

Gigwork in Betreuung und Pflege

Digital vermittelte
soziale Dienstleistungen
in Berlin

Expertise

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Abbildungsverzeichnis | 2 |
| Vorwort der Senatorin | 3 |
| Summary | 4 |
| 1. Einführung | 7 |
| 1.1 Vorgehen | 8 |
| 1.2 Begrifflichkeiten zur Einführung | 9 |
| 1.2.1 Was sind Care-Plattformen? | 9 |
| 1.2.2 Was ist Care-Gigwork? | 10 |
| 2. Verortung der Care-Gigwork im pflegerischen Umfeld | 11 |
| 2.1 Pflegelandschaft in Berlin | 11 |
| 2.1.1 Ambulante Versorgung in Berlin – steigender Personalbedarf | 12 |
| 2.1.2 Pflege – eine Branche mit Personalmangel | 12 |
| 2.1.3 Leistungsanspruch der Pflegebedürftigen – Verfügbarkeit der Leistung | 13 |
| 2.1.4 Es fehlen Angebote für stark nachgefragte Dienstleistungen | 14 |
| 2.2 Beschäftigungssituation in der Pflege | 16 |
| 2.3 Versorgungsengpässe: eine Chance für Care-Gigwork? | 17 |
| 3. Wie sieht Gigwork in den sozialen Dienstleistungen in Berlin aus? | 19 |
| 3.1 Geschäftsmodelle der Care-Plattformen | 20 |
| 3.1.1 Franchisegeber zur Vermittlung von Unterstützung für Senior*innen | 21 |
| 3.1.2 Lean-Gigwork-Plattformen | 23 |
| 3.1.3 Lean-Gigwork-Plattform statt Zeitarbeit | 26 |
| 3.2 Gemeinsamkeiten und Besonderheiten | 27 |
| 4. Care-Gigwork – als Job und Perspektive | 29 |
| 4.1 Einschätzungen von Anbieter*innen der Pflege- und Betreuungsdienstleistungen | 29 |
| 4.2 Einschätzungen von Akteur*innen aus Leasingfirmen | 30 |
| 4.3 Einschätzungen von Plattformverantwortlichen | 30 |
| 4.3.1 Qualifikation und Franchise: Die Senioren-Assistenten [Büchmann/Seminare KG] | 31 |
| 4.3.2 Marktplatz mit Subskriptionsmodell: Betreut.de (Care.com Europe GmbH) | 31 |
| 4.3.3 Hybridplattform mit Subskriptionsmodell: GigWork (GigWork GmbH) | 32 |
| 4.4 Perspektiven der Gigworker | 32 |
| 4.4.1 Pflegefachkräfte | 33 |
| 4.4.2 Alltagsbegleitung | 35 |
| 4.4.3 24-Stunden-Betreuungskräfte | 37 |
| 4.5 Perspektive Gigwork? | 38 |
| 5. Risiken im Kontext von Care-Gigwork | 39 |

| | |
|--|----|
| 6. Gestaltungsmöglichkeiten Guter Arbeit für Care-Gigwork | 44 |
| 6.1 Chancen, Potenziale und Herausforderungen von Gigwork in sozialen Dienstleistungen | 44 |
| 6.1.1 Perspektive der Gigworker | 44 |
| 6.1.2 Perspektive der zu betreuenden Menschen und der Angehörigen | 45 |
| 6.1.3 Perspektive der Kostenträger | 46 |
| 6.1.4 Perspektive der Plattformen | 46 |
| 6.2 Gestaltungsbedarfe | 46 |
| 6.2.1 Qualifikation für Care-Gigwork – Arbeitsschutz, Klient*innenschutz, Pflegekasse | 46 |
| 6.2.2 Die Abrechnung von Leistungen über den Entlastungsbetrag | 48 |
| 6.2.3 Mitbestimmung und Teilhabe für Gigworker in sozialen Dienstleistungen | 49 |
| 7. Schlussbetrachtung | 50 |
| 8. Literaturverzeichnis | 57 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Abbildung 1: Übersicht über Plattformen und Franchisegeber | 19 |
| Abbildung 2: Franchisegeber mit Qualifikationsmodell | 21 |
| Abbildung 3: Lean-Gigwork-Plattformen mit Provisionsmodell | 22 |
| Abbildung 4: Lean-Gigwork-Plattformen mit Subskriptionsmodell | 23 |
| Abbildung 5: Selbstständiger Verdienst vs. Einkommen im Anstellungsverhältnis | 40 |
| Abbildung 6: Schwerpunktthemen im Workshop | 47 |
| Abbildung 7: Chancen und Risiken der Care-Gigwork im Überblick | 53 |

In der Expertise finden Sie Fotos vom Workshop „Gigwork in sozialen und pflegerischen Dienstleistungen: Wie lässt sich über Plattformen vermittelte Care-Arbeit gestalten – für gute Betreuung und gute Arbeit“ vom 27.02.2020 von Stefan Deutsch.

Vorwort der Senatorin

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

die Corona-Krise hat unseren Blick dafür geschärft, dass viele Menschen, die systemrelevante Tätigkeiten ausüben, schlecht bezahlt werden und prekär beschäftigt sind. Dies gilt in besonderem Maße für sogenannte Gigworker, die ihre Dienstleistungen jenseits von klassischen Beschäftigungsverhältnissen erbringen.

Gigworker erhalten ihre Aufträge via App und erledigen diese, meist als Solo-Selbstständige, in privaten Haushalten oder als Fahrerinnen und Fahrer auf den Straßen der Hauptstadt. Sie betreuen Kinder, pflegen ältere Menschen, reinigen und renovieren Wohnungen und Häuser, liefern Essen oder Pakete. Ihre Aufträge bekommen sie über digitale Plattformen vermittelt.

Nachdem im Rahmen des Berliner Projekts „Joboption“ bereits die Expertisen „Der Job als Gig“ und „Solo und Prekär? Solo-Selbstständigkeit in Berlin“ erarbeitet wurden, konzentriert sich die vorliegende Expertise auf Gigwork im Bereich der Betreuung und Pflege. Die sogenannte Care-Gigwork ist weit verbreitet, im öffentlichen Raum und damit in der öffentlichen Wahrnehmung aber weniger präsent als z. B. Paket- oder Lieferservices. Care-Gigwork antwortet auf eine Lücke in der Versorgung, die zuvor häufig informell und unbezahlt von Frauen gefüllt wurde.

Zwar ist es positiv, wenn neue Beschäftigungsfelder entstehen und Betreuung und Pflege nicht mehr vorrangig unbezahlt und durch – meist weibliche – Angehörige erbracht werden müssen. Die digitalen Plattformen für soziale Dienstleistungen bieten Geringqualifizierten oder Menschen, die sich beruflich umorientieren wollen, einen niedrighschwelligsten Einstieg, und Qualifizierte profitieren von der Flexibilität und Eigenständigkeit bei der Gestaltung ihrer Arbeit. Dem gegenüber stehen jedoch niedrige oder nicht-existenzsichernde Verdienste eines Teils der Gigworker und die mangelnde sozialversicherungsrechtliche Absicherung der Solo-Selbstständigen. Die Betreuungs- und Pflegedienstleistungen, die sie erbringen, werden zu großen Teilen aus den sozialen Sicherungssystemen bezahlt, also aus Beiträgen aus sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung. Sie selbst erbringen ihre Arbeit hingegen häufig ohne Absicherung gegen Krankheit und Arbeitslosigkeit oder Vorsorge für das eigene Alter.

Der Bedarf an (semi-)professionellen Unterstützungs- Betreuungs- und Pflegedienstleistungen ist groß und wächst kontinuierlich. Wie wir als Gesellschaft die Betreuung und Pflege unterstützungsbedürftiger Menschen organisieren wollen, ist jedoch eine Frage, die wir nicht nur aus der Perspektive der Unterstützungsbedürftigen beantworten dürfen, sondern, gerade mit Blick auf digital vermittelte soziale Dienstleistungen, auch aus der Perspektive von Dienstleisterinnen und Dienstleistern. Deren Arbeitsbedingungen und soziale Absicherung und die Qualität der sozialen und pflegerischen Versorgung müssen zusammen gedacht werden. Wenn digital vermittelte Care-Dienstleistungen angesichts der stetig wachsenden Nachfrage einen Beitrag zur pflegerischen Versorgung leisten sollen, müssen wir die Frage beantworten, wie diese Erwerbsform im Sinne Guter Arbeit gestaltet und zugleich die Qualität der Versorgung gewährleistet werden kann.

Die vorliegende Expertise soll hierzu einen Beitrag leisten. Sie untersucht in Berlin aktive Plattformen, geht der Motivation von solo-selbstständigen Gigworkern nach und beschreibt Gestaltungsfelder der sich wandelnden Arbeitswelt rund um die „Gig Economy“ im Bereich sozialer Dienstleistungen. Zahlreiche Berliner Expertinnen und Experten, Beschäftigte sowie Vertreterinnen und Vertreter von Berliner Plattformen für Betreuungs- und Pflegedienstleistungen haben sich in Interviews und Workshops rege am Austausch zum Thema Care-Gigwork beteiligt. Mit ihren Beiträgen und Diskussionen über die Bedingungen der Erwerbsarbeit und die Möglichkeiten zur Verankerung von Kriterien Guter Arbeit in diesem Beschäftigungsfeld haben sie wesentlich zu dieser Veröffentlichung beigetragen. Für diese intensive Beteiligung bedanke ich mich herzlich!

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre und freue mich auf den Austausch mit Ihnen.



Elke Breitenbach
Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales von Berlin



© Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales

The “Joboption Berlin” project, run by Arbeit-Gestalten and made possible by the support of the Berlin Senate Department for Integration, Labour and Social Services, aims to investigate the service sector in cooperation with representatives of both labour and business, so as to enable both parties to reach common ground and jointly identify opportunities for establishing better working conditions. In recent years, Berlin has become one of Europe’s economic hotspots and home to a large concentration of start-ups. This is in no small measure thanks to the German capital’s relative abundance of space, large numbers of curious and open-minded consumers and above all the cost of labour, which is low in comparison with other German cities. Berlin can be described as a hub of new approaches to business and service provision – much of which is bound up with so-called gig work. Accordingly, working conditions under the gig economy are worth investigating more closely. Out of all of Germany’s federal states, Berlin has the largest number of what the International Labour Organisation (ILO) calls the “dependently self-employed”: 11 percent of the city’s work force work for someone else, yet without the benefits and security entailed by an employment contract. These are people who work simply to ensure their own survival, without employing anyone else in turn. While 20 percent of these individuals are artists, many of them provide services, ranging from food and parcel delivery, through cleaning services, to care for the elderly. The latter group, namely care gig workers, forms the focus of this report.

There is very little quantitative data available on how widespread gig work has become, both in general and within the care sector in particular. Nonetheless, the mere existence of a large number of care-based start-ups based in and providing services in Berlin suggests that a great many care workers engage in gig work. In light of this, this report looks at the factors that motivate people to work independently via gig work platforms, rather than seeking fixed employment with established care and social service institutions. In other words, the focus is not on quantifying the extent to which people engage in this

kind of work, but rather on uncovering workers’ needs and motivations, and determining how new work may be organised in future. In addition to general insights into the gig economy, the full report provides more detail on the types of platforms and franchisors that act as intermediaries in the provision of elderly care. It also features a discussion of both the benefits and risks entailed by care gig work, drawing on a variety of perspectives.

Thus far, the debate surrounding gig work in general and in the care sector in particular has predominantly taken place in English and focussed on care platforms in the United States. Though the research project described in this report builds upon this discussion, the focus here falls instead on the care sector in Berlin. Within the context of a general shift towards new forms of work, the Berlin Senate places great importance on safeguarding what the ILO calls “decent work”, while taking into account the needs of both providers and receivers of care. Although the report is written in German, with this English-language summary we hope to reach a wider audience and communicate our findings to the international English-speaking research community.

The report is structured as follows:

The first section starts with a clarification of the terminology used throughout the paper. “Gig work” is defined here as a kind of self-employment or dependent self-employment based on work that is digitally mediated, but performed in person and on-site. “Care gig work” in turn is used to refer to gig work within the social care sector, mainly with respect to care for the elderly.

This is followed by a brief description of the research process. Said process was specifically designed to incorporate the perspectives of a variety of different stakeholders, and can be broken down into four stages. The first stage consisted of background interviews with representatives of social welfare associations, care support points („Pflegestützpunkte“), social care associations, temp agencies and home care services. During the second stage, profiles on a selection of care gig platforms were monitored and analysed,

and interviews were conducted with representatives of said platforms. The third stage centred on interviews with several care gig workers, who were asked about their reasons for choosing this kind of work and what they perceive as its advantages and disadvantages. Finally, in February 2020, a workshop was held in which all of the above stakeholders could share their perspectives on platforms and gig work in the care sector, and uncover common ground with respect to change and safeguarding of decent work. The findings of the interviews and workshop are documented in sections four to six.

Section two describes the nature and challenges of care work in more detail, specifically within the context of Berlin. The aim of this section is to explain the background against which Berlin-based care platforms operate, and to enable a better understanding of their business models. Elderly care in Berlin has heretofore been predominantly based on informal care by (usually female) family members. Formal care institutions, on the other hand, often face staff shortages, as many care workers find the working conditions intolerable, and instead opt for alternative forms of work – including part-time work, hybrid employment, temp work and self-employment. This in turn puts the remaining employees under increased pressure. This exodus of care workers from formal care institutions is occurring at the same time as certain broader demographic changes are taking place, including a rise in the percentage of elderly people in the general population, and an increase in the number of women pursuing full-time careers (and thus no longer able or willing to look after older relatives). Furthermore, in an attempt not to lose more qualified staff, formal care institutions tend not to assign their care workers low-level support tasks that are not profitable on their own, such as cleaning or grocery shopping. At the same time, certain broad legislative reforms with respect to care provision (such as PSG I, II and III¹) mean that more people

now qualify for financial assistance for professional care. All of these factors combined have created a gap in the market, which is being filled by care gig platforms.

In section three, the business models of the platforms and franchisors that form part of the study are described and categorised. These can be subdivided into two types of services. On the one hand, lean platforms for gig work either charge people looking for care workers a monthly subscription fee, or otherwise take a percentage of care workers’ earnings. The business models of care franchisors, on the other hand, centre on the in-house training their care workers undergo. The majority of both of these kinds of services deal exclusively with self-employed care workers. The only two exceptions are *Betreut.de* (the German branch of *Care.com*) and *Gigwork.de*, both of which also allow care workers to find fixed employment – yet since these two sites are likely also extensively used by self-employed care workers searching for one-time gigs, they were likewise included in this study.

Sections four to six form the core of this report. These three sections set out the variety of perspectives gleaned from the 20 interviews conducted over the course of the project, starting with the views and concerns of representatives of the formal care sector. This includes their opinions on why so many care workers choose to work independently (rather than for the formal institutions that are in desperate need of their services). The views of representatives of care gig platforms are presented next, followed by the crucially important perspectives of the care workers themselves – or more precisely, one care worker from each of the platforms and care franchisors under investigation. Section five presents the risks entailed by care gig work as identified by the interviewees (irrespective of who the interviewee in question was). In section six the outcomes of the workshop are discussed. The final section of the report provides a general summary of all findings and an overview of the risks and benefits care gig intermediaries hold for both care workers and those who make use of their services.

¹ The relevant reforms – so-called “Pflegestärkungsgesetze” – are explained in brief here: www.bundesgesundheitsministerium.de/service/begriffe-von-a-z/p.html

1. Einführung

The interviews and workshop show that gig work in the care sector can take one of two distinct forms, depending on the level of qualification of the care worker in question. For highly qualified care workers, gig work provides the freedom of choosing when and for whom they want to work, and the opportunity to negotiate fair pay for their services. For care workers whose qualifications consist in either the in-house training provided by care franchisors (for which the workers themselves have to pay), or personal experience caring for family members, gig work is usually their primary source of income and is seen as hard, necessary work.

Care gig work is not precarious *per se*: for highly qualified nurses and care workers, it provides the opportunity to avoid unfavourable working conditions and attaining a healthier work-life balance. Yet although both highly qualified and less qualified care workers surely benefit from the current increased demand for care work, they do not enjoy the same level of security. Whereas highly qualified care workers always have the option to go back to traditional forms of employment, the same cannot be said for self-trained or minimally qualified individuals. However, interviewees from both groups could be seen to massively underestimate their personal level of risk in terms of unforeseen emergencies or the sudden medium- or long-term inability to work, be it as a result of occupational illness or other factors.

The findings furthermore reveal scope for shaping the nature of care gig work. Insofar as individual federal states have the power to decide how national legislation is implemented at state level – such as the legally enshrined right to financial assistance for professional care – they have the potential to help determine the conditions under which this kind of work takes place. Thus far, however, this potential has not been realised with respect to the situation of self-employed care gig workers. At the same time, the interviews clearly show that this form of work is already widespread, with many care workers deliberately preferring gig work over other forms of employment.

Moreover, the services of care gig workers are indispensable if the increased demand for professional care is to be met. Consequently, efforts to establish and safeguard decent work need to take these workers into account. The scope of social insurance for gainful employment should be widened to encompass this form of work as well, and the intermediaries (i.e. care platforms and franchisors) whose earnings are ultimately based on the work of self-employed care workers, should contribute to covering the costs of said insurance.

Whether gig work can and should be part of the solution to provide care for the elderly remains an open question, and one that merits further discussion². Given the realities of the German care sector and the great demand for affordable care, the number of care gig workers is not likely to decrease any time soon. On the contrary, self-employment and gig work in the care sector are set to become even more widespread in future. In light of this, both the federal and state governments need to play a more active part in shaping this kind of work – in particular so as to ensure that social insurance covers all forms of gainful work, and to ensure that those in need of care have access to the services of professionals working under decent conditions.

If you have any questions or would like to discuss this topic further, please feel free to contact ArbeitGestalten GmbH. It is also possible to request presentations of the report in English, or to order printed copies in German.

² For further in-depth empirical research on (care) gig work and decent work, please see the following research projects, with which we closely cooperated for the duration of our research: Platform labor at www.platformlabor.net, Fairwork at www.fair.work and PLUS at www.project-plus.eu. These projects follow a comparative approach and examine said issues from a European perspective, partly focussing on Berlin.

Was machen Sie, wenn Sie beruflich viel unterwegs sind, Ihre Mutter aber immer mehr Unterstützung im Haushalt, beim Einkaufen oder einfach Gesellschaft benötigt? Diese Frage stellen sich immer mehr Menschen, die ihre Eltern gut versorgt wissen wollen, dies jedoch aufgrund eigener Kinder und Berufstätigkeit nicht selbst leisten können. Die Generation Internet googelt „Betreuung Eltern Berlin“ und wird fündig. Selten werden ihnen die Angebote der bekannten und etablierten Träger der freien und privaten Wohlfahrtspflege angezeigt. Häufiger hingegen stoßen sie auf zahlreiche Anzeigen, die von kommerziellen Anbietern und Start-ups aus der IT-Branche und der sogenannten New-Economy stammen. Berlin ist die Stadt, in der Start-ups gegründet und deren Produkte am Markt getestet werden.³ In der Hauptstadt treffen die wichtigsten „Gründer-Ressourcen“ aufeinander: Mitarbeiter*innen, Kapital, Netzwerk und Austausch.⁴ Zahlreiche Start-ups sind hier im Bereich „Health Tech“, Pflege und Care ansässig. Sie bedienen u.a. die steigende Nachfrage nach semi-professionellen Pflege- und Betreuungsdienstleistungen über Plattformen.

Die intensiven Werbemaßnahmen der Start-ups zielen auf zwei Gruppen ab. Zum einen richtet sich die Werbung der Plattformen an Angehörige, die Unterstützung bei der Betreuung und Pflege ihrer Eltern oder Großeltern suchen. Zum anderen werben die Start-ups um Personen, die – in den meisten Fällen als Solo-Selbstständige – Dienstleistungen im Bereich der Betreuung, der „leichten Pflege“⁵ und der Hausarbeit anbieten wollen. Diesen Arbeitskräften stellen sie flexible Arbeitszeiten und frei wählbare bzw. „faire“ Stundenlöhne in Aussicht.

Wer sind die sogenannten Gigworker, also die Anbieter*innen dieser Dienstleistungen auf

³ Vgl. https://start-up-initiative.ey.com/wp-content/uploads/2019/01/EY-Start-up-Barometer-Deutschland-Januar-2019_long_DE.pdf, S. 25 und S. 27 [20.03.2020].

⁴ Vgl. ebd. sowie www.derbrutkasten.com/careship-warum-die-wiener-founder-berlin-als-standort-waehlten/ [20.03.2020].

⁵ So der aktuelle Werbeslogan der Berliner Plattform *Careship*.



den Plattformen? Warum finden diese Menschen die Erwerbsform Solo-Selbstständigkeit attraktiv? Wie gehen sie mit den Risiken der Solo-Selbstständigkeit um? Aufgrund des großen Pflegekräftemangels in Deutschland werden Menschen mit einem Berufswunsch in der Pflege und Betreuung von Pflegeheimen und ambulanten Diensten händeringend gesucht: Sie könnten ebenso einer Erwerbsarbeit im pflegerischen Bereich nachgehen, in der sie sichere Beschäftigungsverhältnisse mit unterschiedlichen Arbeitszeitarrangements, Teilzeit und Vollzeit vorfinden würden, sowie gesetzliche Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, Urlaub, arbeitsrechtliche Begrenzungen der Arbeitszeiten sowie soziale Absicherung.

Inwiefern und warum Gigworker in sozialen Dienstleistungen die plattformvermittelte Arbeit und Selbstständigkeit attraktiv finden, ist eine zentrale Fragestellung dieser Expertise. Ein weiteres Augenmerk liegt auf den Rahmenbedingungen der Erwerbsarbeit im sozialen Dienstleistungssektor, die durch die sogenannte „Plattformökonomie“ bzw. „Gig Economy“ entsteht. Wie können auch für diese Grundsätze Guter Arbeit gestaltet werden? Nicht zuletzt wurde der Frage nachgegangen, ob digital vermittelte Dienstleistung angesichts der stetig wachsenden Nachfrage einen Beitrag zur pflegerischen Versorgung leisten kann.

Zwei Leerstellen in der Forschungslage bilden den Ausgangspunkt dieser Expertise:

1. Nur wenige Studien, die Jobvermittlungs- und Gigwork-Plattformen betrachten, interessieren sich für Care-Plattformen, d.h. Plattformen, die gezielt die Betreuung von assistenz- und unterstützungsbedürftigen Menschen anbieten.⁶
2. Gleichzeitig gibt es zwar aktuell ein Forschungsinteresse an Pflegearbeit, dem Wandel der Pflegeberufe und den Umständen, unter denen Care-Arbeit in Deutschland erbracht wird. Allerdings spielten bisher bei diesen Betrachtungen Plattformen kaum eine Rolle.

Neben der Problematik guter Beschäftigungsformen und -bedingungen für Gigworker in der Assistenz, Pflege und Betreuung ergeben sich Fragen nach dem Arbeitsschutz und nach der Absicherung der betreuenden und pflegenden Personen sowie nach der Sicherstellung von Qualitätsstandards von Guter Arbeit. Darüber hinaus stellt sich die Frage, wie die Qualität der Versorgung der zu betreuenden Menschen gewährleistet werden kann, wenn die Dienstleistung über Plattformen vermittelt und von (Solo-)Selbstständigen erbracht wird.

1.1 Vorgehen

In der vorliegenden Expertise werden in Berlin aktive Plattformen im Bereich der sozialen Dienstleistungen und deren Geschäftsmodelle dargestellt. Es erfolgt eine Analyse der Motivation der Solo-Selbstständigen, die in Berlin ihre Dienste bei Care- und Betreuungsplattformen anbieten. Dafür wurde ein mehrstufiges Forschungsdesign umgesetzt.

Zunächst wurden zehn Umfeldinterviews mit Expert*innen aus dem Bereich der Pflege und Betreuung geführt, u.a. wurde mit Vertreter*innen der Verbände der Wohlfahrtspflege,

⁶ So kommen in der von der Bertelsmann Stiftung (Baethge et al. [2019]) vorgelegten recht umfangreichen Studie zur Plattformarbeit keine Plattformen vor, die soziale Dienstleistungen vermitteln.

Pflegestützpunkten und Berufsverbänden gesprochen. Diese Interviews hatten zum Ziel, das Umfeld der Plattformen und die Arbeitsbedingungen der konventionellen Erwerbsformen zu eruieren.

Zum besseren Verständnis der Plattformen, ihrer Angebote, Funktionsweisen und Geschäftsmodelle wurden die Profile von Anbieter*innen (Gigworkern) von Betreuungs- und Pflegeleistungen auf einigen Portalen analysiert und die Angebote über sechs Monate beobachtet. Des Weiteren wurden Interviews mit Vertreter*innen von Plattformen geführt.

Mit sieben selbstständigen Gigworkern, d.h. selbstständigen Betreuungs-, Pflegefach- und Pflegehilfskräften, die über Plattformen Betreuungsdienstleistungen erbringen, wurden leitfadengestützte, explorative Interviews geführt. Die Gigworker wurden zu ihrer Motivation, ihrem Weg in die Selbstständigkeit sowie Vor- und Nachteilen dieser befragt.

Im Februar 2020 diskutierten die unterschiedlichen Akteur*innen – Expert*innen aus der Pflegelandschaft, Kostenträger, Plattformvertreter*innen, Gigworker u.a. – in einem Multi-Stakeholder-Workshop über das Für und Wider der digital vermittelten Dienstleistungsarbeit und die Frage, wie diese Erwerbsform im Sinne von Guter Arbeit gestaltet werden kann.

Es folgt nun zunächst eine etwas genauere Klärung der verwendeten Begriffe. Was ist mit Care-Arbeit, Care-Plattformen, (Care-)Gigwork und sozialen Dienstleistungen gemeint? In Kapitel 2 werden die Lage auf dem Arbeitsmarkt und die Beschäftigungssituation in der Pflege erläutert. Auf welchen Boden fallen die Angebote der Plattformen? Das anschließende 3. Kapitel enthält eine Übersicht, welche Plattformen und Franchisegeber in Berlin vornehmlich Solo-Selbstständige für Dienstleistungen an der Schnittstelle von sozialem und pflegerischem Bereich digital vermitteln. Den Schwerpunkt des Berichts bilden die drei folgenden Kapitel. Dort werden die Perspektiven der Befragten vorgestellt (Kapitel 4). Warum arbeiten Menschen solo-selbstständig und digital vermittelt über Plattformen im Care-Bereich? In Kapitel 5 werden die Risiken von Gigwork zusammen-

1. Einführung

gefasst. Was haben Expert*innen und Gigworker für Risiken benannt? Kapitel 6 enthält die Ergebnisse des Workshops. Welche Gestaltungsmöglichkeiten wurden von den Teilnehmenden beschrieben und diskutiert? Eine Zusammenfassung und Impulse für die politische Gestaltung in Berlin finden sich in Kapitel 7. Welche Erkenntnisse sollten beachtet und im Rahmen von Initiativen für Gute Arbeit in Berlin bedacht werden?

1.2 Begrifflichkeiten zur Einführung

Gigwork-Plattformen sind Online-Plattformen, die ortsgebundene Dienstleistungen vermitteln. Die Personen, die die digital vermittelten Dienstleistungen erbringen, werden als **Gigworker**⁷ bezeichnet. Über Apps loggen sie sich bei der Plattform ein und erhalten einzelne Aufträge, sogenannte „Gigs“. Die Aufträge werden über die Plattformen und deren Algorithmen disponiert, d.h. koordiniert, zugewiesen, überwacht, nachgewiesen und bewertet.⁸ Digital vermittelte Click-, Cloud- und Crowdwork lässt sich vom Computer aus und überall auf der Welt erledigen. Bei der ortsgebundenen Gigwork hingegen entsteht zwingend ein direkter, persönlicher Kontakt zur Kundschaft. Die unterschiedlichen Formen der digitalen Arbeit stellen sich völlig unterschiedlich dar und sind daher klar voneinander abzugrenzen.⁹ Bei Gigwork sind die Personen, die die Dienstleistung einkaufen, die Auftraggeber*innen oder Kund*innen, während die Plattformen die Rolle als Intermediäre einnehmen. Bekannte und viel beschriebene Beispiele für solche Gigwork-Plattformen sind *Helpling* für Reinigungsleistungen und *Foodora* und *Deliveroo* (bis 2019) für Essenslieferdienste.

Während der Kontakt zwischen Gigworker und Auftraggeber*in bei einer Essenslieferung kurz und oberflächlich ist, gestaltet sich die Beziehung zwischen Akteur*innen in der Betreuung und Unterstützung komplexer. Es

⁷ Wir verzichten aufgrund der englischen Schreibweise auf das Gendering mit der Endung „*innen“.

⁸ Vgl. Schmidt/Kathmann (2017), S. 7 und 9.

⁹ Vgl. ebd., S. 6ff.

handelt sich bei der digital vermittelten Dienstleistung um eine personengebundene Dienstleistung, nicht „nur“ um den Transport eines Gegenstands.

1.2.1 Was sind Care-Plattformen?

Wird in dieser Expertise von **Care-Plattformen** gesprochen, sind damit Plattformen gemeint, die Dienstleister*innen im Bereich der pflegerischen Betreuung und Hauswirtschaft vermitteln. Die Dienstleister*innen können über ein Online-Portal kontaktiert und deren Dienstleistung gebucht werden. Entscheidendes Kriterium für die Berücksichtigung und Betrachtung einer Plattform in diesem Bericht ist, dass die Personen, die die Dienstleistung erbringen, (solo)-selbstständig sind.

Es werden im Bericht Plattformen und Franchisegeber betrachtet, die direkt Arbeitskräfte an Institutionen oder Menschen vermitteln, die einer mehr oder weniger qualifizierten Care-Tätigkeit bedürfen.

