

Helping

PERSMAP 2018

Helpling: Dé online marktplaats voor huishoudelijke diensten

Digitaliseert de wereld van huishoudelijke diensten

Helpling maakt het dagelijks leven makkelijker door huishoudens en schoonmaakhulpjes samen te brengen op een online marktplaats.

Geen lange zoektochten of moeilijke keuzes meer: het boeken van een schoonmaak is nu net zo simpel als het boeken van een vlucht of hotelkamer. Nam de zoektocht naar de perfecte schoonmaakhulp voorheen weken tijd in beslag? Nu niet meer. Klanten kunnen met een paar klikken op de knop hun huishoudelijke werk uitbesteden via de Helpling website of app. Anderzijds is het voor schoonmaakhulpjes dankzij Helpling gemakkelijker dan ooit om nieuwe klanten te bereiken en zelf te bepalen waar, wanneer en voor welk tarief zij willen werken.



Een vooraanstaande technologie start-up

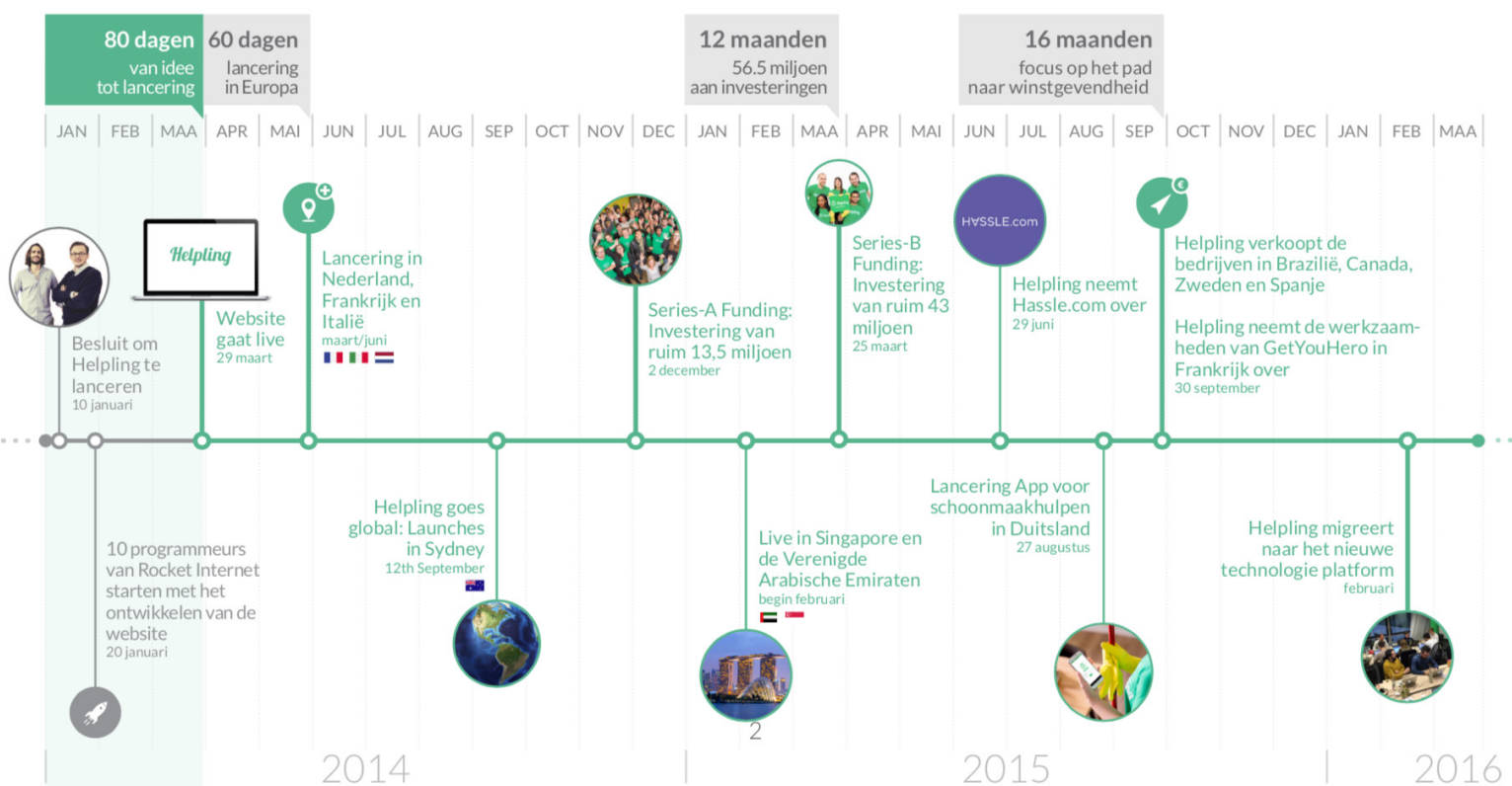
Helping is een van de meest dynamische start-ups in Europa: bij de start in 2014 brachten de oprichters binnen 80 dagen hun idee in praktijk en lanceerden de website. Al na een paar maanden focuste Helping zich op het uitbreiden van hun diensten in Duitsland en de rest van Europa, maar ook op het verbeteren van de klantervaring. Hiermee werd Helping de nummer 1 op het gebied van de schoonmaak bij huishoudens. In minder dan een jaar wist Helping dankzij de snelle groei en het sterke merk 56,5 miljoen euro aan investeringen op te halen. dankzij de snelle groei en het sterke merk 56,5 miljoen euro aan investeringen op te halen.

