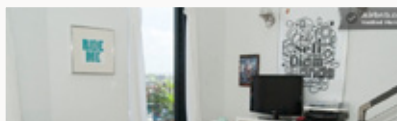


AIRBNB

HOSTING HANDLEIDING

EEN HANDLEIDING
OM SNEL TE KUNNEN
BEGINNEN MET HOSTEN



INHOUDSOPGAVE

1

WAAROM AIRBNB

Wat is Airbnb

Waarom hosten?

Wat kost het?

Wat kan je allemaal vinden op Airbnb?

2

AAN DE SLAG

Hoe ga ik te werk?

6 stappen naar een uitstekende advertentie

Je ruimte aanprijzen

- Hoe je de perfecte foto maakt
- Gratis professionele foto's

Welke ruimtes kan ik aanbieden?

- Je ruimte beschrijven

Hoe bepaal ik het bedrag dat ik vraag?

3

GASTEN AANTREKKEN

Wanneer is je onderkomen beschikbaar?

- Waarom niet gewoon een rekening sturen?
- Je kalender bijhouden
- Hoe gaat een boeking in zijn werk?
- Contact opnemen en onderhouden

4

HOE JE EEN UITSTEKENDE HOST KAN ZIJN

We hebben bezoek

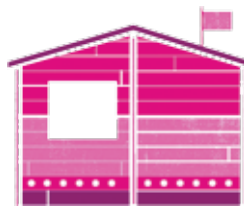
- Verplaats je in je gasten
- Eenpersoons/gedeelde kamers
- Het gehele huis/appartement
- Wat te doen als ik mijn gasten niet persoonlijk kan begroeten en de sleutels kan overhandigen?
- Ben ik verplicht om mijn gasten sleutels te overhandigen?

Referenties, beoordelingen en notering

- Hoe kan ik mijn advertentie aantrekkelijker maken?
- Hoe ben ik beter te vinden met de zoekmachine
- Wat doe ik in geval van een negatieve beoordeling?



AIRBNB
HOSTING HANDLEIDING



5

JE EIGEN AIRBNB BEHEREN

Geld verdienen en betaald worden

- Waarom niet gewoon een rekening sturen?
- Annuleringen en teruggave
- Tarieven
- Plaatselijke wetten en regelgeving

6

VEILIGHEID EN VERTROUWEN

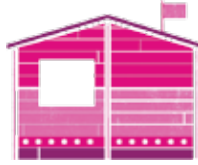
Hoe veilig is dit allemaal?

- Hoe ben ik ervan verzekerd dat mijn gast normaal is?
- Ik wil mijn gehele appartement verhuren, maar ik maak me zorgen over eventuele diefstal

Welke middelen heeft Airbnb om haar gasten te beschermen?

- Host Garantie
- Screenen van toekomstige gasten
- Verplichte reisinformatie
- Geen boete voor weigeren
- Controles





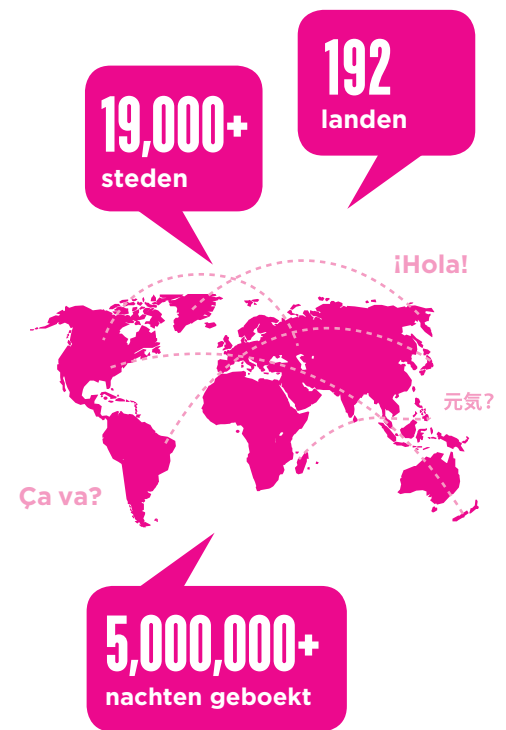
1. INTRODUCTIE

WAT IS AIRBNB?

Airbnb is een Community-Marktplaats die mensen bijeenbrengt, mensen die op zoek zijn naar een slaapplek verblijven bij locals die een ruimte over hebben. Als gast ervaar je met behulp van je host nieuwe plekken en culturen alsof je er zelf woont. Op Airbnb smeed jij en de rest van de Community waardevolle banden met landen over de hele wereld.

Onze belangrijkste feiten:

- We hebben advertenties in 192 landen en 19,000+ steden
- Meer dan 5 miljoen nachten zijn door middel van onze diensten geboekt sinds onze aanvang in 2008
- Airbnb reizigers komen uit 92 landen
- De website is in negen talen: Engels, Frans, Italiaans, Spaans, Portugees, Duits, Japans, Chinees, Russisch
- 24/7 klantenservice



WAAROM HOSTEN?

Je wilt graag mensen ontmoeten met een passie voor reizen, onderdeel worden van een wereldwijd netwerk, verhalen over prachtige exotische oorden delen en geld verdienen. Welkom bij Airbnb!

Wanneer je je ruimte op onze marktplaats zet, maak je je profiel toegankelijk voor de honderdduizenden avonturiers van de Airbnb Community. Je wordt gekoppeld aan internationale reizigers die graag jouw stad willen bezoeken.

Vorbereiding, goede communicatie en toewijding zijn de bouwstenen van succes op Airbnb. Onze serie tools en how-to tips maken het mogelijk geld te verdienen met je onderkomen en tegelijkertijd mensen van over te hele wereld te ontmoeten. Lees verder om te zien hoe je je ruimte het beste kan aanprijzen, je kalender kan vullen en ervan verzekerd kan zijn dat je gasten een fantastische ervaring hebben.

WAT KOST HET?

Je kan ieder onderkomen gratis op Airbnb zetten. Het enige waar je voor betaalt zijn bevestigde reserveringen. Om de transactiekosten van de betaling van de gast te dekken trekken we 3% van het totale bedrag van de reservering af.

WAT KAN JE ALLEMAAL VINDEN OP AIRBNB?

