacht hebben wij u een mooi alternatief aangeboden in een ander vier sterren hotel op 150m van ons hotel aan de prijs welke u bij ons zou betaald hebben, niettegenstaande deze kamer veel duurder was.

Sinds de opening van het hotel 9 jaar geleden is dit de eerste maal dat er voor een gast die bij ons geboekt had geen kamer beschikbaar was in het hotel.

Wij zullen er dan ook extra op toezien dat dit in de toekomst niet meer zal gebeuren.

Ik hoop dat u desalniettemin dit voorval hebt genoten van uw citytrip in onze mooie stad.

Met vriendelijke groeten,

Harmony De Smet

Niet openstaan voor dialoog

35. **Hotel de Flandre, Gent (****)Freija Wyffels**

A. Beste Peter G,

Ik was zeer geïnteresseerd in het lezen van uw feedback , die voor ons van groot belang is, maar vond het jammer te vernemen dat uw verblijf toch niet volledig naar wens was.

Hotel de Flandre is een authentiek hotel. Wij streven ernaar onze gasten goede prijs/kwaliteit aan te bieden. Onze kamers hebben verschillende types waardoor deze ook van zowel inrichting als grootte variëren.

Uw reactie werd toegevoegd aan uw persoonlijke historiek in ons systeem, zodat, mocht u kiezen om opnieuw bij ons te verblijven, wij exact weten wat te doen om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken en u te voorzien van een kamer die beter aan uw eisen voldoet.

De reacties van onze gasten zijn van groot belang voor ons. Aan de hand van uw reactie kunnen wij niet enkel onze service naar jullie toe verbeteren maar kunnen wij er ook voor zorgen jullie een zo aangenaam mogelijk verblijf te bezorgen in ons hotel.

Ik hoop van harte u opnieuw te mogen ontvangen in Hotel de Flandre, en wens u nogmaals te bedanken voor uw feedback.

Vriendelijke groet,

Freija Wyffels

Niet openstaan voor dialoog

B. Nvanden1,

Wij stellen het zeer op prijs dat u ons zo uitvoerig bericht heeft over uw ervaringen tijdens uw verblijf. U helpt ons daarmee vaststellen waar wij het goed doen, en welke aspecten bijsturing nodig hebben.

Vriendelijke groet,

Freija Wyffels

Niet openstaan voor dialoog

36. Ghent River Hotel, Gent (****) Philippe Destray

A. Beste Cie K

Wat jammer om te horen dat uw verblijf bij ons niet aan uw verwachtingen voldeed. In het hotel dragen wij klantvriendelijkheid hoog in het vaandel. Er is op dat gebied blijkbaar veel misgelopen tijdens uw verblijf. Ik wens me hiervoor persoonlijk te excuseren.

Dit is zeker niet de gewoonte in ons hotel en ik heb mijn personeel nogmaals op het hart gedrukt dat zij steeds de gasten dienen te begroeten en de nodige info te verschaffen bij het inchecken.

Hopelijk geeft u ons nogmaals de kans om te bewijzen dat wij wel degelijk staan voor een klantvriendelijk hotel waar u zich welkom voelt.

Dank voor uw feedback.

Vriendelijke groeten

Philippe Destray

Hotel Manager

Niet openstaan voor dialoog

B. Beste a11884

Jammer om te horen dat u erg last heeft gehad van de gehorigheid in de kamers. Aangezien wij een mix zijn van een oud en nieuw gebouw hebben wij bij sommige kamers het probleem van krakende balken en houten vloeren. Wij zijn bezig met dit probleem aan te pakken en zijn bezig met extra isolatie te plaatsen. Mag ik vragen om ons te laten weten in welke kamer u precies logeerde? Zo kunnen wij hier zo snel mogelijk werk van maken want het kan inderdaad niet de bedoeling zijn dat u de bovenburen hoort telefoneren. Ik wens mij hiervoor dan ook persoonlijk te excuseren.

Vriendelijke groeten

Philippe Destray

Niet openstaan voor dialoog

Bijlage 5: resultaten tweede codeur

Hotel Park Plaza, Utrecht (****)

Geachte 729anuschkar,

Graag bedank ik u voor de tijd welke u genomen heeft om deze review te schrijven.

Vervelend om te zien dat uw verblijf niet helemaal naar uw tevredenheid is geweest, wij zullen uw review dan ook bespreken binnen het management team.

Dit is niet de manier hoe wij ons personeel trainen.

Mocht u in de gelegenheid zijn om mij persoonlijk te contacteren, heel graag.

