

Helden des Alltags

WEB-DIENSTLEISTER. Die Putzfrau kam früher auf Empfehlung von Bekannten, heute bewerben sich Babysitter & Co. ganz einfach selbst. Im Internet VON MANFRED PRESCHER

Wer nach einer Putzfrau oder einem Nachhilfelehrer sucht, fragt häufig zuerst den Klassiker, die Gelben Seiten - um dann ernüchtert festzustellen: „Was nützt mir das?“ Kein Wunder. Schließlich kann ein simpler Adresseintrag weder Auskunft über das genaue Angebot des Dienstleisters noch über seine Qualität geben. Wer gar nach einem Babysitter sucht, wird über Auskunft oder Telefonbuch überhaupt nicht fündig. Was in der Not wirklich nützt, sind Empfehlungen von Menschen aus Fleisch und Blut. Genau das wollen die neuen Dienstleistungsportale im Internet.

„HAUSHELDEN“ BIETEN SÄMTLICHE DIENSTE AN

Dass Bedarf besteht, sieht man an haushelden.de www.haushelden.de. Obwohl die Seite erst seit wenigen Wochen online ist, stößt sie auf große Resonanz. Ramin Ziai findet das nicht überraschend. Der Geschäftsführer des Portals kennt die Stärken seiner Plattform: „Bei haushelden.de finden User Dienstleistungen, nach denen sie sonst ewig suchen müssten.“ Egal ob Babysitter oder Seniorenbetreuung, Einkaufshilfe oder Putzfrau, jemand, der Botengänge erledigt oder den Hund Gassi führt - ein Haushalt, der diese Tätigkeiten, gewissenhaft erledigt,

findet sich immer. Weil das Angebot gut angenommen wird, wächst auch die Zahl der verfügbaren Dienstleistungen. Die wenigen noch existierenden weißen Flecken auf der Landkarte könnten daher bald der Vergangenheit angehören.

User bewerten. Das haushelden.de-Modell ist einfach - um einen Auftrag einzustellen, müssen zunächst einige Fragen beantwortet werden: Neben Ort und Art der Dienstleistung fragt das Menü zum Beispiel ab, wie häufig und wann die Arbeit benötigt wird. Mit ein paar Mausklicks ist das erledigt. Dann heißt es warten. Bei unseren Test-Suchaufträgen fanden sich bereits nach einigen Stunden Helfer, die die Oma zum Arzt begleiten oder Hemden bügeln wollten. Bleibt die Frage nach der Zuverlässigkeit und der Qualifikation des Bewerbers. Ist er wirklich jemand, der Geduld mit Großmutter hat? Und sitzen am Ende die Bügelfalten auch da, wo sie hingehören? Bei haushelden.de bewerten die User, ob Leistung und Preis stimmen: So schreibt Helga S., dass Babysitterin Ute „sich hervorragend auf Kevin eingestellt hat. Sie ist einfühlsam und fürsorglich mit ihm umgegangen.“

Eine bessere Werbung kann es kaum geben. Aber das System funktioniert auch, wenn die Arbeit mangelhaft oder gar nicht ausgeführt wurde. Die Verweildauer sol-

Gelbe Seiten können keine Auskunft über die Qualität des Anbieters geben



cher Dienstleister ist allerdings eher kurz. „Schwarze Schafe werden von Mitgliedern gemeldet und von uns verbannt. Nur durch gegenseitige Kontrolle kann das System funktionieren“, erklärt Ramin Ziai. Die Mehrzahl der Hilfesuchenden ist aber so zufrieden wie Dagmar L., die über haushelden.de eine „nette und gründliche Putzfrau“ gefunden hat.



SAUBERMÄNNER

Im Netz sind nahezu alle Dienstleistungen zu bekommen: von Putzkräften bis zur Erwachsenenbildung

ÜBERFORDERTE ELTERN FINDEN HILFE IM WEB

Den Alltag zu bewältigen, ist ja schon Aufgabe genug. Aber selbst ein Organisationsgenie stößt an seine Grenzen, etwa wenn es ums Thema Schule geht: Eltern stehen den steigenden Anforderungen immer machtloser gegenüber. „Zum einen reicht die knappe gemeinsame Zeit meist nicht, um Hausaufgaben zu kontrollieren, zum anderen wissen viele Eltern nicht, ob das, was der Filius in Mathe errechnet hat, auch stimmt“, fasst die Nürnberger Pädagogin Christina Seitz die Probleme zusammen. Abhilfe schaffen kompetente Angebote wie NachhilfeNET.de www.nachhilfenet.de.

