

Samenwerkingsovereenkomst Housekeeping – Hello Zeeland

Partijen:

1. **Hello Zeeland B.V.**, gevestigd aan De Zompe 37, 4353 RT Serooskerke, vertegenwoordigd door [naam], hierna te noemen: *Opdrachtgever*,

en

2. **[Naam Housekeeper of Schoonmaakbedrijf]**, gevestigd aan [adres], ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KVK-nummer], hierna te noemen: *Opdrachtnemer*,

verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

1. Doel en reikwijdte van de overeenkomst

Deze overeenkomst heeft betrekking op het uitvoeren van housekeepingdiensten, waaronder schoonmaak, linnenservice, controle van inventaris en melding van gebreken, bij vakantieverblijven in beheer van Hello Zeeland.

2. Werkzaamheden en verantwoordelijkheden

Opdrachtnemer voert onder andere de volgende taken uit zoals gedetailleerd beschreven in de bijlage “Afspraken & Taken Housekeeping ZZP’ers & Bedrijven”:

- **Schoonmaak van woningen**, inclusief balkon, binnenramen (volgens rotatiesysteem), tuinmeubilair en eventuele unieke elementen;
- **Controle van tuin, buitenzijde en sleutelsysteem**;
- **Opmaken van bedden en hanteren van linnenservice** volgens regioafspraken;
- **Melding van schades, kapotte spullen en gevonden voorwerpen**;
- **Aanwezigheid en verzorging van welkomstpakket en presentatie set-up**;
- **Communicatie via Breezeway voor taken en Slack voor algemene zaken**.

De uitvoering van deze werkzaamheden geschiedt conform de kwaliteitsnormen en communicatieprotocollen van Hello Zeeland.

3. Tarieven en betaling

3.1 Vaste vergoeding per woning

De vergoeding is gebaseerd op de geschatte tijdsbesteding per woning, tegen een tarief van €30,- per uur (excl. BTW), zoals bepaald door Hello Zeeland. De uitbetaling vindt elke 14 dagen plaats op basis van taken voltooid en geregistreerd in Breezeway.

3.2 Bonusstructuur

Opdrachtnemers kunnen in aanmerking komen voor een bonus tot 10% per taak, afhankelijk van bonuscategorie.

3.3 Toeslagen

- **Hondentoeslag:** €15 per schoonmaak met huisdier (mits als aparte taak geregistreerd).
 - **Extra taken:** vergoeding na voorafgaande goedkeuring.
-

4. Duur van de overeenkomst

Deze overeenkomst treedt in werking op [datum] en geldt voor onbepaalde tijd. Opzegging kan door beide partijen schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

5. Aansprakelijkheid en klachtenafhandeling

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zorgvuldige uitvoering van de taken. Bij grove nalatigheid die leidt tot klachten en financiële compensaties, kan de vergoeding voor de schoonmaak komen te vervallen. Klachten dienen binnen 2 uur na aankomst van de gast gemeld te zijn, met bewijsmateriaal.

6. Gebruik van software en communicatiekanalen

Opdrachtnemer maakt gebruik van de volgende tools:

- **Breezeway** (voor taakregistratie, issues en communicatie)
 - **Slack** (voor contact met kantoor en collega's)
-

7. Vertrouwelijkheid en gegevensbeheer

Partijen verplichten zich tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie. Gegevens van gasten, eigenaars en interne processen worden uitsluitend gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.

8. Overige bepalingen

- Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
 - Geschillen worden eerst in onderling overleg geprobeerd op te lossen, alvorens een bevoegde rechter wordt ingeschakeld.
-

Aldus overeengekomen, in tweevoud ondertekend:

Namens Hello Zeeland

Naam:

Datum:

Handtekening:

Namens Opdrachtnemer

Naam:

Datum:

Handtekening:



Bijlagen:

- Bijlage A: Afspraken & Taken Housekeeping ZZP'ers en Bedrijven

Bijlage: Afspraken & Taken Housekeeping ZZP'ers en Bedrijven

Samenwerkingsovereenkomst Housekeeping – Hello Zeeland	1
1. Doel en reikwijdte van de overeenkomst	1
2. Werkzaamheden en verantwoordelijkheden	1
3. Tarieven en betaling	2
3.1 Vaste vergoeding per woning	2
3.2 Bonusstructuur	2
3.3 Toeslagen	2
4. Duur van de overeenkomst	2
5. Aansprakelijkheid en klachtenafhandeling	2
6. Gebruik van software en communicatiekanalen	2
7. Vertrouwelijkheid en gegevensbeheer	3
8. Overige bepalingen	3
 Bijlagen:	3
Taken & Verantwoordelijkheden	5
Schoonmaak woning	5
Standaard schoonmaak	5
Schoonmaakmiddelen	6
Schades melden	6
Kapotte spullen	6
Gevonden voorwerpen	6
Check buitenkant & tuin(meubilair)	6
Welkomstpakket	6
Linnenservice	7
Linnen Zeeuws-Vlaanderen	7
Linnen Walcheren	7
Sleutelcheck	7
Onze verwachting over jouw services	8
Schoon & schadevrij huis	8
Communicatie	8
Vaste accommodaties	9
Magazijn & Linnenhok	9
Financiën ZZP'ers & Bedrijven	10
Facturatie & uitbetalingen	10
Vergoeding	10
Vaste vergoeding per woning	10
Vergoeding honden	10
Bonussysteem	11
Klachten & compensatie	11
Onze Apps	12
Contactgegevens	12

Taken & Verantwoordelijkheden

Elke gast en eigenaar verdient en verwacht een schone & schadevrije vakantiewoning met een compleet inventaris. Jouw taken gaan daarom verder dan alleen de schoonmaak van de binnenkant van de woning. Ook de buitenkant van de woning moet schoon zijn, al dan niet door jou of door een van onze andere partners, bijv. een ramenwasser of tuinbeheerder. Voor ons ben jij degene die het meest in en rond de accommodatie te vinden is en daarom de belangrijkste persoon om de kwaliteit van een schone & schadevrije accommodatie in de gaten te houden.

Jouw 5 belangrijkste taken

1. Schoonmaak woning & tuinmeubilair
2. Controle tuin & buitenkant woning
3. Linnenservice
4. Sleutelcheck

Als housekeeper ben je binnen Hello Zeeland daarom een van de belangrijkste personen in de organisatie. We willen jou graag helpen zodat jij zo efficiënt mogelijk jouw werk op een fijne manier kan volbrengen en daarvoor goed beloond wordt. Deze samenwerking is volop in ontwikkeling en kan steeds verbeterd worden.

Schoonmaak woning

Standaard schoonmaak

- alle ruimtes in de accommodaties plus
- ramen binnenkant*
- balkon, pelletkachel of iets anders unieks aan de accommodatie
- tuinmeubilair en berging netjes houden

**Je hoeft niet elke schoonmaak alle ramen aan de binnenkant schoon te maken. Voorbeeld: in de tijdsberekening hebben we voor een 2 persoons accommodatie 8,5 min per schoonmaak gereserveerd. Na 7 check-outs heb je dus 60min opgespaard aan tijd zodat je eens per 7 check-outs de binnenkant van de ramen moet doen waarvoor je dus 1u tijd hebt opgespaard. In de tijdsberekening voor 4-persoons accommodaties (13min), 6-persoons accommodaties (17min) en 8-persoons accommodaties (21min) tijd voor gerekend.*

Wat valt niet onder een standaard schoonmaak?

- ramen buitenkant
- als een eigenaar bij de accommodatie woont en zij verzoeken je om extra zaken schoon te maken, dienen daarover met de eigenaar aparte afspraken gemaakt te worden.

Schoonmaakmiddelen

Informatie over het gebruik van onze schoonmaakmiddelen, staat hier beschreven ([link](#)).

Schades melden

Als je schade of andere zaken wilt rapporteren, dien je dit in de desbetreffende taak te doen door een “issue” aan te maken. [Zie dit filmpje voor meer uitleg.](#)

Kapotte spullen

Graag kapotte spullen uit de accommodatie meenemen naar het magazijn. Hier staan bakken voor:

- Bak voor kapotte spullen (bijv. stofzuiger)
- Bak voor beschadigd linnengoed
- Bak voor gevonden voorwerpen

Het is van groot belang om schades in de woning tijdig te melden, zodat wij deze – indien van toepassing – kunnen verhalen op de gast. Wanneer schade te laat wordt doorgegeven, vervalt deze mogelijkheid en komt de verantwoordelijkheid automatisch bij de housekeeper te liggen. Om dit te voorkomen, is het essentieel dat alle schades direct en zorgvuldig worden geregistreerd.