Als Care-Plattformen werden allgemeiner solche Plattformen verstanden, die soziale Dienstleistungen vermitteln. Die Bezeichnung umfasst eine große Bandbreite an Unternehmen und Online-Auftritten. Der Begriff (Care-)Plattform wird dann auch für solche Webseiten und Start-ups verwendet, die nicht direkt der Vermittlung von Dienstleistungen im Pflegebereich dienen. Dazu zählt beispielsweise die Plattform der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e.V. (www.mitunsleben.de), die es seit Dezember 2019 gibt und die Angebote der konventionellen Träger im Internet verfügbarer und sichtbarer machen soll. Auch Webseiten, die Angebote für betagte Menschen gebündelt auflisten, wie z.B. im Bezirk Reinickendorf,¹⁰ werden als Plattformen bezeichnet. In Gesprächen wurde auf das soziale Netzwerk *Facebook* hingewiesen. Dort finden sich in zahlreichen Gruppen ähnlich wie bei einer Plattform Angebote für Freiberufler*innen im pflegerischen Bereich, die z.B. von Personal-leasingfirmen eingestellt werden. Ebenso wird das in Berlin ansässige Start-up *Re-Care*,

¹⁰ Netzwerk Märkisches Viertel e.V., Pressemitteilung vom 16.06.2017, www.netzwerkmv.de/fileadmin/user_upload/20170616_PM_SeniorenNetz_Maerisches_Viertel.pdf [28.01.2020].

das eine Datenbank mit Angeboten zur Nachsorge nach einem Krankenhausaufenthalt bereitstellt und vermittelt, als Plattform bezeichnet. Auch das Berliner Start-up Pflgetiger gilt manchen u.a. aufgrund seines innovativen, digitalen Erscheinungsbildes als Care-/Betreuungsplattform. Tatsächlich ist Pflgetiger ein ambulanter Pflegedienst, der seit 2019 zu einem kirchlichen Träger gehört. All diese Plattformen werden in dieser Expertise nicht berücksichtigt.¹¹

1.2.2 Was ist Care-Gigwork?

Das Deutsche Institut für Normung e.V. (DIN) bestimmt solche Dienstleistungen als sozial, die sich an benachteiligte Personen oder Personengruppen wenden, um deren Lebenssituation zu verbessern.¹² Im Bericht werden ausschließlich solche sozialen Dienstleistungen im pflegerischen Bereich betrachtet, die Personen mit Unterstützungsbedarf durch Alter, Krankheit oder qua Geburt induzierten körperlichen und geistigen Einschränkungen ein Leben im eigenen Umfeld ermöglichen. Soziale Dienstleistungen sind ein wesentlicher Teil der gesellschaftlichen Infrastruktur.¹³

Als Oberbegriff für diese Tätigkeiten eignet sich auch der englische Begriff *Care*. Anders als die medizinische Pflegearbeit (Englisch: *Nursing*) sind *Care* und *soziale Dienstleistung* umfassendere Bezeichnungen und enthalten explizit auch solche Tätigkeiten, für deren Erbringung keine Fachkraftqualifikation vorausgesetzt wird und die häufig informell und unbezahlt erbracht werden.

Bei der Recherche hat sich gezeigt, dass in der Assistenz von Menschen mit Behinderungen und Krankheiten sowie in der Familienhilfe selten kommerzielle Plattformen und (Solo-)Selbstständigkeit als Erwerbsform vorkommen. Die Arbeitsbedingungen in der Assistenz können dennoch als relativ prekär bezeichnet werden und bedürfen einer gesonderten und genaueren Betrachtung. Sie sind jedoch nicht Teil des Berichts.

Im Folgenden werden die englische, aber kurze Bezeichnung **Care-Gigwork** und **solo-selbstständige, digital vermittelte soziale Dienstleistungen** als Synonyme verwendet. Sie bezeichnen Erwerbsarbeit in der Betreuung und Assistenz im pflegerischen und versorgenden Bereich durch eine selbstständig wirtschaftende, nicht angestellte Person, welche ihre Aufträge über eine Care- bzw. Gigwork-Plattform erhält.

¹¹ Im Rahmen des Projekts *Platform Labor* (www.platformlabor.net) der Universität Amsterdam entsteht aktuell eine Arbeit, die sich auch diesen Plattformen widmet und einen internationalen Vergleich anstrebt.

¹² Vgl. www.din.de/de/service-fuer-anwender/normungsportale/dienstleistungsportal/dienstleistungsfelder/soziale-dienstleistungen (07.04.2020).

¹³ Vgl. Schildmann/Voss (2018), S. 1.

2. Verortung der Care-Gigwork im pflegerischen Umfeld

Aufgrund der steigenden Nachfrage ist die Versorgungslage in der ambulanten Pflege im ländlichen Raum, aber auch in vielen deutschen Großstädten angespannt. Vielerorts ist die Verfügbarkeit von Pflege- und Betreuungskräften nicht ausreichend. Die unterstützungsbedürftigen Menschen und ihre Angehörigen stehen vor dem Problem, dass es zu wenige Anbieter gibt, die sie über die ihnen zustehenden Unterstützungsleistungen bei der Hausarbeit, der Alltagsgestaltung und der Körperpflege unterstützen könnten. Andererseits ist bekannt, dass die Arbeitsbedingungen in der professionellen Pflege sehr belastend sind. Trotz der starken gesellschaftlichen Bedeutung wird die Pflege daher nicht als attraktives Berufsfeld angesehen. Ambulante Pflegedienste sind vom Mangel an Pflegefachkräften stark betroffen, allerdings macht sich zunehmend auch ein Mangel an qualifizierten Pflegehilfskräften bemerkbar. Jenen, die flexibler und außerhalb von festen Teams tätig sein wollen, steht die Möglichkeit offen, einer selbstständigen Tätigkeit in der Pflege nachzugehen oder für Zeitarbeitsfirmen zu arbeiten – diese Möglichkeit wird seit einigen Jahren verstärkt genutzt.

Care-Gigwork stellt einen niedrigschwelligen Einstieg auch für geringqualifizierte Menschen dar, der es ihnen ermöglicht, im betreuenden und pflegerischen Bereich selbstständig und plattform-vermittelt zu arbeiten. Diese Möglichkeit ist zunehmend attraktiv für Menschen, die gern im Bereich Care arbeiten wollen, aber nicht innerhalb der bestehenden Strukturen, die entweder hohe Qualifikationsanforderungen an sie stellen oder ihnen ein stark fremdbestimmtes Arbeitsregime aufbürden. Wenig Beachtung findet jedoch die Tatsache, dass mit Care-Gigwork eine kaum regulierte Arbeitsform in einem sensiblen Bereich – der Unterstützung hilfsbedürftiger Menschen – entstanden ist. Die selbstständigen Dienstleister*innen neigen dazu, die Verdienstmöglichkeiten zu überschätzen und die Risiken bzw. die Verantwortung zu unterschätzen. Oft sind sie unzureichend für den Krankheitsfall

und Berufsrisiken abgesichert. Gleichzeitig könnten sie dazu beitragen, unterstützende und pflegerische Arbeit auf mehr Schultern zu verteilen und die professionelle Pflege zu entlasten.

Um zu verstehen, auf welchen Bedarf Care-Gigwork in der Hauptstadt bei Pflege- und Betreuungskräften und Pflegebedürftigen trifft, braucht es einen Überblick über die Situation der sozialen und pflegerischen Dienstleistung in Berlin.

2.1 Pflegelandschaft in Berlin

Der demografische Wandel und seine Auswirkung auf den Bedarf an sozialen und pflegerischen Dienstleistungen sind hinlänglich bekannt: Absolut nimmt in Berlin die Zahl der älteren Einwohner*innen zu, die zu der Altersgruppe gehören, in der es wahrscheinlich ist, auf Unterstützung angewiesen zu sein.¹⁴ Das zeigt auch die Zahl der Pflegebedürftigen, die in den letzten Jahren beständig gestiegen ist: Von rund 96.000 Pflegegeldempfänger*innen in Berlin in 2007 auf rund 136.000 Personen in 2017. Das Inkrafttreten des zweiten Pflegestärkungsgesetzes (ab Januar 2017), mit dem die Zahl der Leistungsberechtigten, die Leistungen nach dem SGB XI erhalten, gestiegen ist, hat einen Anteil daran.¹⁵ Aufgrund der Bevölkerungsentwicklung und der neuen Gesetzeslage hat der Bedarf an Pflege und Betreuung zugenommen – und wird in den nächsten Jahren weiter steigen.

Gut drei Viertel der Berliner Pflegebedürftigen werden zu Hause versorgt.¹⁶ Rund fünfzig Prozent dieser Menschen werden ganz ohne professionelle Unterstützung – meist durch Angehörige, aber auch durch Freund*innen und Bekannte – zu Hause gepflegt. Nach ¹⁴ Die Personengruppe der über 75-Jährigen ist von 2009 bis 2019 um rund 56 Prozent gewachsen. Vgl. Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (2019), eigene Berechnung.

¹⁵ Durch das zweite Pflegestärkungsgesetz (PSG II) wurden 2017 die bestehenden Pflegestufen durch Pflegegrade ersetzt. Innerhalb dieser Pflegereform wurde der Pflegebedürftigkeitsbegriff neu definiert und eine neue Begutachtungssystematik eingeführt, mit der der Grad der individuellen Selbstständigkeit bestimmt wird. Neu ist, dass auch demenzerkrankte Personen Leistungen aus der Pflegekasse erhalten.

¹⁶ Vgl. ArbeitGestalten (2016), S.10.

Schätzungen des Berliner Senats übernehmen rund 200.000 Berliner*innen die Betreuung und Pflege von Angehörigen.¹⁷ Der Wunsch der meisten Berliner*innen ist es, so lange wie möglich in der Häuslichkeit zu bleiben und mit Unterstützung durch Angehörige, Freund*innen und Nachbar*innen den Umzug in ein Pflegeheim hinauszuzögern bzw. zu vermeiden. Die private Pflege ist daher in Berlin von großer Bedeutung.¹⁸ Anders formuliert: In Berlin wird ein großer Teil der Pflege *informell* erbracht. Durch die zunehmende Erwerbstätigkeit und Berufsmobilität stehen Familien und Freund*innen jedoch immer seltener für die häusliche Pflege und Betreuung zur Verfügung.¹⁹ Daher wird die Nachfrage nach professionellen Pflege- und Betreuungsdienstleistungen weiter steigen.

2.1.1 Ambulante Versorgung in Berlin – steigender Personalbedarf

Schon in den letzten 15 Jahren hat die Zahl der ambulanten Dienste in Berlin stetig zugenommen, um mehr als vierzig Prozent zwischen 2007 und 2017. Der Ländervergleich zeigt, Berlin hat weit überdurchschnittlich viele ambulante Dienste. Die große Anzahl von Diensten (613 Dienste lt. Pflegestatistik 2017) weist auf die kleinteiligen Betriebsstrukturen der Berliner Dienste hin. Ein Nachteil dieser großen Zahl von Kleinbetrieben ist, dass die Betriebe einerseits einen relativ großen Anteil an administrativer Tätigkeit erbringen müssen und viele Pflegefachkräfte binden, und andererseits verhältnismäßig wenige Klient*innen versorgen können.²⁰

22.308 Personen waren in Berlin im Jahr 2017 in der ambulanten Pflege beschäftigt,²¹ darunter Pflegehilfskräfte mit Pflegebasiskurs, qualifizierte Pflegehilfskräfte, Pflege-

fachkräfte mit einer dreijährigen Ausbildung sowie Betreuungskräfte. 82 Prozent der bei ambulanten Diensten Beschäftigten arbeiten in der körperbezogenen Pflege, in der Betreuung und Haushaltsführung. Mit bundesweit knapp 1,2 Millionen Beschäftigten haben ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen zwar nur einen relativ kleinen Anteil von 3,6 Prozent an allen sozialversicherungspflichtig Beschäftigten. Die Pflege und Betreuung aber sind ein Beschäftigungszweig, der zuletzt stark gewachsen ist und der nachfragebedingt auch künftig wachsen wird. Allein in den letzten zehn Jahren weist die Pflegewirtschaft einen Beschäftigtenzuwachs von mehr als vierzig Prozent auf.²²

Mit der steigenden Nachfrage nach sozialen Dienstleistungen wächst der Bedarf an Pflege- und Betreuungskräften. Einfluss auf die Bedarfssteigerung haben auch Gesetzesänderungen, durch die die Gruppe der Leistungsberechtigten ausgedehnt wurde (PSG II). Außerdem wurden in 2019 neue Angebotsstrukturen zugelassen: Reine Betreuungsdienste dürfen seither Sachleistungen (Betreuung von betagten Menschen in der ambulanten Pflege, Haushaltsführung) erbringen, die Menschen mit Pflegegrad über den Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI oder das Sachleistungsbudget nach § 36 SGB XI bei der Pflegekasse abrechnen können. Mit der Integration weiterer Berufsgruppen in die Versorgung hilfsbedürftiger Menschen soll die Betreuungssituation in der Häuslichkeit verbessert werden.

2.1.2 Pflege – eine Branche mit Personalmangel

In Berlin herrscht wie im gesamten Bundesgebiet seit Jahrzehnten ein deutliches Ungleichgewicht zwischen Arbeitskräfteangebot und Arbeitskräftenachfrage in der Pflege. In

²² Nach dem Arbeitsmarktbericht der Bundesagentur für Arbeit 2017 verzeichnete der Wirtschaftszweig Pflege und Soziales im Vergleich zum Vorjahr mit zusätzlich 85.000 sozialversicherungspflichtig Beschäftigten den höchsten Beschäftigtenanstieg aller Wirtschaftszweige, vgl. https://con.arbeitsagentur.de/prod/apok/ct/dam/download/documents/Arbeitsmarktbericht122017_ba016162.pdf, S. 47 [20.04.2020]; www.bmwi.de/Redaktion/DE/Artikel/Branchenfokus/Wirtschaft/branchenfokus-pflegewirtschaft.html [12.03.2020].

¹⁷ Vgl. www.berlin.de/sen/pflege/pflege-und-rehabilitation/pflege-zu-hause/pflegende-angehoerige/ [31.03.2020].

¹⁸ Die Pflege findet in Berlin deutlich häufiger als im Bundesdurchschnitt im Privathaushalt statt. Vgl. Berliner Beirat für Familienfragen (2015), S. 132.

¹⁹ Vgl. Hobler/Pfahl/Mader (2020).

²⁰ Im Durchschnitt werden in Berlin 56,4 Klient*innen pro Dienst betreut.

²¹ Vgl. Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (2018), eigene Berechnung.

der Altenpflege dauert es im Durchschnitt 199 Tage, bis eine Stelle mit einer Pflegefachkraft besetzt werden kann.²³ Neben der steigenden Nachfrage erschweren die seit Jahren unzureichenden Ausbildungszahlen in der Pflegebranche und eine ungünstige Altersstruktur unter den berufstätigen Pflegekräften die Situation: Bei den ambulanten Diensten ist ein Drittel der Beschäftigten 50 bis 60 Jahre alt, jüngere Beschäftigte (unter 20 Jahre und 20 bis 30 Jahre) machen nur einen sehr geringen Anteil der Beschäftigten aus. Die anstehende Berentung vieler erfahrener Pflegekräfte wird den Arbeitsmarkt Pflege weiter unter Druck setzen.

In Berlin steht außerdem eine steigende Zahl an ausgebildeten Pflegekräften nicht den Altenpflegeeinrichtungen und Krankenhäusern zur Verfügung. So ist zwischen 2013 und 2018 der Anteil der Pflegefachkräfte, die außerhalb der Krankenhäuser und Altenpflegeeinrichtungen arbeiten (v.a. Leiharbeit und Arbeitnehmerüberlassung), beständig gestiegen: In dem Zeitraum hat die Anzahl der Gesundheits- und Krankenpfleger*innen um 77 Prozent zugenommen, unter den Altenpfleger*innen sogar um mehr als 300 Prozent.²⁴

Der Pflegekräftemangel ist zugleich Folge und Auslöser von stark belastenden Arbeitsbedingungen in der Pflege. Pflegekräfte wechseln aufgrund von Unzufriedenheit häufiger den Beruf als Beschäftigte in anderen Branchen.²⁵ Die geringe Verweildauer im Pflegeberuf und die hohe Fluktuation in den Einrichtungen werden in Bezug auf die Fachkräfte stärker dokumentiert, betrifft aber auch die Hilfskräfte. So berichten Vertreter*innen von Pflegeeinrichtungen, dass sie mittlerweile Mitarbeiter*innen einstellen, die sie aufgrund mangelnder Qualifikation oder Eignung unter anderen Voraussetzungen nicht eingestellt hätten.

²³ Vgl. Bundesagentur für Arbeit (2019).

²⁴ Vgl. www.soestra.de/fachkraefte-und-kompetenzentwicklung/projekt/detail/projektion-des-fach-und-arbeitskraeftebedarfs-in-der-pflege-im-land-berlin.html [20.03.2020].

²⁵ Vgl. Neumann/Klewer (2008), S. 13ff.

Auf der anderen Seite berichten Vertreter*innen von Berliner Pflegestützpunkten, dass es für neue Klient*innen aufgrund der großen Nachfrage schwer sei, einen Pflegedienst zu finden, der die Versorgung nach ihren Bedürfnissen und Wünschen übernimmt, insbesondere, wenn sie in Randgebieten Berlins wohnen, nur einen geringen oder nur einen hauswirtschaftlichen Bedarf haben oder aber schwer pflegebedürftig sind. Diese Versorgungssituation steht in Widerspruch zu dem gesetzlich zugesicherten Anspruch auf bestimmte Unterstützungsleistungen, den Pflegebedürftige in Deutschland genießen.

Ambulante Dienste sehen sich aus Kapazitätsgründen zunehmend gezwungen, Versorgungsanfragen abzulehnen oder bestehende Versorgungsverträge zu kündigen.²⁶ Entsprechend haben der Erhalt und die Akquise von Personal für viele Träger inzwischen Priorität gegenüber der Akquise von Kund*innen: Nicht mehr die Klient*innen, sondern die Pflegekräfte sind „Könige“. Der Abschluss neuer Versorgungsverträge wird von den ambulanten Diensten im Hinblick auf die Arbeitsbelastung der Beschäftigten abgewogen. Unter dem Pflegekräfteengpass leidet also auch die Versorgungsqualität.

2.1.3 Leistungsanspruch der Pflegebedürftigen – Verfügbarkeit der Leistung

Bei häuslicher Pflege haben Pflegebedürftige in Deutschland abhängig vom Pflegegrad Anspruch auf verschiedene Leistungen aus der Pflegekasse. Pflegebedürftige ab Pflegegrad 2, die keine Hilfe eines ambulanten Pflegedienstes in Anspruch nehmen, erhalten ein monatliches Pflegegeld. Auch eine Kombination von Sachleistungen – also Leistungen des ambulanten Pflegedienstes – und dem Pflegegeld ist möglich. Über das Pflegegeld, das sie nach Abzug der Sachleistungen von der Pflegekasse erhalten, können die Pflegebedürftigen frei verfügen. Das Pflegegeld ist als finanzielle Unterstützung für pflegende Angehörige gedacht, kann aber auch anderweitig verwendet werden.

²⁶ Vgl. Eggert (2019), S. 14.

Außerdem haben Pflegebedürftige ab Pflegegrad 2 Anspruch auf Verhinderungs- und Kurzzeitpflege. Geldleistungen aus der Verhinderungspflege können Pflegebedürftige beanspruchen, wenn die Hauptpflegeperson vorübergehend ausfällt und dafür eine Ersatzpflegeperson beauftragt wird. Die Kosten für die Kurzzeitpflege übernimmt die Pflegekasse, wenn die häusliche Pflege zeitweise nicht von der Hauptpflegeperson erbracht werden kann, z. B. durch eigene Krankheit der Hauptpflegeperson. In diesem Fall trägt die Pflegekasse die Kosten für eine vollstationäre Pflege (§ 42 SGB XI) mit bis zu 1.612 Euro jährlich. Die Hälfte des Anspruchs aus der Kurzzeitpflege – also 806 Euro – kann aber auch für die Verhinderungspflege genutzt werden. Die Mittel aus der Verhinderungspflege erhöhen sich damit jährlich auf 2.418 Euro. (Für die Kurzzeitpflege verbleibt dann ein Restanspruch von 806 Euro.)

Schon ab dem Pflegegrad 1 steht allen Pflegebedürftigen mit dem Entlastungsbetrag ein monatliches Budget von 125 Euro (insgesamt bis zu 1.500 Euro im Jahr) zur Verfügung, das für alltagsunterstützende Leistungen eingesetzt werden kann. Der Entlastungsbetrag ist eine Kostenerstattung. Das heißt, die anerkannten Beträge werden nicht frei ausbezahlt, sondern von der Pflegekasse nach Vorlage von Rechnungen/Belegen erstattet (§ 45b SGB XI).

Die Leistungen für Verhinderungs- und Kurzzeitpflege können verhältnismäßig unkompliziert abgerechnet werden. Pflegehilfskräfte, Angehörige, Verwandte, Nachbar*innen oder Freund*innen können die Pflege übernehmen. Die anfallenden Kosten werden von der Pflegekasse erstattet.

Den Einsatz des Entlastungsbetrags hat der Bund hingegen als Hilfestellung zur sozialen Teilhabe unter dem Begriff „Angebote zur Unterstützung im Alltag“ im § 45a SGB XI konzipiert, wobei die genaue Ausgestaltung den Bundesländern überlassen ist. Je nach Bundesland können Leistungen von ambulanten Pflegediensten, anderen landesrechtlich anerkannten Dienstleistern oder Einzelpersonen erbracht werden.

In Berlin koordiniert und listet das *Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung* (KPU) die

Angebote zur Unterstützung im Alltag (AUA). Die hier gelisteten nach Landesrecht anerkannten Angebote werden überwiegend von „freiwillig Engagierten“ getragen, die jenseits der pflegerischen Versorgung alltagsnahe unmittelbare Unterstützung anbieten und darin durch eine koordinierende Kraft fachlich begleitet werden.²⁷

2.1.4 Es fehlen Angebote für stark nachgefragte Dienstleistungen

Ein Großteil der Leistungsberechtigten benötigt Hilfe im Haushalt und bei der Alltagsgestaltung. Diese Hilfe ist in erster Linie dort nötig, wo Menschen sich an der Schwelle zur Pflegebedürftigkeit und Betreuung in einer stationären Einrichtung befinden. Nicht nur in Berlin stehen Pflegebedürftige, Unterstützungsbedürftige und Angehörige vor der Situation, dass häufig keine Anbieter zu finden sind, die zum Beispiel das Fensterputzen übernehmen oder Arztbesuche begleiten. Das heißt, auch wenn dank des Entlastungsbetrags, des Pflegegeldes oder der Kurzzeit- und Verhinderungspflege finanzielle Mittel vorhanden sind, gibt es zu wenige Anbieter. Speziell für die hauswirtschaftliche Unterstützung gibt es in Berlin derzeit keine Bedarfsdeckung. Die durch die Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag entsprechen nicht den tatsächlichen Bedarfen von körperlich beeinträchtigten Personen, die einen Großteil der Anbotssuchenden ausmachen. Vertreter*innen von Pflegeberatungsstellen berichten, dass es besonders für Pflegebedürftige mit Pflegegrad 1 schwer sei, ihren Entlastungsbetrag sinnvoll einzusetzen.

Für ambulante Pflegedienste lohnt es sich kaum, Klient*innen anzunehmen, für die sie ausschließlich Leistungen über den Entlastungsbetrag erbringen können. Die Leistungserbringung im Bereich der Hauswirtschaft und Alltagsunterstützung (SGB XI) rechnet sich nur in Kombination mit Sachleistungen, Leistungen der Kurzzeit- und Verhinderungspflege oder mit Dienstleistungen im SGB V-Bereich, also z.B. einer Wundversorgung (siehe Kapitel 6).

²⁷ Vgl. www.pflegeunterstuetzung-berlin.de/ueber-uns/kompetenzzentrum (20.03.2020).

Um die Versorgungslage zu verbessern, wurden im Frühjahr 2019 vom Bund reine Betreuungsdienste als zusätzliche Anbieter zugelassen. Damit können nicht nur ambulante Pflegedienste, sondern auch sogenannte ambulante Betreuungsdienste Entlastung im Haushalt als Sachleistung anbieten, die je nach Pflegegrad in unterschiedlichem Umfang zur Verfügung stehen.²⁸

Um den Einsatz des Entlastungsbetrags zu erleichtern, haben Nordrhein-Westfalen, Schleswig-Holstein, Rheinland-Pfalz, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern nach Landesrecht gewerbliche, auch selbstständige, Betreuungskräfte nach § 45a SGB XI zugelassen und eine Anerkennungsbehörde benannt. Vorschriften gibt es in diesen Bundesländern hinsichtlich der erforderlichen Qualifizierungsdauer, der jährlichen Fortbildungszeit, einer Vertretungsregelung, dem Erfordernis einer Fachkraftbegleitung und der Stundensätze. Andere Bundesländer lassen Einzelanbieter nur im Firmenkonstrukt oder mit anderen Einschränkungen zu (Niedersachsen, Sachsen-Anhalt, Hessen, und das Saarland). Das Land Berlin verfolgt mit seinem Festhalten an den definierten Angeboten zur Unterstützung im Alltag auch das Anliegen, Pflegebedürftige vor der Überforderung durch Komplexität und Arbeitgeberaufgaben zu schützen.²⁹

Während weitere Bundesländer Einzelpersonen unter bestimmten Voraussetzungen als Leistungserbringer*innen anerkennen, ist Berlin in dieser Hinsicht weiterhin vorsichtig und setzt auf das Ehrenamt, um die häusliche Versorgung sicherzustellen und die Pflegedienste zu entlasten. Es gibt besonders im ehrenamtlichen Bereich Versuche, einen Abruf der Leistung zu vereinfachen und zu steigern. Seit August 2019 gibt es in Berlin das Projekt „Malteser Nachbarschaft“, bei dem der Malteser Hilfsdienst als Träger die Nachbarschaftshilfe koordiniert, damit Pflegebedürftige den Nachbar*innen, die ihnen unter die Arme greifen, eine Aufwandsentschädigung von 4,50 Euro zahlen können. Voraus-

²⁸ Vgl. *Terminservice- und Versorgungsgesetz* (TSVG) vom 14.03.2019.

²⁹ Vgl. Emmert-Olschar (2017), S.18f.

setzung ist, dass die Helfer*innen eine Qualifizierung zum Thema Pflegebedürftigkeit in der Nachbarschaft sowie einen Erste-Hilfe-Kurs absolvieren. Durch das Projekt werden den Helfer*innen Versicherungsschutz (Unfall und Haftpflicht), die Betreuung durch eine Fachkraft und die Möglichkeit einer Supervision geboten.³⁰ Für die Pflegebedürftigen wird die Abrechnung des Entlastungsbetrags mit der Pflegekasse vom Projekt übernommen.

Es ist anzunehmen, dass der Bedarf an Leistungen der Hauswirtschaft und Alltagsunterstützung in Berlin in den nächsten Jahren weiterhin die Zahl der über den Entlastungsbetrag zu finanzierenden Angebote übersteigt. Derzeit wird der Entlastungsbetrag gemessen an der Zahl der anspruchsberechtigten Personen zurückhaltend abgerufen. Die verfügbaren Zahlen deuten darauf hin, dass nur ca. die Hälfte der Leistungsberechtigten den Entlastungsbetrag nutzen, weil eine große Zahl an Pflegebedürftigen und Angehörigen keine geeigneten Angebote zur Unterstützung im Alltag finden konnten und keinen ambulanten Pflegedienst gefunden haben, um dort die Leistung „einzukaufen“. Im Jahr 2019 haben beispielsweise nur knapp die Hälfte der bei der Techniker Krankenkasse versicherten Pflegebedürftigen, die zu Hause durch Angehörige oder Pflegedienste versorgt werden, den Entlastungsbetrag als Leistung der Pflegekasse genutzt.³¹

Pflegende Angehörige fordern daher, dass die Leistungen des Entlastungsbetrags (und ab Pflegegrad 2 die Leistungen der Tages-, der Verhinderungs- und der Kurzzeitpflege) in einem Jahresbudget zusammengefasst werden, das unkompliziert in Anspruch genommen werden kann. Um die Verfügbarkeit und die Nutzung des Entlastungsbetrags zu erhöhen, fordern sie Gesetzesänderungen. Unter anderem wird angeregt, dass der Fokus der Angebote zur Unterstützung im Alltag

³⁰ Vgl. www.malteser-berlin.de/angebote-und-leistungen/malteser-nachbarschaft.html (30.03.2020).

³¹ Vgl. Techniker Krankenkasse, Pressemitteilung vom 12.02.2020, www.tk.de/presse/themen/pflege/pflegeversicherung/pflegeangebote-in-der-region-noch-selten-genutzt-2079302.

nicht mehr auf den Ehrenamtlichen (mit Verdienstlimit, Qualifikationspflicht) liegt, dass auch Einzelpersonen zur Leistungserbringung zugelassen werden und dass die strengen Preisobergrenzen für die Anbieter*innen entschärft werden.³²

2.2 Beschäftigungssituation in der Pflege

Die Arbeitsbedingungen in der professionellen Pflege stehen seit Langem in der öffentlichen Kritik. Trotz eines gestiegenen Problembewusstseins und verstärkter Bemühungen von Seiten der Politik (u.a. *Konzertierte Aktion Pflege, Berliner Pakt für die Pflege, Gesetz für bessere Löhne in der Pflege*; im November 2019 wurde der Pflegemindestlohn erhöht und Vorabgespräche zu Verhandlungen zur Einführung eines Flächentarifvertrags geführt³³) ist die Pflege ein Berufsfeld mit hohen physischen und psychischen Belastungen. Schichtarbeit und ein hohes Arbeitspensum – in vielen stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen herrschen keine guten Arbeitsbedingungen. Oft fehlt es an einer verlässlichen Dienstplangestaltung. Wenn Erholung und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie/Pflege fortwährend durch das „Rufen aus dem Frei“ bedroht sind, erzeugt diese fortwährende Anspannung gesundheitliche Beschwerden.³⁴ Dass die Pflegearbeit häufig „am Limit“ stattfindet, liegt auch an einer ständigen Unterbesetzung. Die Folge ist steigender Stress durch Arbeitsverdichtung und Zeitdruck. Verglichen mit dem Durchschnitt aller Branchen ist der Krankenstand in der Pflege auffällig erhöht.³⁵ Neben der oft unangemessen geringen Entlohnung sind die Arbeitsbedingungen Ursache für die hohen Krankenstände und die starke Fluktuation unter den Pflegekräften. Leider

³² Vgl. www.entlastungsbudget.de/optimal-45a-verordnung (12.03.2020).

³³ Vgl. www.bundesgesundheitsministerium.de/ministerium/meldungen/2020/neuer-pflegemindestlohn.html (05.04.2020).

³⁴ Zu den Belastungen in der professionellen Pflege siehe auch: Schildmann/Voss (2018), S. 6ff.

³⁵ Vgl. Grobe/Steinmann [Techniker Krankenkasse] (2019).

führen diese Phänomene zu einem Teufelskreis: Je weniger Personal vorhanden ist, desto belastender sind die Arbeitsbedingungen für die verbleibenden Pflegekräfte.

Abwanderung und Berufswechsel von Pflegekräften sind aber nicht in jedem Fall gleichbedeutend mit einem Ausstieg in andere (weniger belastende, einkommensstärkere) Branchen. Teilweise wechseln die Pflegekräfte auch zu besseren Arbeitgeber*innen oder zu anderen Formen der Berufsausübung.