Investerings in de nieuwste techniek

In juli 2015 nam Helping de Europese pionier op het gebied van online marktplaatsen en huishoudelijke diensten over: Hassle.com. De overname van deze marktleider uit Engeland was strategisch een belangrijke toevoeging aan het landschap van Helping in het Verenigd Koninkrijk en Ierland. Dankzij deze stap werd Helping de onbetwiste marktleider in Europa, waardoor het zich op een volgende ontwikkeling kon richten: het pad naar winstgevendheid.

Om dit te kunnen bereiken, schakelde Helping wereldwijd over naar de techniek achter Hassle.com. Dit platform was al meer dan vier jaar in gebruik en is ontworpen om langetermijnrelaties tussen schoonmaakhulp en klanten te faciliteren. Het platform voorziet klanten van de mogelijkheid om meerdere profielen van individuele schoonmaakhulp te bekijken, voordat zij overgaan tot een boeking. Daarnaast hebben de schoonmaakhulp en hun klanten meer mogelijkheden om hun afspraken onderling via het platform te organiseren. Voor schoonmaakhulp is het nog nooit zo gemakkelijk geweest om hun zaken te regelen.

The Helping Story: Mijlpalen van het grootste bedrijf voor hulp in het huishouden



Helpling wereldwijd:

Helpling Duitsland

Opgericht in april 2014

Landelijke dekking



Helpling Nederland

Opgericht in Q2 2014

Landelijke dekking



Helpling Frankrijk

Opgericht in Q2 2014

Live in de grote steden



Helpling Italië

Opgericht in Q3 2014

Live in de grote steden



Helpling Australië

Opgericht in Q3 2014

Live in de grote steden



Helpling Singapore

Opgericht in Q1 2015



Helpling VAE

Opgericht in Q1 2015

Live in Dubai



Hassle.com VK

Overgenomen in juni 2015

Hassle.com



Hassle.com Ierland

Overgenomen in juni 2015

Hassle.com



- **9 landen op 3 continenten:** Duitsland, Frankrijk, Italië, Verenigd Koninkrijk, Ierland, Verenigde Arabische Emiraten, Nederland, Australië en Singapore
- Operationeel in **200 steden** wereldwijd
- Meer dan **250 werknemers**
- Investerings met een totale waarde van meer dan **67 miljoen euro**
- **100.000 huishoudens** worden maandelijks via Helpling schoongemaakt
- In Nederland zijn inmiddels meer dan **80.000 huishoudens** via Helpling schoongemaakt
- Meer dan **10.000** schoonmaakhulpverleners ontvangen wereldwijd regelmatig boekingen via Helpling
- In Nederland zijn ruim **1500 schoonmakers** actief op het platform
- Ruim **15%** van schoonmaakhulpverleners in Nederland is man
- **90%** van de klanten boekt op wekelijkse of tweewekelijkse basis

Lokale kantoren

Ieder land waar Helpling actief is, heeft een eigen lokaal kantoor. De lokale teams fungeren als aanspreekpunt voor schoonmaakhulpverleners, coördineren de marketingactiviteiten en passen de dienstverlening aan naar de lokale omstandigheden.

