



Red mijn vakantie

De koffer is gepakt. De bestemming is nog onbekend. Ik sta op het punt af te reizen naar Zuid-Europa om Nederlanders bij te staan die problemen hebben tijdens hun vakantie. Het is een gek gevoel. Ik weet niet waar ik precies naartoe ga, dat hangt af van de plek waar de problemen zijn. Ik weet nu niet wie of wat ik daar ga aantreffen en weet ook telkens niet hoe het zal aflopen.

De alarmlijn staat aan en ik sta in de startblokken. Het is inmiddels het derde seizoen van *Red mijn vakantie* en ik voel de druk opkomen. Als mensen je bellen om een probleem op te lossen, dan wil je ze niet teleurstellen. Het programma heet niet voor niets *Red mijn vakantie*, dat is iedere keer het doel. Hoe reageren de reorganisaties dit jaar? Als dat net zo halsstarrig is als in de afgelopen twee jaar, houd ik mijn hart vast.

De problemen waren meestal overduidelijk en toch presteerden sommige reisleders het om te doen alsof er niets aan de hand was. Of – nog veel erger – zich te verschuilen achter de drukte in het hoogseizoen. Dan mochten de Nederlanders een klachtenformulier invullen en zou in Nederland wel bekenen worden of de klacht een vergoeding waard was. De vakantie is dan niet meer te redden. Daar neem ik in elk geval geen genoegen mee. Ik probeer de problemen direct op te lossen, zodat Nederlanders alsnog kunnen genieten van hun welverdiende vakantie.

Tuurlijk, reorganisaties moeten geld verdienen. Maar dat moeten ze doen door een verstandig commercieel beleid te voeren en veel vakanties te verkopen. Op het moment dat ze hun winsten willen opstrijken over de rug van hun klanten, kan me dat oprecht kwaad maken en verdienen ze een harde aanpak.

Ik heb het ook andersom meegemaakt. Dat lokale reisleders hun fouten toegaven en de vakantiegangers alsnog een prachtige tijd bezorgden. Zo hoort het en daar houd ik me aan vast. Fouten maken is menselijk, maar het is nog menselijker een fout te herstellen. Dat het in alle opzichten een hete zomer zal worden, daar twijfel ik niet aan.

Ook een nijpende situatie op vakantie? Bel de *Red mijn vakantie* alarmlijn 06 53 99 66 66 of mail naar redmijnvakantie@sbs.nl

'Al zijn de kamers nog zo klein, een vriendelijk praatje is wat blijft hangen'

Mensen maken of breken hotel

door LORRAINE MARLISA

Net geland in uw hotel, schuift u met een gelukkig gevoel het gordijn open. En wat ziet u? Juist, de muur van het naastgelegen gebouw in plaats van mooi uitzicht op een plein, zee of park. Het is een klassieker die behalve in het echte leven ook in menige serie en film voorkomt. In hotels kunnen we ons lelijk vergissen. En sterren zijn ook niet altijd een goede leidraad. Sander Allegro: „Je hebt fantastische driesterrenhotels en belabberde vijfsterrenhotels.”

Van die sterren weet Allegro alles. De directeur innovatie van de Hotelschool Den Haag deed onderzoek voor Koninklijke Horeca Nederland naar het classificatiesysteem voor hotels. „In elk land is één ster de onderkant en vijf sterren de kop. Maar dat betekent niet dat een vijfsterrenhotel in Duitsland hetzelfde biedt als een vijfsterrenhotel in de Verenigde Staten. Elk land kent zijn eigen standaarden”, zegt Allegro.

'Sterrenstelsel is overal wettelijk vastgelegd'

Het sterrenstelsel is wel overal wettelijk vastgelegd en de sterren worden ook officieel toegekend. „Maar hoe onbetrouwbaarder de overheid, hoe minder waarde de sterren hebben.” Hotels vergaren hun sterren met de 'hardware' die ze te bieden hebben. Daaronder vallen alle meetbare aspecten zoals bijvoorbeeld de oppervlakte van de kamers, hoeveel handdoeken er zijn, de aanwezigheid van een minibar, hoeveel zitplaatsen een kamer heeft, de beschikbaarheid van een kast en of er roomservice is of niet. Een inspecteur controleert om de zoveel tijd of het hotel nog steeds aan zijn sterren voldoet. „Maar er wordt niet gecontroleerd of de roomservice goed werkt en of de minibar wel gekoeld is”, zegt Allegro. „Terwijl het bij hotelbezoek belangrijk is hoe je de service ervaart.”

Een tweesterrenhotel kun je als een vijfsterrenhotel ervaren en andersom. Allegro: „Het leukste hotel van Amsterdam is bijvoorbeeld Seven One Seven op de Prinsengracht. Zeer exclusief, vijfhonderd euro per nacht, maar onlangs kregen ze maar met moeite een vierde ster toegekend omdat er geen lift is. Dat mag niet in het monumentale pand.” Vincent van Dijk vindt het sterrenstelsel achterhaald. „Ik merk dat het in de praktijk niet klopt”, zegt de trendwatcher die dit jaar elke nacht in een ander Amsterdams hotel slaapt om daar uiteindelijk een boek over te schrijven. Ook hij noemt Seven One Seven als voorbeeld. „Ze dragen er je koffer naar boven, dus je hebt geen lift nodig.”