Wist je dat Airbnb haar naam te danken heeft aan het goede oude luchtbed? Onze Community is inmiddels zo groot geworden dat we veel meer te bieden hebben, dat neemt niet weg dat je het zo gek niet kan bedenken of er is een plek voor jou waar je heerlijk kunt overnachten. De meest voorkomende soorten onderkomens zijn gehele en/of gedeelde appartementen en huizen. Je kan kiezen uit een keur aan verschillende soorten stijlen en comfort --van moderne Zen-ateliers tot charmante Victoriaanse huizen en van slaapbank tot het meest luxueuze beddengoed dat je ooit gevoeld hebt.

Maar, naast de meest gangbare soorten onderkomens kan je nog meer op de marktplaats zetten: blokhutten, villa's, boten, vuurtorens, kastelen, boomhutten en zelfs iglo's zijn op de marktplaats van Airbnb gezet, hierna hebben mensen erin overnacht en vervolgens een beoordeling geplaatst. Zorg er in ieder geval voor dat wat je op de marktplaats zet veilig is en dat men er goed in kan overnachten.

Neem een kijkje in onze Top 40 van onderkomens en een breed scala aan andere Collecties.

HOW ABOUT A CASTLE?

YES!





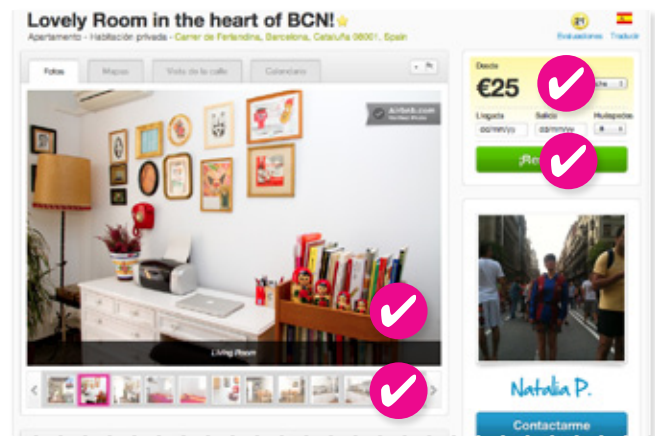
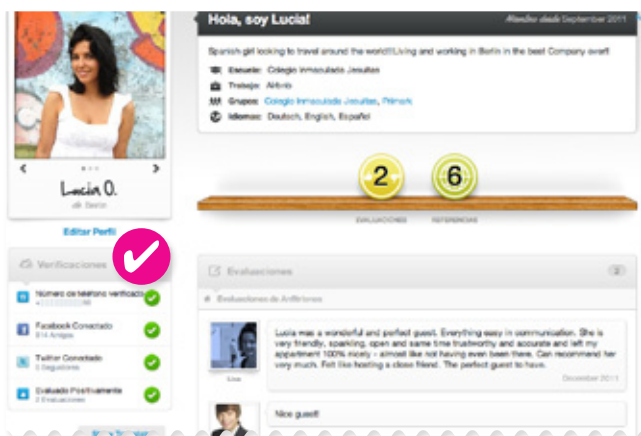
2. AAN DE SLAG

HOE GA IK AAN DE SLAG?

Dus je wilt graag deel uitmaken van een wereldwijde Community van 19,500 steden in 192 landen? Geweldig, we verwelkomen je graag! Je kan je ruimte helemaal GRATIS op onze site zetten, waarna je meteen kunt beginnen met geld verdienen en nieuwe vrienden maken.

Hier is een lijstje met wat je nodig hebt om aan de slag te kunnen:

- Een volledig gebruikersprofiel met beschrijving en foto
- Minstens 10 duidelijke foto's van de ruimte en voorzieningen
- Een beschrijving van 150 woorden waarin staat hoe het is om bij jou te verblijven
- Een redelijke marktprijs voor je ruimte
- Een bijgewerkte kalender
- Beoordelingen/referenties/controles



ZES ONDERDELEN VAN EEN UITSTEKENDE ADVERTENTIE

1

FOTO'S VAN JE RUIMTE

Als je het goed wil doen, heb je 10 foto's van minimaal 45kb nodig. Foto's zijn het eerste waar een reiziger naar kijkt als hij een toekomstig onderkomen bekijkt, maak dus gebruik van Airbnb's professionele fotografieservice. Je ontvangt zelfs een 'Airbnb verified photography' keurmerk, wat voor je klanten aanduidt dat je advertentie betrouwbaar is.

Hosts met een officieel Airbnb watermerk op hun foto's worden gemiddeld 8 keer vaker benaderd en zien hun inkomen gemiddeld met 2,5 keer toenemen vergeleken met diegenen zonder watermerk. Met andere woorden, een host die 1,000 per maand verdient met zijn eigen kiekjes zou dit kunnen zien toenemen tot 2,500 als hij de officiële foto's gebruikt.

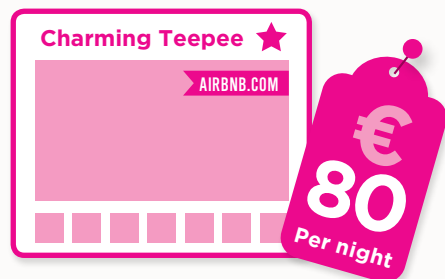


2

BESCHRIJF JE BUURT EN ONDERKOMEN IN 150 WOORDEN

Dit is je kans om verwachtingen te scheppen voor je gasten en ze te vertellen wat je te bieden hebt. Zorg voor een gedetailleerde beschrijving wat betreft het aantal kamers, badkamers, bedden, banken, futons, slaapbanken - noem maar op. Schrijf op wat zo bijzonder is aan jouw plek en hoe deze zich onderscheidt van alle anderen. Beschrijf ook wat inbegrepen is in de prijs per nacht (bijv. handdoeken, beddengoed, koffie, zeep, schoonmaakkosten, etc.)

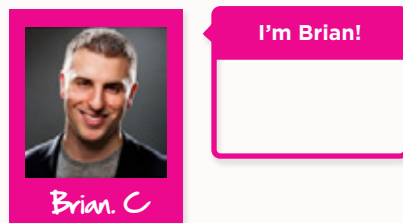
Het kan zijn dat gasten bij jou willen verblijven vanwege je locatie, maak je onderkomen dus extra aantrekkelijk door een geweldige omschrijving van je buurt toe te voegen. Ben je in nabijheid van openbaar vervoer? Ieder stukje informatie waardoor je je gasten je stad goed kunnen verkennen, maakt je advertentie aantrekkelijker. Echt goede advertenties bestaan uit 200 of meer woorden.