The next big thing: het digitaliseren van huishoudelijke diensten

De digitalisering van huishoudelijke diensten is een van de meest sterke internettrends van het moment. Terwijl de online verkoop van spullen - variërend van boeken tot elektronica - en entertainment eerder al razendsnel groeide, bleef de digitalisering van huishoudelijke diensten lang achter. Wie een schoonmaakhulp wilde, was veroordeeld tot een lange zoektocht en kwam vervolgens via mond-tot-mond reclame vaak uit bij een schoonmaakhulp op de zwarte markt. Online platformen zoals Helpling brengen klanten op een efficiënte en intelligente manier met schoonmaakhulpen samen. De techniek neemt de bureaucratie weg en creëert meer transparantie. Dit zorgt voor een toegevoegde waarde voor zowel de schoonmaakhulpen als de klant.

Helpling - het alternatief

In Nederland maken circa 1 miljoen huishoudens gebruik van een dienstverlener in huis. Meer dan 95% van deze diensten bestaat uit zwart werk. Een schoonmaakhulp via de zwarte markt, biedt echter geen enkele garantie. Bij Helpling kunnen klanten vertrouwen op de schoonmaakhulpen; elke schoonmaakhulp die via het platform opdrachten krijgt aangeboden, heeft zijn eigen online profiel. In dit profiel is meer informatie over de ervaring van de hulp te vinden en lees je beoordelingen van klanten die je voorgingen. Samen met de aantrekkelijke prijzen en de klantenservice is dit voor beide partijen een reden om weg te blijven van de zwarte markt.

87% van de nieuwe klanten geeft aan nog nooit een schoonmaker te hebben gehad. Dit laat zien dat Helpling een welkom alternatief is naast de traditionele manieren om een schoonmaakhulp te vinden. Voor de schoonmaakhulpen biedt het platform een mate van flexibiliteit die eerder niet mogelijk was: voor de eerste keer in deze sector kunnen schoonmaakhulpen zelf bepalen wanneer, waar en voor welke prijs zij werken. Zij beslissen zelf of ze een opdracht aannemen of afslaan en of zij een verdere relatie opbouwen met een klant.

Hoe het werkt voor de schoonmaakhulpen

De stappen om je te registreren als schoonmaakhulp op het Helping platform

1. Een schoonmaakhulp registreert zich op het Helping platform via de website of de app.
2. Helping is een online marktplaats. Daarom vragen we elke schoonmaakhulp om een profiel aan te maken waarin de hulp zichzelf en zijn/haar ervaring kan promoten. Schoonmaakhulpen bepalen zelf wat hun klant per uur dient te betalen. Deze prijs kunnen zij ook aanpassen in hun online profiel.
3. De schoonmaakhulp dient een geldig legitimatiebewijs en werkvergunning te uploaden, voordat er toegang tot het klantenbestand wordt verleend. Helping controleert de geldigheid van het legitimatiebewijs met de externe software Onfido.
4. Het profiel van de schoonmaakhulp wordt geactiveerd en Helping legt uit hoe de schoonmaakhulp zijn agenda inricht, zijn ideale werklocatie instelt en het uurtarief dat klanten dienen te betalen bepaalt.
5. De schoonmaakhulp ontvangt nu boekingsverzoeken van klanten. Elke aanvraag kan geaccepteerd of afgewezen worden via het online profiel of de app.
6. Hulpen kunnen ervoor kiezen om aanvullende documenten aan te leveren om zo hun betrouwbaarheid te vergroten. Een voorbeeld hiervan is de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). In het online profiel zijn deze geverifieerde documenten terug te zien in de vorm van gekleurde badges.
7. Na iedere schoonmaak wordt de klant gevraagd om de schoonmaakhulp te beoordelen. De beoordelingen van eerdere klanten zijn zichtbaar in het online profiel van de schoonmaakhulp. Als je een boeking maakt, kun je deze beoordelingen lezen en meenemen bij het maken van je keuze.