Wel geeft hij toe dat je vijfsterrenhotels als minder kunt ervaren omdat je daarvan hoge verwachtingen hebt. „Als dan je kopje koffie een half uur te laat komt, reken je ze dat hard aan.” Als de sterren niet garant staan voor de gewenste ervaring, hoe kunnen we hotels dan beoordelen? „Zoek een internetcafé en kijk naar de beoordelingen van vorige bezoekers”, adviseert Allegro. „Luik dat niet, dan kun je andere gasten in de lobby aanspreken. Of als je nog geen hotel op het oog hebt, zoek dan naar andere toeristen in de stad waar je verblijft en vraag waar zij vertoeven.” Daarbij is het volgens Allegro heel normaal om te vragen of je de kamers even mag bekijken. „En vergeet niet dat je, als je eenmaal in je kamer zit, om een andere kamer kunt vragen. Zo krijg je opeens wel een balkon of een grotere kamer.”



Vincent van Dijk heeft inmiddels sensoren ontwikkeld voor het beoordelen van zijn hotels.

FOTO: CHRIS TOALA OLIVARES

Na een half jaar hotelbezoek heeft Van Dijk een sensor ontwikkeld voor het beoordelen van zijn verblijfplaats. „Je voelt het direct als je binnenkomt, door bijvoorbeeld een eerste opmerking. Al zijn de kamers nog zo klein, een vriendelijk praatje is wat blijft hangen.”

Volgens Van Dijk zijn het dus 'de mensen die een hotel maken of breken'. Zo had hij enorm medelijden met presentator Arie Boomsma omdat die een half jaar lang in een Bastion Hotel (drie sterren) moest wonen omdat zijn huis was ingestort. „Die hotels liggen aan de snelweg en je verwacht er niet veel van, maar als ze mij nu zouden vragen om daar een half jaar te wonen, dan doe ik het zo”, zwerft hij. „Ik heb er nu in drie geslapen en ik werd zo getroffen door de vriendelijkheid van het personeel dat ik de inrichting gewoon vergat.”

Na een half jaar hotelbezoek heeft Van Dijk een sensor ontwikkeld voor het beoordelen van zijn verblijfplaats. „Je voelt het direct als je binnenkomt, door bijvoorbeeld een eerste opmerking. Al zijn de kamers nog zo klein, een vriendelijk praatje is wat blijft hangen.”

Als de sterren niet garant staan voor de gewenste er-

varing, hoe kunnen we hotels dan beoordelen? „Zoek een internetcafé en kijk naar de beoordelingen van vorige bezoekers”, adviseert Allegro. „Luik dat niet, dan kun je andere gasten in de lobby aanspreken. Of als je nog geen hotel op het oog hebt, zoek dan naar andere toeristen in de stad waar je verblijft en vraag waar zij vertoeven.” Daarbij is het volgens Allegro heel normaal om te vragen of je de kamers even mag bekijken. „En vergeet niet dat je, als je eenmaal in je kamer zit, om een andere kamer kunt vragen. Zo krijg je opeens wel een balkon of een grotere kamer.”

Na een half jaar hotelbezoek heeft Van Dijk een sensor ontwikkeld voor het beoordelen van zijn verblijfplaats. „Je voelt het direct als je binnenkomt, door bijvoorbeeld een eerste opmerking. Al zijn de kamers nog zo klein, een vriendelijk praatje is wat blijft hangen.”

vriendelijk praatje is wat blijft hangen.” Volgens Van Dijk zijn het dus 'de mensen die een hotel maken of breken'. Zo had hij enorm medelijden met presentator Arie Boomsma omdat die een half jaar lang in een Bastion Hotel (drie sterren) moest wonen omdat zijn huis was ingestort. „Die hotels liggen aan de snelweg en je verwacht er niet veel van, maar als ze mij nu zouden vragen om daar een half jaar te wonen, dan doe ik het zo”, zwerft hij. „Ik heb er nu in drie geslapen en ik werd zo getroffen door de vriendelijkheid van het personeel dat ik de inrichting gewoon vergat.”

Vragen?

Vragen of opmerkingen over de krant in het buitenland: www.telegraaf.nl / krantinhethuis@telegraaf.nl email: p.adami@telegraaf.nl

ZOMER RECEPT



door Helma Wortelboer

VIJGENDESSERT

Helma Wortelboer van Kokerij en Gasterij de Kortenburg in Hagestein houdt van lekker eten zonder poespas. En dat is precies wat we nodig hebben als we op vakantie zijn...

IK beloofde u een lekker toetje, waarbij we het restant van de vijgen van enkele dagen geleden gebruiken. Als ze er tenminste nog zijn, want ook als tussen-door zijn ze heerlijk en gezond!

