



BEDRIJFSBELEID EN
WERKWIJZE

Laatst bijgewerkt: 19/09/2024

Schoonmaakploeg

Om uitzonderlijke service te garanderen, wijzen we doorgaans één of twee schoonmakers per klus toe. De totale schoonmaaktijd is gebaseerd op het aantal geboekte uren. Bijvoorbeeld, als u 6 uur boekt en we twee schoonmakers toewijzen, werkt elke schoonmaker 3 uur, wat een gecombineerd totaal van 6 uur oplevert.

We streven ernaar om consistentie te behouden in het personeel dat uw huis schoonmaakt, en proberen rotatie zoveel mogelijk te beperken. Deze aanpak zorgt niet alleen voor vertrouwdsheid en efficiëntie, maar maakt ook effectieve kruistraining van onze schoonmaaktechnici mogelijk.

Wees gerust, al onze medewerkers ondergaan strenge achtergrondcontroles, screenings en drugstesten voordat ze in dienst treden. Zo zorgen we ervoor dat ons personeel niet alleen bekwaam is, maar ook voldoet aan de hoogste normen van integriteit en verantwoordelijkheid.

Recht om service te weigeren

Wij behouden ons het recht voor om de service te weigeren of te beëindigen vanwege zorgen over veiligheid, ongepaste of ongemakkelijke situaties, wapens op locatie, extreme rommel of afgesloten nutsvoorzieningen.

Onze medewerkers hebben de keuze om het pand te verlaten als het huis in een onhygiënische staat verkeert of als zij zich onveilig of bedreigd voelen. Als u een schoonmaak boekt die als onredelijk wordt beschouwd, kunnen onze schoonmakers ter plekke weigeren, en worden de annuleringskosten in rekening gebracht.

Vorbereiding op schoonmaakdag

De schoonmaakkosten zijn gebaseerd op de aanname dat onze schoonmakers hun tijd volledig aan het schoonmaken besteden. We vragen daarom om vooraf enkele minuten te nemen om op te ruimen, zodat onze schoonmakers gemakkelijk toegang hebben tot de te reinigen gebieden en oppervlakken zoals vloeren, aanrechtbladen en tafels. Als u wilt dat onze schoonmakers deze opruimtaken voor u uitvoeren, bel dan van tevoren naar ons kantoor, zodat de schoonmaakkosten kunnen worden aangepast voor de extra benodigde tijd.

Huisdieren

We werken graag in huizen met huisdieren, maar we vragen u om de activiteit van huisdieren binnenshuis te beperken om redenen van schoonmaakefficiëntie en veiligheid. Als uw huisdier angstig wordt of een veiligheidsrisico vormt, behoudt Clean It Now zich het recht voor om haar medewerkers uit uw huis te verwijderen.

Onze medewerkers zijn geïnstrueerd om een woning niet te betreden als zij denken dat een huisdier een bedreiging vormt; huisdieren kunnen zich anders gedragen als er geen gezinsleden aanwezig zijn. Indien onze schoonmaaktechnicus het pand moet verlaten vanwege agressieve huisdieren, is ons annuleringsbeleid van toepassing.

Servicekosten

Houd er rekening mee dat wij onze prijzen direct afstemmen op basis van jarenlange ervaring, maar we behouden ons het recht voor de prijs aan te passen op basis van de werkelijke staat van uw huis. Om verrassingen te voorkomen, zullen we u bellen als we aankomen en merken dat de klus meer tijd zal kosten dan oorspronkelijk ingeschat. Als we u niet kunnen bereiken, vertrekt het team en worden annuleringskosten in rekening gebracht.

Wij behouden ons het recht voor om tarieven op elk gewenst moment te herzien op basis van de tijd die nodig is om de service uit te voeren volgens de normen van de klant. Clean It Now zal contact met u opnemen om prijs- of servicewijzigingen te bespreken als de schoonmaaktijd aanzienlijk afwijkt van de oorspronkelijke schatting.

Betalingen

Betalingen dienen vóór of op de dag van de schoonmaak te worden voldaan via iDeal of Creditcard.