Wie zijn de schoonmaakhulpen?

De schoonmaakhulpen zijn onze partners. Onze partners hebben hele diverse achtergronden. De hulpen hebben allemaal al ervaring in de zorg en door middel van een uitgebreide screening wordt hun kunde getest en de kwaliteit gewaarborgd.

Dit zeggen schoonmaakhulpen die actief zijn op het Helping platform



Hans - heeft een vaste baan:

“Ik werk een drie ochtenden per week in de zorg. Hiervan kan ik mijn vaste lasten dekken, maar om leuke dingen te financieren maak ik schoon bij mensen thuis. Helping geeft me de flexibiliteit die ik in een vaste baan nooit heb kunnen vinden. Met mijn eigen inzet kan ik zelf mijn maandelijkse inkomen bepalen.”



Mariëlle - kunstenaar:

“Als kunstenaar heb ik dankzij Helping meer vrijheid: ik ben flexibel en kan werken wanneer ik wil. Door mijn vaste klanten, heb ik een constante inkomstenbron waar ik op kan vertrouwen. Als ik vragen heb, kan ik altijd bij de klantenservice van Helping terecht.”

Voordelen voor de schoonmaakhulpen:

Een groot klantenbestand:

Schoonmaakhulpen hebben toegang tot een enorm klantenbestand wat constant groeit. Zij zijn daardoor nooit afhankelijk van één vaste klant die bijvoorbeeld op vakantie gaat.

Bepaal zelf de verdiensten:

Een schoonmaakhulp bepaalt zelf wat een klant per uur dient te betalen voor zijn/haar werkzaamheden.

Werk lokaal:

Schoonmaakhulpen kiezen gebieden uit waarin zij opdracht willen ontvangen. Dit beperkt hun reistijd omdat zij werken in hun eigen buurt.

Flexibiliteit:

Schoonmaakhulpen bepalen zelf wanneer zij werken en delen zo zelf hun eigen agenda in

Verzekering:

Een verzekering tegen mogelijke schade of ongelukken die voortkomen uit het schoonmaakwerk.

Bereikbaarheid:

Het klantenserviceteam is dagelijks telefonisch bereikbaar om vragen van schoonmaakhulpen te beantwoorden.

Een overzichtelijke administratie:

Alle afspraken en facturen in één oogopslag.

Regelmatige uitbetaling

Twee keer per maand worden de verdiensten uitbetaald.



Hoe het werkt voor klanten

In drie simpele stappen je eigen schoonmaakhulp

Helping zorgt voor de beste online ervaring: een intuïtieve interface, een gemakkelijk boekingsproces en de beste match tussen klant en schoonmaakhulp voor een aantrekkelijke prijs.

1. De klant selecteert via de website of app de datum, tijd, locatie en het aantal uur dat hij nodig heeft voor de schoonmaak. Vervolgens heeft de klant de mogelijkheid verschillende schoonmaakhulpen te selecteren door hun profielen en beoordelingen te vergelijken. Elke schoonmaakhulp bepaalt zijn eigen prijs.
2. Vervolgens wordt het boekingsverzoek van de klant verstuurd naar de geselecteerde schoonmaakhulpen. De hulp die als eerste het verzoek accepteert, komt schoonmaken bij de klant. Als geen van de geselecteerde schoonmaakhulpen het verzoek aanneemt, wordt de vraag verstuurd naar beschikbare hulpen met een vergelijkbaar profiel.
3. Na afloop van de schoonmaak wordt aan de klant gevraagd om de schoonmaakhulp te beoordelen op de kwaliteit van de schoonmaak, betrouwbaarheid en communicatie. Het is daarnaast mogelijk een schoonmaakhulp op te slaan als favoriet en de hulp op regelmatige basis te boeken. Het doel van Helping is om langetermijnrelaties tussen klant en schoonmaakhulpen te bewerkstelligen.
4. Je betaalt pas nadat de schoonmaak is afgerond. Iedere klant heeft een eigen account waarin alle facturen en boekingen met schoonmaakhulpen terug te vinden zijn.