- Ingrediënten:
■ 8 vijgen
■ 2 borrelglasjes likeur of siroop naar keuze
■ 600 gram volle yoghurt of liever nog hangop
■ handvol verse muntblaadjes

Bereiding: Hak de vijgen fijn en doe ze in een bakje, overgiet met de likeur of siroop (alcoholvrij met het oog op de kinderen). Kies voor een likeur of siroop op basis van bijvoorbeeld amandelen of hazelnoten. Sluit af met een deksel zodat er geen insecten bij kunnen komen en laat het vervolgens minstens een dag intrekken.

Vermeng de yoghurt met de munt en laat ook dit geruime tijd staan, zodat de muntsmaak in de yoghurt kan trekken. Neem een wijd glas, zoals een whiskyglas en doe hierin de yoghurt, leg hierop een dikke laag geweekte vijgen en geniet!

Denksport

VAKANTIE PUZZELS

WOORDZOEKER

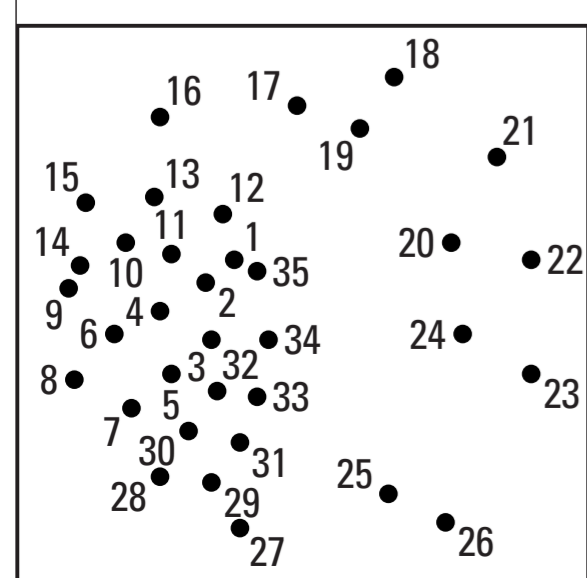
- BAKBOORD
GIJPEN
JUMPEN
KILLEN
KITESURFEN
KNIESTOOT
MASTVOET
ONDERGREEP
STOPGIJP
STRAND
SURFSCHOOL
TEMPO
VALLEN
WINDSURFER
ZEILHAND

Grid for word search with letters S, U, R, F, S, C, H, O, O, L, N, P, I, J, G, P, O, T, S, A, W, T, E, O, V, T, S, A, M, I, B, E, K, F, A, A, J, N, N, G, A, M, I, K, R, U, L, D, L, I, J, K, O, L, P, E, U, S, N, E, E, O, P, E, E, R, G, R, E, D, N, O, N, N, F, D, N, A, R, T, S, R, Z, E, I, L, H, A, N, D, I, D, R, T, O, O, T, S, E, I, N, K

De overgebleven letters vormen de oplossing.

KINDERPUZZEL

Vind de juiste weg door het doolhof.



KRUISWOORD

horizontaal
1 verkoophuisje 6 vochtig koud 9 spelattribuut 11 water in Friesland 13 halt! 14 erbium 15 oude naam van St. Petersburg 20 woordgebruik 21 vaatwerk 22 edele geaardheid 25 waterstand 26 Griekse letter 29 voor het ene gedeelte 33 certificaat 35 streng 36 heer (afk.) 37 het geheel 40 slaapplaats 43 astronomische eenheid 44 verharde huid 46 steen uit de ruimte 49 Europese Tolunie 50 zot 51 tussenkomst 55 oostzuid-oost 56 benzinstation 59 verzachtende uitdrukking 62 aardse vaas 64 muggenlarve 65 nummer 66 huns inziens 67 en omgeving 69 geordende lijst 73 stijf persoon 74 geestigheid.

verticaal
1 frisheid 2 Olympische Spelen (afk.) 3 hoornachtig bekleedsel van sommige dieren 4 wang 5 leger 6 kiloliter 7 sportorganisatie 8 loco citato 10 uitroep van goedkeuring 12 een en ander (afk.) 16 nabootser 17 bitterheid 18 roken 19 diepvrieskist 23 telwoord 24 digitale videodisk 27 schoeisel 28 succeslied 30 wielerterm 31 gerecht 32 vogel 34 plaats in de VS 38 laatstleden 39 en andere 41 plaats van waaruit seinen gegeven worden 42 plaats aan de Franse Riviera 45 Bijbelse figuur 46 smikkelen 47 veel, zeer 48 Spaanse uitroep 52 nu 53 kaartterm 54 slotwoord 57 lengtemaat 58 bokstern 60 gegeven 61 poeder 63 ambtshalve (Latijn) 66 deel van de voet 68 wat betreft 69 chroom 70 amplitudemodulatie 71 gram 72 politieke partij.

Grid for crossword puzzle with numbers 1-74.

ZWEEDSE PUZZEL

Grid for Swedish puzzle with words like BEVLOGEN, STOEPE, TROONOPVOLGSTER, etc.

SUDOKU

Alle cijfers van 1 t/m 9 moeten een keer voorkomen in elke kolom, rij en vierkant van 3 x 3 vakjes.

3x3 grid for sudoku puzzle.

OPLOSSINGEN

Answers for word search, crossword, and sudoku puzzles, including a small word search and a diagram.