

Habel, Simone; Tschenker, Theresa

**Research Report**

## Reduktion der Arbeitszeit in der Live-In-Pflege: Eine interdisziplinäre Untersuchung von Maßnahmen der Vermittlungsagenturen

Study der Hans-Böckler-Stiftung, No. 471

**Provided in Cooperation with:**

The Hans Böckler Foundation

*Suggested Citation:* Habel, Simone; Tschenker, Theresa (2022) : Reduktion der Arbeitszeit in der Live-In-Pflege: Eine interdisziplinäre Untersuchung von Maßnahmen der Vermittlungsagenturen, Study der Hans-Böckler-Stiftung, No. 471, ISBN 978-3-86593-388-1, Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/252316>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*



<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/de/legalcode>

# STUDY

Study 471 · April 2022

## REDUKTION DER ARBEITSZEIT IN DER LIVE-IN-PFLEGE

Eine interdisziplinäre Untersuchung von Maßnahmen der  
Vermittlungsagenturen

Simone Habel und Theresa Tschenker

Dieser Band erscheint als 471. Band der Reihe Study der Hans-Böckler-Stiftung. Die Reihe Study führt mit fortlaufender Zählung die Buchreihe „edition Hans-Böckler-Stiftung“ in elektronischer Form weiter.

# STUDY

---

Study 471 · April 2022

## REDUKTION DER ARBEITSZEIT IN DER LIVE-IN-PFLEGE

Eine interdisziplinäre Untersuchung von Maßnahmen der  
Vermittlungsagenturen

Simone Habel und Theresa Tschenker

---

Dieser Bericht entstand im Rahmen des Forschungsprojektes „[Modelle der Live-In-Pflege. Rechtswissenschaftliche und sozialetische Vorschläge zur Weiterentwicklung einer personenbezogenen Dienstleistung](#)“, das von der Hans-Böckler-Stiftung finanziert und am Nell-Breuning-Institut (durch Bernhard Emunds und Simone Habel) und an der Europa-Universität Viadrina (durch Eva Kocher und Theresa Tschenker) umgesetzt wird. Das Projekt dauert von Frühjahr 2020 bis Herbst 2021. Wir danken besonders Rebekka Pflug für ihre umfassende Unterstützung bei der Überarbeitung des Manuskripts. Unser großer Dank gilt zudem Magdalene Hengst und Miriam Pilatzki für die umfangreiche Unterstützung bei Transkription und Kodierung und Chiara Losavio Rizzi für die Hilfe bei der abschließenden Korrektur und Formatierung. Vielen Dank auch an Bernhard Emunds und Eva Kocher für die konstruktiven Diskussionen und Rückmeldungen zum Bericht.

© 2022 by Hans-Böckler-Stiftung  
Georg-Glock-Straße 18, 40474 Düsseldorf  
[www.boeckler.de](http://www.boeckler.de)



„Reduktion der Arbeitszeit in der Live-In-Pflege“ von Simone Habel und Theresa Tschenker ist lizenziert unter

**Creative Commons Attribution 4.0 (BY).**

Diese Lizenz erlaubt unter Voraussetzung der Namensnennung des Urhebers die Bearbeitung, Vervielfältigung und Verbreitung des Materials in jedem Format oder Medium für beliebige Zwecke, auch kommerziell.

(Lizenztext: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/de/legalcode>)

Die Bedingungen der Creative-Commons-Lizenz gelten nur für Originalmaterial. Die Wiederverwendung von Material aus anderen Quellen (gekennzeichnet mit Quellenangabe) wie z. B. von Schaubildern, Abbildungen, Fotos und Textauszügen erfordert ggf. weitere Nutzungsgenehmigungen durch den jeweiligen Rechteinhaber.