Gevonden voorwerpen

Graag meenemen naar kantoor en in de bak leggen met verloren spullen plus een briefje met daarop accommodatie en check-out dag zodat we de reservering kunnen achterhalen.

Check buitenkant & tuin(meubilair)

Tijdens elke schoonmaak, inspecteer je kort de buitenkant van de woning:

- is het tuinmeubilair schoon, anders schoonmaken
- ligt de tuin en het gazon er netjes bij
- is het tuinhuis, berging of algemene ruimte opgeruimd
- zijn de ramen aan de buitenkant schoon

Welkomstpakket

Koffie & Thee

Vakantiehuizen waar een Nespresso koffiezetapparaat staat, bieden we gratis een koffie & theepakket aan. Daarnaast leggen we in elke woning (elk toilet) een wc-rol. Tevens kunnen gasten voor aankomst extra koffie & thee bestellen en een lokaal borrelpakket.

Extra kaartje

Voor het schoonmaakteam en kluspartners hebben we aparte kaartjes waarop we kunnen schrijven als “Sorry, the dishwasher is still running” of “I could not fix the toilet”. Het kaartje is ook bedoeld om een extra berichtje te schrijven aan de eigenaar.

Linnenservice

Linnen Zeeuws-Vlaanderen

- **Opgemaakte bedden.** Voor alle accommodaties waarvan de sleutel direct bij de accommodatie ligt, dus niet in de sleutelruimte op Oosthavendam 18, worden alle bedden standaard opgemaakt;
- **Linnentas.** Voor alle accommodaties waarvan de sleutel in de sleutelruimte ligt, wordt er een linnentas klaargezet.
 - De afspraak die we maken is dat wanneer het een wissel is (met nieuwe check-in op dezelfde dag), je kan kijken naar het aantal personen in de reservering. **Je kunt dit zien in Breezeway onder reservation notes.**
 - Zit er een of meerdere dagen tussen de check-out en check-in, dan dien je de linnentas te vullen met het maximaal aantal personen van de woning. Je kunt dit zien in Breezeway onder **Property Details**.
 - **2 tassen.** Probeer zoveel mogelijk als er twee tassen klaargezet worden deze naast elkaar te zetten met het label aan de voorkant van de tas (dus het smalle deel). **ALS JE TWEE TASSEN KLAARZET:** schrijf er aub op **2 BAGS**, dit is het meest duidelijk voor gasten. Als er staat "2x" kan het ook 2 personen of 2x linnen betekenen maar niet 2 tassen.
- **Vies, kapot of verkeerd linnen.** Soms levert de leverancier vies, kapot of verkeerd linnen. Dit moet terug naar het magazijn en apart worden meegegeven aan de leverancier, hier moeten we namelijk niet voor betalen.
- **Magazijn.** Iedereen draagt een steentje bij om het magazijn netjes te houden.

Linnen Walcheren

- **Opgemaakte bedden.** Op Walcheren worden alle bedden standaard na elke check-out opgemaakt;
- **Vies, kapot of verkeerd linnen.** Soms levert de leverancier vies, kapot of verkeerd linnen. Hiervoor staan drie bakken met drie kleuren klaar in het magazijn. Graag het vieze, kapotte of verkeerde linnen in de juiste bak leggen zodat dit geretourneerd kan worden en wij hiervoor niet hoeven te betalen;
- **Magazijn.** Iedereen draagt een steentje bij om het magazijn netjes te houden.

Sleutelcheck

Al onze gasten checken in d.m.v. een sleutelkluisje. Voor de meeste accommodaties is dit in de kluisruimte van het kantoor in Breskens of Domburg. Voor sommige accommodaties is er een kluisje bij de woning. Het is belangrijk dat je checkt dat de sleutel terug in het kluisje zit voor de volgende gasten. Soms kan het gebeuren dat de nieuwe gasten de sleutel al uit het kluisje hebben gehaald, dat kunnen wij controleren bij de gasten.

