



Franchise handboek

Beep for Help



Inhoudsopgave

Franchise handboek.....	1
Beep for Help.....	1
Inhoudsopgave.....	2
Hoofdstuk 1 – Welkom bij Beep for Help.....	3
1.1 Missie en visie.....	3
1.2 Onze kernwaarden.....	3
1.3 Wat betekent het om een Superhelper te zijn?.....	3
Hoofdstuk 2 – Starten als Superhelper.....	4
2.1 Aanmelding en gesprek.....	4
2.2 Verplichte informatiebijeenkomst.....	4
2.3 Ontvangst van materialen.....	4
2.4 Eerste klussen.....	4
Hoofdstuk 3 – Planning en voorbereiding van werkzaamheden.....	5
3.1 Opgeven van beschikbaarheid.....	5
3.2 Opdrachten ontvangen en accepteren.....	5
3.3 Voorbereiding en uitvoering.....	5
Hoofdstuk 4 – De rol van de Superhelper.....	6
4.1 Kernrol in de Beep for Help-formule.....	6
Checklist: voorbereiding en uitvoering van een opdracht.....	7
4.2 Mini-casus: “Digitaal zelfstandig”.....	8
4.3 Mini-casus: “Een frisse start voor mevrouw De Vries”.....	9
Hoofdstuk 5 – Kwaliteit en klanttevredenheid.....	10
5.1 Waarom kwaliteit belangrijk is.....	10
5.1.1 Kwaliteitscriteria.....	10
Hoofdstuk 6 – Communicatie & merkrichtlijnen.....	12
6.1 De kracht van het naam Beep for Help.....	12
6.1.1 Voorstelling op lokale Facebookgroep.....	13
6.1.2 Moment delen na opdracht (met toestemming, géén klantgegevens).....	13
6.1.3 Wekelijkse hulp-routine promoten.....	13
Hoofdstuk 7 – Facturatie, betaling & commissie.....	14
7.1 Hoe werkt de facturatie?.....	14
Hoofdstuk 8 – Aan de slag voor medewerkers van bedrijven en organisaties (B2B-klanten).....	18
Hoofdstuk 9 – Training & Ondersteuning.....	19
Hoofdstuk 10 – Veiligheid & Vertrouwelijkheid.....	21
10.1 Veiligheid van klant en Superhelper.....	21
10.2 Vertrouwelijkheid & privacy.....	21
10.2.1 AVG & persoonsgegevens.....	21
Hoofdstuk 11 – Contactmomenten & de klantenservice.....	23
11.1 Contactmomenten met de klant.....	23
Bijlage 1 Profiel van een Superhelper.....	25
Bijlage 2 Overzicht “Onze kwaliteitseisen”.....	26



Hoofdstuk 1 – Welkom bij Beep for Help

Welkom bij het Beep for Help-netwerk — onze dynamische gemeenschap van onafhankelijke en ondernemende Superhelpers. Jij, als franchisenemer, speelt een cruciale rol in onze innovatieve aanpak om het dagelijks leven van mensen te vereenvoudigen. We zijn verheugd je aan boord te hebben om samen elke dag het verschil te maken.

1.1 Missie en visie

Onze missie is om toegankelijke en betrouwbare ondersteuning te bieden aan iedereen die hulp nodig heeft — klein of groot. Dit doen we via een flexibel platform waar Superhelpers snel in actie komen.

Onze droom bij Beep for Help is een samenleving waarin het vragen én aanbieden van hulp volkomen natuurlijk is, vrij van barrières en complexe regelgeving. We zetten ons in voor een wereld waarin hulp altijd binnen handbereik is.

1.2 Onze kernwaarden

- **Behulpzaam** – Als Superhelper ben je er voor de klant. Samen kijk je hoe je de klant het beste kunt helpen.
- **Enthousiast** – Het genoegén in je werk en het plezier in samenwerking zijn essentieel; ze vormen de basis van alles wat we doen, resulterend in positieve ervaringen voor iedereen.
- **Daadkrachtig** – We werken doelgericht en pragmatisch.
- **Innovatief** – We creëren de wereld van morgen en zijn voorlopers in alles wat we doen.
- **Integer** – We handelen respectvol en communiceren vriendelijk en transparant.

1.3 Wat betekent het om een Superhelper te zijn?

Een Superhelper is zelfstandig ondernemer, maar niet alleen. Je maakt deel uit van een bedrijf met een sterke handelsnaam, uitstraling, ondersteuning en een gedeelde missie. Jij bepaalt je eigen planning, maar volgt daarbij de kaders en kwaliteitsnormen die voortvloeien uit onze formule. Dit handboek is bedoeld om onze formule concreet handen en voeten te geven en jou als Superhelper praktische ondersteuning te bieden.



Hoofdstuk 2 – Starten als Superhelper

Voordat je start als Superhelper, doorloop je ons zorgvuldige introductieprogramma. Dit zorgt ervoor dat je volledig voorbereid en zelfverzekerd aan de slag kunt gaan. We zien ernaar uit om je welkom te heten in ons team!

2.1 Aanmelding en gesprek

Na je aanmelding volgt een gesprek waarin we samen kijken of de formule goed bij je past. Hier bespreken we jouw motivatie, ervaring en beschikbaarheid.

2.2 Verplichte informatiebijeenkomst

Als nieuwe Superhelper neem je deel aan een verplichte online informatiesessie. Tijdens deze sessie leer je onder andere:

- Hoe ons platform functioneert,
- Uitleg over het commerciële concept Beep for Help?
- Wat er van jou verwacht wordt als Superhelper,
- Praktische voorbeelden en tips om goed van start te gaan.

Deze informatiesessie is een essentiële voorbereiding en moet voltooid zijn voordat je aan je eerste opdracht begint. We zorgen ervoor dat je goed toegerust bent om succesvol te zijn in je nieuwe rol!

