

Schwerpunkt: Dienstleistungen für den privaten Haushalt haben Konjunktur – nicht nur für Besserverdienende.

Die neuen Helfer für zu Hause

Region Das Internet hat eine neue Art von Dienstleistung grossgemacht: den Haushalts- und Butlerservice für jedermann. Worauf die Helfer für daheim achten müssen, zeigen drei Beispiele aus der Region.

Der Kölner Sagenwelt entstammen die berühmten Heinzelmännchen. Nachts, wenn die Bürger schlafen, kommen sie aus ihren Verstecken und verrichten alle Arbeiten, die am Tage liegen geblieben sind.

Auch die moderne Arbeitswelt kennt ihre Heinzelmännchen. Allerdings rücken diese in der Regel tagsüber aus oder wenn die Bürger in den Ferien sind. Und statt sich zu verstecken, bieten sie ihre Dienstleistungen möglichst sichtbar

den auch Botengänge, Fahrdienste oder behördliche Angelegenheiten.

Zu einem Breitenphänomen konnte diese Art der Dienstleistung erst durch das Internet werden. Die Plattformökonomie eröffnete den einzelnen Anbietern eine Sichtbarkeit und einen Aktionsradius, die einem Einzelunternehmer zuvor kaum möglich waren (siehe Interview).

Drei Dienstleister aus der Region geben Einblick, wie sie ihren Butler- und Haushalts-service beziehungsweise ihren Computersupport konzipiert und ihren Kundenkreis aufgebaut haben. Was sie verbindet, ist ihr hoher Anspruch an Diskretion und Einfühlungsvermögen, da sie ihre Tätigkeiten an einem Ort der Intimität ausüben.

Jörg Marquardt

Nachgefragt

«Die allgemeine wirtschaftliche Situation in der Schweiz hat sich verbessert, was zu einer gewissen Bequemlichkeit führt»

Immer mehr Menschen delegieren Haushaltsarbeiten an private Dienstleister. Ist das ein völlig neues Phänomen oder die Wiederkehr von etwas Altem?

Marta Kwiatkowski: Trotz der altertümlichen Bezeichnungen «Butler» oder «Conciierge» würde ich von einem neuen Phänomen sprechen. Diese Dienstleistungen sind erst durch die Digitalisierung und durch eine veränderte Lebensweise möglich geworden. **Was hat sich im Sozialen konkret verändert?**

In den Familien arbeiten heute in der Regel beide Elternteile. Dadurch muss die Arbeit im Haushalt neu organisiert werden. Was sich automatisieren lässt, wird automatisiert. Man denke an die Waschmaschine oder den Geschirrspüler. Alles andere kann nun an Dienstleister ausgelagert werden. So bleibt mehr Zeit für anderes. **Die zunehmende Berufstätigkeit der Frauen hat diesen Markt mit ermöglicht?** Ja, aber nicht allein. Hinzu kommt, dass sich die allgemeine wirtschaftliche Situation in

der Schweiz verbessert hat, was zu einer gewissen Bequemlichkeit führt. Warum soll man in seiner Freizeit die Wohnung putzen, wenn man sich einen Raumpfleger leisten kann? Die Digitalisierung hat dann die Suche nach einem guten und günstigen Service stark vereinfacht. **Stimmt der Eindruck, dass viele dieser Services von Einzelunternehmern angeboten werden?** In dem Bereich gibt es zwar viele Einzelunternehmer, aber gleichzeitig steigt die Zahl di-

gitaler Plattformen, die die einzelnen Anbieter «poolen». Das Vorbild für eine solche Plattformökonomie ist der Fahrdienstvermittler Uber. **Welche Risiken liegen im Plattformmodell?** Wie bei Uber besteht die Gefahr, dass die Konkurrenzfähigkeit der Plattformen durch niedrige Löhne angestrebt wird. Auch bei den Sozialleistungen kann es Defizite geben. Gleichzeitig eröffnen solche Plattformen einen Markt, zu dem Einzelunternehmer ansonsten keinen Zugang hätten.

Sehen Sie die Gefahr prekärer Beschäftigungsverhältnisse für Haushaltsdienstleister?

Dadurch, dass wir heute viel stärker projektbezogen denken, haben sich die Beschäftigungsverhältnisse grundlegend verändert, und zwar branchenübergreifend. In dieser dynamischen Arbeitswelt werden wir immer mehr zu Freelancern. Die Start-up-Mentalität kann ohne solche Projektstrukturen und -kulturen nicht funktionieren.