3

PERSOONLIJKE PROFIELFOTO EEN BESCHRIJVING VAN (MINSTENS) 15 WOORDEN

Voordat ze bij je boeken, zullen toekomstige gasten willen weten wie je bent en hoe je eruit ziet. Zorg ervoor dat je je gehele profiel invult, vertel iets over jezelf (geslacht, leeftijd) en upload een foto van je gezicht. Niets krijgt een gast beter over de streep dan een vriendelijk, betrouwbaar gezicht. Met een foto en minstens 15 woorden waarmee je jezelf beschrijft ben je verzekerd van een uitstekende advertentie.



247

FRIENDS

52

REVIEWS

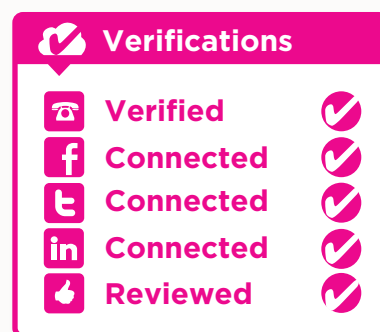
9

RECOMMENDATIONS

4

BEOORDELINGEN, REFERENTIES EN CONTROLES

Recensies zijn van levensgroot belang als het gaat om het opbouwen van een vertrouwensband tussen host en toekomstige gasten. Zodra men leest dat een echt persoon lovende kritieken heeft na een verblijf bij jou, zullen ze een veilig en prettig gevoel hebben wanneer ze bij je boeken. Stel dat je net begint en nog geen beoordeling hebt ontvangen, dan raden we je aan om een aantal referenties te vragen - een aanbeveling van een vriend op Airbnb helpt je al een heel eind op weg! Airbnb biedt ook de mogelijkheid om je online identiteit te bevestigen door in te loggen via Facebook, LinkedIn, Twitter, je telefoon- of credit cardnummer. Log in op [Dashboard > Profile > Trust en Verification](#) om je controlemidelen up-to-date te maken.



5

TARIEF

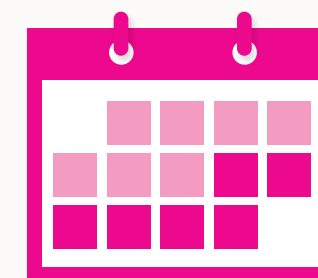
Stel een concurrerend tarief in om op meer boekingen te kunnen rekenen. Kijk bij advertenties van vergelijkbare ruimtes bij je in de buurt als je niet zeker weet welk tarief je moet instellen. Voor suggesties over het te berekenen tarief, ga naar airbnb.com/whats-my-place-worth



6

UP-TO-DATE KALENDER

Werk je kalender regelmatig bij zodat men weet wanneer er bij jou geboekt kan worden. Dit zorgt er ook voor dat je inbox niet overloopt met verzoeken wanneer je niet beschikbaar bent.



BONUS TIP!

Another huge factor in maximizing your bookings is your response rate. How quickly you respond to an inquiry will often determine whether a guest books your place or not - as they say, the early bird gets the worm! In order to receive text and email notifications when a potential guest messages you, sign into your account, and click [Account > Notifications](#)

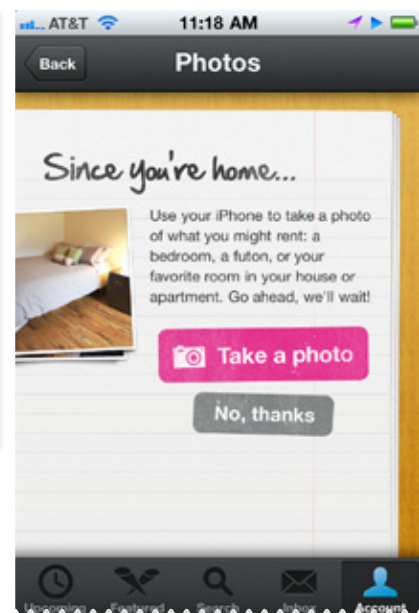
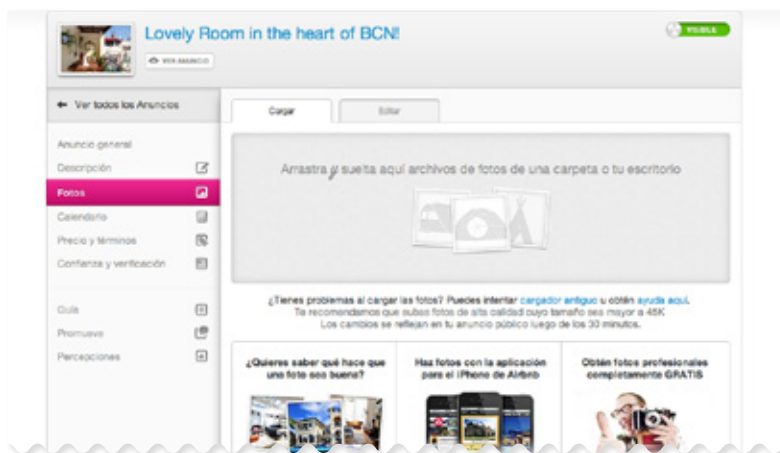
SHOWCASING YOUR SPACE

How to Get Picture Perfect Shots

To get picture perfect shots, we recommend the following tips:

- **Light it up:** Brightness lends depth and color variance to the shot
- **Shoot from a corner:** Shows the range of space and captures the entire dimension of the room
- **Photograph the unique features:** What makes your space unique? A piece of artwork? A spectacular view? Shoot all the things that make your place special
- **Clean the scene:** Decluttering is key. Make sure this is a reflection of how guests will find the space
- **Highlight the common areas and amenities:** Document the common spaces and things that make your listing comfortable

Our on-site system makes photo uploading quick and easy. After logging in go to [Your Listing > Edit > Photos](#), then add pictures. You can also take them with our iPhone app and upload them to your listing directly.



Gratis Professionele Fotografie

Wil je je advertentie er een stuk mooier uit laten zien? Neem contact met ons op via airbnb.com/photography om een sessie met één van onze fotografen te boeken, hier zijn geen kosten aan verbonden. Professionele, kwalitatief hoogstaande foto's zorgen ervoor dat je advertentie in een nieuw jasje wordt gestoken en iedereen ziet jouw ruimte nu met de beste belichting. Airbnb dekt de fotografiekosten van tot vier verschillende advertenties.

Er is nog meer! Bij iedere foto genomen door onze fotograaf krijg je een "Airbnb.com Verified Photo" watermerk. Laatstgenoemde verleent je advertentie direct geloofwaardigheid en zorgt ervoor dat toekomstige gasten vertrouwen in je hebben.



Airbnb.com
Verified Photo

WAT VOOR SOORT RUIMTES KAN IK AANBIEDEN?