2.3 Ontvangst van materialen

Na de informatiesessie ontvang je:

- Je Beep for Help-ID-kaart
- Flyers en promotiematerialen
- Een Beep for Help-jas zodat je herkenbaar bent voor onze klanten
- Toegang tot de digitale Kennisbank
- Volledige toegang tot de Beep for Help App

2.4 Eerste klussen

Na het voltooien van je introductieprogramma ben je klaar om aan je eerste opdrachten te beginnen. Onze klantenservice staat voor je klaar en biedt ondersteuning wanneer je dat nodig hebt. We stimuleren je om tijdens deze initiële fase actief feedback te verzamelen van je klanten, je successen te delen en zeker niet te aarzelen om onze informatiebronnen te raadplegen bij vragen of onduidelijkheden. Meer hierover vind je in Hoofdstuk 5. Dit is jouw kans om te groeien en te excelleren in jouw nieuwe rol als Superhelper!



Hoofdstuk 3 – Planning en voorbereiding van werkzaamheden

Als Superhelper ben je het gezicht (gouden visitekaartje) van Beep for Help bij de klant. Je biedt praktische ondersteuning — met aandacht, zorgvuldigheid en flexibiliteit. Alleen wanneer je als Superhelper goed voorbereid bent op de hulpaanvraag, kun je de klant optimaal bedienen. De volgende punten zijn dan ook heel belangrijk.

3.1 Opgeven van beschikbaarheid

Het succes van de formule van Beep for Help wordt in belangrijke mate bepaald door de betrouwbaarheid en de kwaliteit van onze dienstverlening. De klant vertrouwt erop dat de Superhelper komt wanneer dat is afgesproken.

Het is van groot belang dat je jouw beschikbaarheid voor hulpaanvragen tijdig en correct weergeeft in de app. Ook als daarin iets wijzigt, zorg je dat je jouw beschikbaarheid zo snel mogelijk aanpast. Alleen op deze manier kan ons koppelsysteem efficiënt de juiste hulpvragen aan de juiste Superhelper koppelen. En word jij als Superhelper optimaal ontzorgd doordat de planning voor je wordt gedaan. Jij kunt je concentreren op de klant.

3.2 Opdrachten ontvangen en accepteren

Via onze app ontvang je taken die aansluiten bij jouw profiel en beschikbaarheid. Het is aan jou om te beslissen welke opdrachten je aanneemt. Zodra je een hulpvraag accepteert, wordt de klant automatisch op de hoogte gesteld dat jij de aanvraag hebt geaccepteerd. Dit is een belangrijk onderdeel van het proces, omdat het zorgt voor duidelijke communicatie en vertrouwen tussen jou en Beep for Help en de klant. Zorg ervoor dat je deze stap niet overslaat, zodat elke interactie soepel verloopt.

Hulpaanvragen kunnen (sporadisch) ook telefonisch worden doorgegeven door onze klantenservice. In dat geval wordt de hulpvraag door tussenkomst van een van onze collega's gekoppeld aan een beschikbare Superhelper. De hulpvraag is dan gewoon zichtbaar in de Beep for Help App.

3.3 Voorbereiding en uitvoering

Zorg dat je altijd op tijd bent, goed voorbereid en professioneel overkomt. Denk hierbij aan:

- Gepaste kleding (inclusief een Beep for Help shirt of jas)
- Duidelijke communicatie met de klant voor aanvang en tijdens de dienst
- Efficiënte, vriendelijke en betrouwbare uitvoering van de dienst



Hoofdstuk 4 – De rol van de Superhelper

4.1 Kernrol in de Beep for Help-formule

Als Superhelper bij Beep for Help werk je zelfstandig binnen een formule die hoge kwaliteit, snelheid, betrouwbaarheid en klantvriendelijkheid waarborgt.

Superhelper als verbinder

- Je signaleert hulpvragen bij nieuwe en bestaande klanten en weet op een natuurlijke manier de kwaliteit van de dienstverlening van Beep for Help over te brengen.
- Je draagt bij aan de zichtbaarheid van Beep for Help door middel van lokale aanwezigheid en persoonlijke benadering.
- Je onderhoudt goed contact met klanten, de afdeling Customer Service én collega-Superhelpers.

Flexibiliteit met structuur

- Jij bepaalt wanneer en hoeveel je werkt.
- Je stemt jouw beschikbaarheid en opdrachten af via het platform of de klantenservice.
- Je zorgt voor continuïteit en bouwt aan duurzame relaties met klanten.

Aanvullende taken en voorbeelden

Naast de in hoofdstuk 3 genoemde basistaken, kan jouw rol verder gaan dan alleen praktische hulp. Denk aan:

- Signaleren van eenzaamheid en zorgbehoefte
- Doorverwijzen naar andere hulpdiensten indien nodig
- Ondersteunen bij aanvragen voor extra hulp
- Uitleg geven over hoe de klant via de App hulp kan aanvragen

In de bijlage van dit handboek vind je een aantal voorbeelden van bijzondere situaties die je in de praktijk kunt tegenkomen en hoe je daar mee om gaat. Ook op de kennisbank van Beep for Help vind je hierover extra informatie.

Gedrag en communicatie

Elke Superhelper houdt zich aan de Beep for Help-gedragscode:

- Vriendelijkheid en respect in elk contact
- Discreet omgaan met privacygevoelige informatie
- Afspraken nakomen en tijdig communiceren bij wijzigingen



Checklist: voorbereiding en uitvoering van een opdracht

Deze checklist helpt Superhelpers om professioneel, goed voorbereid en met aandacht op pad te gaan:

Voor je vertrekt

- Hulpvraag en details gelezen, geaccepteerd en bevestigd via de app
- Klant informatie gelezen (naam, adres)
- Benodigheden ingepakt (indien van toepassing):
- Telefoon met opgeladen batterij
- Notitieboekje met pen of tablet
- ID-kaart van Beep for Help
- Eventuele eigen materialen (bijv. laptop, boodschappentas, klusgereedschap etc)

Nb. Het is handig met de klant te overleggen welk gereedschap aanwezig is. In sommige gevallen kan het handig zijn zelf iets mee te nemen. Dit is uiteraard niet verplicht, maar de vrijheid die jij hebt als zelfstandig ondernemer.