Interview: Jörg Marquardt



Marta Kwiatkowski Schenk ist Senior Researcher und stellvertretende Leiterin des «Think Tank» am Gottlieb Duttweiler Institut mit Sitz in Rüschlikon. Dort analysiert sie gesellschaftliche, wirtschaftliche sowie technologische Veränderungen.

Persönlich

«Meine Frau sagt, ich sei chaotisch»

Bauma Hanspeter Frei ist in zweiter Generation Geschäftsführer der Reinhold Frei AG. Die in Saland domizilierte Aluminiumgiesserei fertigt komplexe Gussteile unter anderem für die Bahntechnologie oder Hochspannungsschalter.



Seit wann gibt es Ihre Firma?

Hanspeter Frei: Mein Vater Reinhold Frei gründete den Familienbetrieb 1969. Während ich die zweite Generation vertritt, ist auch unser Sohn Severin in den Betrieb eingestiegen. Erst lernte er Landmaschinenmechaniker, jetzt bildet er sich zum Giessereitechnologen aus.

Wo und wie beziehen Sie das Aluminium?

Aus den umliegenden Ländern Europas wie Deutschland, Italien oder Österreich. Wir beziehen das Aluminium in «Masseln», das sind Barren von fünf bis zehn Kilo.

Was produzieren Sie genau? Komplexe Aluminiumgussteile für anspruchsvolle Anwendungen in der Industrie inklusive deren mechanische Bearbeitung, so zum Beispiel für Hochspannungsschalter oder die Bahntechnologie.

Gibt es verschiedene Giessereivarianten?

Sehr viele. Alleine schon wegen der verschiedenen Materialien, die vergossen werden können wie etwa Kunstharz, Mineralien oder alle Metalle. In unserer Firma vergossen wir fast ausschliesslich Aluminiumlegierungen im Kokillenguss und Sandgussverfahren. Der Kokillenguss unterscheidet sich vom Sandguss dadurch, dass das flüssige Aluminium nicht in eine Sandform, sondern in eine metallische Dauerform, die Kokille, vergossen wird.

Wer sind Ihre Kunden?

Eine Giesserei wird immer mit der Autoproduktion assoziiert. Wir machen aber keinen Automobilguss. Unsere Kunden kommen von Maschinen-Apparatebau, der Elektroindustrie oder der Bahntechnologie. Auch Bauprodukte entstehen in unserer Giesserei. Diese Produkte gehö-

ren zum Serienbereich. Sehr gerne kommen auch Oldtimer-Fans zu uns. Für ihre kostbaren Raritäten wünschen sie dann einzelne Reproduktionen.

Wie gross ist Ihr Exportanteil und haben die Strafzölle von Donald Trump Einfluss auf Ihr Geschäft?

Selber exportieren wir weniger als 5 Prozent. Unsere Kunden hingegen exportieren oft nahezu 100 Prozent. Die Zölle der USA haben somit keinen direkten Einfluss auf unser Geschäft. Die Börse und die Nachfrage nach Aluminium spielen aber seit der Ankündigung der Zölle ver-rückt. Dies vereinfacht die Rohmaterialbeschaffung nicht. Im Materialbereich steckt zurzeit viel Bewegung. Ob sie sich beruhigt oder eskaliert, wird sich zeigen. Aluminium hat es aber genug, das wird sich wieder stabilisieren.

Welche Anforderungen stellen Sie an Ihre Mitarbeiter?

Dass alle ihr Bestes geben und sich mit den jeweiligen Produkten identifizieren können. Zuverlässigkeit ist auch ein wichtiger Punkt.

Worüber freuen Sie sich?

Wenn wir ein neues Gussteil mitgestalten, produzieren und dies erfolgreich ausliefern können.

Von wem haben Sie in Ihrem Leben am meisten gelernt?

Ich kann keine konkreten Personen nennen, aber sicher von den alltäglichen Herausforderungen.

Was ist die grösste Herausforderung in Ihrem Beruf? Die Wirtschaftsschwankungen zu bewältigen.

Auf welche Eigenschaften legen Sie bei Ihren Mitmenschen Wert? Ehrlichkeit.

Welche Erfahrung möchten Sie nicht missen?

Eine Reise in die Tierwelt Afrikas. Die Natur auf Safari so zu erleben wie in Tansania, das war einfach super.

Welches Buch hat Sie zuletzt beeindruckt?

«Der Medicus» von Noah Gordon. Es ist aus der Zeit, wo das Reisen noch nicht so einfach war.

Was ist Ihr Lieblingsort im Oberland? Das Töss-Bergland mit Hörnli, Schobelhorn oder Hüttkopf.

Wobei können Sie am besten entspannen? Beim Mountainbiken.