Er zijn verschillende soorten woonruimte waar je kunt verblijven, maar met oog op privacy onderscheiden we 3 categorieën:

- **Eenpersoonskamers:** Dit betekent dat de gasten in hetzelfde appartement/huis als hun host verblijven, maar hun eigen kamer hebben. Wanneer een gast een eenpersoonskamer boekt, is het de bedoeling dat ALLEEN die persoon gebruik maakt van de kamer. Beschrijf wat wel en niet toegankelijk is voor de gast, aangezien gemeenschappelijke ruimtes – zoals de badkamer – gedeeld zullen worden.
- **Gedeelde kamers:** Populair bij reizigers met een krap budget, bij een gedeelde kamer verblijven ook andere gasten in dezelfde kamer --of-- gemeenschappelijke/druke ruimtes. In deze situatie is het handig om, waar mogelijk, gordijnen op te hangen of een scheidingswand neer te zetten.
- **Gehele huis/appartement:** Bij deze optie verblijven gasten met onbeperkte toegang en zonder dat de host in het huis aanwezig is. Deze optie is populair bij gasten die volledige privacy wensen (bijv. stellen), hierdoor zijn dit soort advertenties aanzienlijk duurder dan eenpersoonskamers. Het is daarentegen wel de bedoeling dat je bereikbaar blijft, ook al deel je de ruimte niet met je gasten.

Je Ruimte Beschrijven

Wees eerlijk en nauwkeurig wanneer je je onderkomen beschrijft, dit is namelijk een uitgelezen mogelijkheid om verwachtingen te scheppen over een verblijf bij jou.



HOE BEPAAL IK HET BEDRAG DAT IK VRAAG?

Vraag een wat jou betreft redelijk bedrag voor hetgeen je aanbiedt. Onderzoek de prijzen van hotels en hostels en zelfs Airbnb-onderkomens bij jou in de buurt, om een idee te krijgen. Als je na een paar weken nog door niemand bent benaderd, verlaag dan je prijs. Je kunt de prijs altijd weer verhogen nadat je gasten hebt gehad en hierna feedback hebt ontvangen. Neem een kijkje bij onze waarde-calculator voor wat suggesties betreffende prijsklasse: www.airbnb.com/whats-my-place-worth

The screenshot shows the Airbnb calculator interface. On the left, there is a welcome message in Spanish: "Bienvenido a más dinero en tu bolsillo" and "Gana el dinero extra que siempre quisiste alquilando tu lugar a viajeros". Below this is a blue button labeled "Comienza". On the right, the calculator form is titled "¿Cuánto podrías hacer?". It includes input fields for "Dirección o ciudad", "E-mail", and "Phone (optional)" with a "+34" country code dropdown. There is also a "Spain" dropdown menu. A "Habitación privada (o habitación extra)" dropdown is set to "Habitación privada". A green "Calcular!" button is at the bottom right.

Wil je je saldo snel verhogen? Het is mogelijk om per gast per nacht een extra toeslag te rekenen. Een voorbeeld: 2 gasten boeken een verblijf van 3 nachten à 40€ per nacht + 10€ per extra gast. Dat komt neer op een reservering van 150€, een leuk extraatje bij de reservering zonder toeslag van 120€. Om je tarieven te bewerken, ga naar [Account > Pricing and Terms](#)

The screenshot shows the Airbnb 'Precio básico' settings page. The left sidebar has a menu with options like "Anuncio general", "Descripción", "Fotos", "Calendario", "Precio y mínimos" (highlighted), "Confianza y verificación", "Osta", "Promueve", and "Percepciones". The main content area is titled "Precio básico" and includes:

- A "Moneda" dropdown set to "EUR" with a "€" symbol.
- A "Por noche" input field set to "€25".
- A "Semanal" input field with a recommendation range of "€152 a €171".
- A "Mensual" input field with a recommendation range of "€324 a €402".
- A "Subalquilar" checkbox with a note: "Si deseas alquilar tu lugar mientras estás de viaje, puedes configurar un alquiler diario de un período de tiempo determinado. Para su uso período de tiempo, define las preferencias que quieras como antes."
- A "Gastos Adicionales" section with:
 - "Otra huésped" input field set to "€10" with a note: "Precio por noche para cada huésped más."
 - "Coste de Limpieza" input field.
- A "Términos" section with a "Política de cancelación" dropdown set to "Strict 50% refund up until 1 week prior to arrival, except fees." and a "Más información" link.



3. GASTEN AANTREKKEN

WANNEER IS JE RUIMTE BESCHIKBAAR?

Hoe Trek Ik Gasten Aan?

Geef je gasten wat ze zoeken; dit zijn de voornaamste zaken waarmee mensen hun zoektocht bepalen:

- **Locatie:** De vlucht is geboekt. Waar te overnachten? Wees open en gedetailleerd wanneer je beschrijft waar –en op welke afstand– je je bevindt. Of je nu in het stadscentrum bent of aan de kust, of enkel bereikbaar via een kabelbaan, bij dit onderdeel zijn nauwkeurige details een must! Ben je ergens 5 straten van verwijderd, of is het een treinreis van 20 minuten om bij je te komen? Voeg een tijdsindicatie toe om gasten te helpen met het uitpluizen van jouw kaart.
- **Tarief:** Samen met locatie is dit de eerste functie die een gast gebruikt om zijn zoektocht te bepalen. Je mag zelf bepalen hoeveel je vraagt, maar het is een goed idee als je de tarieven van locaties bij je in de buurt bekijkt, misschien zelfs van plaatselijke hotels/hostels. Als je wil, kan je zelfs tarieven voor ‘Speciale Aanbiedingen’ aan je prijslijst toevoegen (bijv. als een gast voor zichzelf en 2 vrienden boekt, maar 1 gast halverwege weer vertrekt). Airbnb biedt onderkomens van verschillende prijsklassen aan, van zeer luxe villa’s tot wat goedkopere/budgetvriendelijkere accommodaties. We raden je aan om je tarief te bepalen aan de hand van beschikbare voorzieningen en de ervaring die je je gasten kan bieden.
- **Omvang:** Atelier-achtig huisje of piepklein kamertje? Geef een uitgebreide omschrijving van je ruimtes, geef nauwkeurig alle afmetingen weer en geef ook aan voor hoeveel gasten je plek hebt.
- **Data:** Hou je beschikbaarheidskalender zo nauwkeurig mogelijk bij. Mensen plannen een reis meestal om werk- of schoolverplichtingen heen dus kunnen alleen op bepaalde data. En wees stipt wanneer je wegens omstandigheden de status van een reservering moet aanpassen.