Satz: DOPPELPUNKT, Stuttgart

ISBN: 978-3-86593-388-1

# INHALT

---

<b>Zusammenfassung</b>	<b>7</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>10</b>
1.1 Situation der Live-In-Pflege in Deutschland	10
1.2 Vermittlungsagenturen in der Live-In-Pflege	12
1.3 Rahmenbedingungen zur Einhaltung der Arbeitszeitregelungen	15
1.4 Forschungsdesign und Gliederung der Studie	17
<b>2 Rechtlicher Rahmen</b>	<b>21</b>
2.1 Rechtliche Ausgestaltung der Modelle	22
2.2 Arbeitsverhältnisse nach deutschem Recht	23
2.3 Arbeitszeit und Urlaub	37
2.4 Vergütung	54
2.5 Soziale Absicherung	64
2.6 Sozialrechtliche Leistungen für Live-In-Pflege und Pflegemix	66
2.7 Zusammenfassung	69
<b>3 Verständnisse von Arbeitszeit</b>	<b>71</b>
3.1 Abgrenzung von Arbeits- und Freizeit	71
3.2 Der Begriff der 24-Stunden-Pflege	73
3.3 Zusammenfassung der Verständnisse von Arbeitszeit	76
<b>4 Arbeitgebermodell</b>	<b>77</b>
4.1 Gestaltung der Arbeitsbedingungen	77
4.2 Rahmenbedingungen zur Einhaltung der Arbeitszeitregelungen	85
<b>5 Entsendemodell</b>	<b>103</b>
5.1 Gestaltung der Arbeitsbedingungen	103
5.2 Rahmenbedingungen zur Einhaltung der Arbeitszeitregelungen	110

<b>6</b>	<b>Selbständigenmodell</b>	<b>128</b>
6.1	Gestaltung der Arbeitsbedingungen	128
6.2	Rahmenbedingungen zur Einhaltung der Arbeitszeitregelungen	133
<b>7</b>	<b>Fazit</b>	<b>154</b>
<b>8</b>	<b>Literaturangaben</b>	<b>158</b>
	<b>Autorinnen</b>	<b>165</b>

## ZUSAMMENFASSUNG

---

In Deutschland hat sich neben stationärer und ambulanter Pflege eine weitere Form als dritte Säule des Altenpflegesystems etabliert: Migrantische Frauen meist aus Mittel- und Osteuropa pflegen ältere Menschen in Privathaushalten. Diese sogenannten Live-Ins arbeiten und leben in den Haushalten der Pflegebedürftigen. Sie übernehmen Aufgaben der Hauswirtschaft, Pflege und Betreuung und wechseln sich meist in einem Abstand von zwei bis drei Monaten mit einer anderen Live-In aus dem Herkunftsland ab. Ein Viertel der bezahlten Pflegearbeit in Deutschland erfolgt Schätzungen zufolge durch Live-Ins.

Trotz der weiten Verbreitung dieses Modells wird in dieser Branche immer wieder gegen arbeitsrechtliche Regelungen verstoßen. Das zentrale Problem bilden die umfassenden Arbeitszeiten. Angehörige und Vermittlungsagenturen in der „24-Stunden-Pflege“ haben häufig die Erwartung einer Rund-um-die-Uhr Anwesenheit und Abrufbarkeit an sieben Tagen pro Woche. Durch das Verschwimmen von Wohn- und Arbeitsort besteht die Gefahr einer stark entgrenzten Arbeitszeit.

Ein Großteil dieser Arbeit wird in irregulärer Beschäftigung geleistet; die Anzahl der Agenturen, die Live-Ins vermitteln, nimmt allerdings zu. Aufgrund eines Mangels an Kontrolle und Interventionen bei Rechtsverstößen besteht in der Gestaltung der Arbeitsbedingungen – und spezifisch der Arbeitszeit – für die Agenturen ein deutlicher Handlungsspielraum. Auf dem Live-In-Markt nehmen Vermittlungsagenturen damit eine zentrale Rolle ein.

Während beispielsweise in Österreich oder der Schweiz ein Modell vorherrschend ist, werden in Deutschland aufgrund der mangelnden Regulierung drei verschiedene Modelle durch die Agenturen angeboten: das Arbeitgebermodell, das Entsendemodell und das Selbständigenmodell. Im Arbeitgebermodell ist die Live-In im Pflegehaushalt, der als Arbeitgeber auftritt, angestellt. Im Entsendemodell wird die Live-In von einer ausländischen Vermittlungsagentur als Arbeitgeberin entsandt. Zudem schließt die Agentur einen Vertrag mit dem Haushalt der Pflegebedürftigen, in dem sie die Erbringung der Dienstleistung festhält. Im Selbständigenmodell ist die Live-In als Selbständige tätig und die Agentur nur für den Vermittlungsprozess zuständig. Die Begrenzungen zur Höchstarbeitszeit gelten nur für das Arbeitgeber- und Entsendemodell; diese werden jedoch meist nicht eingehalten.



Innerhalb der Branche haben sich einige Agenturen besonders hervorgetan. Diese „Pioniere“ üben proaktive Kritik an der mangelnden Regulierung des Marktes und prägen diesen durch politische Lobbyarbeit oder ihre Größe. Auch etablieren sie Formen der Selbstregulierung durch freiwillige Maßnahmen.