Onze verwachting over jouw services

Schoon & schadevrij huis

Een schoon en schadevrij huis is cruciaal in de eerste ervaring van een gast. **Wij verwachten natuurlijk dat de huizen schoon zijn, maar welke ruimten vereisen extra aandacht en controles?** Hieronder zie je een lijst met punten die kunnen zorgen voor een negatieve of positieve ervaring. Vind je bijvoorbeeld een haar op het kleed in de woonkamer, is dat een hele andere ervaring als wanneer je een haar vindt op je hoofdkussen.

Basis check

- Zijn alle gordijnen open? Andere raamdecoratie zoals lamellen of jaloezieën mogen naar beneden op de open stand;
- Staat het welkomstpakketje op tafel in de woonkamer;
- Heb je je kaartje met je naam erop geschreven en bij het welkomstpakketje gezet?
- Staat de thermostaat op 12 graden of de vloerverwarming op 18?

Extra hygiëne check

- Slaapkamer: matrassen en dekbedden zijn schoon, zonder haren en vlekken, goede kwaliteit kussen/dekbed. Let hier extra op haren en vlekken, dit geeft heel snel het gevoel dat het vies is. Liggen de kussens recht, het dekbed opgevouwen en met de dichte kant richting de deur en is de molton netjes en schoon?
- Badkamer: alle haren en kalk op glas en vloer is weg? Schoon, kalkvrij, fris. Let erop dat er geen haren of gele voegen zijn.
- Toilet: is het toilet schoon, ruikt fris en de bril + deksel zijn naar beneden?
- Oven, koelkast en vaatwasser- Buiten een schone keuken om zijn deze drie dingen het belangrijkste. Zie jij schimmel in je koelkast, dan voelt heel het appartement direct onhygiënisch.

Communicatie

Wat doe je wanneer je schade of andere gebreken constateert? Communiceer dat dan direct met ons. Dit doe je door in je taak een issue te rapporteren, [zie dit filmpje voor meer uitleg](#). Het is belangrijk dat hier zowel een uitleg als een foto ingezet wordt. Zo hebben wij direct een goed beeld van de taak en kunnen wij hier een partner naartoe sturen of spullen voor bestellen. Hier een aantal voorbeelden van dingen die doorgegeven moeten worden:

- Losse deurtjes
- Te weinig inventaris (borden, glazen, bestek)
- Vieze ramen buitenkant, achterstallig onderhoud
- Tuinonderhoud niet op orde
- En nog heel veel meer dingen.

Communicatie rondom taken dien je te communiceren via de taak in Breezeway. Andere vragen kun je stellen in je channel in Slack.

Vaste accommodaties

Jij bent verantwoordelijk voor jouw vaste accommodaties

Jij bent de hoofdhousekeeper van de door ons toegewezen accommodaties. Kun je niet een keer zelf schoonmaken, dan dien je zelf een oproep te doen in Slack en te vragen of een collega housekeeper je taak kan overnemen, dit kan in channel #groep-zeeuws-vlaanderen of #groep-walcheren. Een collega van het hoofdkantoor zal dan de taak toekennen aan je buddy en de vergoeding wordt dan automatisch aan degene uitbetaald.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat alle accommodaties op tijd (15.00u) schoon zijn:

1. Accommodaties tot en met 2 slaapkamers (max 4 personen) moeten altijd dezelfde dag schoongemaakt worden;
2. Accommodaties met 3 of meer slaapkamers mogen 1 dag opgeschoven worden als er geen nieuwe gasten aankomen. Communiceer dat via Slack naar kantoor. De woning dient dan voor 12u de dag erna opgeleverd te worden zodat nieuwe gasten eventueel eerder kunnen inchecken;
3. De andere teams zijn je buddies. Dit houdt in dat als jij een keer niet kan of te veel accommodaties hebt, dat je met die buddy kan overleggen of diegene deze over kan nemen.

