

Stuurde onderstaande mail naar gastensupport@fletcher.nl ...

Geachte mevrouw, heer,

We hebben een aantal dagen (8-11/14/11) verbleven in Kasteel Erenstein in Kerkrade. Allereerst vinden we de aanduiding kasteel wat overdreven, want die naam is alleen van toepassing op het nabijgelegen restaurant en niet op het hotel, de carréboerderij. Ons verblijf was niet erg prettig. Hierbij onze bevindingen.

We worden prettig ontvangen, maar of we wel gelijk de kamer (en het arrangement) willen afrekenen a.u.b. Oké, geen probleem!

Onze kamer ligt op de tweede verdieping, kamer 53, 'stad Roermond', er is geen lift. Bij de reservering zijn we hier niet op gewezen. Geen lift vanwege het feit dat het een historisch pand is uit 1713? Maar toch vier sterren? Het hotel is duidelijk in verval. Het hang- en sluitwerk in onze kamer is gammel. Er zitten grote chloorvlekken in de vloerbedekking. De overgordijnen zijn verschoten en 30 cm te lang. De bedlampjes zijn vervangen door andere en scheef gemonteerd. Maar de gaten van de oude lampjes zitten er nog. Het is duidelijk dat in een van de kastjes van het bureau een koelkastje heeft gezeten. Dit is verwijderd vanwege de stroomkosten? Zowel binnen als buiten is een verfje hoognodig!

Er is gratis, maar traag internet: 8,38 Mbps.

Op de begane grond is een gezellige lounge. We drinken er wat en gebruiken ook een kleine snack. Rond 19:00 uur lopen we naar het restaurant. Het restaurant bevindt zich in het kasteel, een wandeling van een paar minuten, gelukkig is het droog. De eetzaal is klassiek ingericht met oude accenten.

Het driegangen menu stelt weinig voor, nauwelijks gutbürgerlich. De gekaramelliseerde vijgen van het voorgerecht waren niet gekaramelliseerd. Van andere gasten horen we dat zowel de chef als de sous chef afwezig zijn.

We ruilen ons dessert in voor koffie. Tot onze verbazing staat de koffie wél op de rekening. Dit wordt na een opmerking van ons aangepast. Ook aan andere tafels waar men van het dessert heeft afgezien staat de koffie op de rekening. In een paar minuten lopen we weer terug naar ons hotel en drinken nog wat in de lounge.

De badkamer is wat ouderwets, maar ruim, heeft twee wastafels en is schoon. In het bad tevens de douche. Helaas kun je de douchekop niet verstellen, dus je staat een beetje ongemakkelijk in het bad.

Het ontbijt is eenvoudig. Compleet zelfbediening. Om personeel uit te sparen? De eieren zijn keihard. Woensdagochtend ging tijdens het ontbijt het alarm af en moesten we de ontbijtzaal verlaten. Toen iedereen was opgestaan om naar buiten te gaan, mochten we weer gaan zitten ...

De tweede avond hadden we gekozen voor het wildmenu. We hadden nog een halve fles witte wijn staan van dinsdagavond, die was na tien minuten gevonden. Ik vroeg om de wijnkaart omdat ik een rode wijn wilde bij het hoofdgerecht. Had snel mijn keuze bepaald en de wijnkaart gesloten weggelegd. Niemand van het personeel lette daar op. Dus na 10 minuten maar iemand aangesproken: graag de Shiraz. Die werd vervolgens snel op tafel gezet, geopend en ingeschonken. Voorproeven? Hier niet blijktbaar.

Het voorgerecht was paddenstoelensoep, weinig paddenstoelen, naar onze mening zo uit een pakje.

Het hoofdgerecht van het wildmenu was zonder meer goed. Mijn vrouw koos voor een dessert met stoffpeertjes, slagroom, nootjes en chocola: ze vond het de zonde waard: lekker.

Voor mij liever een koffie met calvados: heerlijk. Het was wel een enorme bel!

Samenvattend, van het wildmenu stelde het voorgerecht niets voor, hoofdgerecht en dessert waren goed.

Wel jammer dat het personeel nauwelijks aandacht voor de gasten heeft, ze lopen je blind voorbij: kortom ongeschikt voor de horeca!

Het driegangen menu donderdagavond was niet bijzonder.

Deze mooie locatie met carréhoeve en kasteeltje heeft duidelijk potentie, maar de kamers in de hoeve zijn in verval en de kwaliteit van het restaurant in het kasteeltje is zowel qua gerechten als bediening ver onder de maat. Voor ons was dit dus eens maar nooit meer.

Vraag me serieus af wie en hoe de hoofddirectie de kwaliteit van de afzonderlijke Fletcher hotels controleert.

Met vriendelijke groet,
Jack van Soest

... en kreeg daarop het volgende antwoord.

On 17 Nov 2022, at 11:57, gastensupport@fletcher.nl wrote:

Geachte Jack van Soest,

Hartelijk dank voor uw e-mail.

Uw feedback is voor ons van groot belang ter verbetering van de service en kwaliteit van onze hotels. Wij willen u dan ook bedanken voor de tijd die u heeft genomen voor het delen van uw ervaringen.

Wij hebben de tevredenheid en het welzijn van onze gasten hoog in het vaandel staan.

Het betreurt ons dan ook ten zeerste dat niet alles tijdens uw verblijf naar wens is verlopen.

Wij vinden het erg jammer om te vernemen dat de service van het personeel te wensen overliet. Dit gaan wij uiteraard bespreken met de hotelmanager, want dit mag namelijk zeker niet de bedoeling zijn!

Uiteraard vinden wij het vervelend om te horen dat uw kamer niet geheel conform verwachtingen was. Dit is uiteraard niet de bedoeling en betreuren wij ten zeerste. Namens het hoofdkantoor willen wij onze welgemeende excuses aanbieden voor het ongemak.

Op dit moment zitten wij middenin een grote renovatie van een aantal van onze Fletcher Hotels. De afgelopen jaren hebben we diverse hotels gemoderniseerd en in een nieuw, fris jasje gestoken. Het hotel waar u bent verbleven, is hopelijk binnenkort aan de beurt.

Wat betreft het diner vinden we het jammer om te vernemen dat dit is tegengevallen. We zullen uw punten doorgeven aan de chef zodat deze hierop actie kan ondernemen waar dit mogelijk is. Het ontbijt is in de vorm van een buffet dit is bij alle Fletcher Hotels zo ingericht dat u alles kunt pakken waar u zelf zin in heeft van koffie tot jus d'orange en van een broodje tot een croissant.

Wij doen ons uiterste best onze gasten te voorzien van een fijn verblijf, helaas zijn wij daar bij u niet helemaal in geslaagd. Daarom bieden we u heel graag een 'Wij Zien U Graag Terug code' aan. Met deze code kunt u een overnachting inclusief ontbijt voor 2 personen boeken in een Fletcher Hotel naar keuze (behalve: Fletcher Hotel Duinoord en Fletcher Hotel Amsterdam).

Met deze code kunt u maximaal 4 kalenderweken/28 dagen voor aankomstdatum vooruit boeken. U kunt uw code inwisselen op onze speciale website, welke u apart per mail wordt toegestuurd.

Mocht u gebruik willen maken van ons aanbod, dan vernemen wij dit graag middels deze mail.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Mocht u nog verdere vragen en/of opmerkingen hebben, vernemen wij het graag van u.

Met vriendelijke groet,

Han | Fletcher Hotels



Fletcher Hotels

www.fletcher.nl