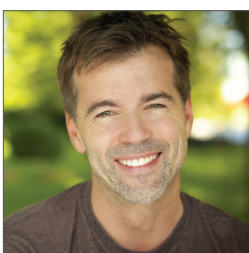
Wie zijn de klanten?

De behoefte aan schoonmaakhulpen is groot. Het vinden van een schoonmaakhulp die aansluit bij jouw wensen is echter lastig. Helping probeert de markt voor huishoudelijke diensten transparant en toegankelijk te maken door een online marktplaats te hebben creëren waarop schoonmaakhulpen zichzelf persoonlijk presenteren en klanten beoordelingen van anderen meenemen in hun keuze.



Monika:

“Via Helping heb ik eindelijk een vaste schoonmaakhulp die ik kan vertrouwen. Ik vind het belangrijk om te weten wie ik in huis haal. De beoordelingen van eerdere klanten van Helping geeft mij daarom een veilig gevoel.”



Tobias:

“Mijn hulp is snel, efficiënt en heeft oog voor detail. Ik vind het ontzettend fijn om na mijn werk thuis te komen in een schoon huis. Zo heb ik meer tijd voor de dingen die ik belangrijk vind.”

Voordelen voor klant:

Gemak:

Vind de perfecte schoonmaakhulp voor jou in slechts een aantal klikken.

Vrije selectie:

Vind op onze marktplaats de schoonmaakhulp die het beste aansluit bij jouw persoonlijke wensen.

Geen administratief werk:

Helping verzorgt de facturen en betalingen.

Flexibiliteit:

De klant kan de boekingen tot 24 uur voor de schoonmaak wijzigen.

Verzekering:

Helping voorziet alle schoonmaakhulpen van verzekering in het geval van materiële schade die voortkomt uit het schoonmaakwerk.

Bereikbaarheid:

De klantenservice is op werkdagen dagelijks van 8:00 uur tot 18:00 uur telefonisch bereikbaar. Op zaterdag van 8:00 uur tot 17:00 uur.

Transparantie:

Klanten kunnen de beoordelingen van schoonmaakhulpen inzien voordat zij een boekingsverzoek plaatsen.



De directeur van Helping

Michelle van Os

Michelle van Os is als Managing Director verantwoordelijk voor Helping in Nederland. Michelle is sinds de start van het online schoonmaakplatform in verschillende rollen betrokken geweest bij het ontwikkelen van Helping in zowel Nederland en Duitsland. Voordat zij in oktober 2017 werd aangesteld als Managing Director had ze de leiding over het operations team van Helping Nederland. Dankzij deze rol is zij een specialist in het aansturen van teams en ziet ze continue kansen om het gebruiksgemak van het platform te verbeteren, zowel voor klanten als voor de schoonmaakhulp. Michelle heeft bedrijfskunde en strategisch innovatie management gestudeerd in Groningen.



OVER HELPLING

Helpling is Europa's grootste online marktplaats voor het boeken van huishoudelijke diensten. Op de website kunnen klanten binnen een paar klikken de perfecte huishoudelijke hulp vinden. Voor de schoonmaakhulp betekent deze innovatieve online service dat ze makkelijker dan ooit toegang hebben tot nieuwe klanten en zelf bepalen waar, wanneer en voor welke prijs ze werken.

Helpling is opgericht door Benedikt Franke en Philip Huffmann in het begin van 2014. De investeerders zijn onder andere Mangrove Capital, Lakestar, APACIG, Rocket Internet en Unilever Ventures. Helpling is actief in 9 landen: Australië, Duitsland, Italië, Frankrijk, Ierland, Verenigd Koninkrijk, Verenigde Arabische Emiraten, Nederland en Singapore.

Michelle van Os

Managing Director Helpling Nederland
michelle.vanos@helpling.com
M: +31 (0)6 11 34 02 94

Karen van der Kruit

Head of Communications Helpling Nederland
karen.vanderkruit@helpling.com
M: +31 (0)6 10 40 03 125