Gasten checken standaard om 10.00 uur uit en om 15.00 uur in. Zeker in het weekend of op vrije (feest)dagen zijn gasten al vrij en daarom vaak wat eerder bij de kluisruimte om de sleutel op te halen. Het is daarom belangrijk dat de woning op tijd schoon is. Op werkdagen zien we dat gasten ook in de avond aankomen. Als een huis gemiddeld 2u duurt om schoon te maken, kun je per persoon gemiddeld 3 huizen schoonmaken. Als het niet lukt om om 15u klaar te zijn, dien je uiterlijk ruim van tevoren te delen met kantoor via Slack. Wij zullen dan de nieuwe gasten informeren dat het huis om 16u of later klaar is.

Vroege check-in / Late check-out

In Breezeway staat de aankomsttijd van de gasten. Het is belangrijk dat je dit in de gaten houdt en je daarop je planning baseert. Als er geen wissel is, mogen gasten tot 11.00u uitchecken maar dat betekent ook dat jij de woning tot 12.00u de volgende dag mag schoonmaken. Kortom, je krijgt dus eigenlijk extra ruimte om de schoonmaak later te doen of in de ochtend de dag erna. Als er een wissel is, zullen we geen late check-out toestaan en checken (bijna) alle gasten altijd om 10.00u uit.

Magazijn & Linnenhok

Belangrijke punten

1. Houd het linnen hok schoon en netjes;
2. Leg het vuile linnen in een waskar (los dus niet in een kussensloop of zak). Zitten alle karren vol, creëer dan een lege kar waarin schoon linnen zit door die bij een andere schone kar te voegen;
3. Is er iets bijna op, meldt dit dan in je channel in Slack zodat het inventaris en linnen op tijd bij besteld kunnen worden.

Financiën ZZP'ers & Bedrijven

Facturatie & uitbetalingen

Elke +/- 14 dagen vindt de afrekening plaats. Alle afgeronde taken worden via onze administratie aan je uitbetaald. Tevens ontvang je een compleet overzicht van alle taken die je hebt voltooid.

Belangrijk te weten

- Alle taken worden tweewekelijks geëxporteerd uit Breezeway en zijn de basis voor de uitbetaling richting jou;
- Als een taak niet in Breezeway staat, niet is voltooid en/of er geen vergoeding is ingesteld bij de taak, zal deze ook niet worden meegenomen in de uitbetaling. Kortom, alle taken die in rekening worden gebracht door de schoonmaker, moeten in Breezeway toegevoegd en afgevinkt worden;
- Voor extra taken wordt vooraf de vergoeding bepaald tussen housekeeper en kantoor;
- Housekeepers zonder Kvk-nummer dienen zelf de btw af te dragen aan de belastingdienst.

Vergoeding

Vaste vergoeding per woning

We werken met vaste vergoedingen per **accommodatie** gebaseerd op een realistische **tijdsberekening** vermenigvuldigd met het **uurtarief** (30 euro per uur exclusief btw). We zien een stijgende trend waarbij gasten korter verblijven (2 tot 4 nachten). De eenmalige toeslagen en dus ook schoonmaakkosten hebben daarmee een aanzienlijke impact op de totaalprijs die de gast bereid is te betalen. Omdat wij vragen krijgen waarom er een verschil zit tussen het bedrag dat de gast betaald voor schoonmaak en wat jullie als vergoeding ontvangen, willen wij daar graag duidelijkheid over geven en transparant zijn.

Wat de gast betaalt moeten wij afdragen:

- btw
- inkoop koffie, thee & wc-rollen
- inkoop schoonmaakmiddelen
- marge voor spaarpotje om problemen rondom schoonmaak en kleine schades te kunnen dekken

Wat overblijft is de vergoeding voor jou. Wij hebben dit deels bepaald op een gezond uurtarief zodat jij alle kosten kan dekken en op basis van wat de gast bereid is te betalen en hoeveel schoonmaaktijd er daardoor overblijft.

Vergoeding honden

Honden worden als aparte taak in Breezeway gezet waarvoor een standaard vergoeding van 15 euro geldt, ofwel zo'n 25 minuten extra schoonmaaktijd. De taak voor de hond kun je

op complete zetten en is met name bedoeld om deze mee te kunnen nemen in de uitbetalingsexport. **LET OP:** Soms kan het gebeuren dat gasten niet aangeven dat ze met een hond reizen. Je dient dan een issue (met foto's) aan te maken in Breezeway waarna wij de taak aan jou toekennen en je die kunt afvinken zodat je uitbetaald wordt.