Freiwillige Teilzeit, Zeitarbeit und Selbstständigkeit

Nur rund ein Drittel (37,5 Prozent) der Beschäftigten der Branche ist bei ambulanten Diensten in Vollzeit beschäftigt – angesichts der großen Nachfrage nach Pflegekräften für den häuslichen Bereich ein scheinbar erstaunlich niedriger Anteil.³⁶ Neben der unfreiwilligen, durch Arbeitgeber*innen verordneten Teilzeit, die zunehmend zurückgeht, wird in der Pflege immer häufiger die freiwillige Teilzeit als Strategie von Pflegekräften beschrieben, sich mit einer reduzierten Wochenarbeitszeit vor den zunehmenden Belastungen der professionellen Pflege zu schützen.³⁷

Seit einiger Zeit nutzen mehr und mehr Pflegekräfte Möglichkeiten, um einen Teil ihrer Arbeitszeit oder in Vollzeit „anders“ in der Pflege zu arbeiten. Motiviert ist der Wechsel in die Zeitarbeit/das Leasing bzw. in die Selbstständigkeit durch den Wunsch, mehr zu verdienen und selbst über die Arbeitszeiten zu verfügen. Neben der „freiwilligen Teilzeit“ ist für Pflegekräfte der Wechsel in eine Zeitarbeitsfirma eine häufig genutzte Option, um Belastungen zu reduzieren.

Von der „Abwanderung“ ins Leasing ist die Berliner Pflegebranche in besonderem Maße betroffen. Denn der Anteil an Leiharbeit in der Pflege liegt in Berlin bei 7 Prozent, der Bundesdurchschnitt aber nur bei 2 Prozent. In den Krankenhäusern der Stadt wird je nach Schicht und Station mit einem Anteil an Leiharbeit zwischen 1 und 30 Prozent gearbeitet.

³⁶ Vgl. Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (2018).

³⁷ Vgl. hierzu DBfK Berufsverband e. V. (2019).

2. Verortung der Care-Gigwork im pflegerischen Umfeld

tet.³⁸ Diese Form der Abwanderung von Pflegefachkräften erhält derzeit starke Aufmerksamkeit von Seiten der Politik. Im Fokus dieser Aufmerksamkeit stehen die Patient*innensicherheit, die Pflegequalität und die Versorgungssicherheit.³⁹

Im Falle der Selbstständigkeit von Pflegefachkräften kommt außerdem die Motivation hinzu, die Pflege und Betreuung selbst gestalten zu können. Nach vielen Berufsjahren sind viele Pflegekräfte unzufrieden, nicht so pflegen zu können, wie es den eigenen Ansprüchen und der ursprünglichen beruflichen Motivation entspricht.

Die vermehrte Abwanderung von Pflegekräften in die Zeitarbeit/das Leasing und die Selbstständigkeit hat Konsequenzen für die verbleibende Belegschaft in den Einrichtungen. Für diese spitzen sich die belastenden Arbeitsbedingungen weiter zu. Denn in Zeiten des Pflegekräftemangels kann selten sofort Ersatz für kündigende Kolleg*innen gefunden werden. Das bedeutet, dass die Pflegekräfte die Versorgung der Klient*innen monatelang oder auf Dauer mit zu wenig Personal stemmen und Leiharbeiter*innen gebucht werden müssen, um den Betrieb trotz Personalengpass aufrechtzuerhalten. Vielfach müssen dieselben Einrichtungen, deren Pflegekräfte (aufgrund hoher Belastung oder Unzufriedenheit) kündigen (z. B. ins Leasing abwandern), selbst Leasingkräfte beschäftigen. In der Folge sehen sich die angestellten Pflegekräfte mit der Situation konfrontiert, häufiger als zuvor „aus dem Frei“ gerufen zu werden und in der Dienstplanung die unattraktiven Schichten übernehmen zu müssen, für die keine Leasingkräfte zu finden sind. Die Arbeit und die Übernahme von Verantwortung sind systembedingt zwischen Stammbesetzung und Leasingkräften ungleich verteilt. Die Zusammenarbeit mit den besser bezahlten, externen Pflegekräften, die fern von Teamanimositäten und dem belastenden Verantwortungsgefühl ihre Wahlschichten arbeiten, bedeutet Mehrarbeit für die Pflegekräfte der

³⁸ Vgl. Reinsch (2019).

³⁹ Vgl. Pressekonferenz der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung, Pressemitteilung vom 16.12.2019, www.berlin.de/sen/gpg/service/presse/2019/pressemitteilung.876049.php.

Einrichtungen. So beansprucht das häufige Einarbeiten der wechselnden Leasingkräfte die Stammbesetzung genauso wie das Gefühl, zusätzliche Verantwortung zu tragen und überprüfen zu müssen, ob die Leasingkräfte den Anforderungen/Routinen gemäß arbeiten. Teamarbeit ist in den pflegerischen und Gesundheitsberufen grundlegend. Neben Vertrauen und Verlässlichkeit sichern Routinen die Qualität und eine gelingende Betreuung. Diese Erfahrung einer „Zweiklassengesellschaft“ unter den Pflegekräften macht die Pflegekräfte der Stammbesetzung müde – und verlockt einige dazu, denselben Schritt wie frühere Kolleg*innen zu tun.

Ein Motor für die Suche nach Alternativen im Berufsfeld Pflege ist zudem eine neue Generation von Pflegenden, deren Erwartungen an ihren Arbeitsalltag mit den Arbeitsbedingungen der institutionalisierten Pflege oft nicht zusammenpassen. Von dieser Generation werden Exit-Optionen aus der Pflege in den letzten Jahren verstärkt genutzt. Angesichts des Versorgungsengpasses in der ambulanten Pflege und Betreuung könnten speziell selbstständig tätige Pflegekräfte, die plattformvermittelt pflegerische und hauswirtschaftliche Dienstleistungen anbieten, einen Beitrag leisten, um den Bedarf an häuslicher Versorgung sicherzustellen und die angespannte Lage in der Pflege zu entspannen. Wenn Plattformen die passgenaue Vermittlung von verlässlichen und qualifizierten Betreuungskräften übernehmen, dann könnten davon ältere oder auf Unterstützung angewiesene Menschen und ihre Angehörigen profitieren.

2.3 Versorgungsengpässe: eine Chance für Care-Gigwork?

Der Versorgungsengpass in der Pflege – so sehen es die Interessenvertretungen der pflegenden Angehörigen – scheint zum Teil durch die rigiden Regelungen hausgemacht, wie es das Beispiel der Angebote zur Unterstützung im Alltag zeigt. Wie oben beschrieben, öffnen immer mehr Bundesländer unter dem Druck der Sicherstellung der ambulanten Versorgung den Zugang zu den Angeboten zur Unterstützung im Alltag auch für gewerbmäßige Angebote und lassen diese nach

Landesrecht zu. Die sozialen Dienstleistungen werden vermehrt von Betreuungsdiensten und – je nach Bundesland – auch von selbstständig arbeitenden Betreuungskräften übernommen, auch von solchen, die über Plattformen vermittelt werden.

Um Angehörige von anspruchsberechtigten Personen stärker zu entlasten und die Versorgung derjenigen zu gewährleisten, die allein leben und nicht von Angehörigen unterstützt werden, müssen die Erwerbsmöglichkeiten im Feld der sozialen Dienstleistungen besser und die Rahmenbedingungen klarer werden. Unter attraktiven Bedingungen ist es gut denkbar, dass sich der Pool an Menschen vergrößert, die soziale Dienstleistungen erbringen wollen. Vieles deutet darauf hin, dass die Öffnung für neue Arbeits- und Erwerbsformen in der Pflege und Betreuung die Situation entspannen könnte. Ob Leistungen der Pflegekasse in Zukunft auch für plattformvermittelte Anbieter*innen genutzt werden können, scheint dafür eine nicht unwichtige Rolle zu spielen. Diese Öffnung würde den Markt der Plattformen deutlich befeuern.

Unabhängig davon ist deutlich geworden, dass Pflegehilfs- und Pflegefachkräfte nach alternativen Erwerbsformen suchen, um den belastenden Arbeitsbedingungen in Pflegeeinrichtungen zu entkommen. Die Zusammenarbeit mit Leasingkräften demonstriert der Stammebelegschaft, dass andere Pflegekräfte stärker auf die eigenen Bedürfnisse hören und in einer Nische des Systems eine Möglichkeit gefunden haben, mit weniger Belastung und höherem Einkommen zu arbeiten.

Als weitere Alternative erscheint die Arbeit als Gigworker, um eine hauptberufliche Tätigkeit zu ergänzen oder solo-selbstständig als Pflege- oder Betreuungskraft oder in der Hauswirtschaft für pflegebedürftige Menschen zu arbeiten. Welche Plattformen als Vermittler*innen sozialer Dienstleistungen auftreten und welche Geschäfts- und Erwerbsmodelle damit einhergehen, wird im folgenden Kapitel vorgestellt.

3. Wie sieht Gigwork in den sozialen Dienstleistungen in Berlin aus?

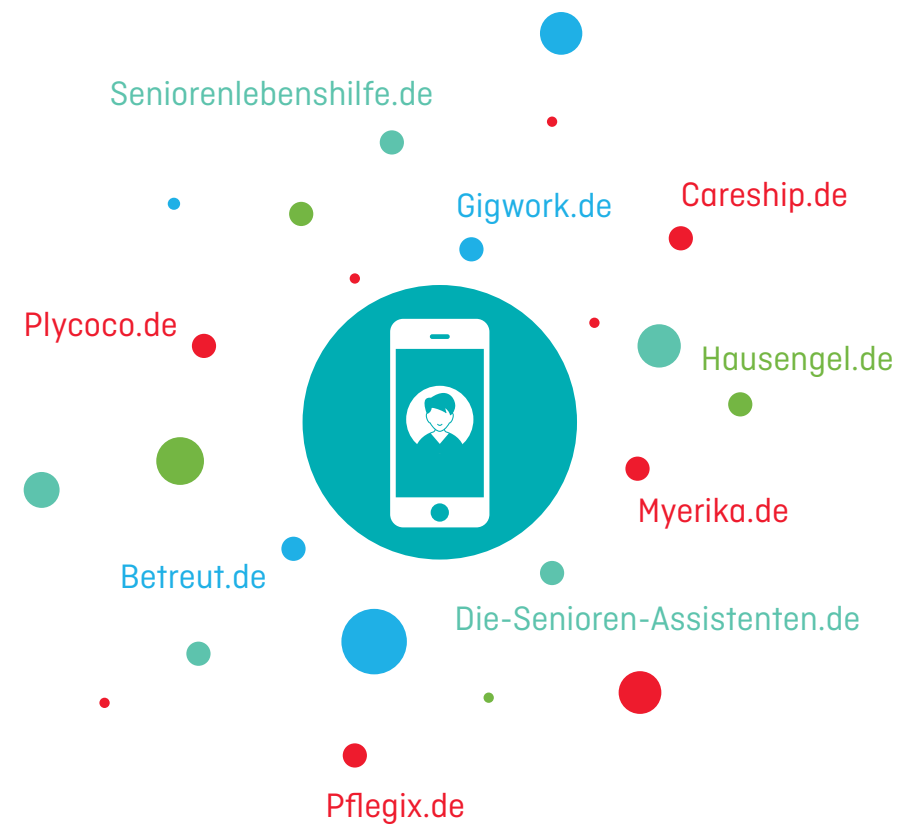


Abbildung 1: Übersicht über Plattformen und Franchisegeber

In Berlin gab es in den letzten Jahren zahlreiche Neugründungen mit innovativen Geschäftsideen, die sich auch im sozialen Bereich erproben oder bereits etabliert haben. Das Sozialwesen ist von menschnaher Arbeit, die in einem hohen Maße auf Vertrauen basiert, geprägt. Digital vermittelte soziale Dienstleistung, die in der Häuslichkeit von pflegebedürftigen Menschen erbracht wird, war noch vor wenigen Jahren kaum vorstellbar. Inzwischen wurden und werden viele Pflege-Start-ups in Berlin gegründet.⁴⁰ Das Geschäftsfeld ist lukrativ, denn immer mehr Menschen benötigen Unterstützung, Pflege und technische Unterstützung im eigenen Zuhause.

So war in den letzten Jahren eine zunehmende Investitionsbereitschaft des Risikokapitals im Pflegebereich zu beobachten. Unter den zehn größten Pflegeanbietern in Deutschland sind mittlerweile nur noch zwei gemein-

nützige Betreiber vertreten.⁴¹ Der Pflegebereich ist eine Wachstumsbranche, die eine sichere Rendite verspricht. Zu den Empfänger*innen der Risikokapitalgeber zählen auch Care-Plattformen. Die Investoren wollen neue Marktpotenziale erschließen, die Branchen- und Wertschöpfungsstrukturen in einer Wachstumsbranche neu ordnen und erproben dabei neue Erwerbs- und Organisationsformen.⁴² Auch für Investoren aus dem Versicherungsbereich ist dieses Feld attraktiv, wie die Beteiligung der *Generali* Versicherungsgruppe an einer Care-Plattform zeigt.

Vor allem in der Wissenschaft ist das Interesse an plattformvermittelter Arbeit und veränderten Erwerbsmodellen groß. Das tatsächliche Ausmaß von Gigwork lässt sich allerdings kaum bestimmen, da es wenige verlässliche Statistiken gibt, die das Phänomen adäquat abbilden vermögen. Es gibt einige Indizien für die Verbreitung der Care-Gigwork und

⁴⁰ Vgl. www.healthcapital.de/en/news/article/how-8-berlin-based-startups-nurse-lotte-mueller/ (24.01.2020).

⁴¹ Vgl. www.pflegemarkt.com/2018/12/06/die-30-groessten-pflegeheimbetreiber-2019/ (20.03.2020).

⁴² Vgl. Scheuplein (2019).

Selbstständigkeit in sozialen Dienstleistungen,⁴³ jedoch kann kaum von einer gesicherten Datenlage ausgegangen werden. Wie schon unser Bericht zur Solo-Selbstständigkeit in Berlin offenbarte, ist eine Analyse auf regi-onaler Ebene aufgrund der unzureichenden Datenlage besonders schwierig.

Obwohl bereits im Rahmen des Zweiten Gleichstellungsberichts der Bundesregierung (2017)⁴⁴ auf die Problematik aufmerksam gemacht wurde, liegen bisher kaum zusammengeführte Daten oder Untersuchungen vor, aus denen sich entnehmen ließe, wie hoch die Anzahl der Pflegefach-, Pflegehilfskräfte und Betreuungskräfte ist, die nebenberuflich oder hauptberuflich als Gigworker tätig sind. Studien zum Thema Erwerbshybridisierung versuchen sich an ersten allgemeineren Übersichten.⁴⁵ Einen explorativen Ausgangspunkt bieten die Plattformen und die Gigworker selbst.

3.1 Geschäftsmodelle der Care-Plattformen

Um zu verstehen, wie Care-Gigwork und Care-Plattformen funktionieren, werden im folgenden Kapitel Plattformen vorgestellt und genauer betrachtet (methodisch: Fallstudien). Das Kriterium der (Solo)-Selbstständigkeit, das diese Expertise anleitet (siehe Kapitel 1.2), führt zunächst zu solchen Plattformen, die in der wissenschaftlichen Einordnung als „lean platform“⁴⁶ bezeichnet werden, abgeleitet aus der industriellen Arbeitsorganisation. So „schlank“ wie möglich soll das Unternehmen organisiert sein. Das bedeutet, dass möglichst wenig Anlagevermögen, Fix- und Personalkosten entstehen (sollen).

⁴³ Vgl. Weber (2020); Schürmann/Trenkmann (2019); Gather/Schürmann (2018); Gather/Schürmann/Trenkmann (2017); Bührmann/Fachinger/Welskop-Deffaa (2018); Jansen (2020); ArbeitGestalten (2019), BAuA (2019).

⁴⁴ Vgl. Gather/Schürmann/Trenkmann (2017).

⁴⁵ Vgl. Graf et al. (2019); Gruber (2019).

⁴⁶ Srnicek (2017), S. 49 sowie Woodcock/Graham (2020), S. 45.

Lean-Gigwork-Plattformen unterscheiden sich im Wesentlichen nach ihrem Eingriff in die Preisstrukturen und nach ihren Verdienstmöglichkeiten. Letztere lassen sich in Subskriptionsmodell (die Plattform erhält eine Gebühr für die Nutzung der Plattform, in der Regel monatlich) und Provisionsmodell (die Plattform erhält eine Provision pro Einsatz und Stunde) unterscheiden. Die Plattformen werben einerseits um Selbstständige, die im Ruhestand sind oder neben Beruf oder Studium in ihrer „Freizeit“ betreuen und versorgen. Andererseits werben sie auch um nebenberuflich agierende Fachkräfte. Einige Plattformen geben im Vergleich zu anderen kaum Vorgaben zur Vertragsform und verstehen sich als reine Vermittler*innen von Nachfrage und Angebot (Marktplatzmodell) bzw. lassen sich nicht eindeutig als Lean-Gigwork-Plattform beschreiben, sondern eher als Mischform (Hybridplattform).

Die Betreiber übernehmen allesamt keine bzw. kaum Verantwortung für die solo-selbstständigen Dienstleister*innen oder für die Qualität der Dienstleistung. Die Frage, inwiefern sich diese Bedingungen für den Bereich der Betreuung und der Pflege eignen, wird in späteren Kapiteln aufgegriffen.

Neben den Lean-Plattformen für Gigwork sind im Care-Bereich Franchisegeber stark vertreten. Die Franchisegeber zielen darauf, eine Selbstständigkeit als neue berufliche Alternative (auch in Vollzeit) zu ermöglichen. Die Gigworker zahlen vor allem für eine Qualifizierung und die Nutzung des Franchisenamens. Sie erhalten ggf. Services, die durch den Franchisegeber bereitgestellt werden und zahlen teilweise dafür eine monatliche Franchisegebühr. Da auch diese eine digitale Vermittlung über ihre Webseiten anbieten, werden sie ebenfalls vorgestellt.

Es ist nicht sofort ersichtlich, woran die jeweiligen Plattformen verdienen und welche Unterstützung und Schutzmaßnahmen sie Nutzer*innen, Betreuungs- und Pflegekräften bieten. Häufig ist es für Nutzer*innen zunächst unklar, welches Geschäftsmodell der Online-Betreuungs-Plattform (Care-Plattform) zugrunde liegt. Viele Menschen benötigen verlässliche Betreuung und/oder Pflege für ihre Angehörigen und sind dankbar über

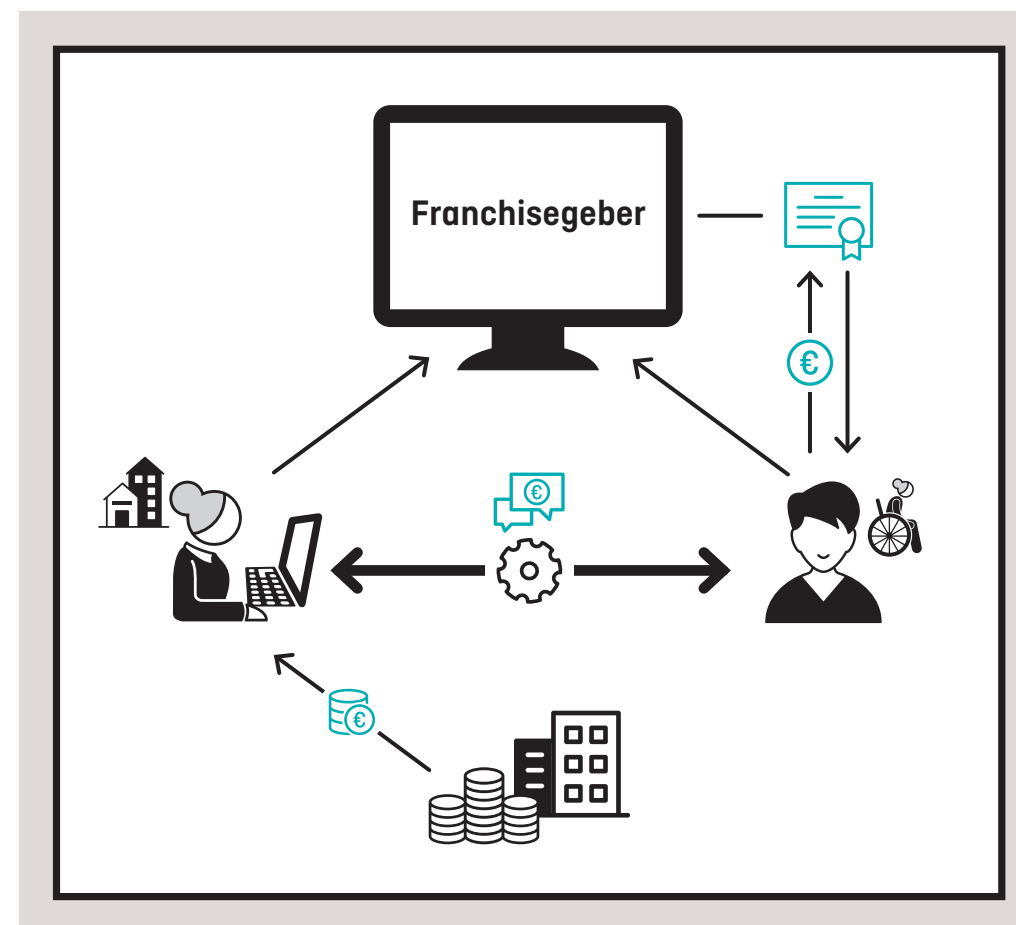


Abbildung 2: Franchisegeber mit Qualifikationsmodell

freundliche erscheinende Gigworker, die ihre Dienste auf Plattformen anbieten. Die entfernt lebenden Angehörigen gut versorgt zu wissen bzw. überhaupt Hilfe zu bekommen, hat aus Sicht der Nutzer*innen zunächst oberste Priorität. Diesen Bedarf haben die Plattformen und Franchisegeber erkannt. Dennoch ist das Angebot groß, der Markt ist aktuell sehr breit gefächert.

3.1.1 Franchisegeber zur Vermittlung von Unterstützung für Senior*innen

Im Folgenden sind zunächst solche Unternehmen und deren Webseiten beschrieben, die Betreuung und soziale Dienstleistungen digital an Solo-Selbstständige vermitteln, jedoch nicht im klassischen Sinne zu den Care-Plattformen gezählt werden würden. Sie zeigen einige Merkmale auf, die eher an Weiterbildungsträger erinnern, auch erfolgt die Vermittlung von Angeboten und Nachfrage nicht rein digital. Nach der Kontaktaufnahme im Internet wird per E-Mail oder persönlich Kontakt aufgenommen. Gemeinsam ist ihnen, dass sie nach einem Franchisemodell arbeiten und Solo-Selbstständige zur Erbringung von Care-Arbeit vermitteln und damit nicht wesentlich anders agieren als Lean-Gigwork-Plattformen. Es scheint daher ratsam, einige der Franchisegeber kurz vorzustellen.

Die Senioren-Assistenten / Die Senioren-Assistentin

Dieses Portal vermittelt selbstständige Senioren-Assistenz.⁴⁷ Hinter dem Portal steht das Unternehmen Büchmann/Seminare KG aus Schwentental. Die Motivation der Gründer*innen war, Interessierten einen Berufseinstieg in die Betreuung zu ermöglichen und die Senioren-Assistenz mit den notwendigen Grundkenntnissen auszustatten. Nach einer beruflichen Qualifizierungsmaßnahme mit einem Umfang von 120 Stunden sind die Absolvent*innen des Kurses selbstständige Seniorenbetreuer*innen und werden als solche vermittelt. Auch die Selbstständigkeit wird mit eigenen Schulungsmodulen vorbereitet. Die Schulung kostet für eine Person ca. 1.900 Euro und beinhaltet zwei jährliche kostenlose Weiterbildungstreffen.

Für die Beauftragung und das Finden von Senioren-Assistent*innen gibt es auf der Internetseite ein für alle kostenfreies Vermittlungsportal, das Nutzer*innen und selbstständige Anbieter*innen der Dienstleistung miteinander in Kontakt bringen soll. Die Solo-Selbstständigen können die Höhe der Stundenlöhne sowie die Stundenanzahl pro Woche selbst festlegen. Da die Marke „Senioren-Assistent*in nach Plöner Modell“ nur nach der

⁴⁷ www.die-senioren-assistenten.de bzw. www.senioren-assistentin.de/.

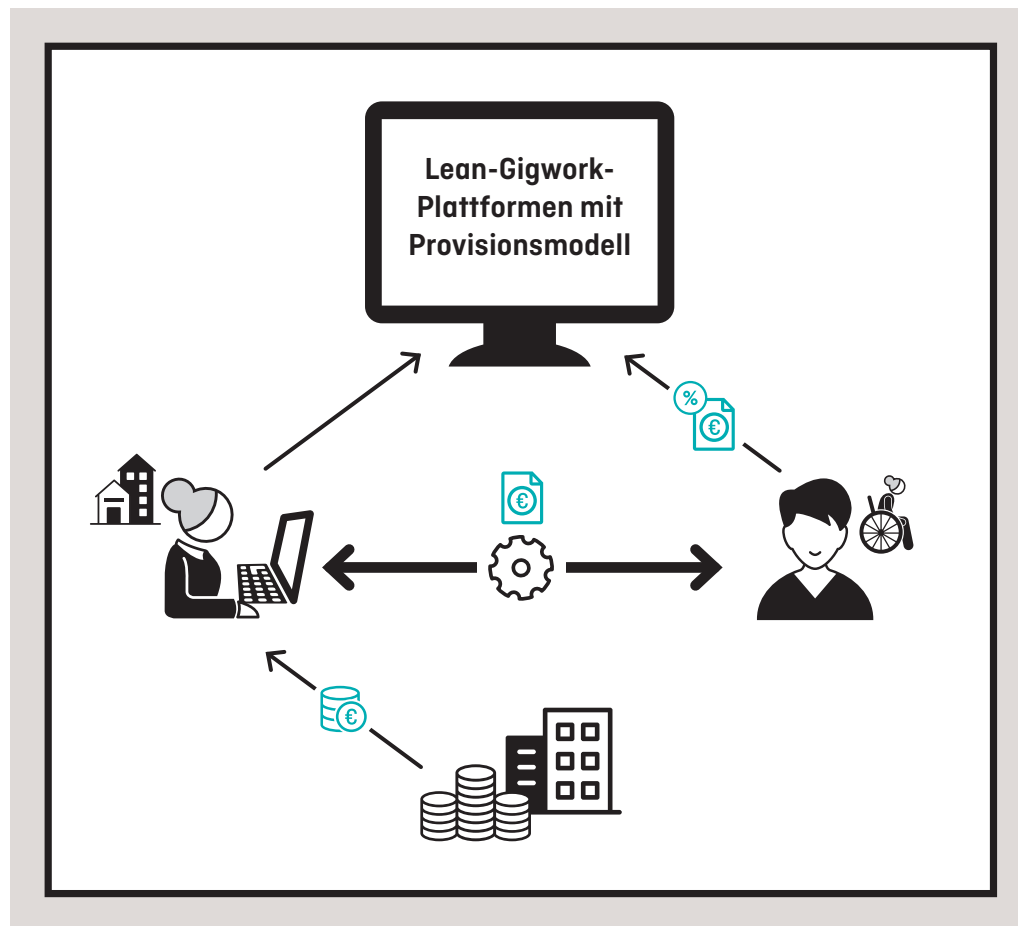


Abbildung 3: Lean-Gigwork-Plattformen mit Provisionsmodell

Qualifizierung benutzbar ist, kann dieses Modell dem Franchise zugeordnet werden.

SeniorenLebenshilfe

Hinter der *SeniorenLebenshilfe* stehen das Ehepaar Braun und das Unternehmen *Salanje GmbH* mit Sitz in Berlin. Das Portal gibt es seit 2010.⁴⁸ Die *SeniorenLebenshilfe* hat sich aktiv um einige Pflegeeinrichtungen in Berlin bemüht und dort mit ihren Services geworben. Sie vermittelt „geprüfte“ Lebenshelfer*innen. Das Angebot und die Internetseite richten sich direkt an unterstützungsbedürftige Senior*innen. Für die Suchenden ist dieses Modell kostenlos. Auf der Webseite finden sich exemplarische Profile von selbstständigen Helfer*innen und eine allgemeine Bewertungsfunktion. Die Profile der Lebenshelfer*innen erscheinen direkt und eine Anfrage/Buchung über die Webseite ist möglich. Diese Aufmachung erinnert an klassische Lean-Plattformen für Gigwork.

Auch bei diesem Anbieter von Senioren-Unterstützung gibt es eine Qualifizierung mit dem eigenen Markennamen (Franchise-Modell). Um sich Lebenshelfer*in zu nennen, bedarf es eines Betrags von 1.500 Euro als Eigenkapital. Des Weiteren werden eine Eintrittsgebühr von 2.000 Euro und eine monat-

48 www.seniorenlebenshilfe.de.

liche Gebühr von 170 Euro fällig, die von den Dienstleister*innen selbst aufgebracht werden müssen.⁴⁹ Die Solo-Selbstständigen können die Höhe ihrer Stundenlöhne und die Stundenzahl pro Woche selbst festlegen. Der Stundensatz ist zunächst nicht ersichtlich.⁵⁰

Ganz offensiv wird mit der Abrechnung durch die Pflegekassen geworben, es heißt: „Die *SeniorenLebenshilfe* wird von allen Pflegekassen unterstützt“. Die Betreiber des Portals verantworten auch die Webseiten www.verhinderungspflege-beantragen.de/ und www.verbund-seniorenhilfe.de/. Zudem werden als Partnerfirmen Pflegedienste und Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen genannt.

Hausengel

Hausengel ist weniger Plattform als Internetseite einer Aktiengesellschaft aus Ebsdorfergrund-Heskem in Hessen.⁵¹ Dennoch weist auch dieser Franchisegeber plattformähnliche Charakteristika auf. Es werden ausschließlich Solo-Selbstständige vermittelt. In

49 Vgl. www.franchiseportal.de/franchise-unternehmen/seniorenlebenshilfe-m-17139/erfahrungen-seniorenlebenshilfe.html [06.02.2020].

50 Vgl. www.lebenshelferwerden.de/stellenangebote/berlin/lebenshelfer-fuer-senioren-in-berlin-charlottenburg/ [13.02.2020].

51 www.hausengel.de.