Je Kalender Bijhouden

Laat toekomstige gasten weten wanneer ze bij je terecht kunnen. Wanneer je in je kalender duidelijk aangeeft wanneer je iemand wel of juist niet kan ontvangen bespaar je jezelf het vervelende klusje van keer op keer 'Nee' te hoeven verkopen.

Je kunt je tarieven en beschikbaarheid per dag of voor langere periodes aanpassen door naar [Your Listing > View Calendar](#) te gaan. Hou tijdens het aanpassen van je kalender rekening met het volgende:

- Men reist vaker tijdens de zomermaanden, vakanties en in weekends. Overweeg om in die perioden je tarief iets op te schroeven.
- Het kan voorkomen dat het in jouw regio in sommige periodes iets minder druk is; verlaag je tarief in deze periodes om de concurrentie voor te blijven.

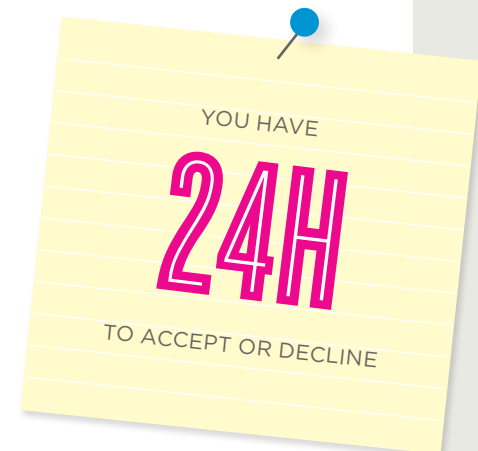
Hoe gaat een boeking in zijn werk?

Meestal is het zo dat je een bericht ontvangt van een toekomstige gast met daarin vragen over beschikbare data en bijzonderheden over je locatie. Je hebt dan 24 uur om te te accepteren of te weigeren. Geen reactie van jouw kant heeft een negatieve invloed op je populariteit.

We geven je een Countdown klok waarop je kunt zien hoeveel tijd er verstreken is vanaf het moment van boeken. Handig toch?!

Contact Opnemen en Onderhouden

Wanneer je gasten arriveren op de luchthaven, het treinstation, etc., zorg er dan voor dat je ze goed hebt geïnformeerd over hoe ze het beste bij jou kunnen komen. Sta, indien nodig, paraat met een routebeschrijving. Stuur deze informatie direct nadat een reservering is gemaakt, zodat je gast het niet kan missen. En geef voor de zekerheid een extra telefoonnummer op, van jezelf of van een vriend(in)!





4. HOE JE EEN UITSTEKENDE HOST KAN ZIJN

WE HEBBEN BEZOEK!

Verplaats Je in de Gast

We raden nieuwe hosts aan om eerst zelf een verblijf op Arbnb ervaren om beter in te kunnen spelen op de behoeften van hun toekomstige gasten en om de wensen van de gasten beter te kunnen begrijpen. Maar mocht je er niet even tussenuit kunnen gaan, dan zijn er wel een aantal dingen die je kan doen om de juiste host-mentaliteit te krijgen. Het is een goed plan om je even in je gast verdiepen voordat deze arriveert. Als je al een beetje een idee hebt wat de behoeften, interesses en zelfs voedselvoorkeuren/dieetwensen van je gast zijn en daarvoor al wat huis hebt gehaald dan maakt dat al heel veel uit. Er is geen pasklaar antwoord op de vraag hoe je de beste host kan zijn, maar de sleutel tot succes is kijken wat je gast nodig heeft en zorgen dat je beschikbaar bent.

Jouw rol als zichtbare host hangt af van het privacyniveau dat je gast boekt:

Eenpersoons-/Gedeelde Kamers

Eenpersoons- en gedeelde kamers zijn populair bij gasten aangezien ze over het algemeen minder prijzig zijn. Een leuke bijkomstigheid is het feit dat het gezellig is als je gasten thuisblijven én je leuke nieuwe vrienden hebt voor een avondje stappen!

Hosts die thuisblijven en hun onderkomen met hun gasten delen hebben grote kans hier veel plezier aan te beleven. Het is wel belangrijk dat je in gedachten houdt dat je nieuwe vrienden betalende klanten met zekere verwachtingen zijn:

- **Ruimte:** Naast toewijzing van de ruimte(s) en gemeenschappelijke ruimtes gebruik je simpelweg je gezond verstand wat betreft het juiste moment om een praatje aan te knopen en wanneer je gast tijd nodig heeft om op zichzelf te zijn.
- **Hygiëne:** Eenvoudig, hou alles goed schoon.

Wederom geldt dat het, voordat je gast arriveert, verstandig is om op de hoogte te zijn van bijzondere wensen/aanpassingen (bijv. iemand op zakenreis met een ochtendritme dat niet overeenkomt met dat van jou; huisdieren, voedselallergieën, etc.). Zorg ervoor dat je op de hoogte bent van wat niet goed uitkomt bij je gast voordat een boeking plaatsvindt.



Gehele huis/Appartement

Dit is de meest gangbare keuze voor gasten die dezelfde ervaring als in een hotel willen hebben. Mensen die voor deze mogelijkheid kiezen zijn bereid om iets meer te betalen in ruil voor privacy en maximaal comfort. Dus, verwen je gasten en kom tegemoet aan hun wensen:

- **Presentatie is hier belangrijk, vooral omdat je hele huis toegankelijk is:** zorg ervoor dat het beddengoed gewassen is, de badkamer brandschoon is en dat alles is zoals het er op je foto's uitziet.
- **Zorg er van te voren voor dat je waardevolle en onvervangbare spullen veiliggesteld zijn:** Je kunt dan met een gerust hart je gasten in je huis laten, zonder dat je bang hoeft te zijn dat men met je sieraden om gaat zitten Skypen op je onlangs aangeschafte MacBook.
- **Verwelkom je gasten en zorg er tijdens de rondleiding voor dat ze weten hoe alles werkt:** (dus: welke sleutel voor welk slot, deze afstandsbediening voor die TV, waar de extra handdoeken liggen). Doe ook een laatste check in bijzijn van je gasten met de voorzieningen uit je advertentie, zoals WiFi. Je weet maar nooit of laatstgenoemde hapert net wanneer jij er niet bij bent.
- **Zorg ervoor dat jij of iemand anders bereikbaar is, zodat jij of je contactpersoon te bereiken zijn in geval van een vraag of probleem.**

Als je onder één dak leeft met je gasten, onthoud dan dat – ondanks dat het jouw huis is – het gaat om een betalende gast die een zekere mate van comfort, hygiëne en wellicht zelfs een 'cool factor' verwacht.