Zo kan ik zien hoe wij deze situatie kunnen verbeteren, zodat dit de volgende keer niet meer gebeurt.

Nogmaals dank.

Met vriendelijke groet,

Michel Meeues

Front Office Manager

Park Plaza Utrecht

mmeeues@pphe.com

Holiday Inn, Eindhoven (****)

Beste 250caro,

Hartelijk bedankt voor je feedback en uw punt is terecht.

Het gehele hotel is rookvrij en als er op een kamer onverhoopt toch gerookt is, dan moet daar adequaat actie op worden genomen. Mijn excuses voor het feit dat dit bij u niet het geval is geweest.

Helaas kan aan de hand van uw gebruikersnaam geen reserveringsgegevens terugvinden, maar u mag natuurlijk altijd direct contact met ons opnemen als u dat wenst.

Nogmaals mijn excuses voor het ongemak en het gebrek aan service.

Met vriendelijke groet,

EvaLynneA | Guest Relations Manager

NH Hotel, Groningen (****)

Geachte Boot4,

Bedankt voor het delen van uw ervaring in ons hotel op Tripadvisor. Natuurlijk zie ik liever positieve reviews, maar wellicht kan uw review er toe bijdragen dat onze prijs kwaliteit in uw ogen verbeterd.

Onze ramen worden regelmatig gereinigd, maar gezien de hoogte van het gebouw is dit niet iets wat

we zo eventjes kunnen doen. Het komt voor dat we na het wassen meteen geconfronteerd worden met een regenbui waardoor de ramen weer vuil worden. (komt soms zand mee met de regen)

Dat de badkamer naar riool stonk mag natuurlijk niet voorkomen, waarvoor **mijn** excuses. Ook een doorgezakt bureau mag natuurlijk niet, maar dit is ook niet bekend bij **ons**. Zou **u** de moeite willen nemen en **uw** kamernummer aan **ons** willen **mailen**. (aan de hand van **uw** naam op tripadvisor kan **ik** dit namelijk niet vinden)

Alvast bedankt voor de door **u** genomen moeite.

Het klopt inderdaad dat we geen vrij stopcontact naast het bed hebben, wel hebben we 2 vrije stopcontacten bij het bureau.

Nogmaals dank voor het doorgeven van **uw** bevindingen.

Met vriendelijke groet,

Egbert Brinks
Hotel Director

Radisson Blu Hotel, Hasselt (**)**

Beste **Sanne V**

Hartelijk dank voor **je** review.

Het spijt **ons** te horen dat **uw** verblijf niet geheel naar wens is geweest.

Uw opmerkingen worden zeker meegenomen in onze interne besprekingen zodat we dit in de toekomst kunnen vermijden of verbeteren.

Wij danken **u** van harte voor **uw** verblijf in ons hotel en hopen **u** toch nogmaals terug te zien.

Aarzel dan zeker niet **ons** rechtstreeks te **contacteren** zodat **wij** er alles aan kunnen doen **uw** verwachtingen te overtreffen.

Het Radisson Blu Hasselt Team

Martin's Klooster Hotel, Leuven (**)**

Hartelijk bedankt voor **uw** gewaardeerde feedback. We streven er voortdurend naar om onze dienstverlening te verbeteren en **uw** comment draagt daar zeker toe bij.

Het doet **ons** plezier dat **u** ons personeel als vriendelijk heeft ervaren en dat **u** genoten heeft van de bedden en het bubbelbad die in onze charming kamers aanwezig zijn.

Langs de andere kant spijt het **ons** te horen dat de 43 kanalen die beschikbaar zijn op onze tv's niet toereikend waren voor **uw** smaak. Ook dat de koffie- en theefaciliteiten die standaard op onze charming kamers staan niet aan **uw** verwachtingen voldeden.

Het ontbijt wordt tijdens de week inderdaad geserveerd tot 10 uur en in het weekend tot 11 uur 's morgens. Aangezien de maximale uitchecktijd 11 uur is lijkt **ons** dit meer dan redelijk. Jammer dat dit bij **u** niet het geval was.

Tenslotte willen **we u** ook nog bedanken voor **uw** kamertip om de kamer na te kijken en foto's te nemen van alles aanwezig in de kamer. Zo is het ook voor **ons** makkelijker vast te stellen

wanneer er voorwerpen als lakens en sierkussens zijn ontvreemd na het vertrek van een klant, zo als dit na uw vertrek het geval was. U kan zoals reeds eerder gemeld deze nog steeds binnenbrengen.