Hierauf aufbauend widmet sich unsere Untersuchung den Möglichkeiten zur Reduktion von Arbeitszeit in der agenturvermittelten Live-In-Pflege. Wir untersuchen, inwieweit Maßnahmen von sechs „Pionieren“ der Vermittlungsagenturen das Problem der Arbeitszeit verbessern können. Die von uns ausgewählten sechs Agenturen werden auf Basis von Interviews mit Expertinnen und Experten und durch Auswertung der Arbeitsverträge aus sozial- und rechtswissenschaftlicher Perspektive untersucht.

Als eine zentrale Erkenntnis kann festgehalten werden, dass sich bei den untersuchten Agenturen – in unterschiedlichem Umfang – Maßnahmen finden, die ein Potenzial zur Reduktion der Arbeitszeit aufweisen. So sind für die Einhegung der Arbeitszeit Aufklärungsgespräche mit den Pflegegehaltenden und eine korrekte Bedarfserhebung vor dem Arbeitseinsatz relevant. Zudem beziehen die Agenturen weitere Akteurinnen und Akteure im Rahmen eines Pflegemixes ein, was zur Entlastung einer Live-In beitragen kann. Digitale Technologien spielen für die zeitliche Entlastung der Live-In keine Rolle, aber werden von den Agenturen in unterschiedlichem Umfang vor allem für Kommunikation und Weiterbildung der Live-Ins verwendet. Auch bieten alle Agenturen Ansprechpartner\*innen vor Ort und/oder im Herkunftsland für die Live-Ins an, die im Konfliktfall aktiv werden.

Dennoch wird sichtbar, dass diesen Maßnahmen enge Grenzen hinsichtlich der Reduktion von Arbeitszeit gesetzt sind. So erweist sich als besonders problematisch, dass die Agenturen uneinheitliche und widersprüchliche Verständnisse von Arbeitszeit aufweisen, was keine sichere Grundlage zur Eingrenzung derselben darstellt. Zwar distanzieren sie sich vom Begriff der 24-Stunden-Pflege, führen jedoch teilweise die Erwartung einer kontinuierlichen Anwesenheit selbst fort. Auch schreiten lediglich die Agenturen des Arbeitgebermodells ein, wenn die vertraglichen Arbeitszeitvereinbarungen von beispielsweise 38,5 Stunden in der Woche überschritten werden. Zudem wird die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Arbeitszeit bei allen Agenturen bei der Live-In verortet, was der europäischen und innerstaatlichen Rechtslage widerspricht.

Die Untersuchung zeigt folglich, dass das Kernproblem der Live-In-Pflege, die Erwartung einer 24-Stunden-Betreuung, auch von den hier ausgewählten Agenturen nicht gelöst wird. Vielmehr verstoßen die Agenturen

systematisch gegen Bestimmungen des Arbeitszeitgesetzes. Für die Frage der künftigen Regulierung dieser Branche muss abgeleitet werden, dass die unternehmerische Selbstregulierung allein nicht zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Live-In-Pflege beitragen kann. Es bedarf daher staatlicher und Regulierungs- und Kontrollmechanismen, um das Arbeitszeitproblem in der Live-In-Pflege zu lösen.

# 1 EINLEITUNG

---

## 1.1 Situation der Live-In-Pflege in Deutschland

Die häusliche Pflege durch – fast ausschließlich weibliche – Erwerbstätige aus Mittel- und Osteuropa, die in den Haushalten der Pflegebedürftigen nicht nur arbeiten, sondern auch wohnen („Live-Ins“), ist zu einem festen Bestandteil des deutschen Pflegesystems geworden. Schätzungen gehen von 300.000 (Stiftung Warentest 2017, S. 88) bis zu 600.000 Pflegekräften (Lutz 2018, S. 29) in der Live-In-Pflege in Deutschland aus. Damit leisten Live-Ins selbst bei niedriger Schätzung ein Viertel der bezahlten Pflegearbeit in Deutschland (Emunds 2019, S. 155).