Stel je altijd welwillend en behulpzaam op bij de meest uiteenlopende verzoeken van je gast. Zorg dat je voor gezelligheidsdieren bier, sterke drank en ook een uitgaansgids achter de hand hebt. Voor reizigers die de rust opzoeken zorg je dat je hun favoriete spullen in huis hebt en waarborg je hun privacy optimaal.

Wat te doen als ik mijn gast niet persoonlijk kan verwelkomen en sleutels kan overhandigen?

Het aanwijzen van een vriend(in)—of zelfs mede-Airbnb-host—als invalhost maakt dit soort situaties een stuk makkelijker om mee om te gaan. Als je de stad uit bent, of bij een noodgeval, is het een geruststellende gedachte als je weet dat jij en je gast iemand hebben om op terug te vallen.

Ben ik verplicht om gasten sleutels te overhandigen?

Als ze je hele huis geboekt hebben, ja. Maar als ze in een eenpersoons- of gedeelde kamer verblijven, dan hoeft het niet. En, wat laatstgenoemde betreft, kan je een avondklok instellen en bijhouden wanneer je gast thuiskomt en weggaat. Het is zeker meer inspanning als je de deur in de gaten moet houden, maar ja –jouw huis, jouw regels! Wederom geldt, neem je voorwaarden van te voren samen door.



REFERENTIES, BEOORDELINGEN EN NOTERING

Hoe kan ik mijn advertentie aantrekkelijker maken?

Over het algemeen boekt men liever bij een host die positieve beoordelingen heeft ontvangen van eerdere gasten. We hebben gemerkt dat hoe meer beoordelingen je hebt, hoe meer boekingen je ontvangt. Maar als je nieuw bent op de site, lees je hieronder hoe je kan beginnen met het opbouwen van een goede reputatie:

- **Referenties:** Als je net begint, vraag dan aan goede vrienden of ze referenties op de site willen plaatsen waaruit blijkt dat jij een betrouwbare host bent die een gedegen onderkomen verhuurt. Je zult al snel benaderd worden en deze verzoeken om informatie zullen vrij snel leiden tot je eerste gast! Vraag referenties van je vrienden door te gaan naar [Dashboard > Profile > References](#)



- **Beoordelingen:** Wanneer je gast vertrekt, wordt je gevraagd een beoordeling achter te laten. Er is een gedeelte dat zichtbaar is voor iedereen (wees hier zeer positief in, tenzij er iets is gebeurd dat echt niet door de beugel kan) en een gedeelte dat alleen zichtbaar is voor de gast. Je gast zal eenzelfde verzoek krijgen om een beoordeling over jou te schrijven.

Naast de euforie en het feit dat je ego een enorme boost krijgt zorgt iedere lovende beoordeling aan jouw adres ervoor dat er een extra reden is bijgekomen om een verblijf bij jou te boeken. Maak er een gewoonte van dat je altijd een beoordeling krijgt - zo zorg je ervoor dat de zaken goed blijven lopen!





Hoe verbeter ik mijn notering in de zoekmachine?

Je notering bepaalt hoe hoog je verschijnt in de zoekmachine. Zelfs met buitengewoon nauwkeurige zoektermen staat je advertentie nog steeds niet bovenaan als je een lage notering hebt. Met andere woorden, hoog eindigen heeft als logisch gevolg (je raadt het al) meer boekingen.

Zo kun je je notering verbeteren:

- **Plaats een profielfoto en vertel iets over jezelf**
- **Ontvang referenties van vrienden**
- **Gebruik professionele foto's van je advertentie**
- **Zorg dat je mobiele nummer juist en controleerbaar is**
- **Hou je kalender up-to-date**
- **Neem reserveringen aan (onthou, in het begin alleen van korte duur!)**
- **Activeer Social Connections door in te loggen via Facebook**
- **Laat beoordelingen achter voor gasten nadat ze hebben uitgecheckt**

De beste manier om je notering te verhogen is het aannemen van reserveringen. Het boeken van een kort verblijf voor verschillende gasten is een effectieve manier om helemaal omhoog te schieten in de lijst met advertenties.

Ook geldt, hoe meer korte verblijfsduren je bevestigt des te meer beoordelingen je krijgt. Tenzij de gast dit specifiek vermeldt, is een beoordeling van een verblijf van 2 nachten niet te onderscheiden van een beoordeling van een verblijf van 20 nachten.

Als je eenmaal wat beoordelingen hebt ontvangen dan zul je (er vanuit gaande dat je geen drastische prijsverhogingen doet) merken dat je een toename krijgt in het aantal verzoeken en dat sommigen al een week of langer bij je willen verblijven. Zo zie je dat je al snel profiteert van al je inspanningen!

Wat doe ik in geval van een negatieve beoordeling?

Mensen zullen over hun ervaringen vertellen. Soms kan het voorkomen dat je een moeilijke klant hebt en – of je er nu zelf de hand in hebt gehad of niet -- een niet geheel positieve/simpelweg slechte beoordeling krijgt. Om onze site zo oprecht mogelijk te houden is ons beleid dat we geen beoordelingen verwijderen. Eén van de beloftes van onze site is dat deze geheel transparant is en dat gasten en hosts de vrijheid hebben om hun ervaringen en indrukken achter te laten.

Wees niet bang, een negatieve beoordeling zal beslist niet het einde van je nieuwbakken carrière in gastheerschap betekenen. Als er één genadeloos eerlijke persoon voor nodig is om je bedrijf van nu af aan te verbeteren, beschouw het dan als een goede les en pik de draad weer op. Zorg dat de volgende reservering een succes is en voordat je het weet ben je dit obstakel al lang vergeten.

Mocht je je toch ernstig zorgen maken, neem dan contact op met onze Customer Support via support@airbnb.com en een van onze medewerkers zal je zaak bekijken.



5. ACTIVITEITEN/HANDELINGEN/BEHEER

GELD VERDIENEN EN BETAALD WORDEN

Waarom niet gewoon een rekening sturen?

Er zijn vier belangrijke redenen waarom het verplicht is om gebruik te maken van ons betaalsysteem:

1. **Onze controle en aanwezigheid als derde partij beschermt je tegen fraude en illegale praktijken.**
2. **Als je op eigen houtje transacties gaat plegen, kom je niet in aanmerking voor een beoordeling.**
3. **Alle transacties worden digitaal verwerkt.**
4. **Het is heel, heel erg gemakkelijk en probleemloos**

Wanneer een reservering gemaakt wordt, houden we het te betalen bedrag vast en geven dit 24 uur nadat je gast heeft ingecheckt vrij. Indien een transactie onafhankelijk van ons wordt gedaan dan betekent dit dat je geen recht meer hebt op welke vorm van bescherming en ondersteuning van ons team.