Bij aankomst

- Stipt op tijd gearriveerd en ingeklokt
- Netjes en representatief gekleed
- Beleefde kennismaking of begroeting
- Uitleg geven over wie je bent en dat je namens Beep for Help werkt
- Vragen of er specifieke aandachtspunten zijn
- Samen overstemmen welke werkzaamheden gedaan moeten worden

Tijdens de opdracht

- Gericht en aandachtig luisteren naar de klant
- Alles rustig en vriendelijk toelichten
- Signalen van extra hulpbehoefte opvangen en bespreken
- Weet wanneer de klant behoefte heeft aan een praatje en wanneer het gewenst is dat er doorgewerkt wordt om alles netjes af te ronden.

Na afloop

- Afsluiten met een korte evaluatie met de klant ("Was dit wat u bedoelde?")
- Klant bedanken voor het vertrouwen



- De timer op de App stopzetten.

4.2 Mini-casus: “Digitaal zelfstandig”

Opdracht:

De heer Van den Berg (84) wil leren hoe hij zelfstandig zijn huisarts kan videobellen via zijn smartphone.

Voorbereiding:

Superhelper Ilse leest de opdracht in de app, ziet dat meneer Android gebruikt en neemt haar eigen toestel mee om te kunnen oefenen. Ze zorgt dat haar Beep for Help-ID zichtbaar is.

Tijdens de opdracht:

- Ilse begroet meneer vriendelijk en legt uit wat ze gaat doen.
- Ze doorloopt stap voor stap het installeren van de app van de huisarts.
- Ze laat meneer twee keer oefenen met het openen van de app en starten van een gesprek.
- Ze schrijft de stappen op zonodig in een grote letters zodat meneer het zelf later terug kan lezen.

Afronding:

Meneer Van den Berg zegt opgelucht: “Ik durf het denk ik wel, maar u bent welkom als ik volgende week toch vastloop.” Ilse sluit de opdracht af en meldt bij de klantenservice dat een vervolgspraak wenselijk kan zijn.



4.3 Mini-casus: “Een frisse start voor mevrouw De Vries”

Achtergrond:

Mevrouw De Vries (52) is net terug uit het ziekenhuis na een knie-operatie. Ze woont alleen en heeft moeite met huishoudelijke taken. Haar dochter heeft samen met mevrouw De Vries via Beep for Help een aanvraag ingediend.

Voorbereiding:

Superhelper Mo leest de korte briefing via de app: het gaat om een wekelijkse afspraak van twee uur, met focus op stof afnemen, keuken opruimen en de afwas. Mo pakt haar schoonmaakdoekjes, handschoenen en een notitieboekje in en vertrekt op tijd.

Tijdens de opdracht:

- Mo stelt zich netjes voor en vraagt of mevrouw De Vries specifieke wensen heeft.
- Ze begint met de keuken: opruimen van het aanrecht, legen van de prullenbak en het schoonmaken van het fornuis.
- Tussendoor legt Mo uit wat ze doet en vraagt of het tempo zo goed is.
- Ze vouwt de schone was op en stofzuigt de woonkamer.

Afronding:

Mevrouw De Vries is opgelucht: “Mijn dochter studeert nog en heeft weinig tijd om mij te helpen met het huishouden. Ik ben blij dat ik op een Superhelper kan rekenen tijdens mijn revalidatie..” Mo sluit de opdracht af en meldt bij de klantenservice dat een vervolgspraak wenselijk kan zijn.



Hoofdstuk 5 – Kwaliteit en klanttevredenheid

5.1 Waarom kwaliteit belangrijk is

Beep for Help staat voor betrouwbaarheid, snelheid, kwaliteit en transparantie. Onze reputatie rust op de ervaringen van onze klanten — en dus op jouw inzet als Superhelper. Kwaliteit zit niet alleen in wat je doet, maar ook in *hoe* je het doet.

5.1.1 Kwaliteitscriteria

Als Superhelper houd je je aan deze kwaliteitsnormen:

- **Stiptheid:** altijd op tijd en goed voorbereid
- **Heldere communicatie:** begrijpelijke uitleg, afspraken nakomen
- **Respectvolle omgang:** vriendelijk, discreet en zonder oordeel
- **De klant voorop:** volg zoveel mogelijk de wensen van de klant
- **Feedback verwerken:** openstaan voor suggesties van klanten

Tevredenheid meten via de Beep for Help-app

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen, ontvangen jij en de klant na afloop van elke opdracht automatisch een verzoek tot korte evaluatie in de Beep for Help-app. Deze beoordeling bestaat uit drie onderdelen:

- ★ **Sterrenwaardering** (1 tot 5 sterren): algemene tevredenheid over de opdracht
- 💬 **Open opmerkingenveld:** ruimte voor complimenten, suggesties of verbeterpunten
- 🔄 **Follow-up optie:** klanten kunnen aangeven of ze graag dezelfde Superhelper opnieuw willen.

De feedback is direct gekoppeld aan jouw profiel als Superhelper en helpt ons om zichtbaar te maken hoe de klant de dienstverlening van de Superhelper en het gebruik van het platform ervaart.

De feedback die jij aan het eind van de opdracht aan de klant geeft, is gekoppeld aan jouw persoonlijke profiel. Alleen jij kunt zien welke beoordeling jij de klant hebt gegeven. De klant ziet alleen het gemiddelde van de beoordelingen die hij of zij van alle Superhelpers heeft gekregen, die hulpaanvragen hebben uitgevoerd voor deze klant.