Probleemoplossing / Restitutiebeleid

Om de hoogste servicenormen te waarborgen en eventuele problemen snel op te lossen, verzoeken wij u vriendelijk om alle feedback of klachten over onze schoonmaakdiensten binnen 12 uur na voltooiing van de service in te dienen. Houd er rekening mee dat verzoeken of klachten die na deze periode worden ingediend, niet in aanmerking komen voor restituties of aanvullende schoonmaakdiensten.

Terugkerende servicekorting

Terugkerende kortingen gaan in na de eerste schoonmaakdienst. Als u schoonmaakbeurten overslaat, waardoor de frequentie van de schoonmaak lager wordt dan afgesproken, wordt uw prijs aangepast naar het tarief voor de lagere schoonmaakfrequentie.

Tariefverhoging

De schoonmaaktarieven kunnen op elk moment van het jaar worden aangepast als er wijzigingen zijn in de frequentie van het vastgestelde schoonmaakrooster of in de woning- of woonsituatie. Voorbeelden hiervan zijn verbouwingen, adreswijzigingen, het aantal personen dat in de woning woont of een aanzienlijke toevoeging van meubilair.

Jaarlijks wordt het tarief voor de klant verhoogd met een bedrag van maximaal 8% van het huidige tarief.

Uitsluitingen

Klanten moeten ervoor zorgen dat de servicelocatie toegankelijk is voor het personeel van Clean It Now op de geplande servicedag. Als het team geen toegang heeft tot het huis van de klant, zal er alles aan worden gedaan om contact op te nemen met de klant om toegang te regelen. Als er binnen 20 minuten na aankomst van het schoonmaakteam geen contact kan worden gelegd, wordt de geplande schoonmaak geannuleerd en wordt er een boete van € 70,- in rekening gebracht voor te late annulering. Deze vergoeding is nodig om de medewerkers te compenseren voor het onverwacht verlies van inkomsten en reistijd. U kunt deze boete voorkomen door ons van tevoren een sleutel of toegangscode te verstrekken.

Herplannen en annuleren

De betrouwbaarheid van onze service is belangrijk omdat we een specifieke tijd voor u reserveren. We verzoeken u om ons minimaal 24 uur van tevoren op de hoogte te stellen als u om welke reden dan ook de afspraak wilt annuleren of verzetten, om te voorkomen dat er een annuleringsvergoeding van € 70,- in rekening wordt gebracht.

Alarm

Als uw huis is uitgerust met een beveiligingssysteem, zorg er dan voor dat het uitgeschakeld is of neem contact op met ons kantoor om de code en de juiste gebruiksinstructies door te geven. Als de code verandert, informeer ons dan tijdig, zodat u geen buitensluitingskosten hoeft te betalen.

Gebruik van de stofzuiger van de huiseigenaar

Als u ons verzoekt uw eigen stofzuiger te gebruiken, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor eventuele schade aan het apparaat. Omdat wij niet verantwoordelijk zijn voor het onderhoud van uw stofzuiger, kunnen wij ook niet aansprakelijk worden gesteld voor reparaties. Dit is belangrijk, omdat we, indien de stofzuiger niet naar behoren werkt bij onze aankomst, geen tapijten of harde vloeroppervlakken kunnen stofzuigen.

Schoonmaakbenodigdheden

Wij zorgen voor alle benodigde apparatuur en schoonmaakproducten om uw huis grondig schoon te maken. Als u wilt dat we uitsluitend groene schoonmaakproducten gebruiken, laat ons dit dan weten voordat we de service starten.

Indien u liever heeft dat wij uw eigen schoonmaakmiddelen gebruiken, houd er dan rekening mee dat wij niet verantwoordelijk zijn voor schade veroorzaakt door deze producten. In dat geval verzoeken wij u de schoonmaakmiddelen en chemicaliën klaar te zetten, zodat we onze schoonmaakwerkzaamheden efficiënt kunnen uitvoeren.

Artikelen die we niet kunnen schoonmaken

Schimmelverwijdering is een gespecialiseerde dienst. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor schimmelgerelateerde risico's in de woningen van onze klanten.