Worüber ärgern Sie sich? Die stetig wachsenden Gesetze, Vorschriften, die Überwachungsflut und die stetig steigende Staatsquote.

Was ist Ihre grösste Stärke? Die Flexibilität.

Und was ist Ihre Achillesferse? Ich sei manchmal etwas chaotisch, sagt meine Frau Irma.

Wem vertrauen Sie blind? Meiner Familie.

Was macht Ihnen Sorgen? Die staatliche Überregulierung.

Welche Schlagzeile würden Sie gern einmal in der Zeitung lesen? Am liebsten keine.

Aufgezeichnet: Rosmarie Schmid

Steckbrief

- **Name:** Hanspeter Frei
- **Geburtsjahr:** 1967
- **Beruf:** Geschäftsführer
- **Erlerner Beruf:** Mechaniker
- **Hobbys:** Biken, Skifahren
- **Zivilstand/Kinder:** verheiratet, zwei Kinder
- **Wohnort:** Sternenberg

Der Butler-Service



Die Durchstarterin: Daniela Wallner Kern leitet ein siebenköpfiges Team. Foto: Christian Merz

Mit livriertem Dienstpersonal für die Oberschicht hat der Haushalts- und Butler-Service «Max & Betty» aus Maur herzlich wenig zu tun. «Wir sind keine elitäre Veranstaltung», sagt Geschäftsführerin Daniela Wallner Kern. «Vielmehr orientieren wir uns an den Werten, für die ein Butler steht: nah beim Kunden, vertrauenswürdig, diskret.» Ihre Zielgruppe ist nicht die Hautevolee, sondern Angehörige der Mittelklasse, häufig Familien mit Doppelverdienern, aber auch Singles und Geschäftsleute.

Die sieben Angestellten, allesamt Frauen, unterstützen die Kunden im Haushalt und im Alltag. Sie erledigen den Einkauf, reinigen die Wohnung, kümmern sich um die Wäsche, übernehmen Botengänge oder Verwaltungsaufgaben. Wer will, kann sich von ihnen seit kurzem auch das Essen zubereiten lassen. «Anfangs verkauften wir fixfertige Haushaltspakete. Heute sind 80 Prozent der Aufträge individuell auf den Kunden zugeschnitten», sagt Wallner Kern.

Start war «Knochenarbeit» Die Geschäftsführerin und ihre Mitstreiterin Tanja Medina haben «Max & Betty» vor rund einem Jahr gegrün-

det. Zuvor waren beide in leitenden Positionen in der IT-Branche tätig. «Ein solches Business aufzubauen, ist Knochenarbeit», sagt Wallner Kern.

In den ersten drei Monaten testeten die Unternehmerinnen das Geschäftsmodell im Freundes- und Bekanntenkreis; sie analysierten die Arbeitsabläufe und den damit verbundenen Zeitaufwand. Dann ging es ans Klinikenputzen. Durch Mundpropaganda wuchs der Kundenkreis – und das Team ebenso.

Einfluss der Emanzipation Der Erfolg von «Max & Betty» hängt aus Sicht von Wallner Kern mit einem gesellschaftlichen Wandel zusammen: Jüngere Leute seien heute viel eher bereit, bestimmte häusliche Aufgaben abzugeben.

«Die ältere Generation hat oft mehr Zeit und ist stolz darauf, diese Aufgaben selbstständig erledigen zu können.» Im Zuge der Emanzipation würden immer mehr Frauen an ihrem Beruf festhalten, auch nach der Familiengründung. Daher müsse die Arbeit im Haushalt neu aufgeteilt werden – und bisweilen ausgelagert. «Hier bieten wir unsere Hilfe an.»

Wallner Kern führt das Geschäft heute allein. Operativ ist sie nur noch aushilfsweise tätig. Neben Marketing, Akquise und HR gehören die Qualitätskontrolle und das erste Kundengespräch zu ihren Kernaufgaben. Letzteres findet immer beim Kunden daheim statt. «Wir gehen gemeinsam durch das Haus oder die Wohnung, um zu schauen, wo Entlastung gewünscht ist», sagt sie. Vor Vertragsabschluss lernt der Kunde die Haushaltsspezialistinnen persönlich kennen. Für jeden Haushalt ist immer dieselbe Mitarbeiterin zuständig. «Das schafft Vertrauen und ist effizient, da die Frauen die Haushalte gut kennen müssen, um den Ansprüchen gerecht zu werden», sagt Wallner Kern. Von ihrem Team verlangt sie ein Höchstmass an Diskretion. «Max & Betty» ist derzeit überwiegend in der Stadt Zürich und in der Seeregion sowie in den Bezirken Bülach und Uster tätig. Vom Gedanken einer raschen Expansion in andere Kantone hat sich die Geschäftsführerin gelöst. «Unser Fokus liegt auf einer stärkeren Marktdurchdringung in der Region. Kundenvertrauen lässt sich nur dann aufbauen, wenn man langsam und stetig wächst.» Jörn