Omgekeerd ziet alleen de klant de beoordeling die hij of zij aan de Superhelper heeft gegeven. De Superhelper ziet de gemiddelde rating die hij of zij heeft gekregen van alle klanten waarvoor hij gewerkt heeft.

Bij het selecteren van een volgende Superhelper kan de klant een gemiddelde beoordeling aangeven waaraan de Superhelper moet voldoen. Deze beoordeling



mag niet hoger zijn dan de gemiddelde beoordeling die de klant zelf gegeven heeft.

Zowel de klant als de Superhelper kunnen dus te allen tijde de gemiddelde beoordeling zien van de persoon waaraan je gekoppeld bent.

De klantenservice van Beep for Help kan alle beoordelingen inzien indien nodig.

Let op: Op dit moment is het beoordelen van een Superhelper alleen mogelijk via de Beep for Help-app. We werken momenteel aan de uitbreiding van deze functie, zodat ook hulpvragen die via de website zijn ingediend binnenkort direct geëvalueerd kunnen worden. Hiermee borgen we een constante kwaliteit binnen ons hele netwerk.

Wat te doen als er iets misgaat?

Fouten maken is menselijk — het belangrijkste is hoe je ermee omgaat. Volg deze stappen:

1. **Luister actief** naar de klacht of opmerking.
2. **Erken de ervaring van de klant** zonder in discussie te gaan.
3. **Denk mee** in een passende oplossing (bv. herbezoek of passende korting via de app).
4. **Indien nodig, meld de situatie** via de app of bel de klantenservice.

Zie de kennisbank voor een overzicht van tips en adviezen voor het oplossen van de situatie met de klant. De klantenservice van Beep for Help is - indien nodig - bereikbaar voor advies.

Ernstige of terugkerende klachten kunnen leiden tot aanvullende begeleiding.



Hoofdstuk 6 – Communicatie & merkrichtlijnen

6.1 De kracht van het naam Beep for Help

Onze naam staat voor vertrouwen, toegankelijkheid en menselijkheid. Klanten kiezen niet alleen voor hulp, maar voor het gevoel dat ze er niet alleen voor staan. Als Superhelper ben je de drager van deze belofte.

Toon & taalgebruik

Of je nu communiceert met klanten, buren, zorgverleners of een onbekende voorbijganger:

- **Toegankelijk:** spreek begrijpelijke taal, zonder jargon
- **Positief en oplossingsgericht:** benadruk wat wél kan
- **Menselijk:** wees persoonlijk en oprecht

Voorbeeld: in plaats van “Daar ben ik niet voor”, zeg je “Dat valt net buiten mijn taken, maar ik denk graag even mee over een oplossing.”

Gebruik van logo & huisstijl

Het logo van Beep for Help herken je aan de warme kleuren, het beeldmerk en de heldere stijl. Voor Superhelpers betekent dit:

- Gebruik alleen goedgekeurde promotie-uitingen (flyers, banners, kleding)
- Wijzig het logo of kleurgebruik nooit zonder toestemming
- Gebruik de materialen uit de digitale Kennisbank voor online berichten
- Voeg altijd het officiële logo toe bij lokale advertenties of social media posts, en vermeld duidelijk dat je Superhelper bent van Beep for Help.

Communicatie met klanten en omgeving

- Spreek nieuwe klanten altijd persoonlijk aan (voornaam of meneer/mevrouw, afhankelijk van situatie)
- Luister actief en check of je begrepen wordt
- Geef updates bij wijzigingen van afspraken
- Respecteer grenzen: je bent hulpaanbieder, geen mantelzorger of vriend(in)

Online communicatie

- Houd je sociale media professioneel, persoonlijk en in lijn met de waarden van Beep for Help



- Deel gerust successen of leuke momenten, maar **nooit zonder toestemming van de klant**
- Vermeld bij voorkeur: “Ik werk als zelfstandige Superhelper via Beep for Help”

6.1.1 Voorstelling op lokale Facebookgroep

Foto van jezelf met bijvoorbeeld de tekst:

“👋 Hoi Baarn! Mijn naam is [je naam] en ik werk als Superhelper via Beep for Help — een netwerk van zelfstandige hulpverleners.

Ik bied ondersteuning aan mensen die nét even wat hulp kunnen gebruiken: van een wandeling tot digitale uitleg of een boodschapje. Woon je hier of ken je iemand die wel wat hulp kan gebruiken? Laat het me weten!

📌 Stuur gerust een berichtje of kijk op beepforhelp.nl voor meer informatie.”

6.1.2 Moment delen na opdracht (met toestemming, géén klantgegevens)

Foto van jezelf met bijvoorbeeld de tekst:

“Vanmorgen geholpen bij het installeren van een videobel-app voor een klant van 82 🧓📱 ‘Kijk, nu kan ik mijn kleinzoon weer zien in Canada!’ zei hij.

Deze kleine momenten zijn waar het voor mij om draait 🧡!”

6.1.3 Wekelijkse hulp-routine promoten

Foto van jezelf met bijvoorbeeld de tekst:

“Elke vrijdagochtend help ik vaste klanten met een frisse start in huis. Even stofzuigen, een praatje, nieuwe energie.

Zoek jij ook een betrouwbare hulp in je buurt? Met Beep for Help ben je zó geholpen.

📍 Actief in regio Baarn”



Hoofdstuk 7 – Facturatie, betaling & commissie

7.1 Hoe werkt de facturatie?

Als zelfstandig Superhelper factureer je jouw werkzaamheden via het platform van Beep for Help. Dit proces is zo ingericht dat je minimale administratieve rompslomp hebt, terwijl je toch volledige inzage en controle houdt.

Automatische facturatie

Beep for Help ondersteunt Superhelpers door het opmaken en automatisch versturen van facturen waardoor de Superhelper minder tijd kwijt is aan administratie en op elk moment een goed overzicht heeft van de gerealiseerde omzet. De facturatie is gekoppeld aan de Beep for Help app en ziet er als volgt uit:

- Na afronding van elke opdracht registreer je je minuten en een korte omschrijving in de app.
- De opdracht wordt automatisch omgezet in een factuurvoorstel.
- Deze factuur wordt namens jou verstuurd per email door Beep for Help aan de klant.