Wij kunnen geen huizen schoonmaken waar dierlijke of menselijke lichaamsvloeistoffen aanwezig zijn, zoals bloed, uitwerpselen, braaksel, kattenbakken, vogelkooien, urine of ontlasting.

Onbereikbare gebieden en zware voorwerpen

Om veiligheids- en aansprakelijkheidsredenen mogen onze medewerkers niet hoger klimmen dan een opstapje en niet buiten uw huis werken. Schoonmakers mogen geen voorwerpen verplaatsen die zwaarder zijn dan 20 kilogram. Als u wilt dat wij achter zware voorwerpen schoonmaken, verzoeken wij u deze vóór de schoonmaaktijd te verplaatsen.

Breuk-, schade- en verliesbeleid

Hoewel dergelijke situaties zeldzaam zijn, is er een kans op breuk of schade tijdens het schoonmaken. Onze schoonmakers gaan zorgvuldig te werk, en we zijn verzekerd tegen schade of breuk die door onze medewerkers wordt veroorzaakt.

Wij zijn echter niet aansprakelijk voor schade als gevolg van normale slijtage, onjuiste installatie van een item in uw huis, of schade aan kunstwerken, verzamelobjecten of erfstukken die niet vooraf bij ons zijn gemeld tijdens het boekingsproces. Deze items kunnen onder meer (maar niet uitsluitend) het volgende omvatten:

Kunstwerken, verzamelobjecten en erfstukken: Deze items zijn vaak kostbaar en onvervangbaar. De klant dient ons voor aanvang van de schoonmaak op dergelijke items te wijzen.

Laat ons weten hoe u wilt dat uw kwetsbare items worden behandeld en verzorgd.

Breuk of verlies van persoonlijke eigendommen moet binnen 24 uur na de schoonmaak worden gemeld. We proberen altijd een identieke vervanging te regelen, maar dit kan niet worden gegarandeerd.

Sleutel vrijgeven

De sleutels van onze klanten worden gecodeerd en opgeslagen in een afgesloten kast, waar alleen beheerders van Clean It Now toegang toe hebben.

Als een klant ervoor kiest om de deur ontgrendeld te laten of een sleutel onder een mat of op een andere onbeveiligde plaats achter te laten voor toegang door de schoonmakers, kan Clean It Now niet aansprakelijk worden gesteld voor schade of diefstal uit het huis van de klant.

Bij beëindiging of annulering van de diensten zal Clean It Now de in haar bezit zijnde klantensleutels uiterlijk 48 uur na beëindiging van de dienstverlening teruggeven.

Pauzebeleid voor uitgebreide schoonmaaksessies

Om het welzijn en de efficiëntie van ons personeel te waarborgen, hebben we een pauzebeleid voor langere schoonmaaksessies. Als een schoonmaaktaak 4 uur of langer duurt, hebben onze medewerkers recht op een pauze van 30 minuten. Deze pauze zorgt voor de nodige rust en helpt ons de hoogwaardige service te behouden die onze klanten verwachten. We zijn van mening dat dit beleid niet alleen de gezondheid van onze werknemers ondersteunt, maar ook hun productiviteit en aandacht voor detail tijdens langere schoonmaakopdrachten verbetert.

Beleid voor het schoonmaken van ramen en balkons

Hoewel onze algemene schoonmaakdiensten grondige zorg voor uw huis bieden, zijn ramen en balkons standaard niet inbegrepen. Deze gebieden vragen om speciale aandacht en kunnen op verzoek tegen een extra vergoeding worden opgenomen in uw service. Laat het ons weten als u wilt dat deze gebieden worden meegenomen, zodat we uw schoonmaakplan volledig kunnen afstemmen op uw wensen.

Uitsluiting van tuin- en buitenreiniging

Onze schoonmaakdiensten richten zich op het interieur van uw huis en omvatten geen tuin- of buitenreiniging, omdat deze taken andere expertise en apparatuur vereisen. Als u hulp nodig heeft bij tuinonderhoud, erven of buitenruimtes, raden wij u aan hiervoor een gespecialiseerde service in te schakelen. Dit garandeert dat elk deel van uw eigendom de juiste zorg krijgt.