Einfache Suche. Bei diesem Portal warten über 15.500 Nachhilfelehrer darauf, von hilfsbedürftigen Eltern gefunden zu werden. „Suche starten, Auswahl treffen, Kontakt aufnehmen, Termin vereinbaren, fertig“

Nachhilfe für Berufstätige ist im Kommen. Die Anforderungen im Job ändern sich permanent

– so trommelt NachhilfeNET.de für seine Dienstleister. Und so einfach ist es tatsächlich, jemanden zu finden, der dem Sohnmännchen in Physik auf die Sprünge hilft oder der Tochter das Deklinieren und Konjugieren in Latein beibringt.

Aber nicht nur Schulkinder brauchen Unterstützung. Auch Erwachsene können dazulernen, zum Beispiel beim Umgang mit PC-Software oder dem Internet. So wie Felix R., der sich mit Excel plagte: „Ich scheute mich regelrecht davor, et-

was in eine Arbeitsmappe einzutragen, weil ich Angst davor hatte, dass sich die Formeln ändern könnten.“ Nachhilfen für Berufstätige sind im Kommen, denn die Anforderungen im Job ändern sich permanent – das Internet trägt dem Rechnung.

BETREUUNG VON KIND UND KEGEL

Wie sehr Kinder den Alltag verändern, musste auch Userin Marlies M. erkennen: „Nach der Geburt unserer Tochter gingen wir nur noch selten aus. Und wenn, dann getrennt. Einer musste schließlich immer aufs Kind aufpassen“, beschreibt die Münchnerin ihre Situation. „Mir nützt das beste kulturelle Angebot nichts, wenn ich nie mit meinem Partner ausgehen kann.“ Über Konzerte und Theaterprogramme kann man sich spielend einfach informieren, ungleich schwieriger wird es, wenn es um den Babysitter geht. Den fand Marlies schließlich bei Betreut.de

NACHHILFE-COMMUNITY

Nicht nur Schüler, sondern auch Erwachsene werden hier unterrichtet – zum Beispiel in Microsoft Excel. Über 15.500 Nachhilfelehrer bieten bei NachhilfeNET.de ihre Dienste an.

BETREUUNGSSUCHE

Junge Eltern müssen abends auch mal raus. Nur: Wer passt dann auf den Nachwuchs auf? Kinderliebe Menschen finden sich auf Betreut.de. Die Suche nach PLZ ist möglich.

www.betreut.de – in Sandy: Die 29-Jährige entsprach schon vom Profil her den Anforderungen der Eltern. Sandy wirbt auf der Seite für sich: „Meine Arbeit im Kindergarten, unzählige Sommerferienlager als Betreuerin und die langjährige Arbeit als Babysitterin haben meine Freude an der Betreuung von Kindern jeden Alters geweckt und mir sehr viel Erfahrung im Umgang mit Kindern beschert.“ Bei dem TÜV-geprüften Portal bieten aber nicht nur Babysitter, sondern auch professionelle Tagesmütter ihre Dienste an und erleichtern Eltern so den Berufsalltag.

Kompetente Betreuung. Der erste Kontakt läuft auch hier über das möglichst aussagekräftige Profil der Anbieter. Insgesamt stehen mehr als 20.000 Personen aus allen Gegenden Deutschlands zur Verfügung. Es werden aber nicht nur Kinder beaufsichtigt. Wer sein Haustier

während der Urlaubsreise versorgt wissen will, bekommt ebenso Unterstützung wie derjenige, der eine kompetente Betreuung für Oma oder Opa sucht. In Frankfurt hilft vielleicht Sandra: „Ich bin examinierte Krankenschwester und habe sechs Jahre in der Pflege Vollzeit gearbeitet. Meine großen Stärken sind meine Geduld und mein Einfühlungsvermögen“, schreibt die 27-Jährige in ihrem Profil. Ein gutes Arbeitszeugnis hat die Fachkraft ebenfalls vorzuweisen.



FACHKRÄFTE LADEN ZEUGNISSE HOCH

Während man sich bei den Angeboten zu „weichen Dienstleistungen“ wie Babysitting oder Tierbetreuung auf die Bewertungen der User verlassen muss, verfügen Fachkräfte immer über Zeugnisse und Zertifikate – und die sind bei der Suche nach einem geeigneten Klempner, Schreiner oder Maler auch wichtig. Deshalb können Profis bei der haushelden.de-Partnerseite blauarbeit.de ebenfalls Referenzen hochladen – neben Preis und Angebotsumfang ein nicht unwichtiger Entscheidungsfaktor. Zusätzlich spielen die Erfahrungen der User eine Rolle, weshalb diese ihre (Un-)Zufriedenheit kundtun sollen. So wie Userin Simone21, die von den Arbeiten eines