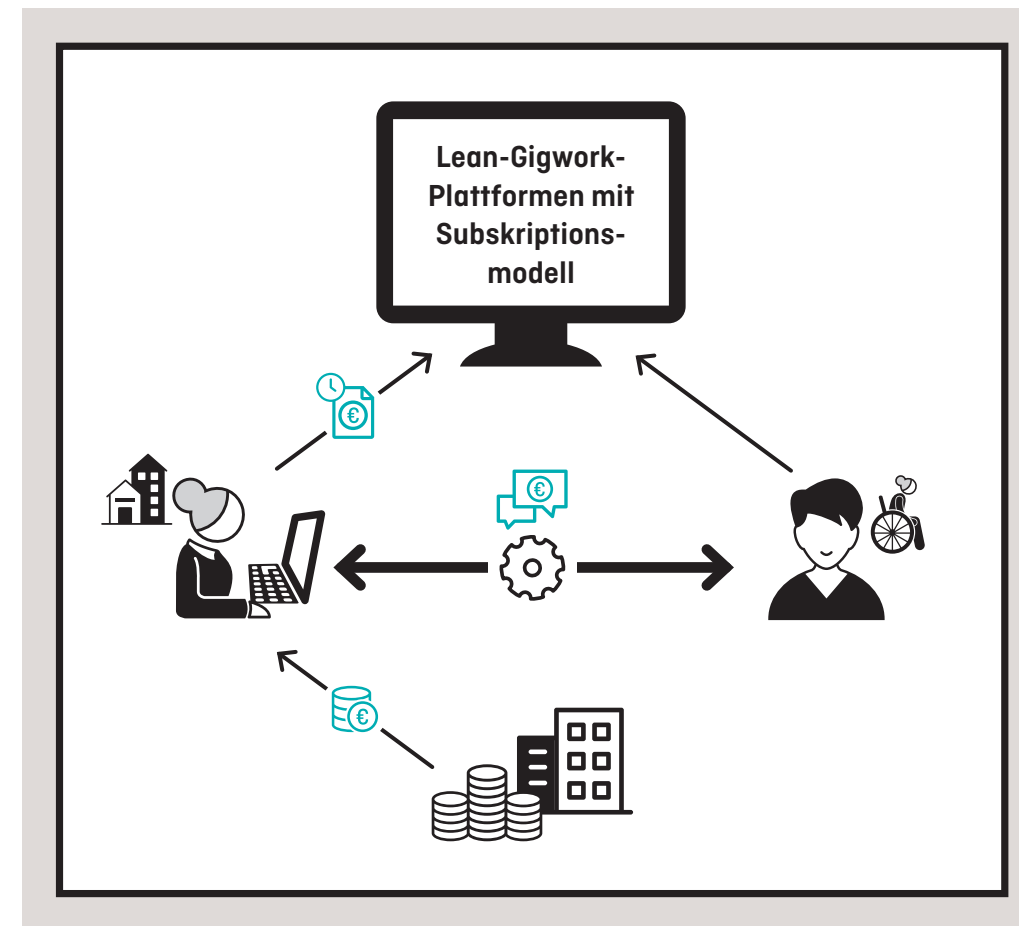


Abbildung 4: Lean-Gigwork-Plattformen mit Subskriptionsmodell

erster Linie werden polnische Kräfte vermittelt, die als 24-Stunden-Betreuer*innen tätig sind. Als Vorteil wird proklamiert, dass diese ihre Preise für ihre Dienstleistung eigenständig festlegen können und nicht an den deutschen Mindestlohn gebunden seien. Es gibt allerdings Mitarbeitende, die vor Ort die Kund*innen und Suchenden betreuen. Dies ist bei Lean-Plattformen für Gigwork nicht der Fall. Es werden monatlich 680 Euro an Franchisegebühren fällig. Gemäß der Werbung von *Hausengel* erhält die Betreuungskraft als Gegenleistung eine*n persönliche*n, muttersprachliche*n Ansprechpartner*in, Weiterbildungen, die Übernahme aller Formalitäten wie Übersetzungsdienstleistungen, sowie Unterstützung beim Erstellen der Steuererklärung, oder bei der Anmeldung des Gewerbes und der Versicherungen.

3.1.2 Lean-Gigwork-Plattformen

Im Gegensatz zu den oben beschriebenen Franchisegebern mit plattformähnlichen Charakteristika zielen die nun folgenden Care-Plattformen darauf ab, die menschliche Arbeit der Vermittlung durch Software zu steuern und zu ersetzen. Software und Algorithmen verbinden automatisch die Dienstleistungsuchenden und die solo-selbstständigen Dienstleister*innen miteinander. Dies wird als *Matching* bezeichnet, das Prinzip ähnelt dem der Software von Dating-Plattformen. Eine Software oder Algorithmen entscheiden

bei Anfragen über die Zuordnung auf Basis der angegebenen Kriterien. Die Gigworker und die Nutzer*innen werden je nach Plattform über die Angebote und Auftragserteilung per E-Mail, über das Portal oder über eine App informiert.

Bei diesen Lean-Gigwork-Plattformen muss zwischen Provisionsmodell und Subskriptionsmodell unterschieden werden. Es sind zwei Lean-Gigwork-Plattformen mit Provisionsmodell in Berlin aktiv und eine Plattform mit einem Marktplatz- und Subskriptionsmodell. Zwei Plattformen haben ihren Firmensitz in Berlin, *Careship* und *Betreut.de*.

Pflegix

Die Plattform *Pflegix* vermittelt über App und Internetseite „Alltagshelfer“.⁵² Diese Plattform ist eine der bekannteren Gigwork-Plattformen im pflegerisch-betreuenden Bereich der sozialen Dienstleistungen. Das Unternehmen richtet sich vor allem an Angehörige, die berufstätig sind oder die Pflege aus anderen Gründen nicht selbst leisten können. *Pflegix* wendet sich auch explizit an Menschen mit Assistenzbedarf aufgrund einer körperlichen oder geistigen Behinderung.⁵³

52 www.pflegix.de.

53 Vgl. www.pflegix.de/themen/selbstbestimmtes_leben_mit_behinderung [05.02.2020].

Die Plattform wurde im September 2016 im Gründungszentrum der Universität Witten/Herdecke gegründet, der Geschäftssitz ist in Bochum. Im August 2017 erfolgte die Übernahme der Hamburger Konkurrenz *HelloCare*, einem 2014 gegründeten Start-up. Im März 2018 investierte ein Privatier eine sechsstellige Summe in das Start-up, im Frühjahr 2019 erhielt *Pflegix* eine weitere Finanzierung durch die *Europe Assistance Group*, einem Tochterunternehmen der *Generali* Versicherungsgruppe.⁵⁴

Mit ca. 14.400 Betreuungskräften ist *Pflegix* mittlerweile deutschlandweit in mehr als 30 Städten vertreten, darunter auch in Berlin. Ziel der Plattform ist es, *Pflegix* „zur größten Plattform für Pflege, Betreuung und Alltagshilfe in Deutschland zu etablieren.“⁵⁵ Im März 2019 startete das Unternehmen eine Zusammenarbeit mit der Stiftungsfamilie *BSW & EWH der Deutschen Bahn*.⁵⁶ Seit Herbst 2019 kooperiert *Pflegix* mit dem *Malteser-Hilfsdienst*.⁵⁷ *Pflegix* weist weniger offensiv auf eine Abrechnung über die Pflegekassen hin und setzt mehr auf das Prinzip der „Pflege aus der Nachbarschaft“ mit einer direkten Buchung ab einer Stunde.

Die Plattform basiert auf einem Provisionsmodell. Die Nutzung und Anmeldung sind zunächst kostenfrei. Die Solo-Selbstständigen können die Höhe des Stundenlohns sowie die Stundenanzahl pro Woche selbst festlegen.⁵⁸ Vor dem 01.12.2019 erhielt *Pflegix* eine Vermittlungspauschale von fünf Prozent des Vertragsvolumens pro Buchung von beiden Vertragsparteien. Seit dem 01.12.2019 erhält

⁵⁴ Vgl. https://gruender.wiwo.de/pflegix-finanzierung-von-berliner-business-angel/?utm_source=www.pflegix.de&utm_medium=web&utm_campaign=press_link (06.02.2020); <https://gruender.wiwo.de/pflegix-europ-assistance-gruppe-investiert-in-bochumer-pflege-start-up/> (06.02.2020).

⁵⁵ Vgl. www.pflegix.de (05.02.2020).

⁵⁶ Vgl. www.pflegix.de/blog/pflegix-startet-zusammenarbeit-mit-der-stiftungsfamilie-bsw-ewh-der-deutschen-bahn (05.02.2020).

⁵⁷ Vgl. www.pflegix.de/blog/pflegix-und-malteser-hilfsdienst-schliesen-partnerschaft?fbclid=IwAR2IWAmeL6JxQxRaYMRv8TnHq1j2sbhBmal66hOVDudJTG6sxANU (06.02.2020).

⁵⁸ Vgl. *Pflegix*, Pressemitteilungen vom 06.12.2016 und vom 01.08.2017, www.pflegix.de/presse.

die Plattform *Pflegix* eine Vermittlungspauschale von zwanzig Prozent bei wiederkehrender Buchung. Dreißig Prozent werden hingegen bei einer einmaligen Buchung auf den Stundensatz der Helfer*innen bei Vertragsabschluss sichtbar aufgeschlagen.⁵⁹ Die Helfer*innen sind laut *Pflegix* vom Unternehmen geprüft und zertifiziert.

Pflegix verfolgt eine duale Strategie bei der Anwerbung von neuen Alltagshelfer*innen. Einerseits werden an einer Ausbildung in der Pflege interessierte Personen informiert, andererseits wird ihnen vorgeschlagen, nebenberuflich und gewerblich selbstständig über *Pflegix* zu arbeiten. *Pflegix* wirbt mit der Übernahme der Rechnungsstellung für die Solo-Selbstständigen sowie mit Flexibilität, freier Zeiteinteilung und einer Haftpflichtversicherung bis zu einer Versicherungssumme von drei Millionen Euro (siehe hierzu Kapitel 5).

Careship

Careship will „Alltagshelden“ und hilfebedürftige Menschen zusammenbringen. Die Plattform wurde 2015 in Berlin gegründet und ist auf die Betreuung und Pflege von Senior*innen spezialisiert. Sie richtet sich ebenfalls an Menschen mit Assistenzbedarf aufgrund einer körperlichen oder geistigen Behinderung.⁶⁰ Auch *Careship* wirbt damit, dass es möglich ist, über die „Pflegeversicherung die Verhinderungspflege“ zu beantragen, und dass die „Kosten für *Careship* erstatte[t]“ werden.

Neben Berlin ist *Careship* bisher in Hamburg, Frankfurt und Düsseldorf vertreten. Bereits viermal investierten Risikokapitalgeber insgesamt 11,3 Mio. Euro in das Unternehmen. Zu den Investoren zählen die *Axel Springer Plug and Play Accelerator GmbH* (2015, 2016, 2018), die *Atlantic Labs Manager GmbH* (2016, 2017, 2018), *Spark Capital IV, L.P.* (2017, 2018), die *Ananda Ventures GmbH* (2018) und die *Creandum Advisor GmbH* (2018). *Creandum* gilt als führender Geldgeber,

⁵⁹ Vgl. www.pflegix.de/servicegebuehr;www.pflegix.de/nutzungsbedingungen/agb_12_19 (06.02.2020).

⁶⁰ www.careship.de.

3. Wie sieht Gigwork in den sozialen Dienstleistungen in Berlin aus?

im April 2018 investierte das Unternehmen sechs Mio. Euro in *Careship*.⁶¹

Nach eigenen Angaben waren 2019 über 1.000 Alltagshelfer*innen für *Careship* tätig. Die Zielgruppe sind vor allem Menschen, die neben dem Studium, der Ausbildung, dem Ruhestand oder einer Voll- oder Teilzeitstelle bereit sind, ein Gewerbe anzumelden.⁶²

Careship ist eine Lean-Plattform für Gigwork mit Provisionsmodell. Für Nutzer*innen und Dienstleistende ist die Anmeldung zunächst kostenfrei. Nutzer*innen zahlen einen Fixpreis für die Unterstützung von derzeit 25 Euro (brutto) pro Stunde. Das Unternehmen erhält eine Provision von 30 Prozent pro Einsatzstunde. Den Solo-Selbstständigen wird ein „faire[r] Verdienst [von] mindestens 17,50 Euro“⁶³ pro Stunde versprochen. Sie erhalten zudem laut Plattform eine sinnvolle Tätigkeit, die komplette Übernahme der Organisation, Flexibilität und Anschluss an die *Careship*-Community. Auch *Careship* wirbt mit einem Versicherungsschutz.

Bis 2019 übernahm *Careship* noch die Abrechnung mit der Pflegekasse. Heute wird die Leistung über die Software von *Careship* dokumentiert und eine Rechnung erzeugt. Die unterschriebenen Leistungsnachweise und eine durch *Careship* erstellte Rechnung müssen durch die Kund*innen selbst bei der Pflegekasse eingereicht werden. Die Provision müssen die Gigworker an *Careship* überweisen.

Betreat.de

Vornehmlich für die Kinderbetreuung gedacht und genutzt, vermittelt die Plattform auch Seniorenbetreuung und Assistenz. Jede*r kann sich auf *Betreat.de* registrieren, ein Profil anlegen und verschiedene Leistungen anbieten, ob Babysitting oder Unterstützung im Alltag für Senior*innen. Hinter *Betreat.de* steht die *Care.com Europe GmbH* mit Sitz in Berlin.

⁶¹ Vgl. www.crunchbase.com/organization/careship#section=funding-rounds (06.02.2020); Investoren, Stand 22.03.2018 www.gruenderszene.de/datenbank/unternehmen/careship (06.02.2020).

⁶² Vgl. www.careship.de/hilfe/ (20.02.2020).

⁶³ Ebd.

Im November 2019 waren in Berlin rund 5.000 Seniorenbetreuer*innen registriert. Insgesamt sind laut Webseite 35,2 Mio. Mitglieder in über 20 Ländern aktiv.⁶⁴ Insgesamt hat das Unternehmen *Care.com* im Zeitraum von 2006 bis 2016 knapp 157 Millionen Dollar Risikokapital eingesammelt, unter anderem von *Rocket Internet* und *Google* (46 Mio. Dollar). Im Dezember 2019 wurde bekannt gegeben, dass *Care.com* für 500 Millionen Dollar an den amerikanischen Internetkonzern *InterActive-Corp (IAC)* verkauft wird.⁶⁵ Diese Transaktion fand im ersten Quartal des Jahres 2020 statt, *Care.Com* ist bereits als Marke von *IAC* gelistet.⁶⁶

Betreat.de basiert auf einem Subskriptionsmodell und kann als Marktplatzplattform bezeichnet werden. Es erfolgt keine Dokumentation oder Rechnungsstellung der Leistung über die Plattform und es gibt keine Vorgaben zu den Verträgen zwischen Familien und Betreuer*innen. Es gibt ein Informationsheft für Alltagshelfer*innen und einen Mustervertrag „Vereinbarung über Abrufarbeit“.⁶⁷ Die Funktionsweise des kostenlosen Kund*innenprofils ist jedoch sehr beschränkt. Das Premium-Profil ist kostenpflichtig. Dafür zahlen die „Mitglieder“, die Unterstützung suchen, eine monatliche Gebühr. Es gibt kostenlose Basisdienste und kostenpflichtige Zusatzfunktionen. Ein Monat mit vollen Suchfunktionen kostet für eine suchende Person etwa 35 Euro. Ein Profil als Anbieter*in einer Dienstleistung ist kostenfrei. Premium-Anbieter*innen unter den Gigworkern zahlen etwa zehn Euro pro Monat.

Die Preisgestaltung ist den Vertragsparteien überlassen. Die Plattform greift allerdings mittelbar über wenig transparente Empfehlungen und Preisrechner in die Preisgestal-

⁶⁴ Vgl. www.betreat.de (03.02.2020).

⁶⁵ Vgl. www.iac.com/media-room/press-releases/iac-announces-agreement-acquire-carecom (10.02.2020).

⁶⁶ Vgl. www.iac.com/brand/carecom (15.05.2020).

⁶⁷ Vgl. www.betreat.de/wp-content/uploads/sites/2/2014/05/Muster_Vertrag-%C3%BCber-Arbeit-auf-Abruf.pdf (06.02.2020). Seit 01.01.2020 gilt nach § 12 Abs. 1 TzBfG: „Wenn die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit nicht festgelegt ist, gilt eine Arbeitszeit von 20 Stunden als vereinbart.“

tung ein. *Betreut.de* weist darauf hin, die Identität und persönlichen Angaben der Betreuer*innen nicht zu überprüfen.⁶⁸

Bei den bisher vorgestellten Lean-Gigwork-Plattformen und plattformähnlichen Franchisegebern wird eine (nebenberufliche) Selbstständigkeit für die Vermittlung vorausgesetzt. Bei *Betreut.de* ist dies anders, die Plattform vermittelt Gigworker, ohne explizit eine Erwerbsform vorzugeben. Allerdings zeigte die Recherche, dass auch dort viele selbstständige Gigworker agieren.

MyErika

MyErika vermittelt „mobile Dienstleistungen“ mit „selbstständigen Unternehmern“ an Privathaushalte und Gewerbeeinrichtungen. Das Angebot umfasst u.a. „Haus und Haushalt“ sowie „Betreuung und Beratung“, vor allem aber Kosmetik-Dienstleistungen. Gegründet wurde das Start-up 2017, der Firmensitz ist in Berlin. Angelehnt an ein stereotypes, echtes Vorbild, die Haushaltshilfe mit dem Namen Erika, will die Plattform damit punkten, dass die Leistung direkt buchbar ist.

Die Plattform basiert auf einem Provisionsmodell. Sie erhält für die Vermittlung der Dienstleistungen von den Gigworkern eine Provision in Höhe von 25 Prozent. Die Preise bei *MyErika* werden von den Solo-Selbstständigen selbst festgelegt. Es fanden sich bei der Recherche auch einige Pflegefachkräfte, die direkt ihre Leistung zur Buchung anboten. Mit etwa 40 Euro pro Stunde (brutto) war die Dienstleistung teurer als bei anderen Lean-Plattformen für Gigwork.

Zuletzt war jedoch keine direkte Buchung mehr möglich. Das Unternehmen sucht jedoch weiter aktiv nach selbstständigen Seniorenbetreuer*innen.⁶⁹ Dies zeigt, dass über Plattformen vermittelte Seniorenbetreuung auch für Start-ups mit anderen Schwerpunkten eine relevante und offenbar gewinnversprechende Option ist.

⁶⁸ Vgl. www.betreut.de; www.betreut.de/magazin/alltagshelfer/ (05.02.2020).

⁶⁹ Vgl. www.myerika.de/jobs/#toggle-id-15 (05.02.2020).

3.1.3 Lean-Gigwork-Plattform statt Zeitarbeit

Eine besondere Stellung nehmen die im Folgenden beschriebenen Plattformen ein, die sich in einem Bereich betätigen, in dem vor allem Zeitarbeit und Leasingfirmen medial präsent sind. Sie richten sich an qualifizierte Pflegekräfte, die nach alternativen Erwerbsformen suchen (siehe Kapitel 2.2).

Plycoco

Der Name des Unternehmens und der Plattform *Plycoco* taucht in Gesprächen mit Expert*innen aus der Pflegebranche immer wieder auf. *Plycoco* vermittelt deutschlandweit „selbstständige medizinische Fachkräfte und Hilfskräfte“, unter diesen Sammelbegriff subsumiert die Plattform Gesundheits- und Krankenpfleger*innen, Altenpfleger*innen und Ärzt*innen. Die Plattform vermittelt an Einrichtungen und betreibt gleichzeitig eine Leasingfirma unter gleicher Adresse in Berlin Tegel.⁷⁰ *Plycoco* wirbt offensiv für die Selbstständigkeit im Pflegesektor.⁷¹

Das Modell kann als Lean-Gigwork-Plattform beschrieben werden, auch wenn es nicht zu den klassischen Start-ups mit Risikokapital und Nähe zur New Economy zählt. Es basiert ebenfalls auf Provisionen in Höhe von drei Euro pro Einsatzstunde.

Die Registrierung ist einfach und die Selbstständigkeit wird unterstützt. Pflegefach- und Pflegehilfskräfte können sich registrieren und im Anschluss ihre Qualifikationsunterlagen einreichen. Das Portal vermittelt daraufhin einen direkten Kontakt für den Abschluss einer Berufshaftpflichtversicherung. Es wird darauf hingewiesen, die Freiberuflichkeit bei der Berufsgenossenschaft und beim zuständigen Gesundheitsamt anzumelden. Nach erfolgreicher Registrierung und Überprüfung der eingereichten Qualifikationsnachweise werden dann per E-Mail oder App auf dem Mobiltelefon Jobangebote verschickt.

⁷⁰ www.plycoco.de.

⁷¹ Vgl. www.plycoco.de/de_DE/infos/pflegekraft (12.02.2020).

3. Wie sieht Gigwork in den sozialen Dienstleistungen in Berlin aus?

Neben dem Online-Bereich für Pflegekräfte und dem kostenlosen Service der Vermittlung bietet *Plycoco* Online-Bereiche für Einrichtungen sowie für Privatpersonen an, die Unterstützung im Alltag benötigen. Auch für die Alltagshilfe wird eine „Krankenschwester“ mit „vielen Jahren Erfahrung“ vorgeschlagen. Das Honorar der selbstständigen Pflegekraft liege je nach Einsatzort und geforderter Qualifikation zwischen 28 und 38 Euro, sei aber verhandelbar.⁷²

GigWork

Eine Sonderform unter den Plattformen im Care-Bereich stellt die Plattform *GigWork* dar. Diese verbindet die suggerierte Unverbindlichkeit der digitalen Vermittlung mit den Sicherheiten der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung. Damit soll eine Flexibilität in der Personalplanung eröffnet und Kliniken sowie Pflegeeinrichtungen der Zugang zu kurzfristig zur Verfügung stehenden Arbeitskräften ermöglicht werden. Die Pflegefachkräfte und Pflegehilfskräfte, die über die Plattform vermittelt werden, werden für ihre Flexibilität zusätzlich entlohnt. Da sich die Plattform ganz explizit auf Gigwork als Modell bezieht und sich als Plattform versteht, wird sie hier vorgestellt.

Gegründet wurde *GigWork* 2016 von einem ehemaligen Klinik-Personalleiter in Bonn. Finanziert wird das Start-up u.a. durch eine Beteiligungsgesellschaft mit Expertise im IT-Bereich und Cloud-Companies, die Räumlichkeiten zur Verfügung stellt und Programmierungskennntnisse einbrachte. Zu den ersten Investoren des Unternehmens zählten private Kliniken.⁷³ *GigWork* war Teil des Acceleratorprogramms von *DigitalHub.de*, dem Förderprojekt Digitale Wirtschaft NRW. Im Gesundheitsbereich arbeitet die Plattform derzeit mit 26 Trägern und Einrichtungen, überwiegend Kliniken, zusammen.⁷⁴

⁷² Es wurde für diesen Bericht ein Testprofil angelegt.

⁷³ Vgl. www.betaklinik.de/ein-neues-arbeitsmodell-von-gig-zu-gig/ (13.02.2020)

⁷⁴ Vgl. www.gigwork.de/kunden-im-gesundheitsbereich/ (13.02.2020).

Die Plattform vermittelt so genannte „Gig-Jobber“ in kurzfristige Anstellungsverträge, also sozialversicherungspflichtige Beschäftigung. *GigWork* ist auch in Berlin aktiv, beispielsweise in einer Klinik für Altersmedizin.

GigWork funktioniert über ein dreistufiges „Subskriptionsmodell“ und kostet für Unternehmen zwischen 249 und 799 Euro pro Monat je nach Funktionsumfang.⁷⁵ Für die Fachkräfte ist die Vermittlung kostenlos.

Bei Fachkräften wird mit Flexibilität, temporären Einsätzen bei „fairer“ Bezahlung, übertariflicher Vergütung („*GigWork*-Bonus“) sowie einfacher Handhabung geworben. Die eigenen Verfügbarkeiten und Wunscharbeitszeiten werden per App eingegeben, woraufhin sich die suchende Klinik oder Pflegeeinrichtung bei den Fachkräften meldet.

GigWork erinnert mit seinem Erscheinungsbild an Lean-Plattformen für Gigwork. Allerdings wird versucht, Flexibilität mit sozialer Absicherung zu verbinden, anstatt selbstständige Pflegekräfte zu vermitteln. Die Anstellung beim Auftraggeber, der Klinik oder der Altenpflegeeinrichtung erfolgt nach erfolgreicher Vermittlung jedoch nur mit Kurzzeitverträgen.

3.2 Gemeinsamkeiten und Besonderheiten

Die Plattformen, die als Lean-Gigwork-Plattformen beschrieben wurden, eint häufig ihre Selbstpräsentation. Die Gründer*innen präsentieren sich gern als wohlwollende, umsorgende Vermittler*innen, die Fairness für alle Seiten im Blick haben. Der Pflegefall bzw. Unterstützungsbedarf in der eigenen Familie und die damit verbundene erfolglose Suche nach Unterstützung werden als Gründungsmotiv präsentiert. Die Franchisegeber mit Qualifizierungsangebot ähneln sich in ihren Werbeversprechen und ihrer Gründungsmotivation darin, Beschäftigung für Quer- und Wiedereinsteiger*innen zu schaffen, diese gegen Gebühr mit den notwendigen Grund-

⁷⁵ Vgl. www.gigwork.de/unternehmen/preisliste/ (13.02.2020).

qualifikationen auszustatten und für eine selbstständige Tätigkeit zu rüsten. Plattformen für qualifizierte „medizinische“ Fachkräfte grenzen sich von teuren Leasingfirmen ab. Faire Bedingungen sollen sowohl für stationäre Einrichtungen, Angehörige und für die Selbstständigen ermöglicht werden.

Fast alle vorgestellten Unternehmen versuchen über Qualifikationsversprechen Vertrauen zu wecken. Häufig ist auf Internetseiten und in Interviews die Rede von „staatlich anerkannter Ausbildung“⁷⁶, „Weiterbildung“⁷⁷, „Fortbildung“⁷⁸, „geprüften“ und „zertifizierten“ Kräften oder Angeboten.⁷⁹ Zertifizierung und Prüfung sollen den Anschein von „garantierter Qualität“ erwecken. Es besteht wenig Bemühen der Plattformen, berufliche Qualifikationen für Laien transparent darzustellen. Je eher der Eindruck entsteht, dass qualifizierte Pflegekräfte tätig sind, desto besser für die Plattformen und Franchisegeber. Neben der bundeseinheitlichen Ausbildung zur Pflegefachkraft gibt es anerkannte Pflegehilfe- und Assistenzbildungen nach landesrechtlichen Regelungen. Aber für Pflegebasiskurse und Qualifizierungen als Alltagsbegleiter*in, Seniorenassistenz oder Lebenshelfer*in etc. gibt es keine standardisierten Vorgaben. Hier sind Weiterbildungsträger vergleichsweise frei in der Entscheidung zum Inhalt, Umfang und in der Auswahl der Bezeichnung. Lediglich für Betreuungskräfte hat der GKV Spitzenverband Mindeststandards zur Qualifizierung definiert. Die von den Lean-Gigwork-Plattformen zugesagte geprüfte Qualität (Zertifizierung) bedeutet häufig nicht mehr, als dass ein Personalausweis und eine Telefonnummer kontrolliert wurden.

⁷⁶ www.senioren-assistentin.de/berufsbildung-zulassung-und-nutzen/; www.senioren-assistentin.de/ausbildung/ [05.03.2020]; www.betreut.de/magazin/alltagshelfer/so-werden-sie-seniorenbetreuer/ [05.03.2020].

⁷⁷ www.betreut.de/magazin/alltagshelfer/der-beruf-seniorenbetreuer-224/ [20.03.2020].

⁷⁸ www.pflegix.de/magazin/artikel/geld-verdienen-seniorenbetreuer-seniorenbegleiter-seniorenbetreuer/ [03.03.2020].

⁷⁹ www.careship.de/unsere-betreuer/ [03.03.2020].

Wenige Plattformen führen persönliche Gespräche und überprüfen eingereichte Unterlagen auf ihre Echtheit, z.B. eine Bescheinigung über einen absolvierten Pflegebasiskurs.

Unabhängig vom Verdienstmessmodell sehen sich alle vorgestellten Plattformen und Franchisegeber als reine Vermittlungsinstanzen. Alle Unternehmen eint, keine Arbeitgeberrolle im sozialversicherungsrechtlichen Sinne einzunehmen zu wollen. Sie vermitteln oder qualifizieren lediglich Erwerbstätige zur selbstständigen Tätigkeit. Nur *Betreut.de* und *Gig-Workgehen* – auf jeweils sehr unterschiedliche Weise – andere Wege. Ihre Geschäftsmodelle weisen dennoch zentrale Plattformcharakteristika wie Softwaresteuerung und die Vermittlung einzelner und temporärer „Gigs“ auf und auch diese Unternehmen lehnen eine sozialversicherungsrechtliche Arbeitgeberrolle ab.

Interessant vor dem Hintergrund der Versorgungsengpässe in der ambulanten und stationären Pflege ist die Zielgruppe potenzieller Gigworker, die die Plattformen für eine selbstständige Tätigkeit gewinnen wollen. Die Lean-Gigwork-Plattformen für Alltagsbegleitung versuchen, geringer qualifizierte bzw. nicht spezifisch ausgebildete Personen dafür zu gewinnen, ihre Arbeitskraft günstiger als Fachkräfte und etablierte Institutionen in der Pflege, z.B. ambulante Dienste, über die Plattform anzubieten. Je qualifizierter diese für den Bereich sind, desto besser für die Plattform. Dies zeigt sich auch in den Profilen auf den Webseiten. Auf den Plattformen *Betreut.de*, *Pflegix* und *Careship*, die bedeutendsten Lean-Gigwork-Plattformen für Alltagsbegleitung, finden sich eine Vielzahl von Profilen, die mindestens eine Basisqualifikation in der Pflege vorweisen können. Häufig sind sogar spezifische Qualifikationen wie z.B. der geschulte Umgang mit demenziellen Menschen vorhanden. Werbe- und Premiumprofile stammen häufig von qualifizierten Kranken- und Altenpfleger*innen. Viele werben mit langjähriger Erfahrung in pflegerischen Einrichtungen.

Sind Care-Plattformen eine sinnvolle Ergänzung zur Versorgung in der sozialen Dienstleistungsbranche? Und wenn ja, für wen ergeben sich welche Vorteile und welche Nachteile? Aus wessen Perspektive werden diese formuliert? Dort, wo sich mögliche Versorgungsengpässe zeigen, wollen Plattformen durch leicht zugängliche Angebote und Flexibilität den Bedarf decken und die Nachfrage befriedigen. Durch die neuen Geschäftsmodelle der betreuenden und pflegerischen Versorgung entsteht zugleich eine veränderte Form der Erwerbsarbeit im sozialen Bereich. Solo-Selbstständige ohne Anbindung an eine*n Arbeitgeber*in scheinen in einer stark geregelten sensiblen Branche, in der es um Dienstleistungen für schutzbedürftige Menschen geht, eher ungewöhnlich. Daher werden in den folgenden Unterkapiteln die unterschiedlichen Perspektiven auf Gigwork im Care-Bereich von Expert*innen der Pflegebranche, Leasingfirmen und Gigworkern erläutert. Insgesamt wurden im Rahmen der Expertise zwanzig Interviews und zahlreiche informelle Gespräche geführt.