Betaling

Beep for Help ondersteunt Superhelpers bij het incasseren van de facturen. Via onze betaalprovider Mollie kunnen jouw klanten op een veilige en snelle manier de factuur betalen en ontvangen wij meteen een melding zodra de factuur betaald is. Hierdoor kunnen wij realtime inzage geven over de status van de betalingen (in de Beep for Help app). Dit proces ziet er als volgt uit:

- De klant ontvangt met de factuur een Mollie betaallink en kiest voor betaling via Wero (voorheen Ideal), creditcard of bankoverschrijving.
- Na betaling wordt de status van jouw factuur bijgewerkt in ons klantensysteem.
- In de Superhelper portal zie je het overzicht van betaalde en onbetaalde facturen.

Het kan voorkomen dat een klant te laat betaalt of vergeet te betalen. Indien een factuur niet binnen 14 dagen betaald is, stuurt Beep for Help automatisch een herinnering aan de hulpvrager. Na het uitsturen van deze betalingsherinnering is het innen van het factuurbedrag de verantwoordelijkheid van de Superhelper.

Commissie

De commissie die Beep for Help vraagt voor het gebruik van het platform en de administratieve ondersteuning wordt automatisch berekend over de totale



omzet van de factuur en ingehouden op de uitbetaling zodra de verkoop factuur betaald is door de klant. Dit werkt als volgt:

- Na elke gefactureerde hulpvraag wordt het commissiebedrag automatisch berekend.
- Op de eerste dag van de volgende maand ontvangt de Superhelper een verzamelfactuur voor alle commissiebedragen. Alleen commissie over betaalde facturen wordt in rekening gebracht.

Uitbetaling van omzet

Het uitbetalen van de door de Superhelper gefactureerde omzet minus de commissie wordt net als het incasseren van de betalingen uitgevoerd door Mollie. Door je aan te melden als Merchant op het Mollie Connect platform bij onboarding regelt Mollie automatisch dat jouw geïncasseerde omzet meteen zichtbaar is onder jouw Merchant account. Daarnaast heb je zelf de keuze op welk moment je uitbetaald wilt worden. Hoe werkt het Mollie Connect platform:

- Betaling aan de Superhelper vindt plaats zodra de klant betaald heeft met de Mollie betaallink.
- Mollie splitst het bedrag automatisch volgens het percentage af te dragen commissie naar omzet van de Superhelper en commissie voor Beep for Help.
- De verschuldigde commissie wordt automatisch berekend en ingehouden op je uitbetaling. Hierdoor is betaling van je commissiefactuur niet nodig.
- Jij kiest in Mollie wanneer je je ontvangen omzet wilt laten uitbetalen op je bankrekening.

Klanttarief, startkosten en omzetvergoeding

Beep for Help werkt met een vast klanttarief per minuut en brengt per uitgevoerde hulpvraag startkosten in rekening. Dit tarief kan jaarlijks worden geïndexeerd. Beep for Help informeert zowel de Superhelper als de klant uiterlijk 1 maand voor de ingangsdatum van de tariefswijziging.

Op basis van het klanttarief en het aantal gewerkte minuten wordt de omzet voor de Superhelper berekend. Voor iedere betaalde omzet factuur draagt de franchisenemer een commissie af aan Beep for Help voor het gebruik van het platform, marketing en kantoorkosten ter ondersteuning van de dienstverlening. Deze commissie bedraagt 20% over de eerste 100 uur en daarna steeds 10% over de volgende uren.

Beep for Help behoudt zich het recht voor deze commissiestructuur te wijzigen met ingang van het volgende kalenderjaar en zal de Superhelper hier tenminste twee maanden van tevoren van op de hoogte stellen.



✦ Tarieven op een rij

- **Klanttarief:** €33,00 per uur (incl. btw)
- **Omzetvergoeding Beep for Help:** 20% per afgeronde opdracht voor de eerste 100 uur
- **Startkosten Superhelper:** €7,50 (incl. btw) per opdracht

Let op: de startkosten worden één keer per opdracht toegekend, ongeacht de duur. Dit is een vaste onkostenvergoeding en wordt automatisch toegevoegd aan je factuur.

Omzet bij een hulpaanvraag van:

Één uur (20%-regel)

drie uur (20%-regel)

FACTUUR

Beep for Help
Zeilstraat 46H
1075 SJ Amsterdam

.....
Starttarief €7,50
Kosten p.m. 60 x €0,55 = €33,00

.....
Totaalbedrag klant €40,50
Commissie €8,10
Totaalbedrag SH €32,40

FACTUUR

Beep for Help
Zeilstraat 46H
1075 SJ Amsterdam

.....
Starttarief €7,50
Kosten p.m. 180 x €0,55 = €99,00

.....
Totaalbedrag klant €106,50
Commissie €21,30
Totaalbedrag SH €85,20

Hulpaanvraag geannuleerd of niemand aanwezig?

Het kan voorkomen dat de hulpaanvraag door de klant wordt geannuleerd. Zolang de klant de hulpvraag uiterlijk 24 uur voor aanvang van de hulpaanvraag annuleert, is dat kosteloos en kan de Superhelper tijdig geïnformeerd worden. Indien de hulpaanvraag minder dan 24 uur voor aanvang wordt geannuleerd zullen de voorrijkosten en 50% van de geschatte duur van de hulpaanvraag aan de klant in rekening worden gebracht ten gunste van de Superhelper. Indien de hulpvrager niet thuis is op de afgesproken tijd van de hulpaanvraag wordt 100% van de geschatte duur van de aanvraag in rekening gebracht evenals de startkosten.