Weitere Informationen unter: www.maxbetty.com

Der Conciierge-Service

Die Idee zu einem Conciierge-Service hatte Jörg Klemm zu einer Zeit, da er noch als selbstständiger Unternehmensberater tätig war. «Damals schien mir das Risiko zu gross. Ich dachte mir: Damit kannst du keine Familie ernähren.» Dass er die Idee doch aufgriff, war die Konsequenz aus einem gesundheitlichen Vorfall, der ihm die Rückkehr in den Arbeitsmarkt erschwerte. Klemm machte die Not zur Tugend und begann, Kleinstaufträge anzunehmen: Aufräumarbeiten, Fahrdienste, Steuererklärungen. Langsam reifte in ihm der Entschluss, seine Tätigkeiten in einer eigenen Dienstleistung zu bündeln.

Seit einem Jahr betreibt der 53-Jährige offiziell den «Ihr-Conciierge-Service» mit Sitz in Nänikon. «Anfangs wurde ich dafür belächelt.» Viele bezweifelten, dass er von Kleinstaufträgen leben könnte. «Doch es funktioniert», sagt Klemm. Zugegeben: Bei der Geschäftsentwicklung habe er noch nicht alle Ziele erreicht, aber die Auftragslage sei gut. «Ich bin optimistisch, dass ich meinen Service ausbauen kann.»

Parallel dazu führt Klemm die Firma Klemm Management, deren Dienstleistungen im Bereich Business-to-Business, Organisationsberatung

und Projektmanagement angesiedelt sind. «Inzwischen hat sich der Schwerpunkt aber auf den Conciierge-Service verlagert», sagt er.

Beratend zur Seite stehen

Klemm will seinen Kunden ungeliebte Arbeiten abnehmen und ihnen beratend zur Seite stehen. Neben praktischen Tätigkeiten wie Wohnungs- und Büroauflösungen, Gartenarbeiten oder Besorgungen hilft der Allrounder vor allem bei administrativen Belangen. So erstellt er beispielsweise Vorsorge dossiers oder erledigt Korrespondenzen. Ältere Personen unterstützen er als Interessenvertreter gegenüber Behörden und Dienstleistern. «Auf diesen Bereich will ich mich künftig stärker fokussieren», sagt der ausgebildete Bankkaufmann und Betriebsorganisator.

Unerlässlich für den weiteren Auf- und Ausbau seines Services ist aus Sicht von Klemm die beharrliche Überzeugungsarbeit bei der Kundenaquise: «In der Schweiz haben viele Leute Hemmungen, kleinere Aufgaben in fremde Hände zu geben.» Zudem sei ihnen oftmals gar nicht bewusst, dass sich ein Conciierge auch um niedrigschwellige Dinge kümmert, etwa um Probleme mit dem Anrufbeantworter. «Durch

Referenzaufträge und Mundpropaganda habe ich mir in der Region allmählich einen Namen gemacht und werde weiterempfohlen», sagt er. Zu Klemms Kunden gehören jüngere Leute ebenso wie ältere. Erstere würden ihn hauptsächlich buchen, um Zeit zu sparen oder den Komfort zu erhöhen; letzteren gehe es dagegen mehr um Sicherheit im Umgang mit Alltagsproblemen.

Dienste für Liegenschaften Neben Privatkunden strebt Klemm auch die Zusammenarbeit mit Liegenschaftsverwaltungen an. Deren Bewohner sollen eines Tages die Dienste eines Conciergers in Anspruch nehmen können. Entsprechende Verhandlungen seien im Gange.

Buchen kann man den Conciierge-Service im Zürcher Oberland und Glattal sowie in Uster und Volketswil. «Die regionale Verankerung ist entscheidend, um Vertrauen aufzubauen, gerade weil ich durch meine Arbeit auch Einblick ins Privatleben der Kunden bekomme.» Daher will Klemm den Aktionsradius vorerst nicht vergrössern, arbeitet aber bereits mit Partnern in anderen Regionen zusammen. Jörn

Weitere Informationen unter: www.ihr-conciierge-service.ch



Der Allrounder: Jörg Klemm ist seit gut einem Jahr als Conciierge tätig. Foto: Christian Merz

Der Computer-Doktor



Der Einfühlsame: Sanjev Jagtiani bringt Computer wieder zum Laufen. Foto: Christian Merz