4.1 Einschätzungen von Anbieter*innen der Pflege- und Betreuungsdienstleistungen

In Gesprächen mit Expert*innen aus **Sozialverbänden, von ambulanten Pflegediensten und Trägern der Wohlfahrtspflege und Daseinsvorsorge** wurde deutlich, dass die meisten Gesprächspartner*innen bisher wenige Berührungspunkte mit der Arbeitsform Gigwork hatten. Gleichwohl waren ihnen einige Plattformen ein Begriff. Die Interviewten betonten, dass ihre Branche durch Vorgaben des Landes (Betriebsurlaub) und der Kostenträger (Rahmen- und Versorgungsverträge) stark reglementiert ist. Es ist festgelegt, welche beruflichen Qualifikationen für welche Tätigkeiten bei der Pflege und Betreuung von Menschen mit Pflege- und/oder Unterstützungsbedarf erforderlich sind und welche Leistungen abgerechnet werden können. Es ist nicht erlaubt, selbstständige Pflegekräfte in ambulanten Diensten oder in Pflegeeinrichtungen einzusetzen. Auch in Krankenhäusern ist dies nicht gestattet. Das hat das Urteil des Bundessozialgerichts (BSG) im Juni 2019 bestätigt. Dort wurde festgehalten,

dass die Pflegekraft bei ihrem Einsatz in die Organisations- und Weisungsstruktur des Einsatzortes regelmäßig eingebunden ist und unternehmerische Freiheiten bei der konkreten Tätigkeit in einer Pflegeeinrichtung nicht ausreichend vorhanden sind.⁸⁰

Als mögliche Konkurrenz um Klient*innen schätzten die Gesprächspartner*innen die Plattformen nicht ein. Allerdings wurde die Bindung von qualifiziertem Personal durch die neue Arbeitsform mit Sorge betrachtet. Denn jede Pflege- oder Betreuungskraft, die selbstständig ist, sich also selbst vermarktet, oder über eine Personalleasingfirma vermittelt wird, trägt zur weiteren Verknappung der Personaldecke bei und erhöht so indirekt die Arbeitsintensität in den Einrichtungen und ambulanten Diensten für die verbleibenden Beschäftigten. Dadurch würde es auch immer problematischer, bei Arbeitsausfällen einen adäquaten Ersatz zu finden und die freien Tage der Beschäftigten sicherzustellen. Die hohe Arbeitsintensität, zunehmend komplexe Pflegefälle und unsichere Dienstpläne führten zu einer Verschlechterung der Beschäftigungsbedingungen.

Bei allen Interviewten herrschte großes Verständnis dafür, dass Pflege- und Betreuungskräfte durch einen Ausstieg aus einer (Vollzeit-)Festanstellung versuchen, ihre eigenen Arbeitsbedingungen zu verbessern. Die Möglichkeit, die Arbeitszeiten und die wöchentliche Anzahl der Arbeitsstunden je nach Lebenslage individuell zu bestimmen, wirken auf Beschäftigte im Schichtdienst äußerst verlockend.

Darüber hinaus sei es schon immer so gewesen, dass Pflegekräfte viel in Teilzeit arbeiten. Dies liege an den starken körperlichen Belastungen und hohen Anforderungen der Interaktionsarbeit. Eine Vollzeittätigkeit sei dauerhaft kaum leistbar. Eine Teilzeittätigkeit ermögliche hingegen zeitliche Freiräume und erfordere eine zweite, flexiblere und weniger aufreibende, weniger fremdbestimmte und zeitlich festgelegte Tätigkeit. Die Pflege-

⁸⁰ Vgl. Bundessozialgericht, Aktenzeichen B 12 R 6/18 R, 07.06.2019; www.bsg.bund.de/SharedDocs/Entscheidungen/DE/2019/2019_06_07_B_12_R_06_18_R.html.

kräfte übernehmen über ihre sozialversicherungspflichtige Beschäftigung hinaus zusätzlich die weniger aufwendige Betreuung und Pflege nur einer Person oder einen Nachtdienst. So sei eine willkommene, teils finanziell notwendige Aufstockung des Lebensunterhalts möglich. Die Pflegekräfte, die es sich zutrauen, sich selbst zu vermarkten, würden statt zu einer Personalleasingfirma in die Selbstständigkeit gehen. Dort sei ein höherer Verdienst möglich, wenn auch das Risiko etwas größer ist. Aufträge gebe es aber besonders für Fachkräfte genügend, so dass sie keine ausbleibenden Angebote zu befürchten hätten.

Den Expert*innen war bewusst, dass Plattformen damit werben, dass Leistungen aus der Pflegekasse beglichen werden können und keine weiteren Kosten für die Kund*innen entstehen. Fraglich sei jedoch, ob aus Mitteln der Pflegekasse Leistungen bezahlt werden sollten, die durch Solo-Selbstständige erbracht werden, wenn diese aufgrund der Form ihrer Erwerbsarbeit keine ausreichende eigene soziale Absicherung erzielen können. Damit werde das Solidarprinzip ausgehebelt.

Dennoch bliebe bei akutem und nicht lösbarem Personalmangel häufig keine andere Wahl, als Leasingfirmen mit der Vermittlung einer Pflegekraft zu beauftragen. Auch die häusliche Pflege sei auf zusätzliche Kräfte für die Unterstützung im Alltag angewiesen.

4.2 Einschätzungen von Akteur*innen aus Leasingfirmen

Die befragten Vertreter*innen von Leasingfirmen verstehen sich als „Hilfssystem“ der Pflege und des Gesundheitssektors. Denn auch sie ermöglichen Erwerbslosen und Menschen, die das Berufsfeld wechseln möchten, einen Einstieg in den Pflegebereich. Nicht wenige davon entschieden sich nach dem Kennenlernen unterschiedlicher Pflegeeinrichtungen für eine Ausbildung zur Fachkraft und würden über das Leasing eine passende Einrichtung finden.

Außerdem böten Leasingfirmen Pflegefach- und Pflegehilfskräften eine berufliche Zukunft in der Pflege mit besseren Rahmenbe-

dingungen und guter Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Dass Personalvermittlungsagenturen eine attraktive Option für Pflegekräfte sind, liege daran, dass sie sich dort die Dienste aussuchen können und mehr Abgrenzung zur Tätigkeit möglich erscheint. Ein „Rufen-aus-dem-Frei“ findet in dieser Erwerbsform sehr selten statt. Ein „Nein“ sei deutlich leichter zu formulieren.

Zudem treten die interviewten Personen von Leasingfirmen als Interessensvertreter*innen auf, die den Arbeitsschutz der Leasingkräfte im Blick haben. So berichteten diese, dafür zu sorgen, dass das von ihnen vermittelte Personal tatsächlich nur in gewünschten Schichtzeiten arbeiten müsse. Bei zu hoher Belastung sorgten sie dafür, dass die Personen bei gleichem Entgelt weniger Stunden arbeiteten. Auch würden sie aktiv die berufliche Fort- und Weiterbildung für die Leasingkräfte betreiben und entsprechende Angebote organisieren.

Die Interviewten sehen im Angebot der Leiharbeit und Leasingfirmen eine ausreichend gute und keineswegs prekäre Option für Pflegekräfte, um Freiräume und bessere Arbeits- und Rahmenbedingungen durchzusetzen. Plattformen, die nur als Vermittler*innen zwischen pflegebedürftigen Menschen und Pflege- oder Betreuungskräften agieren, halten die Expert*innen hingegen für problematisch, da die Pflegekräfte in schwierigen Situationen auf sich allein gestellt seien und auch eine Qualitätssicherung nicht erfolge. War vor einigen Jahren für die Betreuung das Leasing noch keine Option, habe sich dies zuletzt geändert. Als Konkurrenz im Wettbewerb um Beschäftigte werden die wenig bekannten Plattformen im Care-Bereich nicht wahrgenommen. Die Konkurrenz bilden andere Leasingfirmen, die durch sehr hohe Stundenlöhne versuchen, Pflegekräfte abzuwerben.

4.3 Einschätzungen von Plattformverantwortlichen

Alle portraitierten Plattformen und Franchisegeber wurden angeschrieben und um Austausch zum Thema gebeten. Gerade bei den klassischen Lean-Gigwork-Plattformen wie *Pflegix* und *Careship* erwies sich die Kontakt-

4. Care-Gigwork – als Job und Perspektive

aufnahme als äußerst schwierig. Dies kann unterschiedliche Ursachen haben. So ist sicherlich das Interesse an diesen Unternehmen groß und sie erhalten eine Vielzahl von Anfragen aus unterschiedlichen Richtungen. Die Organisationsstruktur macht es allerdings nahezu unmöglich, mit Anfragen durchzudringen. Über Umwege gelang es schließlich, zumindest die Gründerin von *Careship* zu erreichen, die die Gelegenheit wahrnahm und das Unternehmen beim Workshop mit Kostenträgern, Verbänden, Gewerkschaften, anderen Plattformen und Gigworkern vorstellte. Die Kontaktpersonen der Plattformen *Betreut.de*, *GigWork* und *Die Senioren-Assistenten* nahmen die Möglichkeit zum Austausch gern wahr. Somit werden Perspektiven der vier verschiedenen Plattfortm-typen ersichtlich. Diese sind: Franchisegeber mit Qualifikationsmodell (*Die Senioren-Assistenten*), Lean-Gigwork-Plattform mit Provisionsmodell (*Careship*, diese Perspektive findet sich in Kapitel 6), sowie Lean-Gigwork-Plattformen mit Subskriptionsmodell. Wobei eine Marktplatz-Plattform mit Subskriptionsmodell (*Betreut.de*) und eine Hybridplattform mit Subskriptionsmodell (*GigWork*) vorgestellt werden.

Die Aussagen der Plattformvertreter*innen weisen zwei Gemeinsamkeiten auf. Erstens grenzen sie sich von der klassischen (Lean-) Gigwork ab und erklären, wie und warum sie ihrer Verantwortung für die vermittelten Personen bzw. Dienstleister*innen ausreichend gerecht werden. Zweitens beziehen sie sich auf die unzureichenden Beschäftigungsbedingungen in der Pflege und Betreuung als Grund für die Attraktivität und das von der Plattform gewählte Vermittlungsmodell.

4.3.1 Qualifikation und Franchise: Die Senioren-Assistenten (Büchmann/Seminare KG)

Die Betreiber, Ute und Knud Büchmann, präsentieren das Portal als eine Chance für den Wiedereinstieg und Berufseinstieg in das Beschäftigungsfeld. Lean-Gigwork-Plattformen mit geringen Stundenhonoraren sieht Knud Büchmann als Einfallstor für Schwarzarbeit, die fehlende bzw. nicht überprüfte Qualifikation stelle ein großes Risiko für alle Beteiligten dar. Das Modell der Selbstständigkeit wurde gewählt, da die Chance auf gute Ar-

beitsbedingungen und Bezahlung in der Betreuung auch in Anstellung lange nicht gegeben war. Es falle keine Provision an, diese sei bei vielen Plattformen deutlich zu hoch.

Es gebe einen gestiegenen Bedarf an Begleitung und Unterstützung im Haushalt. Dienstleister*innen, die diese Tätigkeit als Sprung in dieses Berufsfeld nutzen und dort selbstständig agieren möchten, qualifizieren sich daher für die Ausübung der selbstständigen Betreuung und wählen dieses Portal. In Schleswig-Holstein betreibt die *Büchmann/Seminare KG* zudem eine Servicestelle zur Qualitätssicherung und stelle so sicher, dass eine fachliche Begleitung der Seniorenbetreuer*innen erfolgt. Für Knud Büchmann ist daher auch nicht nachvollziehbar, warum die Anerkennung der Senioren-Assistent*innen sowie die Erstattung über den Entlastungsbetrag (§ 45b SGB XI) in einigen Bundesländern nicht erfolgt. Praktisch heißt das, dass Senioren-Assistent*innen dort auf weniger Mittel zugreifen können. Dies habe der Bund anders vorgesehen, Länder wie Berlin setzten dennoch weiterhin auf eine informelle Pflege und das Ehrenamt.

4.3.2 Marktplatz mit Subskriptionsmodell: Betreut.de (Care.com Europe GmbH)

Der Pressesprecher Dirk Kasten beschreibt *Betreut.de* als Vertragsvermittlung für diverse Betreuungsaufgaben und als generalistische Plattform (Marktplatz). *Betreut.de* sei anders als klassische Lean-Gigwork-Plattformen, da nicht vorrangig Solo-Selbstständige vermittelt werden und kein Provisionsmodell existiert. Die Betreuungsdienstleistung werde vornehmlich als Nebenerwerb erbracht. Ein ausreichendes Einkommen sei mit den durchschnittlichen Stundensätzen als Solo-Selbstständige*r kaum zu erzielen. Das Angebot sei deutlich im vorpflegerischen Bereich angesiedelt. Das Vertragsverhältnis bei einem Subskriptionsmodell ende (idealerweise) mit der erfolgreichen Vermittlung. Es gibt keine spezifische Zielgruppe. Die Nachfrage bestimme das Angebot. *Betreut.de* schaltet Werbung auf Stellenportalen, um Interessierte auf die vorhandenen Gesuche nach Betreuung aufmerksam zu machen.

In den letzten Jahren sei eine Aufwertung von Dienstleistungen im Bereich der Betreuung

zu spüren gewesen. Die Tatsache, dass zunehmend Pflegefachkräfte ihre Dienstleistungen auf der Plattform anbieten, wird als Indiz dafür gewertet, dass diese den stationären Einrichtungen und ambulanten Pflegediensten den Rücken kehren. Der niedrige Verdienst sei auf die traditionell vergeschlechtlichte Zuordnung der Betreuungstätigkeit zurückzuführen. Auf *Betreut.de* bieten mehrheitlich Frauen ihre Betreuungsdienstleistungen an; gleichzeitig sind es mehrheitlich Frauen, die auf diese Dienstleistungen zurückgreifen. Da Care-Tätigkeiten traditionell unbezahlt erbracht wurden, gebe es weiterhin wenig Bereitschaft, dafür zu bezahlen. Die, die ihre Dienstleistung anbieten, sind teilweise froh, überhaupt damit Geld zu verdienen bzw. außerhalb des Systems Pflege arbeiten zu können. Tatsächlich sei die Zahl der Gesuche nach Betreuung aber geringer als der Bedarf suggeriert.

Betreut.de stelle viel Informationsmaterial für beide Vertragsparteien bereit. Die Gigworker werden darüber informiert, was ein gutes Vertragsverhältnis ausmacht und worauf sie achten müssen. Wer gewerblich agiert, werde darauf hingewiesen, dass eine Berufshaftpflichtversicherung notwendig ist.

4.3.3 Hybridplattform mit Subskriptionsmodell: *GigWork (GigWork GmbH)*

GigWork präsentiert sich als „erste Jobbörse für Flexibilität [und] Fairness“ und vermittelt befristete „Direkt-Angestellte“. Der Gründer Nicolai Kranz grenzt sich aktiv von der „anglo-amerikanischen Gigwork“ ab. Bei *GigWork* sind (Sozial-)Versicherung und Lohnfortzahlung im Krankheitsfall durch die einstellende Institution gewährleistet. Allerdings gilt die gesetzliche Lohnfortzahlung im Krankheitsfall erst nach vier Wochen. Geld solle nicht für private Profite aus dem Gesundheitssystem fließen. Daher basiere die Plattform nicht auf einem Provisionsmodell, sondern auf einem Subskriptionsmodell. Dies sei für stationäre Einrichtungen in der Gesundheits- und Krankenpflege deutlich günstiger als Leiharbeit und Provisionsmodelle.

Das Vertragsverhältnis zwischen Kund*in, d.h. der nach Arbeitskräften suchenden Institution oder Person, und dem Unternehmen *GigWork*, endet mit der Vermittlung. Die kon-

krete Ausgestaltung der Verträge ist den Vertragsparteien überlassen. *GigWork* nutze nur die Idee der Plattformen für Gigwork und bediene sich der Methoden und der Technik wie Ansprache, App und Angabe von Verfügbarkeiten, um eine bestimmte Zielgruppe anzusprechen. Immer mehr Einrichtungen haben erkannt, dass es diese Form der Ansprache brauche, um qualifizierte aber flexibel agierende Pflegekräfte zu gewinnen.

Nicolai Kranz ist überzeugt, dass er die (ehemaligen) Pflegekräfte ansprechen kann, die „dem System bereits verloren gegangen sind“. Genauso wie die Zeitarbeit sei die Gigwork in diesem Feld nicht prekär und per se schlecht, sondern ermögliche deutlich bessere Arbeitsbedingungen. Viele Pflegekräfte, die sich selbstständig gemacht haben, wollen das auch so weiterführen. Die Plattform *GigWork* biete ihnen die Gelegenheit, sich verschiedene Einrichtungen anzusehen. Die Unternehmen, also Pflegedienste, Krankenhäuser und Altenpflegeeinrichtungen, konkurrieren auf der Plattform um die Arbeitskräfte, zum Beispiel indem sie zusätzlich Fort- und Weiterbildungen anbieten.

Im Branchenvergleich seien Berufe in der Pflege schlecht bezahlt. Daher suchen sich die Menschen legale und legitime Wege zur Lohnmaximierung. Seit dem Urteil des Bundessozialgerichts im Sommer 2019 (siehe Kapitel 4.1) verzeichne die Plattform einen deutlichen Anstieg der Anmeldungen im Bereich der Altenpflege. Grundsätzlich bestehe das Problem, Pflegekräfte zu finden, darin, dass Zulagen an die eigenen Mitarbeiter*innen meist nicht erlaubt sind. Externe Kräfte könne hingegen höher bezahlt werden, mit dem Argument, die Versorgung nur so absichern zu können. Befristete Anstellungen seien daher Teil der Lösung. In Berlin wäre es daher sinnvoll, die Befristungsregelungen für solche Modelle zu lockern, statt stärker zu reglementieren.

4.4 Perspektiven der Gigworker

Was denken Gigworker bzw. Solo-Selbstständige selbst über die digital und über Plattformen vermittelte Tätigkeit im Care-Bereich? Warum haben sie sich für dieses Erwerbsmo-

4. Care-Gigwork – als Job und Perspektive

dell entschieden? Care-Gigworker für ein Interview zu gewinnen, erwies sich als herausfordernd und stellte eine besondere Hürde dar. Wenige reagierten auf direkte Ansprachen, andere lehnten ein Interview ab, mit einigen konnte nur informell gesprochen werden. Über unterschiedliche Ansätze ist es gelungen, mit sieben Care-Gigworkern in Kontakt zu treten. So konnte jeweils ein exemplarisches Interview zu den unterschiedlichen Plattfortmtypen (Franchisegeber mit Qualifikationsmodell, Lean-Gigwork-Plattformen mit Subskriptionsmodell, Lean-Gigwork-Plattformen mit Provisionsmodell) geführt werden. Die Gespräche wurden von der Frage geleitet, warum sich Berufs- oder Wiedereinsteiger*innen, Pflegefachkräfte, sowie geringqualifizierte und ausgebildete Pflegehilfs- und Betreuungskräfte gegen eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung und für eine selbstständige Tätigkeit entscheiden. Für fast alle Personen, mit denen Gespräche geführt wurden, war die über Plattformen vermittelte Tätigkeit die einzige bzw. die Hauptverdienstquelle. Viele Gigworker sind daher auch auf mehreren Plattformen aktiv. Die Namen der Personen, die im Folgenden vorgestellt werden, wurden redaktionell verändert, um Anonymität zu gewährleisten.

4.4.1 Pflegefachkräfte

Roman Heide ist Gesundheits- und Krankenpfleger und erinnert sich gern an die Zeit in einer stationären Betreuungseinrichtung mit einem tollen Team zurück. Nach einem Umzug aus privaten Gründen arbeitete er an seinem neuen Wohnort zunächst in einem Team, das sehr zerstritten war, was seine Arbeitszufriedenheit negativ beeinflusste. Gleichzeitig wollte er mehr Zeit für die Familie und eine erkrankte Angehörige haben. In der Klinik lernte er schließlich eine selbstständige Pflegefachkraft kennen und beschloss, sich ebenfalls selbstständig zu machen. Er hatte von *Plycoco* gehört und nutzte die Unterstützungsangebote, die ihm die Plattform zur Verfügung stellte, um seine Selbstständigkeit zu beginnen. Roman Heide hatte sich dort angemeldet, seine Unterlagen eingereicht und einen Code erhalten, über den er Aufträge erhielt. Die Angebote der Plattform stuft er als unverbindlich ein. Von Pflegeeinrichtungen wurde die Übernahme bestimm-

ter Dienste angefragt. Immer war eine genaue Absprache oder Absage möglich. Die Vermittlungsgebühren, die Plattformen oder Leasingfirmen auf den Stundenlohn aufschlagen, wären in den letzten Jahren stetig gestiegen und für die Einrichtungen zu teuer und belasteten dauerhaft das Versicherungssystem.

Roman Heide möchte möglichst selbstbestimmt arbeiten. Bereits seit Anfang 2017 ist Roman Heide selbstständig. Er ist umfassend versichert, mit Kranken-, Renten- und Berufshaftpflichtversicherung. Aufgrund von Problemen mit der Rentenversicherung hat sich Roman Heide zunächst entschieden, eine Unternehmergeinschaft (haftungsbeschränkt) zu gründen, heute verfügt er über eine Arbeitnehmerüberlassung. So bietet seine Unternehmergeinschaft nun das Dach für einen weiteren Kollegen, der über eine Qualifizierung als Pflegehilfs- und Betreuungskraft verfügt.

Er ist mit seiner Erwerbsform sehr zufrieden. Als Selbstständiger könne er Menschen so versorgen, wie er es für angemessen hält. Meist werde er in stationären Pflegeeinrichtungen eingesetzt, dort sei der Mangel an Fachkräften erheblich. Dort arbeitet er im Drei-Schichtsystem, gerne übernimmt er die unbeliebten Abend- und Nachtschichten mehrere Tage am Stück und macht in der Regel Verträge für einen Monat. Zum Zeitpunkt des Gesprächs ist er bereits für die kommenden vier Monate ausgebucht. Immer wieder bieten ihm Pflegeeinrichtungen eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung an, die Roman Heide aber ablehnt. Da er mittlerweile einen festen Kundenstamm habe, sei er auch nicht mehr über die Vermittlung durch Plattformen angewiesen. Nach dem Urteil des BSG sei der Markt der genutzten Plattform *Plycoco* nach seiner Einschätzung eingebrochen.

Die Selbstständigkeit ermögliche es ihm, mehr auf die eigene Gesundheit zu achten. Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf habe sich für ihn wesentlich verbessert. Er arbeite heute nicht mehr so viel am Stück wie zu Beginn, häufig ist er nur an 16 bis 18 Tagen im Monat im Einsatz. Für Auszeiten wie Familienzeit und Urlaub schafft er durch intensivere

Arbeitsphasen finanzielle Rücklagen. Sollte er krank werden, ist auch dafür eine Rücklage vorhanden, um die fehlende Lohnfortzahlung zu überbrücken.

Roman Heide sieht Care-Plattformen, die sich auf die Betreuung und Unterstützung von Senior*innen spezialisiert haben, kritisch, da diese kaum Nachweise wie Führungszeugnisse, Haftpflicht- oder Sozialversicherung einforderten. *Plycoco* sei in dieser Hinsicht eine Ausnahme. In Berlin seien viele Pflegefach- und Pflegehilfskräfte auf den Plattformen präsent, die in Teilzeit sozialversicherungspflichtig beschäftigt sind und drei bis vier Tage im Monat zusätzlich über eine Plattform arbeiten. Dabei werde meist ein pflegebedürftiger Mensch von einer Pflegekraft versorgt. Schwierig ist nach seiner Einschätzung, dass bei der Vermittlung keine Qualitätskontrolle erfolge.

Ingeborg Wonne ist Gesundheits- und Krankenpflegerin mit langjähriger Berufserfahrung. Sie arbeitet lieber mit Vermittler*innen, die nicht über das Internet, sondern eher klassisch über das Telefon oder per E-Mail agieren. Dennoch ist sie bei *Plycoco* angemeldet. Nachdem sie einige Jahre nicht in der Pflege tätig war, begleitete sie eine ehemalige Kollegin bei einem selbstständigen Einsatz und entschied sich daraufhin für den beruflichen Wiedereinstieg in die Pflege. Über das selbstständige Pflegen erzielt sie zum Zeitpunkt des Interviews ihr Haupteinkommen. Aufgrund des Urteil des Bundessozialgerichts befürchtet sie, sich beruflich neu orientieren zu müssen. Denkbar ist für sie eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung in Teilzeit in der Pflege. Außerdem kann sie sich vorstellen, sich eine Tätigkeit in der Pflegeausbildung zu suchen.

Ihrer Meinung nach wissen die selbstständigen Pflegekräfte sehr genau, wie sie arbeiten wollen. Das Leasing in der Pflege sieht sie kritisch, eine Begrenzung sei dennoch wenig sinnvoll. Die hohe Anzahl an Leasingkräften sei ein von der Branche selbstverschuldetes Problem. Die schlechten Verdienstmöglichkeiten und die schwierigen Arbeitsbedingungen führten dazu, dass viele Pflegekräfte aus der Branche aussteigen. Leasing sei nicht besser als Selbstständigkeit. Auch im Lea-

sing sei es den Arbeitskräften kaum möglich, für eine auskömmliche Altersvorsorge zu sorgen, da ein Großteil der hohen Stundensätze bei den Leasingfirmen verbleibe.

Bei ihren Einsätzen sieht sie sich nicht als weisungsgebunden, sie strukturiert ihren Arbeitsalltag selbst und argumentiert so gegen die zuletzt vom Bundessozialgericht getroffene Entscheidung. Ihre wesentliche Motivation für die Arbeit besteht darin, so pflegen zu können, wie sie es für notwendig und qualitativ angemessen hält. Im Herbst 2019 wurde sie häufig gebucht, um in Einrichtungen die Arbeitsorganisation und -abläufe zu stabilisieren. Die wenigen Pflegefachkräfte der Stammebelegschaft in stationären Einrichtungen seien häufig überfordert und froh über die Unterstützung durch eine erfahrene Fachkraft. Dass sie als externe freiberufliche Pflegekraft nicht in administrative Notwendigkeiten und Organisationsstrukturen eingebunden ist, sieht sie als Vorteil. Durch diese Außenperspektive sei sie einerseits unabhängiger und könne sich besser abgrenzen, andererseits könne sie die Stammebelegschaft entlasten und sie auf diese Weise darin unterstützen, gute Pflege zu leisten.

Auch Ingeborg Wonne hat eine ablehnende Haltung gegenüber Plattformen. Das Aufkommen von Plattformen zeuge von einem Kulturwandel im Sozialbereich. Es sei mittlerweile deutlich, dass Pflege eine gesellschaftliche Aufgabe ist, und mehr Menschen gewonnen werden müssen, um die Pflegeaufgaben zu bewältigen. Gleichzeitig seien die Anforderungen an Betreuungskräfte bei Plattformen für Alltagsunterstützung zu gering. Ob die für eine gute Betreuung erforderlichen Qualifikationen und Versicherungen vorliegen, werde nicht ausreichend überprüft. Wer bei einer Plattform eine Dienstleistung buche, könne nicht wissen, wer komme. Das sei gefährlich und zudem haftungsrechtlich äußerst fraglich. Gefahr bestehe auch, wenn Pflegebedarfe zu spät erkannt und Menschen zu spät professionell betreut werden. Auch Ingeborg Wonne bestätigt, dass einige Fachkräfte in Berlin ihre Dienstleistungen nebenberuflich auf Plattformen anbieten. Dort halte sich die Provision für die Vermittlung – anders als beim Leasing – im Rahmen.

Die Motivation der Gigworkerin **Nina Tschik** ähnelt der der bereits portraitierten selbstständigen Pflegefachkräfte. Nina Tschik ist als Pflegefachkraft in Teilzeit sozialversicherungspflichtig beschäftigt und zusätzlich über die Plattform *GigWork* tätig, wo sie ihre Arbeitszeiten frei wählen kann. Sie ist nicht selbstständig, sondern für jeweils kurze Zeit bei wechselnden Pflegeeinrichtungen sozialversicherungspflichtig beschäftigt – vermittelt durch *GigWork*. Für diese Flexibilität verzichtet sie bewusst auf die Rechtsansprüche aus dem Arbeitsverhältnis, die erst nach einer gewissen Anstellungsdauer gewährt werden (z.B. Lohnfortzahlung im Krankheitsfall im ersten Monat, Kündigungsschutz, Recht auf Reduzierung der Arbeitszeit).⁸¹ Nina Tschik berichtet, dass sie trotz der Kurzzeitverträge keine Probleme habe, ihren gesetzlichen Urlaubsanspruch auch bei einem Wechsel des Einsatzortes am Stück geltend zu machen.

Nicht das zusätzliche Einkommen sei ausschlaggebend für ihre Tätigkeit über die Plattform, sondern die besseren Rahmenbedingungen wie z.B. die frei wählbaren Schichten. Die Vermittlung über die Plattform sei einfacher als die selbstständige Akquise von Aufträgen und selbstbestimmter als Leiharbeit. Über ihre Arbeitseinsätze habe sie viele verschiedene Einrichtungen kennengelernt. Sie berichtet, für eines der Unternehmen, das sie über *GigWork* kennengelernt hat, in Zukunft für ein Tarifgehalt, also weniger als sie dort in ihrer aktuellen Erwerbsarbeit verdient, festangestellt zu arbeiten. Der Grund dafür sei eine Fortbildung, die ihr von der*dem Arbeitgeber*in zugesagt wurde und bezahlt werden soll.

4.4.2 Alltagsbegleitung

Anders als die auf „medizinische Fachkräfte“ beschränkte Plattform *Plycoco* geht es bei Lean-Gigwork-Plattformen für Alltagsbegleitung vor allem darum, auch nicht spezifisch

⁸¹ Die gesetzliche Lohnfortzahlung im Krankheitsfall gilt nicht in den ersten vier Wochen eines Arbeitsverhältnisses. Wird dieses mehrfach gewechselt, gibt es ggf. mehrere Monate im Jahr, in dem kein Anspruch auf Lohnfortzahlung durch den Arbeitgeber besteht. Der gesetzliche Kündigungsschutz greift erst nach sechs Monaten. Ein gesetzlicher Anspruch, die Arbeitszeit zu reduzieren, besteht erst nach sechs Monaten.

ausgebildete Personen für eine Tätigkeit als Betreuungskraft oder Alltagsbegleiter*in zu gewinnen. Zwei exemplarische Interviews zeigen deren Motivation auf.

Benjamin Zander hat sich bewusst für eine Tätigkeit als selbstständiger Betreuer entschieden. Über eine Bekannte kam er zu einem ersten Betreuungsauftrag. Um sich zu qualifizieren, absolvierte er einen 120-Stunden-Kurs bei einem Franchisegeber für Senioren-Assistenten. Er ist auf der Webseite des Franchisegebers gelistet, hat eigene Flyer und Kund*innen und bietet seine Dienstleistung außerdem über die Plattform *Careship* an.