Der Aufgabenbereich der Live-Ins umfasst verschiedene Tätigkeiten in den Bereichen Hauswirtschaft, Pflege und Betreuung (vgl. Isfort / von der Malsburg 2017). Während die meisten Live-Ins sich in einem Abstand von zwei bis drei Monaten mit einer anderen Pflegekraft aus dem Heimatland abwechseln, sind andere – abgesehen von Urlaubszeiten – kontinuierlich in einem deutschen Haushalt beschäftigt. Die Arbeitsbedingungen dieser Erwerbsarbeit werden als in verschiedener Hinsicht prekär<sup>1</sup> benannt (Emunds 2016; Hielscher/Kirchen-Peters/Nock 2017; Karakayali 2010; Satola 2015). So sind Vergütung und soziale Absicherung gering. Hinzu kommen psychische und körperliche Belastungen und eine starke Abhängigkeit vom Wohlwollen des Arbeitgebers\*der Arbeitgeberin<sup>2</sup>.

Als zentrales Problem werden zudem die exzessiven Arbeitszeiten genannt. So zeigen Hielscher et al. (2017, S. 60), dass Live-Ins im Durchschnitt 69 Stunden pro Woche für Pflegearbeit, Hauswirtschaft und Betreuung auf-

---

1 Unter prekärer Erwerbsarbeit wird hier verstanden, wenn ein Erwerbsverhältnis „nicht dauerhaft oberhalb eines von der Gesellschaft definierten kulturellen Minimums existenzsichernd ist und deshalb bei der Entfaltung in der Arbeitstätigkeit, gesellschaftlicher Wertschätzung und Anerkennung, der Integration in soziale Netzwerke, den politischen Partizipationschancen und der Möglichkeit zu längerfristiger Lebensplanung dauerhaft diskriminiert“ (Dörre 2014, S. 4).

2 Begriffe wie Arbeitgeber\*in werden mit Sternchen gegendert, um auszudrücken, dass hiermit alle Geschlechter umfasst und bezeichnet werden. Wenn sich der Begriff ausschließlich auf Live-Ins bezieht, wird die weibliche Form gewählt, um abzubilden, dass es sich bei Live-Ins primär um Frauen handelt. Wenn sich direkt auf ein Urteil oder eine Gesetzesformulierung bezogen wird, wird bezüglich der rechtlichen Termini wie Arbeitgeber\*in die Schreibweise der zitierten Quelle übernommen und damit nicht gegendert.

wenden. Zudem besteht in der „24-Stunden-Pflege“ oft eine Erwartung permanenter Verfügbarkeit der Live-Ins. Die gemeinsame Wohnsituation führt damit zu einer starken Entgrenzung der Arbeitszeit, wobei die gesetzliche Höchst Arbeitszeit deutlich überschritten wird. Auch fehlen oftmals klare Regelungen zu freier Zeit und Urlaubszeit.

Ein Großteil der Live-In-Pflege in Deutschland erfolgt irregulär<sup>3</sup>; einige Live-Ins werden zudem durch Agenturen vermittelt. Die sozialwissenschaftliche Forschung geht davon aus, dass der Markt mehr und mehr aus dem reinen „Schwarzmarkt“ heraustritt und sich zu einem „grauen Markt“ entwickelt (Emunds/Habel 2020; Rossow/Leiber 2017; Rossow/Leiber 2019). Unter „grauem Markt“ wird hier verstanden, dass die verschiedenen Akteure und Akteurinnen – wie Privathaushalte und Vermittlungsagenturen – sich zwar auf einen rechtlichen Rahmen beziehen, aber die Regelungen insbesondere in Bezug auf die Arbeitszeit nicht komplett umsetzen.<sup>4</sup>

Auch verweist der Begriff auf einen „Graubereich“, der sich durch „fehlende oder unklare Rechtsprechungen [...] sowie die unkontrollierte Anwendung bzw. Umgehung von Rechtsvorschriften“ auszeichnet (Rossow/Leiber 2017, S. 287) und staatlich toleriert wird. Die Rolle des deutschen Staates, der zur Situation der Live-In-Pflege schweigt und damit Regelverstöße erleichtert, wird auch als „Komplizenschaft“ verstanden (Lutz/Palenga-Möllnbeck 2010). Dieser Mangel an Kontrolle und Intervention bei Rechtsverstößen ermöglicht den Vermittlungsagenturen einen Spielraum bei der Organisation der Pflegearbeit in der Live-In-Branche. Ein jüngerer Schwerpunkt der Live-In-Forschung liegt daher auf den Vermittlungsagenturen als neuen Akteurinnen auf diesem Markt.