Eigentlich ist Sanjev Jagtiani aus Pfäffikon nicht nur der «Computer-Doktor», sondern auch eine Art Psychologe: Seine Fähigkeiten als IT-Spezialist sind in der täglichen Arbeit genauso gefragt wie psychologisches Einfühlungsvermögen gegenüber den Kunden. «Wenn der Computer kaputt ist und die Daten gelöscht zu sein scheinen, ist das ein Schock. In so einer Situation braucht man Finger-spitzengefühl, um die Leute zu beruhigen.» Erst dann mache er sich daran, den Computer zu «behandeln». «Bisweilen reicht es schon, das E-Mail-Konto zurückzusetzen – und die verloren geglaubten E-Mails sind wieder da.»

Folge der Energiewende Zwei- bis dreimal täglich rückt Jagtiani mit seinem Elektroauto aus, um digitale Probleme zu lösen oder neue Computersysteme einzurichten. Seit vier Jahren macht er das. Dabei hatte der heute 50-Jährige einen ganz anderen Weg eingeschlagen: Als Maschinenbau-Ingenieur war er auf den Bau von Grosskraftwerken spezialisiert. «Aber nach der Energiewende konnte man in diesem Bereich nichts mehr holen.»

Nach einer Burn-out-Phase musste sich Jagtiani 2014 be-

ruflich neu orientieren. Kollegen hätten ihm dazu geraten, in den Computer-Support zu wechseln – «weil ich das ihrer Meinung nach gut kann.» Allmählich begann er, sich eine Stammkundenschaft im Freundes- und Bekannntenkreis aufzubauen – der «Doc-IT Computer-Doktor» war geboren.

Nach und nach professionalisierte Jagtiani seine Dienstleistung: inserierte, schaltete eine Website, erweiterte den Kundenkreis. «Im letzten Jahr habe ich nochmals einen grossen Sprung nach vorne gemacht.» Seither bietet er einen Komplettservice an: von der Offerte eines neuen Computers bis hin zu dessen «pfannenfertiger» Installation beim Kunden vor Ort.

Kunden von 13 bis 87 Jagtians Kunden sind zwischen 13 und 87 Jahren alt. «Wobei die über 50-Jährigen anteilmässig die grösste Gruppe bilden.» Zudem betreut der gebürtige Deutsche auch die IT-Systeme von verschiedenen KMU. Sein Einsatzgebiet ist das Zürcher Oberland sowie die Stadt Zürich und Winterthur.

Stammkunden haben die Möglichkeit, ihren Computer auch fernwarten zu lassen. Dazu installiert Jagtiani zu-

vor eine Software, die ihm den Zugriff auf das jeweilige Gerät aus der Ferne gestattet. «Dieser Support ist aber nur dann sinnvoll, wenn ich die Infrastruktur schon einmal vor Ort in Augenschein genommen habe.»

Zur Behandlung von Spezialproblemen arbeitet Jagtiani gelegentlich mit Partnern zusammen, etwa mit einem Server- oder Datenrettingsprofi. Sollte das Wachstum seines Kundenstammes weiter anhalten, könnte er sich eine dauerhafte professionelle Zusammenarbeit vorstellen, um den Bedarf zu decken.

Entscheidend für den Erfolg seiner Dienstleistung ist laut Jagtiani das Gespür für die Kunden. «Gerade bei den Älteren erlebe ich oft eine gewisse Verunsicherung. Ich sage ihnen dann: Nicht Sie sind dumm, sondern der Computer, der nicht hinbekommt, was Sie gern hätten.»

Genauso viel Wert legt der Einzelunternehmer auf Diskretion. Persönliche Informationen, die bei der Arbeit am Computer zum Vorschein kämen, würden selbstverständlich dem «Arztgeheimnis» unterliegen, wie der Computer-Doktor versichert. Jörn

Weitere Informationen unter: www.doc-it.ch

Stellenkarussell

Peter Luginbühl



Rüti in seiner zweiten Amtszeit als Gemeindepräsident engagiert und beruflich bei der Zürcher Kantonalbank Mitglied der Direktion sowie als Marktgebietsleiter im Private Banking der Region Zürichsee tätig.

Brennstoffpreise

	Kurs vom 21.6.	Veränderung in % zum Vortag	Veränderung in % letzte 52 Wochen
Erdgas – Natural Gas	\$/mmBtu	2.97	+0.01
Heizöl	\$/100 Liter	55.74	+0.26
Rohöl Brent	\$/Fass	73.17	-1.13
Rohöl WTI	\$/Fass	65.91	+0.85

Quelle: finanzen.ch