Wer im Alltag dringend Hilfe benötigt, ist im Internet gut aufgehoben

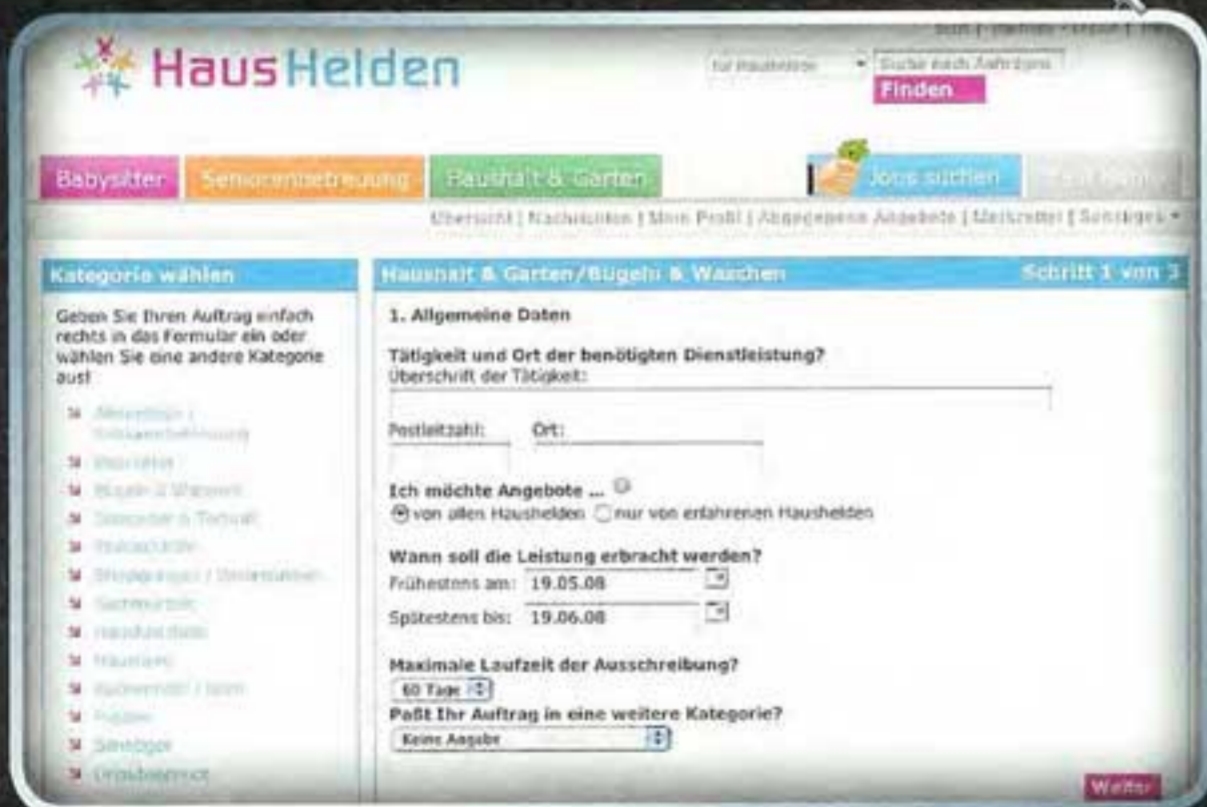


DIENSTLEISTUNGEN ANBIETEN IM WEB

Die fünf wichtigsten Punkte

1. Das Profil möglichst exakt erstellen: Welche Tätigkeiten werden angeboten, welche besonderen Fertigkeiten, Berufserfahrungen werden mitgebracht?
2. Erfahrung zählt: Ein kurzer Abriss der Berufslaufbahn und Angaben zur Person schaffen Vertrauen in das Job-Angebot.
3. Das Foto ist die Visitenkarte: Ein professionelles Bild lässt das Dienstleistungsangebot höherwertig erscheinen.
4. Zeugnis ablegen: Meisterbrief, Zertifikate von Aus- und Weiterbildung zeigen die Kompetenz des Anbieters und erhöhen seinen Marktwert.
5. Der Kunde ist König, sein Kommentar ist wichtig. Negative Bewertungen sollten ausführlich und sachlich beantwortet werden.

www.haushelden.de



DIENSTLEISTUNGEN ALLER ART

Das Prinzip der Seite: Für jede gewünschte Dienstleistung findet sich jemand. Unsere Test-Suchaufträge haben gezeigt, dass das Portal nicht zu viel verspricht.

www.myhammer.de



HANDWERKERAUKTIONEN

Hier wird das eBay-Prinzip umgedreht. Sie stellen Auftrag und Preisvorstellung ein, die Handwerker unterbieten sich gegenseitig.