Vor fünf Jahren hat er sich beruflich umorientiert. Von der Bundesagentur für Arbeit erhielt er eine Gründungsförderung und erstellte mit einem professionellen Unternehmensberater einen Businessplan und Werbematerial. Er versteht sich als Mobilitätsdienstleister und hat sich vor Kurzem ein größeres Auto gekauft, mit dem er besser Rollstühle und Laufhilfen transportieren kann. Sein Stundenlohn liegt mittlerweile bei 25 Euro, zuzüglich 7 Euro Wegegeld und 9 Cent pro Kilometer (brutto). Er weiß, was er kann und was er will: betagte oder immobile Menschen unterstützen und ihnen so helfen, wie sie es brauchen.

Er ist zufrieden mit seinem Erwerbsmodell und glaubt, sich ausreichend und umfangreich abgesichert zu haben. Er ist freiwillig kranken-, renten- und berufshaftpflichtversichert. Noch zahlt er den reduzierten Beitrag in die Rentenversicherung, der nach einer Gründung möglich ist. Er hofft, nun bald den vollen Satz zahlen zu können. Insgesamt arbeitet er in der Woche weit über 50 Stunden und betreut etwa zehn Personen. Es fällt dabei viel administrative Arbeit an. Für die stets am Abend und am Wochenende auf ihn wartende Büroarbeit will er künftig eine Person über einen Minijob beschäftigen. Er habe zwar eine sehr volle Woche und sei sehr viel unterwegs, eine abhängige Beschäftigung komme für ihn inzwischen aber nicht mehr infrage.

Benjamin Zander nutzt verschiedene Plattformen und Franchisegeber für die Kund*innenakquise und Betreuung. Je nach Bedarf greift er auf die jeweiligen Unterstützungsan-

gebote zu. Zu Beginn seiner Selbstständigkeit erhielt er nur schleppend neue Aufträge, daher meldete er sich zusätzlich bei einer Plattform an und erhielt viele Angebote. *Careship* bietet ihm einen leichten Zugang zu möglichen Kund*innen. Er bekomme immer wieder E-Mails mit Anfragen und könne sich aussuchen, ob er diese annimmt oder nicht. Heute hat er Kund*innen aus der Eigenakquise und über *Careship*, die auch über die Plattform ihre Rechnung erhalten. Zudem betreut er Kund*innen, die er über eine Leipziger Firma, die über eine bundesweite Zulassung gem. § 45a SGB XI für die Alltagsbegleitung verfügt, abrechnet. Das Unternehmen hat eine koordinierende, beratende Pflegefachkraft, die er auch anrufen kann, wenn er Probleme bei einem anderen Auftrag hat. Auf die Expertise dieser Pflegefachkraft habe er einmal zurückgreifen müssen, nachdem *Careship* ihm eine schwer an Demenz erkrankte Person vermittelt hatte. Die Plattform habe seinem Zertifikat fälschlicherweise entnommen, auch für Demenzerkrankte ausreichend qualifiziert zu sein. In diesem Fall habe er sehr von seinem Netzwerk profitiert: Er hat die Pflegefachkraft der anderen Firma angerufen, die ihn telefonisch dabei unterstützte, die Situation zu bewältigen. Den Kunden konnte er aufgrund der Schwere der Demenz nicht weiter betreuen. *Careship* sei zwar in solchen Fällen theoretisch erreichbar und biete Möglichkeiten zur Vernetzung und Besprechung, diese nutze er aber aufgrund der guten Verbindung zu der Pflegefachkraft der Leipziger Firma nicht.

Maria Anton äußert sich in einigen Punkten kritisch über *Careship*, bewertet die Plattform sonst aber überwiegend positiv. Seit zwei Jahren arbeitet sie ausschließlich über *Careship*. Sie war bereits früher als Selbstständige tätig und kann Erfahrung in der Pflege von Angehörigen vorweisen. Jetzt ist sie als Alltagsbegleiterin tätig, eine entsprechende Qualifizierungsmaßnahme hat sie nicht absolviert.

Als sie sich beruflich verändern wollte, ist sie über eine Anzeige auf *eBay Kleinanzeigen* auf *Careship* aufmerksam geworden. Sie habe zunächst elf Kund*innen betreut, heute seien es nur noch fünf Personen, da sie an ihre körperlichen Grenzen gestoßen sei. Über ihren

Mann sei sie krankenversichert, nach Möglichkeit lege sie kleine Geldbeträge für die Rente zur Seite. Ihre Rentenprognose sei aufgrund von Erziehungszeiten und Selbstständigkeit schlecht und dies nicht mehr zu ändern.

Maria Anton übernimmt die Reinigung in Haushalten von betagten Menschen und macht Besorgungen für sie. Hauswirtschaft sei das erste, was gebraucht werde, wenn eine Person hilfebedürftig werde. Sie ärgert sich über das Bild, das *Careship* und andere Plattformen von den vermittelten Tätigkeiten zeichnen. Diese würden als Spaß und Freizeiterlebnis verkauft, dabei seien gesellschaftliche Aktivitäten wie Kochen und Kartenspielen mit Senior*innen kaum gefragt. Wenige Gigworker seien bereit, bei den bedürftigen Personen zu putzen und die Haushalte zu führen. In der Regel finde sie keine Urlaubsvertretungen, die die Hauswirtschaft bei ihren Kund*innen übernehmen. Auch das versprochene Engagement der Plattform bei der Organisation von Urlaubsvertretungen sei nicht ausreichend.

Obwohl sie in ihrem Profil angegeben hat, keine Hauswirtschaftsaufträge mehr anzunehmen, werden ihr immer wieder Anfragen zugesandt. Als hilfreich bei Fragen zur Betreuung nimmt sie *Careship*-Mitarbeiter*innen nicht wahr. Die Plattform sei eher schlecht erreichbar und in der Regel seien am Telefon „ahnungslose“ Menschen, die standardisierte Antworten gäben. Zudem gebe es offenbar eine sehr starke Fluktuation im Team der Plattform. Sinnvoll seien feste Ansprechpartner*innen, die regional und auch für Fragen zur Abrechnung zuständig sind. Es fehle an Möglichkeiten, Probleme zu eskalieren, wofür Maria Anton die flache Hierarchie bei der Plattform verantwortlich macht. *Careship* habe weder pflegerisch noch psychologisch geschulte Beschäftigte, so ihr Eindruck. Bei Problemen oder Fragen einer erweiterten Pflegebedürftigkeit wende sie sich an die Angehörigen.

Der große Vorteil von Plattformen wie *Careship* sei die Unverbindlichkeit, von der vor allem die hilfebedürftigen Kund*innen sehr profitierten. Es gebe keine dauerhaften vertraglichen Verpflichtungen. Für sie selbst sei dies jedoch auch ein Nachteil, denn ein plötz-

licher Krankenhausaufenthalt der Kund*innen bedeute für sie einen unerwarteten Verdienstaustausch. Anderweitige Zahlungsausfälle regelt sie selbst. Die meisten Kund*innen verlor den Zahlungen aus den Augen. Wenn Kund*innen nicht zahlen, kommuniziert sie, leider nicht mehr kommen zu können. Viele ihrer Kund*innen seien auf die Erstattung der Kosten durch die Pflegeversicherung angewiesen und könnten die Betreuung nicht aus eigener Tasche zahlen.

Benjamin Zander und Maria Anton äußern sich ausführlich zu den in den letzten zwei Jahren geänderten Konditionen der Abrechnungsmodalitäten bei *Careship*. Obwohl ein anderer Eindruck auf der Webseite vermittelt wird, bleiben die Abrechnung und der Antrag auf Erstattung der Kosten durch die Pflegeversicherung den unterstützungsbedürftigen Personen selbst überlassen. Sowohl Benjamin Zander als auch Maria Anton übernehmen für einzelne Kund*innen deshalb inzwischen die gesamte Abrechnung und Kommunikation mit der Pflegekasse.

Maria Anton freut sich im Gespräch, dass sie bald nicht mehr alle Kund*innen über die Plattform betreuen muss. Einige Personen betreue sie nun schon seit zwei Jahren, weshalb sie die Plattform nun umgehen darf, ohne eine Vertragsstrafe fürchten zu müssen. Das bedeutet einen um einige Euro höheren Verdienst pro Stunde. Dafür sei sie dann jedoch nicht mehr über die Plattform haftpflichtversichert. Selbst die Rechnung für die Kund*innen auszustellen, sei für sie kein Problem, auf das komfortable Abrechnungssystem von *Careship* sei sie aufgrund ihrer Erfahrung nicht angewiesen.

4.4.3 24-Stunden-Betreuungskräfte

Über das Berliner Beratungszentrum für Migration und Gute Arbeit (BEMA) wurde ein Kontakt zu einer 24-Stunden-Betreuungskraft hergestellt, die dort eine Beratung in Anspruch genommen und sich für ein Interview bereit erklärt hatte.

Adam Raczek wohnt in der Nähe einer polnischen Großstadt und arbeitet in Deutschland. Aufgrund einer Empfehlung war es für ihn leicht, bei dem Franchisegeber *Hausengel* anzufangen. Bevor er als 24-Stunden-Be-

treuungskraft gearbeitet hat, war er handwerklich tätig. Er hat keine spezielle Ausbildung oder Qualifikation, um als Betreuungskraft zu arbeiten. Nur ein Nachweis über Grundkenntnisse der deutschen Sprache wurde vorausgesetzt.

Seit etwa vier Jahren arbeitet er nun als Betreuungskraft und wird ausschließlich über *Hausengel* in Haushalte vermittelt, wo er während der Einsätze von unterschiedlicher Dauer für den Haushalt und die Betreuung einer älteren Person zuständig ist. Die Dauer des Einsatzes vereinbart Adam Raczek vertraglich mit der Familie, derzeit sind es drei Monate. Im aktuellen Vertrag ist festgelegt, dass er die Zeit von 13 bis 15 Uhr zur freien Verfügung hat. Adam Raczek bereitet drei Mahlzeiten am Tag zu, leistet Gesellschaft und kümmert sich um den Haushalt. Die Körperpflege gehöre im aktuellen Fall nicht zu seinen Aufgaben.

Die Rahmenbedingungen wichen allerdings in vielen Punkten von dem ab, was *Hausengel* auf der eigenen Webseite propagiere. Adam Raczek ist zwar nach eigener Aussage während des Einsatzes über *Hausengel* kranken- und unfallversichert und er erhalte eine Lohnfortzahlung im Krankheitsfall. Auch der Arbeitsablauf sei im Vertrag festgeschrieben. Dafür müsse er von seinem monatlichen Lohn von ca. 2.100 Euro allerdings ca. 680 Euro an Franchisegebühren an die *Hausengel Holding AG* zahlen. Adam Raczek berichtet von zwei Konfliktfällen, bei denen er die Einsätze innerhalb weniger Tage beendet hat. Bei der Bereitschaftsnummer von *Hausengel*, die er einige Male am Wochenende zu erreichen versuchte, habe er erfolglos in der Warteschleife gehangen und niemanden erreicht.

Grundsätzlich könne er sich gut vorstellen, sozialversicherungspflichtig beschäftigt zu sein. Er überlegt, sich demnächst bei einem Pflegeheim zu bewerben, aufgrund der schlechten Bezahlung jedoch nicht in Polen. Er fühle sich zwar in der Selbstständigkeit „unabhängig“, aber rund um die Uhr für eine Person da zu sein, sei sehr anstrengend.

4.5 Perspektive Gigwork?

Einige Gesprächspartner*innen aus dem Pflegeumfeld sind sich sicher, dass Gigwork derzeit noch keine Relevanz hat und eine Nischentätigkeit bleibt, zumal es sich bei der Pflege um einen stark regulierten Bereich handelt. Die Interviews haben hingegen gezeigt, dass Bedarfe und Nachfrage vorhanden sind, auf die Selbstständige mit ihrem Dienstleistungsangebot reagieren. Für einen Einstieg oder Wiedereinstieg in soziale und pflegerische Dienstleistungen bietet die digitale Vermittlung durch Plattformen und Franchisesegeber eine recht niedrigschwellige Option.

Alle Care-Gigworker, die sich gesprächsbereit zeigten, sind sehr zufrieden mit ihrer Tätigkeit, auch wenn sie einzelne Aspekte kritisieren. Fast alle wurden von anderen Selbstständigen geworben und empfehlen ihrerseits die Selbstständigkeit weiter. Untereinander sind sie offenbar mit jeweils ein paar anderen Selbstständigen vernetzt. Die Provision, die sie an Lean-Gigwork-Plattformen zahlen, empfinden sie für den leichten Zugang zu Kund*innen als durchaus gerechtfertigt. Alle

betonten, dass es ihnen auch um Fairness und niedrige Kosten für die Nutzer*innen und das Gesundheitssystem gehe. Die Situation im Pflegeumfeld macht es den digitalen Vermittler*innen leicht, sich als attraktive Alternativen zu positionieren.

Wie in einigen Interviews angeklungen ist, stellen aktuelle Gerichtsentscheide das Modell der selbstständigen Erwerbsarbeit in stationären Pflegeeinrichtungen und Krankenhäusern in Frage. Trotz dieser Einschränkungen sind nach wie vor zahlreiche Angebote für kurze Einsätze für Freiberufliche und Selbstständige in der Pflege und Unterstützung von Senior*innen vorhanden, da nicht auf diese Fachkräfte verzichtet werden kann.

In Interviews wurden einige Strategien von Gigworkern zur Fortführung ihrer Selbstständigkeit trotz dieser Einschränkungen beschrieben. Zum Beispiel werden kleine Unternehmergesellschaften (haftungsbeschränkt) gegründet oder eine Hybridplattform wie GigWork genutzt. Die oben genannten Beschränkungen gelten nicht für Privathaushalte. Dort ist also mit einer Zunahme der Gigwork zu rechnen.

5. Risiken im Kontext von Care-Gigwork

Für die Beantwortung der Fragen, welche Perspektive Gigwork im Care-Sektor hat und welche Gestaltungsbedarfe im Sinne Guter Arbeit bestehen, wird in diesem Kapitel zusammenfassend dargestellt, welche Risiken Expert*innen und Gigworker jeweils benannt haben.

Nicht ausgebildete Betreuer*innen, die digital vermittelt werden, sehen sich mit einigen Herausforderungen konfrontiert. In den Gesprächen wurde deutlich, dass Gigworker, anders als Fachkräfte, meist nicht in der Lage sind, schleichende Veränderungen der Pflegebedarfe zu erkennen und in Konfliktfällen besonnen und fachgerecht zu reagieren. Sowohl diejenigen, die die Dienstleistung erbringen als auch diejenigen, die sie in Anspruch nehmen, sind besonders vulnerabel, wenn sie als alleinige Vertragspartner*innen agieren. So sei z.B. (sexualisierte) Gewalt ein schwieriges und ohnehin schon häufig tabuisiertes Thema in der Interaktionsarbeit mit (älteren) Menschen. Auch eine Abgrenzung zu schwierigen Situationen im Erwerbsleben fällt qualifizierten Pflegekräften leichter. Aus Sicht der Pflegestützpunkte sei keiner Partei genützt, wenn eine betreuende Person bei Konflikten oder Schwierigkeiten zum nächsten Auftrag wechsle. Frustrierende Erlebnisse könnten durch qualifizierte Distanz verhindert werden.

Häufig bildete in den Umfeldinterviews die Ehrenamtsbetreuung eine Vergleichsfolie. Für die Betreuung und Unterstützung durch freiwillige Helfer*innen (im sogenannten „Ehrenamt“) ist geregelt, welche Tätigkeiten auf keinen Fall übernommen werden dürfen, z.B. medizinische Tätigkeiten, wozu schon das Anziehen von medizinischen Strümpfen zählt. Es gibt eine verpflichtende Grundausbildung, verpflichtende monatliche Treffen mit Rücksprachen, sowie eine koordinierende Fachkraft, die für Fragen und Probleme beratend zur Seite steht.⁸² All dies fehlt bei der digitalen Vermittlung der sozialen Dienstleister*innen. Teilweise müssen sich die Gigworker vollständig auf die Angehörigen verlassen, aber auch mit diesen können Konflikte

auftreten. Über Umwege haben sich einige Betreuer*innen eigenständig fachliche Unterstützung organisiert.

Als das größte Risiko für Gigworker und unterstützungsbedürftige Personen identifizierten die Gesprächspartner*innen aus dem Pflegeumfeld die häufig unklaren Haftungs- und Versicherungsfragen. Dies betrifft sowohl die Gigworker und deren Absicherung bei einem eigenen Unfall während der Tätigkeit, als auch die unterstützte Person, sollte ihr während des Einsatzes eines Gigworkers etwas zustoßen. Besonders die Beförderung der Kund*innen bewege sich in einem schwierigen „Graubereich“, der nicht durch ausreichende Unfall- und Haftpflichtversicherungen gedeckt sein dürfte. Die von den Plattformen in Aussicht gestellte Versicherung während eines Einsatzes klingt zunächst nach einem ausreichenden Versicherungsschutz für die Gigworker. Es handelt sich aber lediglich um einen Schutz für Sachgegenstände im Haushalt, sofern diese die Obergrenze nicht übersteigen. Eine Versicherung im Falle eines eigenen Unfalls oder Schadens des Gigworkers ist damit nicht abgedeckt. Ob auch ein fahrlässig verursachter Personenschaden bei der unterstützten Person abgedeckt ist, wird von Expert*innen bezweifelt.

Die befragten Care-Gigworker achteten unabhängig von ihren Qualifikationen und Einkommensmöglichkeiten auf ihre soziale Absicherung, mehr als dies teils mit Blick auf den Verdienst möglich erscheint. Teilweise wird die Tätigkeit genutzt, um eine nicht ausreichende Altersvorsorge aufgrund eigener Erziehungszeiten zu kompensieren. Allerdings wird deutlich, dass es Pflegefachkräften u.a. aufgrund der beruflichen Qualifikation und mit einer bewussten Haltung zur Selbstsorge eher gelingt, ein ausreichendes Einkommen zu erwirtschaften, Sozialbeiträge zu entrichten und auch Vorsorge für eine eventuelle kurz- oder mittelfristige Arbeitsunfähigkeit zu treffen.

Für geringqualifizierte Gigworker wie Betreuungskräfte, Pflegehilfskräfte oder Alltagsbegleiter*innen stellt sich die Situation ungleich schwieriger dar. Die erzielten Stundensätze in Höhe von 10 bis 25 Euro lassen eine aus-

⁸² Vgl. Kapitel 2 sowie www.sekis-berlin.de/pflege-unterstuetzung/pflegeengagement-cw/ (20.04.2020).

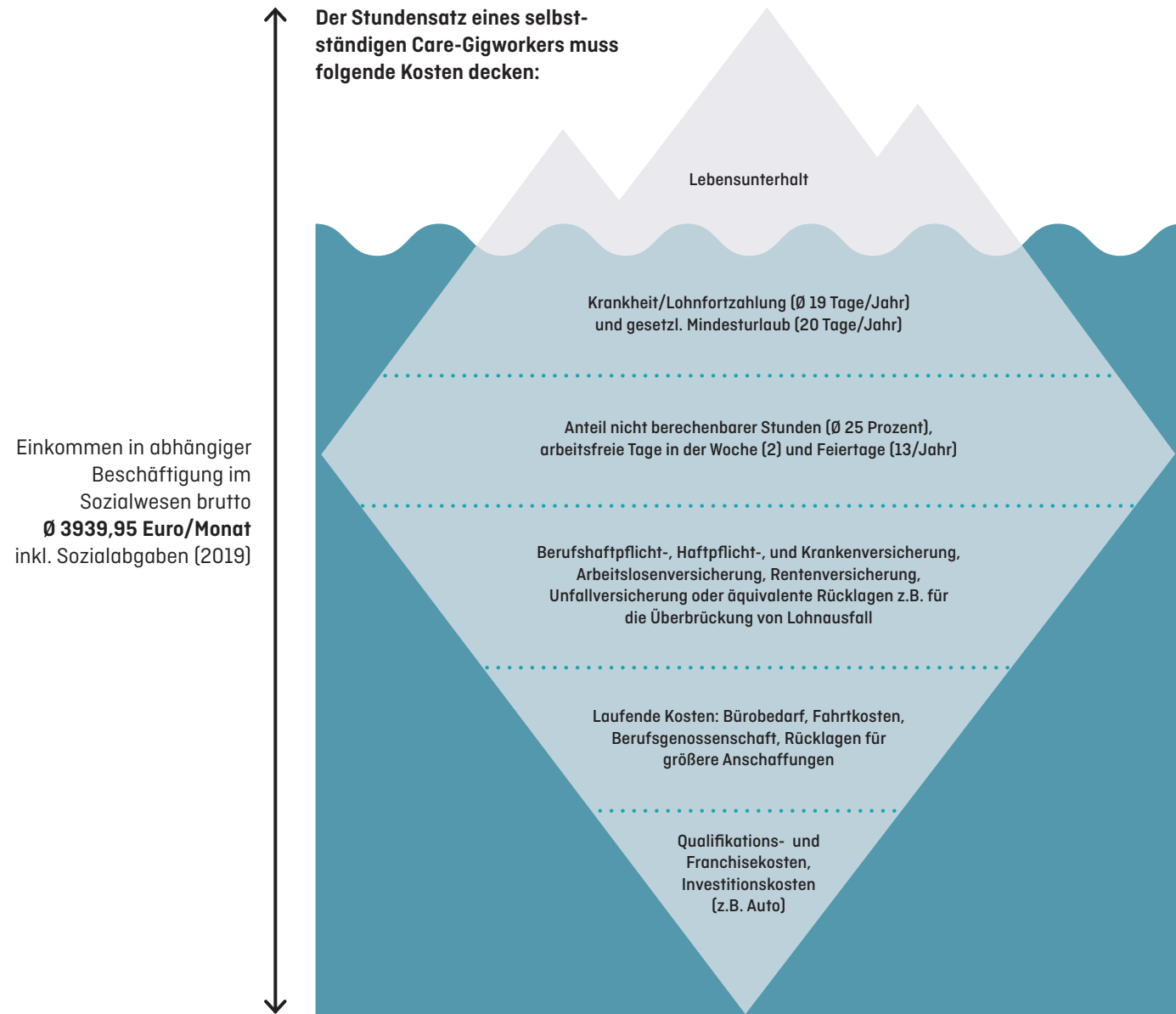


Abbildung 5: Selbstständiger Verdienst vs. Einkommen im Anstellungsverhältnis *

* Vgl. Destatis 2019, Arbeitnehmerverdienste, Fachserie 16 Reihe 2.1 – 4. Vierteljahr 2019 – 3302 Euro zzgl. 19,32 % Sozialversicherung, 3939,95 Euro/Monat, exkl. Kosten für Weiterbildungen und Arbeitsgeräte, die der Arbeitgeber trägt.

* Vgl. www.akademie.de/wissen/online-rechner-stundensatz-nettoeinkommen-selbststaendig

reichende Sozialversicherung, die vollständig selbst getragen werden muss, kaum vorstellbar erscheinen (vgl. Abbildung 5). Gleiches gilt für eine ausreichende Rücklage für einen kurz- bis mittelfristigen Arbeitsausfall. Das wurde bei Benjamin Zander deutlich, der angab, noch den reduzierten Rentenbeitrag für Gründer*innen zu zahlen, obwohl er bereits am Limit arbeitet. Von dem festen Stundensatz bei *Careship* in Höhe von 25 Euro verbleiben ihm nach Abzug der Provision 17,50 Euro Bruttostundenlohn, von dem noch die Sozialversicherungsbeiträge zu entrichten sind. Hinzu kommen die Unterhalts- und Investiti-

onskosten, in seinem Fall ein größeres Auto, um seine Kund*innen befördern zu können.

Das Nettoeinkommen von Pflegehilfs- und Betreuungskräften sowie von Alltagsbegleiter*innen in der Gig Economy kann als prekär eingestuft werden. Subjektiv wurde die Situation von den interviewten Personen jedoch selten als prekär empfunden: Der von den Plattformen vermittelte Eindruck einer großen Nachfrage nach Betreuungsdienstleistungen gibt den Befragten offenbar das Gefühl, allein durch eine perspektivisch gute Auftragslage bereits ausreichend für die Zu-

kunft abgesichert zu sein. Vereinzelt sichern sich einige Gigworker zusätzlich ab und investieren wie Benjamin Zander in eine Berufshaftpflichtversicherung.

Betreuung, Alltagsbegleitung und hauswirtschaftliche Unterstützung gelten i.d. Regel als gewerbliche Tätigkeiten, die nicht rentenversicherungspflichtig sind, damit auch kaum als abgesichert gelten können. Ob Gesundheits- und Krankenpflege und Altenpflege zu den freien Berufen gehören, ist nicht klar definiert. In § 18 des Einkommensteuergesetzes sind die Pflegeberufe nicht explizit benannt, allerdings können sie unter „ähnliche Berufe“ unter die zuvor aufgezählten Gesundheits- und Heilberufe subsumiert werden. Die Befragten verstehen sich i.d. Regel als freiberuflich und wurden nach eigenen Aussagen auch als solche durch die Rentenversicherung eingestuft. Einige angesprochene Gigworker, lehnten allerdings ein Interview aus der Sorge heraus ab, Probleme mit der Rentenversicherung zu bekommen.

Alle vorgestellten Plattformen und Franchisegeber negieren die Arbeitgeberrolle im sozialversicherungsrechtlichen Sinne. Sie individualisieren das Risiko der Erwerbsarbeit damit vollständig und übertragen es auf die Gigworker. Dies gelingt gut, da sie Narrative anbieten, die Plattformarbeit als selbstbestimmte Alternative zu schlechten Arbeitsbedingungen im Care-Sektor attraktiv erscheinen lassen. Den solo-selbstständigen Betreuungskräften, Pflegekräften und Pflegefachkräften bleibt es selbst überlassen, für eine auskömmliche soziale Absicherung zu sorgen. Verbunden ist damit ein Verzicht auf Möglichkeiten und Rechte der Mitbestimmung, des Arbeitsschutzes, der finanzierten Weiterbildung und der beruflichen Förderung, auf bezahlten Erholungsurlaub oder Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und zum Schutz vor Kündigung bzw. einseitiger Beendigung der Option, die Dienstleistung über die Plattform oder den Franchisegeber anzubieten.

Die Plattformen vermitteln Aufträge oder qualifizieren Arbeitskräfte zur selbstständigen Tätigkeit, übernehmen aber keinerlei Ver-

antwortung, weder für die Dienstleistenden noch für die Kund*innen. Die Bezahlung einer in Anspruch genommenen Leistung erfolgt bei Lean-Gigwork-Plattformen direkt an die Erbringer*innen der Dienstleistung, nicht an die Plattform. Die Dienstleister*innen sind für die Überweisung der Provision an die Plattform verantwortlich. Während die Plattformen ihre Provisionen sicher erhalten – je nach Geschäftsmodell immer dann, wenn eine Person im Einsatz oder auf der Suche ist – liegt das monetäre Risiko bei einem Zahlungsausfall durch die Kund*innen oder bei einem plötzlichen Wegfall einer betreuten Person ebenfalls allein bei den Gigworkern.

Die Risikoverlagerung ist immens. Die Solo-Selbstständigen im Care-Bereich sind nicht gänzlich frei in ihrer Vertragsgestaltung. Vertragsstrafen für die Betreuung von vermieteten Kund*innen, ohne die Plattform weiter zu beteiligen, sind bei den meisten Lean-Gigwork-Plattformen (wie auch im Leasing) üblich, u.a. bei *Careship*, *MyErika*, *Plycoco*, sowie bei Franchisegebern wie der *Senioren-Lebenshilfe*.

Die Risiken werden auf allen Qualifikationsniveaus deutlich unterschätzt. Die Möglichkeit, bei einem dauerhaften Ausbleiben von Aufträgen in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung bei einer Pflegeeinrichtung zu wechseln, haben aber nur die ausgebildeten Care-Gigworker. Das Wissen um diese Ausweichmöglichkeit scheint mit einer gewissen Risikobereitschaft einherzugehen, andere Wege zu gehen, um bessere Arbeitsbedingungen zu finden. Die Situation der geringer bzw. nicht formal qualifizierten Betreuungskräfte stellt sich ohne diese Exit-Option als deutlich prekärer heraus.

Impressionen aus dem Workshop



Zugang zum Veranstaltungsort



Diskussionsrunde (World Café) moderiert von Franziska Baum (ArbeitGestaltenGmbH)



Vorstellung der Schwerpunktthemen durch Dr. Wenke Wegner (ArbeitGestalten GmbH)



V. l. n. r.: Eva Mos (Universität Amsterdam/Platform Labor), Gunter Haake, (ver.di), Dirk Kasten (Betreut.de)



Diskussion nach Impulsvortrag von Dr. Jan Basche (bpa/Sozialstation Mobil GmbH)



Eberhard Hoing (Verband der Ersatzkassen e.V.)



V. l. n. r.: Antonia Albert (Careship), Franziska Grell und Karin Reichert (Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales), Antje Reimann (gsub GmbH)



V. l. n. r.: Kathrin Getzlaff (Techniker Krankenkasse), Stefanie Emmert-Olschar (Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung), Andrea Müller (Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung), Ariane Rausch (Pflegestützpunkt Tempelhof-Schöneberg)



Diskussionsrunde (World Café)



Dr. Jan Basche (bpa/Sozialstation Mobil GmbH)



Rechts: Christian Knorr (Einfach Leben)



Diskussionsrunde (World Café), in der Mitte Matthias Grub (ver.di)

6. Gestaltungsmöglichkeiten Guter Arbeit für Care-Gigwork

Bestimmendes Element des Forschungsdesigns war es, die verschiedenen Berliner Akteur*innen miteinander über Gestaltungsmöglichkeiten der Gigwork im Care-Bereich ins Gespräch zu bringen. Im Februar 2020 fand deshalb der Workshop „Gigwork in sozialen und pflegerischen Dienstleistungen: Wie lässt sich über Plattformen vermittelte Care-Arbeit gestalten – für gute Betreuung und gute Arbeit“ statt. Teilgenommen haben 19 Vertreter*innen der sozialen Dienstleistungsbranche sowie von Plattformen und Kostenträgern, Gewerkschaften und der Senatsverwaltungen für Arbeit und Pflege. Welche Gestaltungsmöglichkeiten diskutierten die verschiedenen Akteur*innen?

Zu Beginn des Workshops gab es zwei Vorträge, zum einen von Antonia Albert, Gründerin der Plattform *Careship* (*Care Companion GmbH*), die das Geschäftsmodell ihrer Plattform vorstellte, und zum anderen von Dr. Jan Basche, Geschäftsführer der *Sozialstation Mobil GmbH*, der als Vertreter der professionellen Pflege seine Perspektive auf Gigwork schilderte. Im Anschluss an die beiden Kurzvorträge diskutierten die Teilnehmenden verschiedene Aspekte von Gigwork in der sozialen Dienstleistungsbranche und identifizierten drei Diskussionsschwerpunkte, die in Kleingruppen in Form von drei World Cafés vertieft bearbeitet wurden. Ziel des Workshops war die Erarbeitung konkreter Ideen dazu, wie eine plattformvermittelte Dienstleistung im Sinne der Pflegebedürftigen und der selbstständigen Anbieter*innen gestaltet werden kann.