Bonussysteem

- Het bonussysteem houdt in dat je naast de vaste vergoeding per accommodatie, je een bonus kan ontvangen voor een "Check-out" schoonmaaktaak;
- We hebben drie bonus categorieën vastgesteld
 - **Helpers** = teams die de basisvergoeding ontvangen maar waar nog ruimte is voor groei
 - **Kanjers** = teams die beter presteren dan de Helpers, goede reviews scoren, waarmee goed samen te werken valt maar waarbij er nog verbetering mogelijk is;
 - **Hero's** = uitzonderlijke teams die consequent hoge kwaliteit leveren, dit terug te lezen is in reviews, weinig tot geen klachten veroorzaken, communicatief actief zijn door alles wat niet goed is in het interieur, exterieur of het inventaris, goed bereikbaar en flexibel zijn. Als Hero maak jij als eerste kans op nieuwe accommodaties en eventuele andere extra vergoedingen.
- Elke uitbetalingsperiode evalueren we de kwaliteit van de schoonmaak en de samenwerking, gebaseerd op het aantal klachten, de aard van de klachten (kleine zaken of grote issues), beoordelingen, bereidheid om de klacht op te lossen, je bereikbaarheid en houding.
- Elke uitbetalingsperiode maak je dus kans om een categorie te upgraden of downgraden.

Klachten & compensatie

We kunnen niet uitbetalen voor een schoonmaaktaak die niet goed is uitgevoerd. De impact en schade van een niet-schone woning is heel groot: op de **gastbeleving**, tevredenheid van de **eigenaar** (en mogelijk vertrek), slechte **reviews** en impact voor de **lange termijn** en de druk op **customer-service** (moeten rennen om schoonmaker te contacteren, zelf schoonmaken, gast en eigenaar tevreden houden, financieel compensaties, etc). Bij grove nalatigheid waarbij wij de gast, naast het oplossen van de problemen, ook financieel moeten compenseren, is er kans dat de schoonmaaktaak niet wordt uitbetaald. In dit geval moet de gast binnen 2u na aankomst hun klacht melden met foto's. Op basis daarvan bepalen wij (met jou) of de klacht terecht is en hoe deze wordt opgelost. Indien de klacht terecht is en wij een financiële compensatie moeten aanbieden aan de gast, als je het probleem niet op tijd kunt oplossen, zal deze aan jou doorbelast worden. Indien een collega schoonmaker het probleem moet oplossen, wordt de schoonmaak 100% bij jou in rekening gebracht.

Onze Apps

Voor een fijne en vlotte samenwerking, gebruiken we de allerbeste software-apps:

- **Slack.** Al onze schoonmakers, schoonmaakteams en (klus)partners zitten in Slack. Op die manier kunnen we een bericht aan iedereen versturen, een specifieke groep of een privébericht aan 1 persoon. [Lees hier meer tips over gebruik Slack.](#)
- **Breezeway:** hierin staan de accommodaties waarvoor jij/jullie verantwoordelijk zijn, zie je je to do's en eventuele extra werkzaamheden en kun je opmerkingen communiceren over schades en andere onjuistheden. Tevens vind je hier ook de volledige lijst met accommodaties en de kalender die een overzicht geeft van de datum waarop schoongemaakt moet worden. Opmerkingen over een taak in Breezeway moet je via Breezeway stellen. Alle overige vragen kun je via Slack stellen.

Contactgegevens

Hoofdkantoor

Hello Zeeland B.V.
De Zompe 37
4353 RT Serooskerke

Kantoor Breskens

Oosthavendam 16-18 (en nr. 10)
4511 AZ Breskens

Communicatie met kantoor

- Communicatie over taken gebeurt in de taak in Breezeway
- Overige communicatie sturen we via Slack
- Telefonisch zijn we te bereiken tussen 09.00u tot 21.00u via u via +31 118 236 189 (toets in het keuzemenu 2 x 1 voor Nederlands en bereikbaarheid s'avonds en in het weekend tot 21.00u).
- Uitleg over Slack staat hier beschreven ([link](#)).