„Schlechte Bewertungen sprechen sich schnell rum“

RAMIN ZIAI, 36, glaubt an die Selbstregulierung der Community. Auf seinen Dienstleistungsportalen führt er dennoch auch Stichproben durch



RAMIN ZIAI ist Gründer und Gesellschafter der Portale haushelden.de, bluarbeit.de und umzugsauftrag.de

Herr Ziai, viele Menschen haben noch Angst davor, sich einen Dienstleister übers Internet zu suchen. Wie begegnen Sie der Furcht vor schwarzen Schafen?

Wir haben die Erfahrung gemacht, dass der User die beste Kontrollinstanz ist. Schlechte Bewertungen sprechen sich einfach rasend schnell rum, unseriöse Anbieter haben daher längerfristig keinen Erfolg. Die Selbstregulierung ist aber nur eine Möglichkeit, unseri-

öse Anbieter rasch zu erkennen. Unsere eigenen Stichproben sind ebenfalls effektiv. Ich muss allerdings feststellen, dass die Zahl der negativen Meldungen stetig sinkt und sich Dienstleister und Kunde in aller Regel an unseren Verhaltenskodex halten.

Statt „Verhaltenskodex“ verwenden Sie auch den Begriff „sichere Gemeinschaft“.

Das ist richtig. Eine sichere Gemeinschaft steht für ein Vertrauensverhältnis, also dafür, dass der Kunde zufrieden mit dem Anbieter ist.

Lohnt es sich finanziell, über das Internet Dienstleistungen anzubieten?

Das kann man so nicht beantworten. Bei einem neuen Portal wie haushelden.de sicher nicht, zumal viele der Angebote – etwa in den Bereichen „Babysitting“ und „Seniorenbetreuung“ – von vornherein auf Nebenerwerb

angelegt sind. bluarbeit.de gibt's dagegen schon länger, außerdem stammen die meisten Angebote dort von Profis. Und die können zum Teil durchaus von dem Leben, was sie über unsere Seiten an Land ziehen. Abhängig ist das aber auch von der jeweiligen Region. In Ballungszentren ist die Auftragslage einfach besser als auf dem flachen Land.

Haushaltshilfe und Handwerker, Babysitter und Umzugshelfer – welche Dienstleistungen werden Sie denn als nächstes im Web anbieten?

Generell sind der Fantasie keine Grenzen gesetzt. Wir glauben, dass sich alle Dienstleistungen besser online vermitteln lassen. Unser nächstes Projekt ist eine Plattform, über die Event-Profis ihre Fertigkeiten anbieten können. Wer einen Clown für einen Kindergeburtstag, einen DJ oder einen Catering-Service sucht, der wird ihn dort finden.

Zufriedene Nutzer. Die User-Bewertungen sind auch ein wesentlicher Bestandteil von MyHammer.de www.myhammer.de. Die seit langem erfolgreiche bluarbeit.de-Konkurrenz führt durch ein ebenso großes wie ordentlich strukturiertes Angebot: Schon auf der Startseite wählt der User die passende Rubrik aus und entscheidet sich zum Beispiel für „Maurer, Beton, Fugen, Estrich“ oder „Heizung, Klima, Sanitär“. Weil die Renovierung von Haus und Wohnung eng mit dem Thema „Umzugsplanung“ verbunden ist, bietet MyHammer.de auch diesen Service an. Die Be-

treiber von bluarbeit.de gliedern diesen Dienst dagegen in ein separates Portal aus.

FAZIT

Entdecke die Möglichkeiten: Internet-Portale sind die erste Anlaufstelle für alle, die im Alltag dringend Hilfe benötigen. Mit wenigen Schritten lassen sich die Angebote sondieren. Umfangreiche Profile und User-Bewertungen helfen dabei, die Spreu vom Weizen zu trennen. ●

„Wir können Herrn Christoph mit bestem Gewissen weiterempfehlen“

Userin „Simone 21“ auf bluarbeit.de

INTERNET



Hier haben wir alle Adressen aus dem Artikel noch mal für Sie zusammengestellt

www.haushelden.de
Dienstleistungsportal

www.nachhilfenet.de
Nachhilfeseite

www.betreut.de
Dienstleistungsportal

www.bluarbeit.de
Handwerkerportal

www.myhammer.de
Handwerkerportal

Malers begeistert war und ihm deshalb ein sehr gutes Zeugnis ausstellte: „Herr Christoph hat innerhalb von drei Wochen mit seinen Mitarbeitern zwei Altbauwohnungen komplett renoviert. Auch trotz unvorhergesehener Zusatzarbeiten hat er durch intensiven persönlichen Einsatz die festgesetzten Termine eingehalten.“ Ihr Fazit ist genau das, was der potenzielle Auftraggeber hören will: „Wir können Herrn Christoph mit bestem Gewissen weiterempfehlen.“