Promotionele acties

Beep for Help kan besluiten een tijdelijke promotieactie in te zetten, bijvoorbeeld een actie waarbij een procentuele korting wordt gegeven (bijvoorbeeld 10% of 20% op ieder gewerkt uur) of het eerste uur hulp gratis wordt aangeboden aan nieuwe klanten. Het doel van een dergelijke actie zal altijd zijn het vergroten van het aantal klanten. Een promotieactie mag niet langer duren dan zes weken en uiterlijk vier weken van tevoren worden alle Superhelpers hierover geïnformeerd. Een dergelijke promotionele actie kan gevolgen hebben voor de omzet van de Superhelper, hoewel dit van zeer tijdelijke aard zal zijn. Zeer waarschijnlijk helpt het de Superhelper meer omzet te genereren waar hij - tijdelijk - iets minder per uur aan over houdt.

Korting aan de klant

We bespraken in Hoofdstuk 5 van dit handboek al dat het altijd voor kan komen dat de hulpvraag niet verloopt zoals verwacht (bijvoorbeeld als er schade ontstaat, de klant niet tevreden is of de Superhelper de klus niet af krijgt. De verantwoordelijkheid voor het oplossen van de situatie ligt primair tussen Superhelper en klant. Een van de manieren om de klant tegemoet te komen is het geven van een korting aan de klant.

Als de klant akkoord gaat met de compensatie in de vorm van korting dan wordt het kortingsbedrag berekend op basis van het gekozen percentage en verrekend afhankelijk van de volgende situaties:

1. De hulpvraag is nog niet afgerond; de korting wordt meteen zichtbaar op de factuur en verrekend met het eindbedrag. De betaallink wordt aangemaakt met het nieuwe eindbedrag.
2. De hulpvraag is reeds afgerond en de betaallink is al aangemaakt; er wordt een creditfactuur en een nieuwe betaallink aangemaakt voor het nieuwe eindbedrag.
3. De hulpvraag is reeds betaald; er wordt een creditfactuur aangemaakt en de klant krijgt het kortingsbedrag terug via een refund.

In geval van situatie 1 wanneer de hulpvraag nog niet is afgerond kan in de app gekozen worden voor een variabel kortingspercentage. Is de hulpvraag reeds afgerond en gefactureerd/betaald (situatie 2 en 3) dan kan de korting via een verzoek aan de klantenservice in de vorm van 10, 25, 50 of 100% worden toegekend. Momenteel werken we naar een mogelijkheid toe om dit ook via de app en met een variabel percentage te kunnen toekennen.

Bij het geven van een korting aan de klant zal ook het te verrekenen commissiebedrag worden herberekend en op de eerstvolgende maandfactuur worden meegenomen.

Mocht Superhelper er niet uitkomen met de klant, kan Beep for Help advies geven of als mediator optreden.



Hoofdstuk 8 - Aan de slag voor medewerkers van bedrijven en organisaties (B2B-klienten)

Beep for Help is er voor iedereen die voor korte of langere tijd hulp nodig heeft. Ook medewerkers van bedrijven en organisaties worden in toenemende mate geconfronteerd met mantelzorgtaken, een uitdagende thuissituatie of lichamelijk ongemak. Vaak heeft de werkgever geen toereikende regeling om de medewerker langdurig te ondersteunen. Beep for Help biedt dan uitkomst.

Wat betekent dit voor jou als Superhelper?

De klant aan wie jij hulp verleent, is in dit geval een medewerker van een bedrijf of organisatie. In veel gevallen biedt deze werkgever onze dienst aan zijn medewerker(s) aan en vergoedt de kosten van onze hulp. Als gevolg daarvan is niet de persoon die de hulp ontvangt een klant van Beep for Help, maar de werkgever van de persoon die de hulp ontvangt. We noemen dit ook wel Business to Business (B2B).



Hoofdstuk 9 – Training & Ondersteuning

Waarom dit belangrijk is

Goed voorbereid op pad gaan geeft niet alleen rust, maar versterkt ook het vertrouwen van de klant én de Superhelper zelf. Daarom bieden we structuur, kennis én een luisterend oor.

Starttraining & onboarding

Elke Superhelper doorloopt vóór de eerste klus een zorgvuldig onboardingtraject (zie hoofdstuk 2), bestaande uit:

- Intakegesprek en kennismaking
- Verplichte online informatiesessie
- Toegang tot de digitale Kennisbank met instructievideo's, voorbeeldscripts en checklists
- Toegang tot de App

Tip: Bekijk de informatiesessie indien je een tijdje inactief bent geweest.

Vervolgtraining & verdieping

Ook als je al enige tijd aan de slag bent als Superhelper, is het prettig als je je kunt blijven ontwikkelen. Daarom biedt Beep for Help de Superhelpers periodiek verdiepingssessies aan:

- Themaworkshops (bv. klantgericht communiceren, omgaan met weerstand, digitale vaardigheden)
- Online microlearning-modules (kort en praktijkgericht)
- Intervisiegroepen met andere Superhelpers
- Regelmatige online sessies waarin updates worden gegeven vanuit Beep for Help

Voorbeeld: De module “Vast gesprek in los contact” leert je hoe je signalen van eenzaamheid bespreekbaar maakt zonder je rol te overschrijden.

Omgaan met uitzonderlijke situaties

Beep for Help doet er alles aan om te zorgen dat Superhelpers goed geïnformeerd en met de juiste kennis en ervaring aan de slag gaan bij hulpvragers. Desondanks kan het gebeuren dat de Superhelper te maken krijgt met uitzonderlijke situaties. Denk hierbij aan acute gezondheidsproblemen van Hulpvragers, ongelukken of onveilige situaties. Tijdens de verplichte Onboardingssessie wordt hier aandacht aan besteed. In de



kennisbank is een hoofdstuk ingericht dat specifiek ingaat op een aantal bijzondere situaties. We raden Superhelpers aan deze informatie goed door te lezen. Zodra er updates beschikbaar zijn, wordt de Superhelper hiervan op de hoogte gesteld.