Im Folgenden werden nicht nur die drei vertieften Diskussionsschwerpunkte dargestellt, sondern vorab ebenso wichtige Themen, die während des Workshops zur Sprache kamen.

6.1 Chancen, Potenziale und Herausforderungen von Gigwork in sozialen Dienstleistungen

Die Teilnehmer*innen des Workshops waren sich einig, dass die Dienstleistungen, die von Gigworkern im sozialen Bereich erbracht werden, eine längst vorhandene Lücke in der Versorgung von pflegebedürftigen Menschen



Antonia Albert (Careship)

schließen bzw. das Potenzial haben, diese Lücke künftig zu schließen, sofern die Bedingungen stimmen. Angeboten werden demnach Dienstleistungen, die von ambulanten Pflegediensten aus verschiedenen Gründen nicht (mehr) abgedeckt werden können. Der Pflegekräftemangel bei den ambulanten Diensten und die steigende Zahl unterstützungsbedürftiger Menschen führen dazu, dass es seit einigen Jahren schwierig ist, professionelle Unterstützung in der Häuslichkeit zu bekommen. Care-Gigwork sei deutlich günstiger als die Betreuung durch einen Pflegedienst, so Dr. Jan Basche: Bei einem Preis von 25 Euro pro Stunde für die Senior*innen könne ein Pflegedienst schon allein aus bürokratischen Gründen nicht mithalten. Den Entlastungsbetrag in Höhe von 125 Euro nehme die *Sozialstation Mobil GmbH* in der Regel aufgrund des sehr hohen bürokratischen Aufwands nicht an. Es brauche also Menschen, die bereit sind, beruflich soziale und pflegerische Dienstleistungen anzubieten.

Neben dem Potenzial, eine Versorgungslücke schließen zu können, gilt es aber auch, verschiedene Herausforderungen in den Fokus zu nehmen. Neben den Belangen der Gigworker und der Plattformen müssen auch die Perspektiven der Betreuungs- oder Pflegebedürftigen sowie die der Kostenträger in die Diskussion miteinbezogen werden.

6.1.1 Perspektive der Gigworker

Gigworker, die digital und über Plattformen vermittelte Aufträge annehmen, sind auch im Bereich der Betreuung zumeist Solo-Selbstständige. Die Solo-Selbstständigkeit wird von den meisten Plattformen vor-

ausgesetzt, so auch von der bei dem Workshop vertretenden Plattform *Careship*. Dort sind z.B. sogenannte Alltagshelfer*innen tätig, die jedoch keine pflegerischen Tätigkeiten übernehmen dürfen. Doch wer haftet, wenn z.B. trotzdem Essen gereicht wird und die*der Klient*in sich verschluckt und im schlimmsten Fall verstirbt?

Mit der Erwerbsform der Solo-Selbstständigkeit werden die Verantwortung und auch die Haftung auf die Gigworker übertragen. Die Plattformen fungieren ausschließlich als Vermittler*innen und nicht als Arbeitgeber*innen. Viele Gigworker im sozialen Bereich seien sich dieser Verantwortung nicht bewusst, an dieser Stelle gibt es einen Aufklärungsbedarf, so die Teilnehmer*innen des Workshops.

Die Lebensläufe und somit auch die Qualifikationen der Alltagshelfer*innen sind im Fall der Plattform *Careship* divers: Einerseits seien viele Studierende und Rentner*innen unter ihnen, aber es gebe auch viele Alltagshelfer*innen, die eigentlich in anderen Berufen arbeiten und sich durch die Tätigkeit über die Plattform etwas dazuverdienen wollen. Darüber hinaus gebe es auch Therapeut*innen und Personen aus anderen Heilberufen, die nebenbei als Alltagshelfer*innen arbeiten (mehr dazu in Kapitel 6.2.1).

In der Diskussion wurde zudem deutlich, dass einige Plattformen die Höhe des Stundenlohns vorgeben und den Gigworkern Musterverträge zur Verfügung stellen. Diese Aspekte wurden in einem der drei World Cafés vertieft diskutiert (mehr dazu in Kapitel 6.2.3).

6.1.2 Perspektive der zu betreuenden Menschen und der Angehörigen

Die Qualität der angebotenen Dienstleistung sei für die Klient*innen und Angehörigen vorab kaum ersichtlich. Mehr verpflichtende Nachweise seien erforderlich (mehr dazu in Kapitel 6.2.1).

In der Diskussion wurden auch die Schutzmechanismen für Senior*innen hinterfragt: Wer schützt die Senior*innen davor, von Care-Gigworkern ausgenutzt zu werden? Antonia Albert verwies auf das erweiterte polizeiliche Führungszeugnis, das eines der Kriterien für

die Freischaltung bei der Plattform sei. Dr. Basche erläuterte, dass es in der professionellen Pflege neben dem Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) auch Beratungsbesuche gebe, die gemäß der Qualitätsprüfrichtlinie im Rahmen der Pflegevisite bei den Pflegebedürftigen zu Hause vorgenommen werden. Diese Qualitätskontrolle sei bei Care-Gigwork nicht vorhanden. An dieser Stelle gebe es einen Regelungsbedarf.

Darüber hinaus sei auch ein fehlendes Ausfallmanagement problematisch. Wer betreut die Klient*innen, wenn eine Betreuungskraft krankheitsbedingt oder aus anderen Gründen ausfällt? Zumindest bei *Careship* gebe es keine verbindliche Ausfallregelung. Aus Perspektive der Plattformen heißt es, es seien auch mehrere Personen für eine*n Senior*in im Einsatz, so dass sich diese untereinander absprechen und vertreten können. Wird ein*e Senior*in regulär nur von einer*inem Helfer*in betreut, unterstützt im Fall von *Careship* die Plattform beim Finden von Ersatz, so Frau Albert. Ob dies immer gelingt, blieb offen.



V. l. n. r.: Stefanie Emmert-Olschar (Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung), Andrea Müller (Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung), Ariane Rausch (Pflegestützpunkt Tempelhof-Schöneberg) und Antonia Albert (Careship)



Matthias Niendorf (Verband der Ersatzkassen e.V.)



Kathrin Getzlaff (Techniker Krankenkasse)

6.1.3 Perspektive der Kostenträger

Neben Gigworkern, Klient*innen/Angehörigen und Plattformen ist im Bereich Gigwork in sozialen Dienstleistungen auch die Perspektive der Kostenträger miteinzubeziehen, denn sie sind es, die darüber entscheiden, ob eine Leistung über die Pflegekassen abgerechnet werden kann oder nicht (mehr dazu in 6.2.2.).

6.1.4 Perspektive der Plattformen

Auch für die Plattformen entstehen durch ihr Geschäftsmodell Herausforderungen: Sie fürchten das sogenannte *market place leakage*, nämlich, dass die Plattform nach erfolgreicher Vermittlung umgangen wird und Verträge zwischen Auftraggeber*in und Auftragnehmer*in geschlossen werden, ohne dass die Plattform weiterhin beteiligt ist. Das heißt, eine betreuungsbedürftige Person und ein Gigworker schließen einen Vertrag ab, ohne die Plattform darüber in Kenntnis zu setzen, die Provision für die Plattform entfällt. Um diese Gefahr zu reduzieren, bieten einige Plattformen kostenfreie Online-Schulungen, Supervision (wobei der Umfang unklar geblieben ist) und regelmäßige Umfragen zur Unterstützung der Gigworker an. Umfragen zur Qualität der Dienstleistung werden bei *Careship* auch unter Senior*innen und Angehörigen durchgeführt.

6.2 Gestaltungsbedarfe

Neben den oben genannten Punkten wurden drei Aspekte in Form von World Cafés vertieft betrachtet und diskutiert. Ermittelt wurden die Schwerpunktthemen mittels Punktevergabe: Jede*r Teilnehmer*in hatte zwei Stimmen und konnte je nach Diskussionsinteresse ein bis

zwei Stimmen pro Thema vergeben. Die meisten Stimmen erhielten die folgenden Themen:

- Qualifikation für Care-Gigwork – Arbeitsschutz, Klient*innenschutz, Pflegekasse
- Abrechnung von Leistungen über den Entlastungsbetrag
- Mitbestimmung und Teilhabe für Gigworker in sozialen Dienstleistungen

6.2.1 Qualifikation für Care-Gigwork – Arbeitsschutz, Klient*innenschutz, Pflegekasse

Im Workshop herrschte Konsens, dass Selbstständige, die plattformvermittelt in der Betreuung und Pflege arbeiten, aus eigenem Interesse (Arbeitsschutz) und zur Sicherheit der Klient*innen bestimmte Nachweise erbringen und Qualifikationen nachweisen sollten.

Unstrittig war, dass selbstständige Betreuungskräfte, die über Plattformen ihre Leistungen anbieten, gegenüber den Plattformen ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis und einen Ersthelferschein vorlegen müssen. Wenn sie ihre Klient*innen mit dem Auto z. B. zu Arztbesuchen begleiten, sollte außerdem ein Personenbeförderungsschein vorgelegt werden. Neben diesen formellen Nachweisen



Dirk Kasten (Betreut.de)

wurde der Beleg bestimmter Qualifikationen für die Arbeit mit unterstützungsbedürftigen Menschen als Voraussetzung gesehen, um Leistungen auf Care-Plattformen anbieten zu können. Dazu wurde eine Liste mit möglichen Kenntnissen und Kompetenzen erstellt:

- fachliche Kenntnisse
 - zur Alltagsgestaltung mit älteren oder physisch eingeschränkten Personen
 - zu altersbedingten Krankheiten
 - zu gesunder Ernährung
 - zum Umgang mit Hilfsmitteln
 - zum Umgang mit Medien/Technik
 - zur Dokumentation
 - zur eigenen Rolle als Betreuungskraft (Was darf ich? Und was darf ich nicht? Abgrenzung zu Vorbehaltsaufgaben und Aufgaben der Gesundheitspflege (SGB V))
- Kompetenzen
 - Problemerkennung (und anschließende Unterstützung beim Kontaktieren von Beratungsstellen)
 - Kommunikation (auch in Konfliktsituationen)

Darüber hinaus sei es wichtig, dass Gigworker sich ihrer Solo-Selbstständigkeit bewusst sind und wissen, was sie bei dieser Erwerbsform beachten müssen. Sie sollten nicht zuletzt auch über Kenntnisse zu rechtlichen Fragen sowie zum eigenen Versicherungsschutz verfügen.

Diskutiert wurde auch, wer die Kosten für eine solche Qualifizierung tragen soll. Die Plattformen sind bisher nicht an den Kosten der Qualifizierung beteiligt. So besuchen einige Gigworker z.B. Kurse der Krankenkassen



Diskussionsrunde (World Café)



Abbildung 6: Schwerpunktthemen im Workshop

für pflegende Angehörige. Die Plattformen profitieren somit von den betrieblich oder staatlich geförderten Qualifizierungen. Für die Solo-Selbstständigen stellen die Kosten für eine umfangreiche Qualifizierung eine Hürde dar. Sie werden teilweise von den Ländern oder sogar der Agentur für Arbeit gefördert, stellen aber zunächst eine private Investition dar.

Dass die Plattformen mit in der Verantwortung stehen, diese Qualifikationen zu überprüfen, wurde nicht nur im Hinblick auf den Klient*innenschutz, sondern auch als Teil des Arbeitsschutzes diskutiert. Insbesondere gelte es, Care-Gigworker vor Überforderung bspw. durch aggressive Klient*innen zu schützen und in rechtlichen Fragen zu unterstützen. Plattformen sollten den Dienstleister*innen Angebote machen, damit sie ihre Erfahrungen im Betreuungsalltag reflektieren können. Sinnvolle Formen der Reflexion seien der kollegiale Austausch, die Supervision, ein E-Campus mit relevanten Fortbildungsthemen sowie die Bereitstellung von Ansprechpersonen zur Unterstützung in fachlichen Fragen.

Es wurde auch darauf hingewiesen, dass es für die Betreuung von demenzerkrankten Personen umfassendere Qualifikationen und eine unterstützende Infrastruktur bräuchte. Angeregt wurde ein spezialisiertes Demenz-

portal, auf dem nur Care-Gigworker als Anbieter*innen erscheinen könnten, die eine spezielle Demenz-Qualifizierung absolviert haben.

Am Rande wurde immer wieder angemerkt, dass die Frage der Qualifikation und die Prüfung von Mindestqualifikationen für die Pflegekassen eine besondere Bedeutung haben. In einigen Bundesländern vergüten die Pflegekassen schon jetzt Leistungen von selbstständigen Betreuungskräften über den Entlastungsbetrag, während dies in anderen Bundesländern nicht möglich ist. Die Voraussetzungen dafür sind je nach Bundesland un-terschiedlich.

6.2.2 Die Abrechnung von Leistungen über den Entlastungsbetrag

Über diese Frage wurde auch im zweiten World Café diskutiert. Besprochen wurde zunächst, wie der Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI aktuell in Berlin ausgestaltet ist.

Sowohl Plattformen als auch Betreuer*innen, die über Plattformen und/oder solo-selbstständig arbeiten, haben in Berlin derzeit keine Möglichkeit, ihre Leistungen über den Entlastungsbetrag anzubieten. Um die erbrachten Dienstleistungen über den Entlastungsbetrag abrechnen zu können, bedarf es einer Zulassung, die nach Landesrecht geregelt ist. Ausschlaggebend für eine Zulassung in Berlin sind eine gewisse Unternehmensgröße und die sozialversicherungspflichtige Beschäftigung. Alternativ dazu kann eine ehrenamtliche Tätigkeit, die von einer Pflegefachkraft koordiniert wird, genutzt werden.

Die Kritik richtete sich sodann an die landesrechtlich unterschiedliche Auslegung des Gesetzes. Das Gesetz sei vom Bund genau dafür gedacht, niedrigschwellige Arbeiten zu ermöglichen und zu bezahlen, insbesondere die Haushaltshilfe. Gleichzeitig machen die landesrechtlichen Vorgaben für die Zulassung (Kriterien zur Qualitätssicherung) zumindest in Berlin es scheinbar unmöglich, dass eine Person dies übernimmt, die nicht bei einem zugelassenen Träger sozialversicherungspflichtig beschäftigt ist.

Kritisiert wurde einerseits, dass dieses Problem nur in Berlin existiere – in anderen Bundes-

ländern sei die Abrechnung über den Entlastungsbetrag bereits ermöglicht worden (siehe Kapitel 2). Auch wurde infrage gestellt, inwiefern die Zulassungskriterien überhaupt einer sinnvollen und notwendigen Qualitätssicherung dienen. Menschen mit erstem Unterstützungsbedarf und Pflegegrad 1 fänden kaum ambulante Dienste, die Hilfe im Haushalt anbieten. Zudem seien die Kosten pro Stunde bei diesen mit 40 bis 50 Euro brutto häufig zu hoch. Das führe häufig dazu, dass die hilfebedürftigen Personen überhaupt keine Unterstützung erhalten.

Es wurden verschiedene Alternativen diskutiert, so könnten sich mehrere Gigworker zu Kooperativen oder Vereinen zusammenschließen und so eine Zulassung erhalten und dann ihre Dienste weiterhin über die Plattform anbieten. Eine Zulassung einzelner Helfer*innen, die nachweislich qualifiziert sind (Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflege oder der Altenpflege) sowie notwendige Versicherungen (Berufshaftpflicht-, Renten- und Krankenversicherung) nachweisen können, wäre theoretisch qua landesrechtlicher Lösung möglich und ggf. sinnvoll.

Viele in der Runde sprachen sich für eine Ausweitung des Entlastungsbetrags unter bestimmten, arbeitsschutzbezogenen Voraussetzungen aus. So könnten die Elemente der ehrenamtlichen Betreuung (koordinierende, regional beschäftigte Fachkraft, regelmäßige Treffen und Supervision vor Ort, vollständige Versicherung über die koordinierende Stelle der Leistung) als Modell genutzt werden, um auch Gigworkern in der Pflege mehr fachliches Wissen an die Hand zu geben und ihnen dafür die Abrechnung des Entlastungsbetrages zu ermöglichen.

Die Regelungen anderer Bundesländern wurden im World Café auf ihre Tauglichkeit hinsichtlich der fachlichen Kontrolle und Unterstützung erörtert. Eine Servicestelle, in der ausgebildete Fachkräfte arbeiten und die selbstständigen Kräfte bei Fragen unterstützen, halten die Gigworker für eine sinnvolle Einrichtung. Eine solche könnte und sollte von allen beteiligten Akteur*innen finanziert werden: Die Gigworker könnten einen Teil ihres

Erwerbseinkommens an die Servicestelle abführen, die ihnen für fachliche Unterstützung zur Verfügung steht. Auch die Klient*innen und Ersatzkassen könnten die Servicestellen und die dort angestellte Fachkraft finanzieren, wenn sich eine Betreuung über eine Plattform findet. Genauso müssten die Plattformen, die die Arbeitskräfte vermitteln, diese Servicestelle mitfinanzieren.

Es wurde diskutiert, welche Auswirkungen Mechanismen der Qualitätskontrolle auf die Preisstruktur hätten. Es herrschte Einigkeit darüber, dass fast alle Maßnahmen zur sinnvollen Qualitätssicherung und fachlichen Unterstützung dazu führen würden, dass die moderaten Preise von 25 Euro brutto für die Klient*innen nicht mehr aufrechterhalten werden könnten. Die gestellten Anforderungen an die Plattformen könnten die Kosten für die Klient*innen und die Kostenträger so sehr verändern, dass diese die Leistung nicht mehr bezahlen könnten. Die Vertreter*innen der Ersatzkassen sahen sich durchaus dazu bereit, unter bestimmten Voraussetzungen für eine qualifizierte Unterstützung auch etwas mehr zu bezahlen. Sollten die Preise für nichtsozialversicherungspflichtige Betreuer*innen im Ergebnis jedoch beinahe genauso hoch sein wie für sozialversicherungspflichtig beschäftigte Pflegekräfte, so sei dies ein Indiz dafür, dass zu viele Parteien mitverdienen. Da alle Leistungen aus den Sozialabgaben der Sozialversicherten bezahlt werden, müsste dies auch weiterhin die Form der Beschäftigung sein, die gefördert und refinanziert wird.

Zuletzt sei der Posten des Entlastungsbetrags aber im Vergleich zu anderen Leistungen der Pflegekassen weder von immenser wirtschaftlicher Bedeutung für die Kostenträger noch existenziell für die Klient*innen. Somit böte sich theoretisch an, die Zulassung für Leistungen zur Unterstützung im Alltag nach § 45a/b SGB XI (Entlastungsbetrag) für Plattformen an bessere Bedingungen für die Dienstleister*innen (und somit auch bessere Bedingungen für die Klient*innen) zu knüpfen: Mit einer koordinierenden Fachkraft in einer regionalen Servicestelle, einer verbindlichen Supervision, mit einem geklärten Versicherungsstatus und bestimmten Grundqualifikationen.

6.2.3 Mitbestimmung und Teilhabe für Gigworker in sozialen Dienstleistungen

Care-Gigworker haben – je nach Plattform und Geschäftsmodell – nur eingeschränkt Einfluss auf die Vertragsgestaltung und die Preisgestaltung. Musterverträge seien zwar für viele Care-Gigworker eine Hilfestellung, allerdings entspräche die unkritische Annahme der Verträge nicht dem eigentlichen Verständnis eines Solo-Selbstständigen, was für eigenständiges unternehmerisches Handeln stehe. Dies bedeute auch selbst die Preise für die eigene Dienstleistung zu verhandeln und eigenständig Verträge zu schließen und zu prüfen. Es brauche Angebote, die Gigworker in ihrer unternehmerischen Tätigkeit und in der Wahrnehmung ihrer eigenen Interessen unterstützen können.

Es wurde von einigen Teilnehmer*innen infrage gestellt, ob es für die angebotenen Dienstleistungen – Alltagsbetreuung, Begleitdienste, Hilfe im Haushalt – überhaupt einer Plattform bedarf, oder ob diese Dienstleistungen nicht auch anders koordiniert werden könnten. Denkbar sei ein Zusammenschluss mehrerer Care-Gigworker in einer Genossenschaft oder Kooperative, die dann selbstbestimmt Aufträge verwaltet, abwickelt und durchführt. Auf diese Weise sei auch jetzt schon die Abrechnung einer Leistung über den Entlastungsbetrag möglich (mehr dazu unter 6.2.2).

Kritisiert wurde zudem die mangelnde Transparenz hinsichtlich der Algorithmen, die von einigen Plattformen genutzt werden. Inwiefern werden Gigworker beispielsweise darüber informiert, wenn sie von einer Plattform ausgeschlossen werden? Was führt zu einem Ausschluss? Wie häufig „darf“ ein Auftrag ohne Konsequenzen abgelehnt werden? Und nach welchen Kriterien werden Gigworker und Klient*innen „gematcht“? Die Plattformen stünden in der Pflicht, den Gigworkern Auskunft zu erteilen, wie es zu den Entscheidungen kommt – und zwar auf für sie verständliche Art und Weise.

7. Schlussbetrachtung

In den vorhergehenden Kapiteln ist deutlich geworden, welche Vielzahl an Plattformen und Franchisegebern selbstständige Arbeit im Care-Bereich vermitteln. Die Solo-Selbstständigkeit bildet bei vielen die Geschäftsgrundlage, unabhängig davon, ob es sich um klassische Lean-Plattformen für Gigwork oder um Franchisegeber handelt. Die Unterstützung und Hilfe im Privathaushalt ist mitnichten eine kleine Nische, wie dies teilweise aus dem Pflegeumfeld formuliert wurde. Die Betreuung im eigenen Zuhause spielt im deutschen Care-System nach wie vor eine große Rolle und wird noch weiter zunehmen. In der Diskussion mit den unterschiedlichen Stakeholdern zeigte sich, wie dringend niedrigschwellige Angebote zur Versorgung und Betreuung benötigt werden.

Bereits im Zweiten Gleichstellungsbericht der Bundesregierung aus dem Jahr 2017⁸³ wurden auf die große Bandbreite an Plattformen für Gigwork und die Notwendigkeit zur Information der „Beschäftigten“ und der auftraggebenden Haushalte durch die Sachverständigenkommission hingewiesen. Insgesamt sind die einzelnen Plattformen und Franchisegeber im Bereich der sozialen Dienstleistungen und deren Geschäftsmodelle noch wenig bekannt. Dieser Bericht soll zu einem besseren Verständnis darüber beitragen, welche Unternehmen und Plattformen unter welchen Prämissen Dienstleistungen im betreuenden und pflegerischen Bereich vermitteln.

Wie stark Plattformen regulierend in die Preis- und Vertragsgestaltung eingreifen, ist sehr unterschiedlich. Daher wurden die Plattformen anhand ihres Geschäftsmodells klassifiziert.

Geschäftsmodelle

Pflegix und *Careship* sind klassische Gigwork-Plattformen mit einem schlanken Geschäftsmodell (Lean-Gigwork-Plattformen) und Provisionsmodell. Sie setzen auf nebenberufliche gewerbliche Selbstständigkeit und versuchen, eine größere Zahl an Menschen, die bisher nicht in der Branche tätig waren und dies auch nicht hauptberuflich anstreben, als Betreuungs- und Pflegekräfte für die Haushalte zu rekrutieren. Sie werben mit einer

sinnstiftenden Nebenbeschäftigung, die entlohnt wird. Bei Kund*innen und Gigworkern wird versucht, über Zertifizierungs- und Qualifikationsversprechen Vertrauen aufzubauen. Diese beiden hier genannten Plattformen unterscheiden sich in der Preisgestaltung. Bei beiden zahlen die Gigworker den Plattformen eine recht hohe Provision von zurzeit 30 Prozent. Bei *Pflegix* wird die Provision auf den von den Dienstleister*innen selbst festgelegten Stundenlohn aufgeschlagen und ist als solche für die Klient*innen deutlich zu erkennen, bei *Careship* besteht ein Fixpreis.

Betreut.de ist eine Plattform mit einem Subskriptionsmodell, das auf einem Marktplatzprinzip beruht, d.h., die nach einer Dienstleistung suchende Partei zahlt für die Vermittlung. Allerdings wird über Empfehlungen mittelbar in die Preisgestaltung eingegriffen. Sowohl die Suchenden als auch die Gigworker werden stetig auf die meist niedrigeren durchschnittlichen Preise im eigenen Postleitzahlengebiet hingewiesen. Zwar wird nicht festgelegt, welches Erwerbsmodell befolgt werden sollte. Es ist damit aber nicht gesagt, dass die Gigworker nicht selbstständig agieren. Auch wird seitens der Plattform in keiner Weise für die Qualität und die Qualifizierung der Dienstleister*innen eingestanden.

Bei allen drei genannten Plattformen werden gezielt Menschen mit Betreuungs- und Pflegeerfahrung angesprochen, aber vor allem wird auch damit geworben, dass dort Laien ihre Dienstleistung anbieten können.

Die untersuchten Franchisegeber – *SeniorenLebenshilfe*, *Hausengel* und *Die Senioren-Assistenten* – bieten in sehr unterschiedlicher Form ebenfalls eine digitale Vermittlung an. Sie richten sich aber in erster Linie an Menschen, die sich umorientieren und mit einer Grundqualifikation in die sozialen Dienstleistungen einsteigen wollen. Die Franchisegeber verdienen an Qualifizierungsmaßnahmen und Gebühren für Marke und Service rund um die Selbstständigkeit. Dabei legen die einen den Fokus darauf, den Interessierten eine Möglichkeit für den Wiedereinstieg und auskömmlichen Verdienst zu schaffen (*Die Senioren-Assistenten*), die anderen hingegen zielen darauf ab, 24-Stunden-Pflegekräfte für Haushalte zu einem Preis

von ca. 2.000 Euro im Monat zu ermöglichen, ohne Rücksicht auf Einhaltung des gesetzlichen Mindestlohns (*Hausengel*).

Auch im Bereich der hochqualifizierten Gigwork in der Pflege- und Betreuungsarbeit wurden zwei Plattformen vorgestellt. *GigWork* lässt sich als Plattform mit Subskriptionsmodell beschreiben. Die Plattform vermittelt vornehmlich hochqualifizierte Fachkräfte, die kurzzeitig sozialversicherungspflichtig beschäftigt werden sollen. *Plycoco* vermittelte Pflegekräfte zunächst nur an Einrichtungen, inzwischen aber auch in Privathaushalte und setzt auf ein Provisionsmodell. Bei beiden gibt es eine App und ein Design, das Systemaussteiger*innen davon überzeugen soll, doch wieder im Bereich der Pflege und Betreuung zu arbeiten. Beide Unternehmen präsentieren sich als Alternative zum Leasing.

Gigwork in sozialen und pflegerischen Dienstleistungen hat mit Blick auf die Voraussetzungen, Chancen und Risiken zwei Ausprägungen:

Qualifizierte Solo-Selbstständigkeit

Qualifizierte Fachkräfte suchen und finden Möglichkeiten, um Leben und Care-Dienstleistung so miteinander zu verbinden, wie es individuell gewünscht wird. Das bedeutet für diese, ihren Wünschen nachzukommen. Sie können qualitativ hochwertige Pflege leisten, in ihrer Kernkompetenz arbeiten und längere Auszeiten umsetzen, die sie sich durch intensivere Arbeitsphasen ermöglichen. Freiberufliche Arbeit in der Pflege wird aufgrund stärkerer Regulierung durch Bundes- und Landesgesetze sowie Grundsatzentscheidungen von Gerichten schwieriger, aber nicht unmöglich.

Diesen Fachkräften stehen alle Plattformen und Tätigkeitsbereiche offen, auch in der sozialen Dienstleistung können sie mit selbstständiger Arbeit ein auskömmliches Einkommen erzielen. Der Gewinn an Freiheit für die Gigworker darf allerdings nicht mit dem Verlust erträglicher Arbeitsbedingungen der Stammbesatzung, die die übrigen Dienste abdecken muss, einhergehen. Dies scheint eher eine Problemkonstellation, die durch die Leiharbeit in der Pflege entsteht. Versuche, Leiharbeit und Personalleasing in der Pflege

zu begrenzen, stoßen auch bei den interviewten Selbstständigen auf wenig Gegenliebe. Sie sehen ihr zum Teil jahrelang mühevoll aufgebautes Erwerbsarrangement in Gefahr, wobei sie die Individualisierung des Haftungsrechts sowie die soziale Absicherung von dauerhafter Erwerbsunfähigkeit und Alter häufig ausblenden und unterschätzen.

(Wieder-)Einstieg in soziale Dienstleistungen

Menschen, die sich beruflich umorientieren wollen, finden in der Betreuungstätigkeit über Plattformen oder Franchisegeber mit Qualifizierungsversprechen eine sinnstiftende Tätigkeit mit einem niedrigschwelligen Einstieg. Dies geht aber mit der selbstständigen Erwerbsarbeit einer individualisierten Risikoverlagerung einher, die bei formal geringerer Qualifizierung häufig einen deutlich zu niedrigen Verdienst bedeutet. Damit zeigt sich tendenziell eine Nähe zu informellen, prekären Beschäftigungsbedingungen und klassischer Gigwork. Es handelt sich zwar nicht mehr um undokumentierte oder unbezahlte Arbeit, die Verbesserungen in Fragen der Absicherung (beider Parteien) sind allerdings marginal.

Für Einsteiger*innen stellt sich viel mehr die Frage, wie eine bessere soziale Sicherung erfolgen und gleichzeitig Gute Arbeit geschaffen werden kann. Es handelt sich bei Care-Gigwork um eine Dienstleistung, für die perspektivisch die Nachfrage weiter zunehmen wird. Gerade Erwerbstätige mit einer beruflichen Qualifizierungsmaßnahme als Basis für ihre Erwerbsarbeit müssen vor fachlichen und menschlichen Überforderungen in den Betreuungssituationen geschützt werden. Es sollte verhindert werden, dass Betreuungskräfte ausbrennen und der Branche schnell wieder den Rücken kehren, denn dann gehen die Potenziale dieser Betreuungskräfte verloren. Mit guten Rahmenbedingungen wie dem Angebot einer regelmäßigen Supervision, koordinierenden Fachkräften, die auch den Pflegebedarf bei den Kund*innen überprüfen, sowie beruflicher Perspektiven und Weiterbildungsmöglichkeiten könnte es gelingen, diese Betreuungskräfte in der Branche zu halten. Die Interviews zeigen, dass dies die entscheidenden Stellschrauben sind. Für bessere Rahmenbe-

⁸³ Vgl. BMFSFJ (2017). Es wurde vor allem auf Reinigungsdienstleistungen Bezug genommen.