---

3 Unter irregulärer Beschäftigung ist die sogenannte „Schwarzarbeit“ sowie die „illegale Beschäftigung“ zu fassen. Nach § 1 Abs. 2 des Gesetzes zur Bekämpfung der Schwarzarbeit und illegalen Beschäftigung (SchwarzArbG) liegt „Schwarzarbeit“ vor, wenn die sozialversicherungs- und steuerrechtlichen Melde-, Beitragspflichten und Aufzeichnungspflichten von einer der beiden Vertragsparteien nicht erfüllt werden. „Illegale Beschäftigung“ liegt nach § 1 Abs. 3 SchwarzArbG dann vor, wenn die Arbeit ohne erforderliche Erlaubnis oder unter ausbeuterischen Bedingungen vollzogen wird. Aufgrund der kriminalisierenden und stigmatisierenden Wirkung der gesetzlichen Begriffe für Live-Ins verwenden wir die Bezeichnung der irregulären Beschäftigung.

4 Auf die rechtlichen Rahmenbedingungen der Live-In-Pflege wird in dem rechtswissenschaftlichen Teil des Papiers näher eingegangen (Kapitel 2). Inwiefern die rechtlichen Vorgaben von den hier interviewten Agenturen (nicht) eingehalten werden, ist Gegenstand von Kapitel 4.1, Kapitel 5.1 und Kapitel 6.1.

## 1.2 Vermittlungsagenturen in der Live-In-Pflege

Vermittlungsagenturen haben in Deutschland in den vergangenen Jahren an zahlenmäßigem Umfang deutlich zugenommen (Stiftung Warentest 2017).<sup>5</sup> Insbesondere während der Covid-19-Krise gewannen die Agenturen zudem an Sichtbarkeit (Habel/Tschenker 2020).

Hinsichtlich der Arbeitsbedingungen durch agenturvermittelte Arbeit zeigt sich die empirische Forschung ambivalent: Einerseits wird sichtbar, dass Agenturen wenig kontrolliert werden, arbeitsrechtliche Standards bezüglich der Arbeitszeit ignorieren und Live-Ins als vulnerable Arbeitskräfte für hohe Gewinne nutzen (Bachinger 2016; Schilliger/Schilling 2017). Zudem wird in Bezug auf Arbeitszeit herausgearbeitet, dass die Agenturen mit einer „Rund-um-die-Uhr-Pflege“ und einer „24-Stunden-Betreuung“ auf ihren Homepages werben (Lutz/Benazha 2021, S. 140). Diese Werbung hat folglich auch einen Einfluss auf die Erwartungshaltung der Familien an die Live-Ins. Infolgedessen wird auch im Rahmen migrantischer Selbstmobilisierung für bessere Arbeitsbedingungen in der Live-In-Pflege eine starke Kritik an Vermittlungsagenturen geäußert (Schilliger/Schilling 2017). Auch werden verschiedene Narrative identifiziert, wie Vermittlungsagenturen die umfangreiche Arbeitszeit sprachlich für sich legitimieren (Schilliger 2016; Schwiter/Berndt/Schilling 2014; Steiner et al. 2019).

Andererseits wird deutlich, dass einige Vermittlungsagenturen Formen der Selbstregulierung zu ihrem eigenen Wettbewerbsvorteil erkannt haben. So entwickeln Leiber, Matuszczyk und Rossow (2019) anhand der qualitativen Untersuchung von sechs Vermittlungsagenturen eine Typologie, die Agenturen in Pioniere (pioneers), Spieler mit minimalem Aufwand (minimum effort players) und Follower (followers) unterteilt.

Den Autorinnen und Autoren zufolge kennzeichnet die Pioniere in erster Linie ein „proactive creative will and action to change the current environment of the sector“ (Leiber/Matuszczyk/Rossow 2019, S.382). Dieses proaktive Handeln kann sich sowohl in politischer Lobbyarbeit als auch in einem Einflusspektrum aufgrund der Größe der Agentur ausdrücken. Pio-

---

<sup>5</sup> So ist die Anzahl der Agenturen laut Stiftung Warentest (2017, S. 88) von 60 im Jahr 2009 auf 266 im Jahr 2016 gestiegen. Leiber, Matuszczyk und Rossow (2019, S.375) benennen 274 deutsche Vermittlungsagenturen und 225 in Polen registrierte Agenturen, die Live-Ins nach Deutschland versenden. Steiner et al. (2019, S. 5) untersuchen lediglich Agenturen der Live-In-Pflege, die ihre Dienstleistung in Frankfurt am Main und darüber hinaus anbieten, und identifizieren 337 Agenturen im Jahr 2017.

niere haben Qualität und Legitimität als Wettbewerbsvorteile erkannt und versuchen dem negativen Image des „Schwarzmarktes“ mit Formen der Selbstregulierung und freiwilligen Selbstverpflichtungen zu Minimalstandards entgegenzutreten. Sie streben danach, als legale, professionelle Akteur\*innen des Marktes wahrgenommen zu werden. Indem sie sich an die Politik wenden und öffentliche Aufmerksamkeit erhalten, gehen sie ein Risiko ein, da sie die rechtliche Unsicherheit des Marktes offenbaren und sich selbst als Akteur\*innen des Live-In-Marktes exponieren.