Operationele ondersteuning

Superhelpers staan er nooit alleen voor. De klantenservice is tijdens openingsuren bereikbaar voor:

- Praktische vragen (bijv. over opdrachten, betalingen, planning)
- Ondersteuning bij klachten of bijzondere situaties
- Spoedadvies bij onverwachte gebeurtenissen

Openingstijden en contactgegevens vind je in de kennisbank.

Community & feedback

Als Superhelper werk je veelal zelfstandig voor jouw hulpvragers. Toch is het fijn om onderdeel te zijn van een Community van mensen met wie je ideeën en ervaringen kunt uitwisselen. Daarnaast vindt Beep for Help het belangrijk om van Superhelpers te horen wat er anders of beter kan.

Beep for Help wil deze Community van Superhelpers zoveel mogelijk samenbrengen en ondersteunen door:

- Superhelper Bijeenkomsten of - informatiesessies te organiseren
- Succesmomenten en tips worden gedeeld in de maandelijkse nieuwsbrief
- Je kunt meedenken via peilingen of Superhelper-panels
- Beep for help organiseert tenminste eenmaal per jaar een overleg met Superhelper. Tijdens dit overleg kan wederzijds feedback, informatie en suggesties worden uitgewisseld. Aanwezigheid tijdens dit overleg is verplicht.
-

Tegenvallende resultaten

Ondanks de verplichte onboarding sessie en tussentijdse kennis - en ontwikkel momenten, kan het voorkomen dat de franchisenemer niet (voldoende) voldoet aan de verwachtingen van hulpvragers. Dat zal in eerste instantie zichtbaar worden door een lage gemiddelde rating of een bovengemiddeld aantal klachten over de dienstverlening.

Beep for Help kan besluiten extra hulp en ondersteuning aan te bieden teneinde de Superhelper, die eigen ondernemer is, verder te laten groeien in zijn rol als Superhelper.



Mocht de extra ondersteuning niet het gewenste resultaat hebben, kan Beep for Help besluiten de overeenkomst niet te verlengen of vroegtijdig te beëindigen. Zie hiervoor artikel 1 van de formule.

Hoofdstuk 10 – Veiligheid & Vertrouwelijkheid

10.1 Veiligheid van klant en Superhelper

Elke opdracht moet veilig verlopen — zowel fysiek als sociaal. Daarom hanteren we duidelijke richtlijnen:

- Werk nooit in onveilige situaties (bv. onveilige woonomgeving of agressief gedrag)
- Neem direct contact op met de klantenservice bij twijfel of incidenten
- Doe geen handelingen die medische of fysieke risico's met zich meebrengen (zoals wondverzorging of te zwaar tillen)
- Volg bij brand, letsel of andere calamiteiten altijd het noodprotocol zoals beschreven in de Kennisbank

10.2 Vertrouwelijkheid & privacy

Als Superhelper werk je vaak in de persoonlijke leefomgeving van mensen. Discretie is essentieel:

- Deel nooit informatie over klanten met derden
- Maak géén foto's of opnames tijdens opdrachten tijdens opdracht en verspreid ze in elk geval; tenzij nadrukkelijk afgesproken én met toestemming van Beep for Help en de klant
- Gebruik klantnamen of -verhalen niet herkenbaar op sociale media of in promotie

 Voorbeeld: Als een klant vertelt over een psychische aandoening, behandel je dit als privé-informatie, óók als de klant daar zelf open over praat.

10.2.1 AVG & persoonsgegevens

Beep for Help werkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG):

- Persoonsgegevens worden alleen opgeslagen wanneer functioneel noodzakelijk
- Jij als Superhelper krijgt alleen toegang tot gegevens die relevant zijn voor jouw opdracht



- Na afloop van de opdracht mag je geen klantgegevens bewaren

Tip: Gebruik de Beep for Help-app als je contactinformatie even moet opzoeken — schrijf niets over op losse papiertjes.

Meldcode en signaleren

Beep for Help hanteert een meldcode voor signalen van mishandeling of verwaarlozing. Als je iets opvalt:

- Signaleer en noteer neutraal wat je ziet
- Bespreek (indien veilig) wat je merkt met de klant
- Neem contact op met de klantenservice — zij begeleiden de volgende stappen
- Je bent Superhelper en geen officiële hulpverlener, maar je kunt wel het verschil maken door zorgelijk gedrag te signaleren.



Hoofdstuk 11 – Contactmomenten & de klantenservice

11.1 Contactmomenten met de klant

Superhelpers hanteren een duidelijke communicatiecyclus, zodat klanten weten waar ze aan toe zijn:

Contactmomenten met de klant	Wanneer	Wat	Extra informatie
	Bij opdracht-acceptatie	Bevestiging en tijdstip	Wordt automatisch bevestigd via e-mail
	Vóór de eerste afspraak	Voorstel tot kennismaking, uitleg over aanpak	Persoonlijk contact bouwt vertrouwen op: telefonisch of via chat vanuit de app
	Bij terugkerende opdrachten	Bevestiging voor de volgende afspraak	Eventueel kort contactmoment per week via chat via de app
	Bij afmelding of wijziging	Alternatief voorstel of melding via app	Graag zo vroeg mogelijk, bijv. minimaal 24 uur van tevoren
	Bij twijfel of opvallende signalen	Bespreking met de klant of met de klantenservice	Altijd met respect en discretie

Tip: Houd het contact kort, vriendelijk en duidelijk. Te veel communicatie kan verwarring scheppen.