Abbildung 7: Chancen und Risiken der Care-Gigwork im Überblick

dingungen zu sorgen, erfordert eine gewisse Verantwortungsübernahme durch die Plattformen. Nur so kann die Begeisterung für die Betreuungs- und Pflegeerwerbsarbeit nachhaltig aufrechterhalten werden.

Care-Gigwork?

Die Bandbreite der unterschiedlichen Geschäftsmodelle stellt eine (gestaltungspolitische) Herausforderung dar.⁸⁴ Es zeigt sich sehr deutlich: Gigwork ist nicht gleich Gigwork, weder branchenübergreifend, noch innerhalb einer Branche.

Gigwork im Bereich der sozialen Dienstleistung lässt sich nicht einfach mit der Gigwork im Bereich der Essenslieferung oder Fahrdienstleistung gleichstellen. Der Bedarf an Betreuer*innen ist groß. Care-Gigwork unterscheidet sich von der Gigwork im Lieferbereich u.a. hinsichtlich der deutlich höheren Nachfrage. Da jede helfende Hand gebraucht wird, ist der Verdienst höher als bei Lieferplattformen. Dennoch müssen die Lebenslagen der Gigworker bei einem kurzfristigen Ausschluss von der Plattform oder Wegfall der Tätigkeit als ähnlich prekär eingeschätzt werden.

Es können auch nicht alle Plattformen und Franchisegeber im Bereich der sozialen Dienstleistungen gleichgestellt werden. Dennoch: Vielen Solo-Selbstständigen, ob in Nebenbeschäftigung oder Vollzeit und unabhängig von ihrer Qualifikation, fehlt es ganz offensichtlich an ausreichenden Angeboten und attraktiven Erwerbsmodellen für Gute Arbeit und Gute Betreuung, die ihnen Eigenständigkeit und zugleich gute Arbeitsbedingungen ermöglichen.

Viele Gesprächspartner*innen betonten, dass die digital vermittelte soziale Dienstleistung anders als z.B. bei Lieferplattformen auf Dauer angelegt ist. Ihnen erschien daher der Begriff Care-Gigwork nicht besonders passend. Die Verwendung des Begriffs soll hingegen verdeutlichen, es ist immer nur ein Auftrag (Gig) und kein auf Dauer angelegter Arbeitsvertrag oder Versorgungsauftrag mit Erfüllungsverpflichtung, der ausgeführt wird.

Diese Kurzfristigkeit stellt ein Risiko für die Klient*innen und Dienstleister*innen dar, das für die Bewertung von plattform-vermittelten sozialen Dienstleistungen mehr Aufmerksamkeit erfordert. Aspekte der Care-Debatte können mit der Gigwork-Debatte in Zusammenhang gesetzt und die fehlende Absicherung bei Solo-Selbstständigen auch hier in den Fokus gerückt werden.

Der fehlende Arbeitnehmer*innenstatus erzeugt zusätzliche Risiken für die interagierenden Parteien (Dienstleister*innen und Klient*innen) und hat Auswirkungen auf alle Beteiligten. Um die Erkenntnisse aus den Interviews zu verdeutlichen, zeigt eine Übersicht **Vorteile und Nachteile der digital vermittelten sozialen Dienstleistung** (Abbildung 7: Chancen und Risiken der Care-Gigwork im Überblick).

Auswirkungen der Plattformarbeit auf Erwerbsarbeit im Care-Bereich und Gestaltungsvorschläge

Der Einfluss der Plattformarbeit auf Arbeitsarrangements allgemein existiert unabhängig von der tatsächlichen Ausbreitung. Flexible Arbeitszeiten und On-Demand-Arbeit werden zu einem zentralen Rekrutierungselement, wie das Beispiel der Hybridplattform *GigWork* zeigt. Auch wird deutlich, dass Plattformen als Folge und zugleich als Profiteur*innen gesellschaftlicher Prozesse entstehen, die teilweise gegenläufig sind. Darunter fallen eine Tendenz zu Mehrfachbeschäftigung in Pflegeberufen, die zunehmende gesellschaftliche Aufwertung von Betreuungstätigkeiten, die Professionalisierung bei gleichzeitig (noch) zu niedriger Vergütung und Wertschätzung der Care-Arbeit, Selbstständigkeit und Unternehmertum als erstrebenswerte, zusätzliche Freiheit versprechende Erwerbform. Ist das Ausmaß der plattformvermittelten Arbeit derzeit noch gering, so ist das Machtpotenzial der Plattformen dennoch nicht zu unterschätzen. Das Machtpotenzial steigt zudem immens, wenn es, wie im Bereich der Lieferdienste, zu einer Marktkonsolidierung kommt. Die Unterhöhung der Arbeitsbedingungen im Bereich der Essenslieferung ist kaum mehr zurückzudrehen.

84 Vgl. Baethge et al. (2019), S. 65.

Versprechen der Plattformen und Franchisegeber an Gigworker

- dauerhaft viele Klient*innen oder Kund*innen, die nach einer Betreuungsdienstleistung suchen
- vermeintliche Zahlungssicherung (Ausschluss von Kund*innen seitens der Plattform möglich)
- Unterstützungsangebote seitens der Plattform
- einfache Nutzung
- sinnstiftende, soziale Tätigkeit ohne Barrieren (keine Qualifizierung notwendig)
- Bezahlung einer Freizeittätigkeit oder vormals unbezahlten Tätigkeit
- Möglichkeit der Erbringung guter Pflegedienstleistung zu erbringen

Versprechen der Plattformen und Franchisegeber an Haushalte

- Vertrauen durch Verifizierungen und Bewertungsmöglichkeiten
- teilweise qualifizierte Betreuer*innen
- einfacher Zugang zu Dienstleister*innen/ Betreuungskräften
- Unterstützung beim Umgang mit Pflegekassen
- einfache Abrechnungsmechanismen
- einfacher Zugang über ein Abo (Subskription) oder sogar kostenfreier Zugang
- schnelle, unverbindliche Buchung ohne Verpflichtungen
- passgenaues Matching

Perspektive der Gigworker

- große Auswahl an Kund*innen
- Zuverdienst „Brutto gleich Netto“
- Möglicher (Wieder-)Einstieg in die Arbeitswelt
- selbst bestimmbarer Wert der eigenen Arbeit (außer bei *Careship*)
- Provision für Service seitens der Plattformen

Perspektive für die Versorgung

- einfacher, kostenfreier Zugang mit enger Betreuung bei der Suche
- Fixkosten und Preistransparenz
- Vergrößerung des Pools an Pflegepersonen jenseits der informellen Pflege
- Verbesserte Bedarfsdeckung im Bereich Betreuung und Unterstützungsleistung

Risiken für Gigworker

- fehlende Absicherung in wichtigen Sozialversicherungszweigen (bspw. kein Anspruch auf Kurzarbeitergeld, kein Anspruch auf Arbeitslosengeld I)
- fehlende Arbeitnehmer*innenrechte und Vorteile (bezahlter Urlaub, Kündigungsschutz, Arbeitszeit, Zeugnis)
- Kein Schutz vor dem Ausschluss von der Plattform, ohne Angaben von Gründen jederzeit
- kaum bzw. keine rechtssicheren Schutzmechanismen

Risiken für Haushalte

- fehlende Absicherung aller Risiken (z.B. Personenschaden)
- Gefahr der unbewussten Arbeitgeberfunktion des Privathaushaltes
- kaum Kontrolle der Dienstleister*innen (Missbrauch möglich, keine Verantwortlichkeit seitens der Plattformen und Franchisegeber)
- keine Ermittlung / kein Monitoring von Pflegebedarfen durch die Dienstleister*innen oder das vermittelnde Portal
- Vertragsauflösung durch die Dienstleister*innen jederzeit möglich, es besteht keine Versorgungspflicht
- fehlende Vertretungsregelung

Nicht nur die Kosten und Folgen von Unfällen, Arbeitslosigkeit und Altersarmut werden individualisiert und zuletzt von der Allgemeinheit getragen. Es findet eine Aushöhlung des Solidarmodells statt, das zumindest eine Grundversicherung und Überbrückung mittelfristiger Ausfälle kompensieren kann. Die Gigworker werden nicht über die Sozialversicherung abgesichert. Sie und vor allem die mitverdienenden vermittelnden Instanzen – Plattformen und Franchisegeber – zahlen keine Beiträge zur Absicherung dieser Personen im Falle einer Pflegebedürftigkeit. Dennoch basieren die Geschäftsmodelle der meisten vorgestellten Franchisegeber und Plattformen darauf, dass die hilfebedürftigen Personen bzw. deren Angehörige die Dienstleistung von der Pflegeversicherung erstattet bekommen. Dies ist kein Argument gegen eine Erstattung. Der Workshop mit Vertreter*innen aus dem Pflege- und Betreuungsumfeld hat gezeigt, dass jede zusätzliche Betreuungskraft willkommen ist und Kostenübernahmen dringend notwendig sind, um Versorgungslücken zu schließen.

Unabhängig vom Tätigkeitsbereich der Gigwork erscheint eine **ausreichende und tragfähige Absicherung von Solo-Selbstständigkeit notwendig**. Dies wird mittlerweile aus den unterschiedlichsten Richtungen gefordert und hat als Ziel bereits Eingang in den aktuellen Koalitionsvertrag auf Bundesebene gefunden. Plattformen sollen stärker in die Verantwortung gezogen und an den Kosten der sozialen Absicherung der plattformvermittelten Arbeit beteiligt werden. Für die konkrete Umsetzung wurden einige Vorschläge vorgelegt.⁸⁵ Wer am Stundenlohn mitverdient (Provisionsmodelle), sollte mindestens eine pauschale Abgabe leisten. Thilo Scholle von der Denkfabrik Digitale Arbeitsgesellschaft im Bundesministerium für Arbeit und Soziales bringt die Idee der Rechtsfigur einer arbeitgeberähnlichen Person ins Spiel (in Analogie zur arbeitnehmerähnlichen Person nach § 5 Abs. 1 ArbGG).⁸⁶ Nimmt die Plattform also eine ähnliche Position ein wie ein Arbeit-

geber, sollten für diese ähnliche Pflichten gelten wie für Arbeitgeber. Auch die widerlegbare Vermutung eines Arbeitsverhältnisses wäre, so Scholle, denkbar, um Plattformen mehr in die Pflicht für die Absicherung der Arbeit zu nehmen.⁸⁷ Enzo Weber, Forschungsbereichsleiter am Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB), regt an, ein Sicherungssystem mit Pauschalabgabe einzuführen, und hat mehrere Möglichkeiten für eine nationale und sogar europäische Ausgestaltung vorgelegt.⁸⁸

Neben der sozialversicherungsrechtlichen Absicherung der Gigwork ist ein besserer Schutz der Gigworker auch durch Qualifizierung möglich. Dies gilt besonders für den Care-Sektor. Denn zurzeit ist nicht abzusehen, dass die Nachfrage zurückgeht oder sich alternative Erwerbsmodelle etablieren. Dass Plattformen gerne mit qualifizierten Fachkräften werben und gezielt Fachkräften die Gigwork schmackhaft machen wollen, zeigt, dass Angehörige ausgebildete Kräfte für die Betreuung ihrer unterstützungsbedürftigen Verwandten bevorzugen. Die Bereitstellung und Finanzierung der Qualifizierung, die auch dem Schutz der Angehörigen und der Gigworker dient, sollte auf alle Schultern verteilt werden. Die Tatsache, dass Gigwork-Plattformen wie *Careship* Optionen suchen, um ihren Kund*innen die Abrechnung des Entlastungsbetrags nach § 45b SGB XI zu ermöglichen, könnte dafür genutzt werden, gemeinsam Mindeststandards für Qualifizierungs- und Schutzmaßnahmen zu etablieren.

Gemischte Betreuungsarrangements werden künftig vielfach „faktisch alternativlos sein“.⁸⁹ Die Aussagen und der Konsens darüber im Workshop zeigen, dass es auch für Berlin empfehlenswert wäre, Modelle zu entwickeln, die eine leichtere Verfügbarkeit und Nutzung von niedrigschwelligen Unterstützungsangeboten für Senior*innen ermöglichen. Es wurden seitens der Senatsverwaltung für Pflege Modelle erprobt, allerdings lediglich im ehrenamtlichen Bereich. Der Graubereich Platt-

7. Schlussbetrachtung

form ist bislang nicht Teil der Gestaltungsansätze gewesen.

Bei Haftungs- und Versicherungsfragen besteht noch zu viel Unklarheit und Plattformen sollten stärker in die Pflicht genommen werden, um allen Beteiligten deutlich zu machen, an welchen Stellen kein Versicherungsschutz besteht. Im Vergleich zur klar geregelten Betreuung durch freiwillig Engagierte wird deutlich, dass es für gleichgeartete Tätigkeiten sehr unterschiedliche Regulierungen gibt. Einheitliche Bedingungen und (idealerweise) einheitliche Entlohnung für dieselbe Tätigkeit und die gleichen Erfordernisse an eine Grundqualifikation dürften wichtige Voraussetzungen für ein breites Angebot gemischter Betreuungsarrangements unter der Maßgabe Guter Arbeit im Care-Bereich sein.

Um ggf. einen Einstieg in die reguläre Pflegeerwerbsarbeit (z.B. eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung in einer Pflegeeinrichtung) zu erleichtern, ist eine verbesserte Anschlussfähigkeit notwendig. Erreicht werden könnte dies bspw. durch Portabilität der erworbenen Reputation,⁹⁰ also der Übertragbarkeit von Bewertungen und Arbeitserfahrungen von einer Plattform zur nächsten, wie der DGB sie vorschlägt. Eine weitere Option wäre eine Übertragung durch Arbeitsbescheinigungen zu einem Arbeitgeber im Pflegebereich. Auch eine Anerkennung oder Anrechnung der geleisteten Betreuungseinsätze als Praxiszeiten bei Ausbildungen zur qualifizierten Pflegekraft wäre sinnvoll.

Es bleibt zu diskutieren, ob bei dem erheblichen Mangel an Pflegefachkräften und zunehmenden Lücken in der ambulanten pflegerischen Versorgung nicht von den Kostenträgern ein Angebot an freiberufliche Pflegekräfte unterbreitet werden kann, das mit zusätzlicher sozialer Absicherung einhergeht. Andererseits könnten Betreuungsdienstleister*innen und Pflegedienste, die sich auf SGB XI spezialisieren, ggf. Angebote für geringer qualifizierte Pflegekräfte und Neueinsteiger*innen unterbreiten, die mit einer selbstbestimmteren Erwerbsarbeit einhergehen. Um dies zu erreichen, könnten Er-

leichterungen bei der Abrechnung von Leistungskomplexen zur freien Verwendung sowie bei Fachkraftquoten zielführend sein.

Gestaltungsmöglichkeiten sind auch auf Landesebene vorhanden. Die Auslegung von § 45a/b SGB XI gestaltet sich in anderen Bundesländern anders als in Berlin. Es könnten Mechanismen und Unterstützungsmodelle abgestimmt werden, so dass Gigworker möglichst wenig allein gelassen und überfordert sind, wenn sie im Einsatz auf Probleme stoßen.

Der Spannungsbogen, für hilfebedürftige Menschen bezahlbare Leistungen der Betreuung und Pflege zu sichern und gleichzeitig Gute Arbeit für Betreuungs- und Pflegekräfte zu ermöglichen, zieht sich durch alle Diskussionen zu den unterschiedlichen Beschäftigungs- und Erwerbsformen im Care-Bereich. Der steigende Bedarf, die bereits offensichtlichen Lücken in der Versorgung und das Bemühen, qualitativ gute Angebote zu unterbreiten, stehen in einem deutlichen Missverhältnis zu den Beschäftigungsbedingungen und erzielten Einkommen im sozialen und pflegerischen Bereich. Zu wenig Beachtung finden die niedrigschwelligen Angebote für hilfebedürftige Senior*innen, die einen entscheidenden Beitrag leisten können, um Pflegebedürftigkeit auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben. Noch immer besteht die Erwartung, dass hauswirtschaftliche, begleitende und betreuende Hilfen informell und in der Regel durch Familienmitglieder erbracht werden. In der Realität jedoch fehlen diese Strukturen für Senior*innen im ausreichenden Umfang. Das haben die Plattformbetreiber*innen und Franchisegeber*innen erkannt und lukrative Geschäftsmodelle entwickelt. Die Care-Plattformen folgen, wie andere Gigwork-Plattformen auch, dem Grundsatz, Dienstleistungen schnell, leicht verfügbar und vor allem günstig anzubieten. Sie schaffen damit prekäre Erwerbsarbeit in einem sensiblen und bisher eher stark reglementierten Bereich, ohne jegliche Verantwortung für Erwerbstätige und Kund*innen.

Care-Gigwork als Geschäftsidee funktioniert, weil der Bedarf an entsprechenden Angeboten noch nicht ausreichend ernst genommen wird und die wirtschaftliche Bedeutung sozialer Dienstleistung allgemein unterschätzt wird.

⁸⁵ Vgl. z.B. Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) (2019), Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2017), Kay/Suprinovič (2019), Scholle (2019), Weber (2020).

⁸⁶ Scholle (2019), S. 30.

⁸⁷ Vgl. ebd.

⁸⁸ Weber (2020).

⁸⁹ BMFSFJ (2017), S. 166.

⁹⁰ Vgl. DGB (2019).

Der Anteil der Beschäftigten in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft an allen Beschäftigten beträgt in Deutschland ca. zwölf Prozent.⁹¹ Das ist eine beachtliche Größe, die Auswirkungen der Sozial- und Gesundheitsarbeit wirken zudem mittelbar auf andere Bereiche. Wer keine Unterstützung für seine Angehörigen findet, muss diese im Zweifel selbst leisten. Erst durch ein gutes und ausreichendes Angebot von Care-Arbeit kann das Potenzial der Erwerbsarbeit in den anderen Wirtschaftsbereichen gehoben werden. Aktuell befindet sich der Care-Bereich in einer zerbrechlichen „Entwicklungsstarre“ zwischen zunehmendem Bedarf und rückläufiger Anzahl an Erwerbspersonen.

Neue Regularien zur Finanzierung der Care-Arbeit erscheinen notwendig, ein entsprechender Gestaltungswille zeichnet sich zurzeit jedoch nicht ab. In erster Linie können digitale Lösungen und technische Innovationen Beschäftigte in den sozialen Dienstleistungsberufen entlasten. Dass Arbeitskräfte wie in der Industrie durch Technik oder digitale Lösungen ersetzt werden, erscheint im sozialen Bereich jedoch weitestgehend undenkbar.

Vielleicht sind die Plattformen eine Antwort auf Arbeit 4.0 im sozialen Bereich. Mit Care-Gigwork ist jedenfalls eine neue Erwerbsarbeit entstanden, für die es offensichtlich einen deutlichen Bedarf gibt. Welcher Handlungs- und Gestaltungsbedarf sich daraus ergibt, zeigt diese Expertise auf.

91 Vgl. Schildmann/Voss 2018.

8. Literaturverzeichnis

Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (2018): Ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen sowie Empfänger von Pflegegeldleistungen in Berlin 2017. Statistischer Bericht K VIII 1 - 2j / 17. 2. korrigierte Auflage. Potsdam. Online verfügbar unter www.statistik-berlin-brandenburg.de/Statistiken/statistik_SB.asp?Ptyp=700&Sageb=22004&creg=BBB&anzwer=8, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (2020): Statistischer Bericht A I 5 – hj 2 / 19. Einwohnerinnen und Einwohner im Land Berlin am 31. Dezember 2019. 3. korrigierte Ausgabe. Potsdam. Online verfügbar unter www.statistik-berlin-brandenburg.de/publikationen/stat_berichte/2020/SB_A01-05-00_2019h02_BE.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft mbH (Hg.) (2016): Zur Situation der Pflege im Land Berlin 2016.. Online verfügbar unter www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/Altenpflege/ag-br-fkb-apfl-12-16-3.pdf, zuletzt geprüft am 29.07.2020.

ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft mbH (Hg.) (2018): Wegweiser Pflegeberufe. Einstieg, Ausbildung Karriere. Faltblatt. Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung. Online verfügbar unter www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/Uploads/Faltblatt.Pflege-Web.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft mbH (Hg.) (2019): Selbstständig: solo und prekär?. Solo-Selbstständigkeit in Berlin. Expertise. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Berlin. Online verfügbar unter www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/Uploads/2019-SoloselbststaendigkeitBerlin.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Baethge, Cathrin B; Boberach, Michael; Hoffmann, Anke; Wintermann, Ole (2019): Plattformarbeit in Deutschland – Freies und flexibles Arbeiten ohne soziale Sicherung. Hg. v. Bertelsmann Stiftung. Kantar. München. Online verfügbar unter www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/6325/, zuletzt geprüft am 20.04.2020.

Bührmann, Andrea D.; Fachinger, Uwe; Welskop-Deffaa, Eva M. (Hg.) (2018): Hybride Erwerbsformen. Wiesbaden: Springer.

Bundesagentur für Arbeit (Hg.) (2019): Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Berichte: Analyse Arbeitsmarkt, Gemeldete Arbeitsstellen nach Berufen (Engpassanalyse). Statistik/Arbeitsmarktberichterstattung. Online verfügbar unter www.statistik.arbeitsagentur.de/Statistikdaten/Detail/201907/analyse/analyse-d-gemeldete-arbeitsstellen-kldb2010/analyse-d-gemeldete-arbeitsstellen-kldb2010-d-0-201907-pdf.pdf, zuletzt geprüft am 30.03.2020.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.) (2017): Zweiter Gleichstellungsbericht der Bundesregierung. Bundestagsdrucksache 18/12840. Online verfügbar unter www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/zweiter-gleichstellungsbericht-der-bundesregierung/119796?view=DEFAULT, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

DBfK Bundesverband e.V. (2019): Teilzeit = Ressource bei Fachkräftemangel? Ergebnisse einer Online-Umfrage vor dem Hintergrund des Pflegepersonalstärkungsgesetzes PpSG. Hg. v. Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe – DBfK Bundesverband e.V. Berlin. Online verfügbar unter www.dbfk.de/media/docs/download/Allgemein/Broschuere_Teilzeitumfrage_2019-10_10_web.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) (Hg.) (2019): DGB-Diskussionspapier zur Plattformarbeit. Regeln für Plattformarbeit. Online verfügbar unter www.dgb.de/themen/++co++fa6ad372-f95b-11e9-8aa8-52540088cada, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Eggert, Simon (2019): Personalkrise in der ambulanten Pflege. ZQP Befragung von Leitungskräften in der ambulanten Pflege, 2019. In: *ZQP diskurs* (Ausgabe 2019/20), S. 14. Online verfügbar unter www.zqp.de/produkt/stiftungsmagazin-2019/#, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Emmert-Olschar, Stefanie (2017): Niedrigschwellige (Betreuungs-) Angebote (NsBa) nach § 45a SGB XI im Kontext von Inklusion und Selbstbestimmung. Möglichkeiten und Grenzen. Hg. v. Projektleitung Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung/SEKIS bei selko e.V. Berlin. Online verfügbar unter www.pflegeunterstuetzung-berlin.de/fileadmin/user_upload/NsBa_im_Kontext_von__Inklusion__11.2016.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Flanagan, Frances (2019): Theorizing the gig economy and home-based service work. In: *Journal of Industrial Relations* 61 (1), S. 57–78. DOI: 10.1177/0022185618800518.

Gather, Claudia; Schürmann, Lena; Trenkmann, Jeannette (2017): (Solo)-Selbstständigkeit als gleichstellungspolitische Herausforderung. Expertise für den Zweiten Gleichstellungsbericht der Bundesregierung. Berlin. Online verfügbar unter www.gleichstellungsbericht.de/de/article/51.expertisen.html, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Graf, Sebastian; Höhne, Jutta, Mauss, Alexander; Schulze Buschoff, Karin: Mehrfachbeschäftigung in Deutschland. Struktur, Arbeitsbedingungen und Motive. In: *WSI Report* März 2019 (47). Online verfügbar unter www.boeckler.de/pdf/p_wsi_report_48_2019.pdf, zuletzt geprüft am 22.03.2020.

Grobe, Thomas; Steinmann, Susanne (2019): Gesundheitsreport 2019. Pflegefall Pflegebranche? So geht's Deutschlands Pflegekräften. Hg. v. Techniker Krankenkasse. Hamburg. Online verfügbar unter www.tk.de/resource/blob/2059766/2ee52f34b8d545eb81ef1f3d87278e0e/gesundheitsreport-2019-data.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Gruber, Julia (2019): Hybride Erwerbsformen: Geschlechter- und branchenspezifische Unterschiede. In: *Wirtschaftsdienst* 99 (7), S. 516–518. DOI: 10.1007/s10273-019-2484-y.

Hobler, Dietmar; Pfahl, Svenja; Mader, Esther (2020): Erwerbstätigenquoten und Erwerbsquoten 1991-2018. Hg. v. Hans-Böckler-Stiftung. WSI GenderDatenportal. Online verfügbar unter www.wsi.de/de/erwerbsarbeit-14617-erwerbstaetigenquoten-und-erwerbsquoten-14877.htm, zuletzt geprüft am 08.04.2020.

Janda, Valentin; Guhle, Kerstin (2019): Sichtbarkeit und Umsetzung – die Digitalisierung verstärkt bekannte und erzeugt neue Herausforderungen für den Arbeitsschutz. Hg. v. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). Dortmund (baua: Fokus).

Jansen, Andreas (2020): Wachsende Graubereiche in der Beschäftigung. Ein interdisziplinärer Forschungsüberblick über die Entstehung und Entwicklung neuer Arbeits- und Beschäftigungsformen in Deutschland. Hg. v. Hans-Böckler-Stiftung und Forschungsstelle Zukunft der Arbeit. Düsseldorf.

Kay, Rosemarie; Suprinovič, Olga (2019): Hybride Selbstständigkeit - aktuelle Entwicklung und politischer Handlungsbedarf. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik (WISO direkt, 06/2019). Online verfügbar unter library.fes.de/pdf-files/wiso/15324.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Neumann, Perdita; Klewer, Jörg (2008): Pflegepersonalfluktuation und Mitarbeiterorientierung in der Pflege. In: *Heilberufe* 60 (Sonderheft 1), S. 13–17. DOI: 10.1007/s00058-008-1303-4.

Reinsch, Melanie (2019): Berlin will Zeitarbeit verbieten. In: *Berliner Zeitung*, 16.12.2019. Online verfügbar unter www.berliner-zeitung.de/politik-gesellschaft/berlin-will-zeitarbeit-verbieten-li.3353, zuletzt geprüft am 12.03.2020.

Ruland, Franz (2019): Beschäftigungsverhältnis oder „Neue Selbstständigkeit“? In: *Neue Zeitschrift für Sozialrecht (NZS)* 27 (18), S. 681–720. Online verfügbar unter www.beck-online.beck.de/?vpath=bibdata%2fzeits%2fNZS%2f2019%2fcont%2fNZS%2e2019%2eH18%2egl1%2ehtm, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Scheuplein, Christoph (2019): Private Equity Monitor 2018. Die aktuelle Tätigkeit von Finanzinvestoren in Deutschland. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung (Mitbestimmungsreport, Nr. 49). Online verfügbar unter <https://d-nb.info/1197841008/34>, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Schildmann, Christina; Voss, Dorothee (2018): Aufwertung von sozialen Dienstleistungen. Forschungsförderung Report. Hg. v. Hans-Böckler-Stiftung. Düsseldorf (WSI Report, 4). Online verfügbar unter www.boeckler.de/pdf/p_fofoe_report_004_2018.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Schmidt, Florian A.; Kathmann, Ute (2017): Der Job als Gig. Digital vermittelte Dienstleistungen in Berlin. 2. Auflage. Hg. v. ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft mbH. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Berlin. Online verfügbar unter www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/Joboption-Berlin/Der-Job-als-Gig-Expertise-Digital-November-2017.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Schneider-Dörr, Andreja (2019): Erwerbsarbeit in der Plattformökonomie. Eine kritische Einordnung von Umfang, Schutzbedürftigkeit und arbeitsrechtlichen Herausforderungen. Hg. v. Hans-Böckler-Stiftung und Forschungsstelle Zukunft der Arbeit. Düsseldorf (Working Paper Forschungsförderung, 116). Online verfügbar unter www.boeckler.de/pdf/p_fofoe_WP_116_2019.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Scholle, Thilo (2019): Plattformökonomie – Sachverhalte und Regelungsbedarfe. Überlegungen der Denkfabrik Digitale Arbeitsgesellschaft im BMAS. In: *Soziales Recht (SR)* (Sonderausgabe aus Anlass des VIII. Tarifsymposiums der Bauwirtschaft), S. 28–34. Online verfügbar unter www.denkfabrik-bmas.de/fileadmin/Downloads/Publikationen/Sonderausgabe_Soziales-Recht.pdf, zuletzt geprüft am 20.03.2020.

Schürmann, Lena; Gather, Claudia (2018): Pflegearbeit im Wandel. In: Andrea D. Bührmann, Uwe Fachinger und Eva M. Welskop-Deffaa (Hg.): *Hybride Erwerbsformen*. Wiesbaden: Springer, S. 157–187.

Schürmann, Lena; Trenkmann, Jeannette (2019): Erste Verbesserungen in der sozialen Absicherung selbständig Erwerbstätiger – eine Chance für Frauen in der digitalen Arbeitswelt? In: *FemPol* 28 (1), S. 94–104. DOI: 10.3224/feminapolitica.v28i1.08.

Srniczek, Nick (2018): Plattform-Kapitalismus. Hamburg: Hamburger Edition.

van Doorn, Niels (2017): Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. In: *Information, Communication & Society* 20 (6), S. 898–914. DOI: 10.1080/1369118X.2017.1294194.

Weber, Enzo (2020): Digitale Soziale Sicherung: Potenzial für die Plattformarbeit. In: *Wirtschaftsdienst* 100 (13), S. 37–40. DOI: 10.1007/s10273-020-2613-7.

Woodcock, Jamie; Graham, Mark (2020): The gig economy. A critical introduction. Cambridge, UK: Polity.

Berlin, Juni 2020

**Gigwork in Betreuung und Pflege.
Digital vermittelte soziale Dienstleistungen in Berlin.**

Herausgeber:

ArbeitGestalten

Beratungsgesellschaft mbH, Ahlhoff
Albrechtstr. 11a
10117 Berlin
Telefon: 030 280 320 86
Fax: 030 280 320 889
www.arbeitgestaltengmbh.de

Layout und Grafiken: Kurz Gestaltung, Berlin
Fotos: Stefan Deutsch

Die Expertise „Gigwork in Betreuung und Pflege. Digital vermittelte soziale Dienstleistung in Berlin.“ wurde im Rahmen des Projekts Joboption Berlin erstellt.

Das Modellprojekt Joboption Berlin wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

Senatsverwaltung
für Integration, Arbeit
und Soziales



Das Modellprojekt *Joboption Berlin* wird aus Mitteln der Senatsverwaltung
für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.