Dagegen bilden Spieler mit minimalem Aufwand (*minimum effort players*) das andere Ende des Spektrums und die große Mehrheit der Agenturen. Der Wettbewerbsvorteil dieser Gruppe besteht in niedrigen Personalausgaben, einem geringen Marktpreis einer Live-In sowie in niedrigem Aufwand bezüglich der rechtlichen Regelkonformität (in Bezug auf Verträge, soziale Sicherheit und Mindestlohn); wengleich sie damit werben, völlig legale Leistungen anzubieten. Dieser Typus von Vermittlungsagenturen hat kein Interesse, über eine Organisation in Verbänden politischen Einfluss zu nehmen, da darin ein kritisches öffentliches Interesse und eine Gefährdung des erreichten Status Quo gesehen wird.

Die Gruppe der Follower nimmt schließlich eine mittlere Position zwischen den beiden anderen Typen ein. Die Follower sind ebenfalls in politischer Lobbyarbeit aktiv und wollen dem Stigma des „Schwarzmarktes“ etwas entgegensetzen. Der Bezug auf Legalität, und somit als legale Akteure wahrgenommen zu werden (Pioniere und Follower), bzw. die Werbung damit, ein legales Angebot zu bieten (Spieler mit geringem Aufwand), spielt folglich für alle drei Typen eine Rolle. Jedoch sind die Follower in deutlich geringerem Umfang in Verbandsarbeit aktiv als die Pioniere. Sie folgen deren politischen Zielen und vereinbarten Qualitätsstandards, setzen jedoch nicht selbst die Agenda.

Somit zeigen Leiber, Matuszczyk und Rossow (2019), dass ein kleiner Teil der Agenturen Qualitätsstandards strategisch adressiert und eine öffentliche Debatte sucht, während die große Mehrheit dies nicht tut. Sie schlussfolgern daher:

„Thus, from a political perspective – concerning decent working conditions for domestic migrant care workers as well as high quality services for elderly people – these results should not be read too quickly as a reassurance that such conditions will improve through corporate approaches alone“ (ebd., S.387).

Folglich besteht eine Skepsis, inwieweit bessere Arbeitsbedingungen in der Live-In-Pflege durch eine unternehmerische Selbstregulierung allein ent-

stehen können (vgl. auch Lobel 2001; Fudge 2011). In der hier vorliegenden Untersuchung der Organisation der Arbeitszeit steht ebenfalls auf dem Prüfstand, welches Potenzial die Selbstregulierung der Agenturen hinsichtlich besserer Arbeitsbedingungen in der Live-In-Pflege aufweist.

Das Forschungsprojekt, dessen Untersuchungsergebnisse in diesem Bericht vorgestellt werden, schloss sich an diese kritische Forschung und die Erkenntnis der Bedeutsamkeit der Vermittlungsagenturen in der Definition und Umsetzung von Arbeitsbedingungen an. Unsere Fallauswahl lehnt sich an die genannte Typologie von Leiber, Matuszczyk und Rossow (2019) an, wenngleich sie in verschiedenen Punkten von dieser abweicht.

Hinsichtlich unserer Fallauswahl lassen sich spezifisch drei Abweichungen benennen: erstens beinhaltet die Typologie lediglich Agenturen der Größe „micro“ und „small size“ (ebd., S.380), dagegen umfasst unser Sample auch Agenturen mittlerer Größe und darüber hinaus. Zweitens bezieht sich die Typologie nur auf private, gewinnorientierte Agenturen (ebd., S.373), wohingegen unsere Fallauswahl zudem Wohlfahrtsorganisationen umfasst. Da in Deutschland auch Wohlfahrtsorganisationen Live-Ins vermitteln und aktiv in der Gestaltung der Arbeitsbedingungen der Live-Ins sind, wurden diese in die Fallauswahl einbezogen. Drittens bezieht sich die Typologie nur auf deutsche Agenturen (ebd., S.373), während unsere Auswahl auch Agenturen, die nach Deutschland entsenden, aber ihren Sitz in anderen Staaten haben, enthält.