Klantenservice: jouw vraagbaak en vangnet

De klantenservice van Beep for Help is speciaal ingericht voor ondersteuning van Superhelpers. Je kunt hier terecht voor:

- Vragen over opdrachten, planning, betalingen of administratie en verzekeringen
- Meldingen van no-shows, overlast of onvoorziene situaties
- Noodgevallen (bij situaties van leven of dood; bel direct 112)
- Overleg bij zorgen over klanten (zie ook hoofdstuk 9)
- Klachtenafhandeling of bemiddeling



- Tips en suggesties voor jouw groei als Superhelper

Bereikbaarheid:

- Maandag t/m vrijdag: 9.00 – 17.00 uur en zaterdag van 09.00 - 13.00
- Telefonisch op nummer: 085-0000833
- Per e-mail via: klantcontact@beepforhelp.nl

Wie zitten daar?

Een klein team van betrokken medewerkers dat Beep for Help door en door kent. Je krijgt dus altijd iemand aan de lijn die weet waar het over gaat.

Epiloog

Superhelper zijn, is méér dan een taak — het is een houding. Een teken van betrokkenheid, kwaliteit, van menselijkheid, van handelen als het ertoe doet.

Bij Beep for Help sta je er nooit alleen voor. Je maakt deel uit van een beweging - een community - die behulpzaam denkt, integer communiceert en daadkrachtig handelt. Die met plezier werkt én met oog voor vernieuwing; innovatief en altijd enthousiast.

Je helpt niet alleen mensen vooruit, maar ook de samenleving. Met kleine daden, grote impact en vooral: met aandacht.

Dank je wel dat jij daar het verschil in maakt.



Bijlage 1 Profiel van een Superhelper

Superhelper zijn is geen taak of beschrijving van werkzaamheden, maar een houding. Je staat graag klaar voor anderen en haalt daar voldoening uit. En wat je doet doe je ook zo goed mogelijk.

De werkzaamheden van een Superhelper zijn uiteenlopend en variëren van hulp in het huishouden, het doen van boodschappen tot klusjes in de tuin. Iedere Superhelper brengt zijn eigen kennis en ervaring mee en zal aan de slag gaan op zijn eigen terrein. Daar waar jij goed in bent en plezier in hebt.

Om ervoor te zorgen dat onze klanten weten wat ze kunnen verwachten geven we onderstaand een overzicht van werkzaamheden en klussen die regelmatig aangevraagd worden en welke aantoonbare ervaring nodig is om deze werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren. De klant betaalt immers voor jouw hulp.



Bijlage 2 Overzicht “Onze kwaliteitseisen”

Samen zorgen we voor de beste ervaring

Een Superhelper brengt rust, balans en tijd terug in jouw dagelijkse leven. Dat kan alleen als er een basis is van wederzijds respect en duidelijke verwachtingen. Wij selecteren onze helpers daarom niet alleen op hun vaardigheden, maar ook op hun instelling en betrouwbaarheid. In onze kwaliteitseisen hebben we vastgelegd hoe we samen de hoogste standaard van service behouden, zodat jij onbezorgd kunt genieten van de hulp in en om het huis.

Beep for Help huisregels

Superhelpers zijn zonder uitzondering echte helpers; ze doen graag iets voor iemand anders. Daarnaast zijn ze trots op hun werk en de relatie die zij met hun klant opbouwen. Om ervoor te zorgen dat al onze Superhelpers de juiste service en kwaliteit bieden, gaan ze akkoord met de Beep for Help huisregels.

Behandel de klant met respect, zowel op het platform als erbuiten.

Gedraag je als een professionele ondernemer tegenover een betalende klant. Werk netjes en werk netjes door. Blijf oog houden voor de behoefte van de klant tijdens het werk en check van tijd tot tijd bij de klant. Natuurlijk komt respect van twee kanten en wijst Beep for Help ook de klant op zijn verantwoordelijkheid.

Houd je aan de gemaakte afspraken met de klant.

Zorg ervoor dat je:

- Op komt dagen en op tijd komt bij het uitvoeren van het werk
- Voor aanvang van het werk bij de klant checkt of je de gevraagde werkzaamheden goed begrepen hebt.
- Vraag na afronding van het werk of de klant tevreden is en of er nog vragen zijn.

Als Superhelper heb je het druk. Dat begrijpen wij best. En het kan dus best zijn dat je soms door omstandigheden een afspraak niet kunt naleven. Zorg er dan wel voor dat je dit goed en tijdig communiceert, maak een nieuwe afspraak en bied je excuses aan.

Communiceer duidelijk met de klant over de werkzaamheden, jouw aanpak en de tijd die nodig is om de werkzaamheden te doen.

Klanten willen duidelijkheid en zekerheid. Ze houden niet van verrassingen. Als Superhelper ben je ervaringsdeskundige op een bepaald gebied en de klant vertrouwt er daarom op dat jij de wensen van de klant goed kunt vertalen naar concrete actie. Zorg er dus voor dat je helder communiceert over de tijd die je nodig hebt om de werkzaamheden uit te voeren. En check regelmatig of de klant tevreden is. Als iets tegenvalt, heb je nog de mogelijkheid om te corrigeren.



Lever goed werk, maak het werk af en los eventuele klachten netjes op.

Het belangrijkste van alles is natuurlijk dat je hoge kwaliteit werk aflevert. Je neemt geen opdrachten aan die je eigenlijk niet kunt uitvoeren. Je maakt het werk netjes af en laat de klant niet halverwege zitten zonder af te spreken wanneer het werk afgemaakt wordt. Er kan altijd iets misgaan en daar kan een klacht uit voort komen. Het is vooral belangrijk dat je deze netjes afhandelt. Kom je er niet uit met de klant? Dan kun je altijd contact met ons opnemen voor advies.

Voorwaarden

Door je aan te sluiten bij Beep for Help, ben je automatisch akkoord met deze huisregels. Bij klachten doen we onderzoek naar de omstandigheden van de betreffende hulpvraag en afhankelijk van de uitkomst kunnen we mogelijk overgaan tot een waarschuwing of verwijdering van het platform. Heb je vragen en/of opmerkingen, dan kun je ons bereiken op klantcontact@beepforhelp.nl of 085-0000833.