Annuleringen en Teruggave

We nemen een annulering van een host zeer serieus aangezien dit voor grote problemen zorgt wat betreft de reisplannen van een gast, kan het ook de betrouwbaarheid van onze diensten aantasten. Wanneer een host annuleert, beïnvloedt dit zijn notering in de zoekresultaten negatief. We begrijpen desalniettemin dat er onvoorziene omstandigheden kunnen zijn. Mocht je dus een reservering moeten annuleren, zijn dit de stappen die iedere host moet nemen:

1. **Neem contact op met de gast om deze op de hoogte te stellen van de annulering. (En neem hierna contact op met de klantenservice van Airbnb)**
2. **Zoek naar andere hosts bij jou in de buurt en neem contact met ze op om te kijken of zij plek hebben voor jouw gast.**
3. **Als je een nieuwe host hebt gevonden, laat ons dat weten en dan hevelen wij de reservering over. Indien dit niet het geval is, retourneren wij het hele bedrag, inclusief ons eigen deel.**



Om de reservering definitief te annuleren, ga je naar [Dashboard > Your Listing > My Reservations > Cancel Reservation](#)



Als een gast annuleert, hangt het van jouw annuleringsvoorwaarden af of er een gedeeltelijke of volledige teruggave plaatsvindt. Ook is op je kalender direct je beschikbaarheid zichtbaar. Er zijn vier soorten annuleringsvoorwaarden die variëren van Flexible tot Super Strict. Lees er hier over: www.airbnb.com/home/cancellation_policies. Kijk hier goed naar en kies een voorwaarde die goed bij je past.

Weet wel dat Airbnb het recht heeft om een betaling aan de host in te houden en de hoogte van het terug te geven bedrag mag bepalen indien de voorzieningen uit je advertentie niet aanwezig bleken te zijn of misleidend waren weergegeven. Standaardvoorzieningen zoals electriciteit en sanitair worden geacht goed te werken, tenzij anders vermeld bij de gast. Je kunt in jouw advertentie (en berichten) het beste zo eerlijk en open mogelijk blijven.

Oprechtheid is belangrijk.

Tarieven

Je advertentie zetten is helemaal gratis. We rekenen een host-tarief van 3% voor iedere reservering die je maakt. Hou rekening met het feit dat reizigers een aanvullende 6-12% boekingstarief bovenop jouw prijs betalen (hoe meer ze uitgeven, des te lager het boekingstarief). Het boekingstarief is echter gewoon 3%. Als een gast bijvoorbeeld 2 nachten van 50€ per nacht boekt, ontvang je 97€ van Airbnb.

Plaatselijke Wetten en Regelgeving

Het verhuren van onderkomens is geregeld op landelijk, provinciaal en regionaal niveau en hangt af van waar je woont. Als host ben je wettelijk gebonden aan dit soort regels en moet je uitzoeken welke wetten, belastingen of regelgeving op jou van toepassing zijn. Sommige gemeenten eisen bijvoorbeeld dat je een vergunning aanvraagt of tijdelijke toeristen- of inkomstenbelasting betaalt. Voor meer informatie hierover adviseren we je contact op te nemen met een jurist of belastingadviseur bij jou in de buurt.

Indien je bepaald hebt dat je verplicht bent om belasting af te dragen, zet dit dan duidelijk in je advertentie. Je kunt ook gebruik maken van het Special Offer gedeelte van je berichten om zo het juiste tarief voor je advertentie te bepalen of deze te verhogen om zo tegemoet te komen aan eventuele belastingseisen. Meer informatie over belasting vind je in ons FAQ gedeelte:

www.airbnb.com/help/topic/hosting#category_61





6. VEILIGHEID & VERTROUWEN

HOE VEILIG IS DIT ALLEMAAL?

We zijn van mening dat iedereen met een gerust hart een gast in huis moet kunnen nemen. Daarom hebben we hulpmiddelen en een vraagbaak in het leven geroepen die je vragen kunnen helpen beantwoorden omtrent betrouwbaarheid en je eigen veiligheid. Hieronder de meest voorkomende vragen:

“Hoe ben ik ervan verzekerd dat een gast normaal is en geen slechte bedoelingen heeft?”

Airbnb biedt verschillende manieren om meer over eventuele gasten te weten te komen. Gebruik alle hulpmiddelen die voorhanden zijn om zoveel mogelijk over een gast te weten te komen voordat je een reservering aanneemt. Door alleen reserveringen aan te nemen waar je je prettig bij voelt en reserveringen af te slaan waarbij je dit niet hebt, heb je altijd volledig in de hand wie wel of niet bij je verblijft. Aangezien je veiligheid en gemoedsrust voor ons het belangrijkste zijn bestaat er geen boete voor het weigeren van een reservering.

Ga je gasten doelgericht na:

Zoek op hun profiel naar:

- Juiste en controleerbare telefoonnummers
- Ingelogd zijn via hun social media
- Referenties
- Positieve beoordelingen
- Berichten (let op taalgebruik)

Vragen die je eventueel kan stellen:

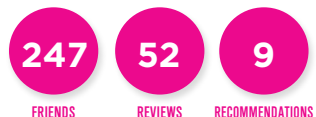
- Wat is je reisdoel?
- Hoeveel mensen in je gezelschap?
- Wat is hun leeftijd?
- Waar kom je vandaan?

“Ik wil graag mijn gehele appartement verhuren, maar ik maak me zorgen over eventuele diefstal.”

Hoewel we van mening zijn dat mensen in essentie fatsoenlijk zijn, begrijpen we dat je voorbereid moet zijn op eventuele slechte bedoelingen. Voor een gerust gevoel adviseren we je om je waardevolle en moeilijk te vervangen bezittingen te beveiligen wanneer je gasten zonder toezicht in je huis laat.

Verifications

	Verified	
	Connected	
	Connected	
	Connected	
	Reviewed	



¿QUÉ HERRAMIENTAS PONE AIRBNB A TU DISPOSICIÓN?

We zijn zeer toegewijd aan het opbouwen van een vertrouwde marktplaats met goede samenwerkingsverbanden. Wat we willen is dat je een fantastische ervaring beleeft, hiervoor hebben we tools ontwikkeld die je helpen de beste gasten voor jouw ruimte uit te kunnen kiezen.