Trotz dieser Unterschiede ist die Typologie unserer Ansicht nach hilfreich, um die Besonderheiten unserer Fallauswahl aufzuzeigen, da alle von uns untersuchten Agenturen Charakteristika der Kategorie „Pioniere“ aufweisen. Daher bezeichnen wir die von uns interviewten sechs Agenturen als „Pioniere“, aufgrund der folgenden Merkmale: Die untersuchten Agenturen üben proaktiv Kritik an der unklaren legalen Situation. Sie gestalten durch politische Lobbyarbeit oder durch ihre Größe den Markt mit. Die meisten sind sehr aktiv in der Verbändestruktur der Vermittlungsagenturen. Auch engagieren sie sich in der Implementierung von Qualitätsstandards und Selbstregulierung und wollen als legale Akteure des Marktes wahrgenommen werden.

In Bezug auf diese sechs Agenturen, die als „Pioniere“ klassifiziert werden können, haben wir kritisch untersucht, welche Formen der Selbstregulierung in den Modellen bisher bestehen. Der Fokus liegt hierbei auf Maßnahmen zur Einhegung der Arbeitszeit, da diese – wie bereits dargestellt – als zentrales Problem der Live-In-Pflege identifiziert werden kann. Somit werden die Agenturen dahingehend analysiert, inwieweit in diesen die Arbeitszeit be-

grenzt wird und welche Aspekte der Modelle für eine potenzielle Entwicklung des Marktes der Live-In-Pflege wegweisend sein könnten.

### 1.3 Rahmenbedingungen zur Einhaltung der Arbeitszeitregelungen

Für diese Untersuchung wurden verschiedene Maßnahmen zur Einhaltung der Arbeitszeitbestimmungen beforscht. Diese Rahmenbedingungen, die potenziell zu einer Verringerung der Arbeitszeiten beitragen können, wurden auf Basis der bestehenden Literatur zur Live-In-Forschung entwickelt. Hierbei standen vier Faktoren im Zentrum: die zeitliche Entlastung einer Live-In durch andere Akteur\*innen im Rahmen eines Pflegemixes, die Entlastung durch die Nutzung digitaler Technologien, Ansprechpersonen bei der Agentur und Maßnahmen bei Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen.

Als erstes wird untersucht, inwieweit eine Entlastung einer Live-In durch weitere Akteur\*innen in Form eines Pflegemixes umgesetzt wird. Das Konzept des Pflegemixes bei Bubolz-Lutz und Kricheldorf (2006, S.26) thematisiert, welche verschiedenen Akteur\*innen auf professioneller und informeller Ebene für einen pflegebedürftigen Menschen in den Bereichen Pflege, hauswirtschaftliche Hilfen/Alltagsbewältigung und Beratung/Betreuung tätig werden. So werden hier im Bereich des „professionellen Systems“ ambulante, stationäre und teilstationäre Pflege, ambulante Dienste, stationäre Versorgung, gesetzliche Betreuer\*innen und Beratungsstellen genannt; im „informellen System“ werden pflegende Angehörige und nahestehende Menschen, Nachbarschaftshilfe, ehrenamtliche Betreuer\*innen und Besuchsdienste aufgeführt (ebd.).

In der vorliegenden Untersuchung ist das Konzept des Pflegemixes für die Entlastung und Gewährung der freien Zeit einer Live-In relevant. Wie empirische Forschungen zur Live-In-Pflege zeigen, ist beispielsweise das Engagement der Angehörigen zentral für die Ausgestaltung der Arbeitsbedingungen der Live-Ins. Wenn die Angehörigen sich an der Pflege beteiligen und eine funktionierende Freizeitregelung ermöglichen, sind die Arbeitsbedingungen der Live-Ins besser (Emunds 2016, S.92f.). Zudem gibt es auf Basis empirischer Forschung Empfehlungen, Kooperationen mit ambulanten Pflegediensten für die Sicherstellung der Qualität der Pflege aufzubauen (Neuhaus /Isfort/Weidner, 2009, S.95). Auch wird in dieser Zusammenarbeit zwischen Live-Ins und ambulanten Diensten ein synergetisches Potenzial vertortet (ebd.).



Dies verdeutlicht, dass ein Einbezug anderer Akteur\*innen im Rahmen eines Pflegemixes zentral für die Arbeitsbedingungen einer Live-In ist, da diese freie Zeit und die Bewältigung der Pflegearbeit ermöglichen. Daher wird in Bezug auf die Maßnahmen zur Entlastung einer Live-In die Beteiligung der Agenturen an der Organisation des Pflegemixes untersucht.