We bieden een reeks tools en onderdelen die helpen onze gasten te beschermen.

Host Garantie

De Airbnb Host Garantie beschermt een host tot 700,000€ in geval van schade aan verzekerde bezittingen in het zeldzame geval van diefstal of vandalisme door een gast. Hosts in de Verenigde Staten, Canada, Australië, Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Frankrijk, Italië, Spanje, Portugal, Griekenland, Nederland, Denemarken, Zweden, Noorwegen, IJsland en Finland komen hier momenteel voor in aanmerking, maar we zijn van plan de Airbnb Host Garantie binnenkort uit te breiden naar meer landen. Meer informatie is te verkrijgen op: www.airbnb.com/safety#faq



Natrekken van toekomstige gasten

Hosts hebben de mogelijkheid om hun instellingen aan te passen voor berichten en boekingen; leden die niet aan de eisen van een host voldoen kunnen geen berichten of reserveringsaanvraag sturen. Onder keuzemogelijkheden voor Reservation Requirements vind je: juiste en controleerbare telefoonnummers, verplichte profielfoto's en binnenkort nog meer. Om je instellingen te veranderen, ga naar [Dashboard > Your Listing > Reservation Requirements](#).

Escritorio Bandeja de entrada **Tus Anuncios** Tus viajes Perfil Cuenta

Administrar Anuncios Mis Reservas Huéspedes en Espera Políticas **Requisitos de la Reserva**

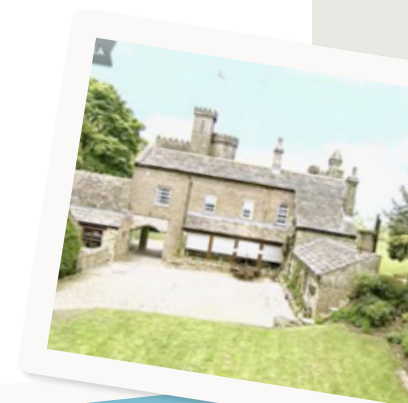
Requisitos de Reserva

Teléfono
Tus huéspedes tendrán que verificar su número de teléfono antes de reservar contigo. Exige a los huéspedes que verifiquen su número de teléfono

Imagen de Perfil
Tus invitados necesitan una imagen de perfil antes de reservar contigo. Exige a los huéspedes que tengan una imagen de perfil

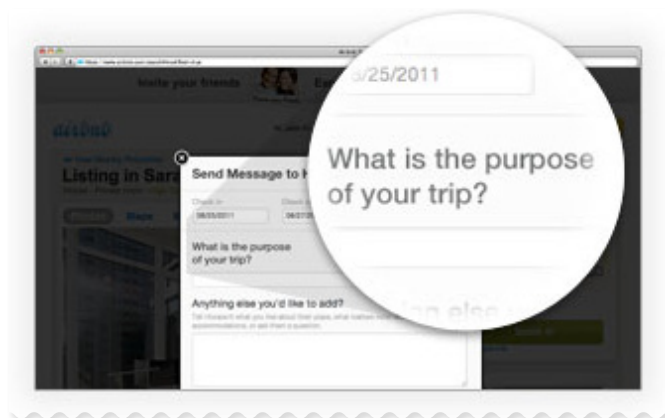
Descripción del Viaje
Exige a los huéspedes describir por qué están viajando. Exige a los huéspedes que escriban una descripción del viaje

Guardar Requisitos de Reserva



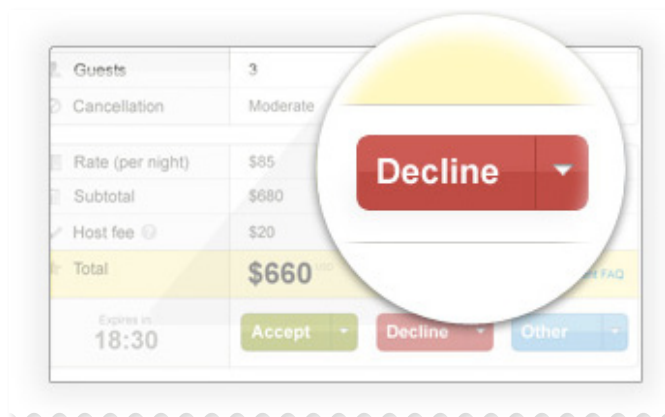
Verplichte reisinformatie

Om erachter te komen waarom reizigers een boekingsverzoek indienen, kunnen hosts nu 'Purpose of a Trip' als verplicht veld invoeren nog voordat eventuele gasten je een bericht of boekingsverzoek sturen.



Geen boete in geval van weigeren

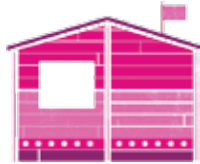
Hosts kunnen een reservering afslaan zonder dat hun notering in de zoekresultaten hieronder lijdt. Je zult niet financieel benadeeld worden als je doet wat in belang van jou en je onderkomen is. Uiteindelijk is het jouw huis.



Controles

Controles helpen de identiteit van een Airbnb-lid op het internet te bevestigen, je kunt nu met een gerust hart zeggen dat je uitstekende gasten hebt uitgekozen. Bevestig je eigen identiteit door in te loggen via LinkedIn, Facebook, Twitter, positieve beoordelingen te verzamelen en te zorgen voor een te controleren telefoonnummer en adres.





WELKOM THUIS!

Airbnb is in het leven geroepen door drie vrienden die de huur moesten zien te betalen. Ze kwamen er al snel achter dat het delen van hun eigen ruimte een fantastische ervaring bleek te zijn.

Na meer dan 5,000,000 geboekte nachten, hebben we mensen van over de hele wereld samen weten te brengen. We zijn verheugd dat er zo veel mensen zijn die net als wij ervan houden om authentieke, gelukkige en mooie ervaringen te delen. Mensen zoals jij.

Nu je bij ons hebt aangesloten hoef je nooit meer in een overvol hostel of veel te duur hotel te slapen. We moedigen je aan om van de wereld je 'thuis' te maken - of dat nou een botenhuis in een exotische zee, een statig landhuis, een penthouse hoog in de wolken of een rustig plekje in een boom is. Het is allemaal binnen handbereik.

Veel plezier!



ONS VERHAAL

Wil je meer weten over onze geschiedenis?

- ♥ PSFK - From Moleskine to Marketplace, Joe Gebbia http://bit.ly/airbnb_psfk
- ♥ Startup School - First 1000 days of Airbnb, Brian Chesky http://bit.ly/airbnb_ss