Zweitens wird bezüglich der Maßnahmen zur Reduktion der Arbeitszeit einer Live-In analysiert, inwieweit digitale Technologien dazu verwendet werden können. Wenngleich es umfassende wissenschaftliche Studien zu neuen digitalen Technologien in den personenbezogenen sozialen Dienstleistungen, darunter der Kranken- und (ambulanten) Altenpflege in Deutschland gibt (Becka/Evans/Hilbert 2017; Bräutigam et al.; Evans/Hielscher/Voss 2018; Hielscher/Nock/Kirchen-Peters 2016; Manzeschke 2014; Rösler et al. 2018), sind diese bisher nicht auf die Live-In-Pflege bezogen worden. Dennoch soll von diesen Analysen ausgehend das Potenzial zur zeitlichen Entlastung einer Live-In durch digitale Technologien in dieser Untersuchung berücksichtigt und analysiert werden. In einem ersten Versuch, das Potenzial digitaler Technologien für die Live-In-Pflege auszuloten, wird angenommen, dass insbesondere der Bereich des Ambient Assisted Living (AAL) Potenziale zur Entlastung einer Live-In aufweisen könnte (Habel/Hengst 2021).

Wie die bisherige Forschung zu AALs verdeutlicht, dienen diese der Unterstützung älterer Menschen in ihrem Zuhause beispielsweise durch das Erkennen kritischer Situationen im Alltag (wie Stürze) und durch die Erinnerung an eingeschaltete Herdplatten, offene Fenster und Türen oder vergessene Medikamente (Bachinger/Fuchs 2013). Die Pflegetechnologien der AAL-Systeme unterstützen damit ältere Menschen im Alltag in ihrem Zuhause, indem Gesundheit und Aktivitäten gemessen und überprüft werden, dadurch die Sicherheit verbessert und die Kommunikation im Notfall und im privaten Umfeld ermöglicht wird (vgl. ebd., S.75). Konkret umfassen digitale Pflegetechnologien damit beispielsweise

„Notfallerkennungssysteme, die entweder selbständig oder durch manuelle Betätigung Notrufe absetzen, GPS-gestützte Ortungs- und Trackingsysteme für Menschen mit kognitiven Einbußen oder das Telemonitoring als Fernüberwachung des Gesundheitszustandes von Patient\*innen bei chronischen Erkrankungen.“ (Becka/Evans/Hilbert 2017, S.4)

Zudem enthalten AAL-Technologien automatische Steuerungen für Licht, Heizung, Fenster sowie Sensoren und Kameras, die die häuslichen Aktivitäten und Bewegungsmuster der älteren Menschen aufnehmen und auswerten (vgl. Manzeschke 2014, S. 11; Rösler et al. 2018, S.9).

In der folgenden Untersuchung soll daher als ein Aspekt der Maßnahmen zur Einhaltung der Arbeitszeitbestimmungen erhoben werden, inwieweit die Agenturen auf digitale Technologien zurückgreifen, um die Freizeit einer Live-In zu ermöglichen, indem Technologien (wie Sturzdetectoren) die Anwesenheit einer Live-In zeitweise ersetzen. Da die Verwendung digitaler Technologien in der Pflege erst am Anfang steht, wird neben der tatsächlichen Anwendung digitaler Technologien erhoben, welches Potenzial zur Reduktion der Arbeitszeit die Agenturen in digitalen Technologien verorten.

Drittens wird untersucht, inwieweit die Agentur Ansprechpersonen für Beschwerden der Live-Ins bereitstellt, um die Arbeitszeit einer Live-In zu reduzieren. So nennen beispielsweise Leiber, Rossow und Frerk (2020, S.3) eine „engmaschige Begleitung ihrer [der Agenturen] Kund\_innenhaushalte“ – hier im Arbeitgebermodell – als relevanten Faktor für faire Arbeitsbedingungen (vgl. auch Rossow/Leiber 2019). Auch stellen erste Untersuchungen zu Selbstverpflichtungen von Vermittlungsagenturen Erreichbarkeit und Mediation bei Konflikten als Bestandteile der selbst auferlegten Qualitätsstandards der Agenturen heraus (Leiber/Rossow 2017). Daher wird in der hier vorliegenden Untersuchung bezüglich der Rahmenbedingungen auch untersucht, inwieweit eine Live-In durch Ansprechpersonen die Möglichkeit hat, sich bezüglich der Arbeitszeiten bei den Agenturen zu beschweren.

Viertens wird in die Analyse der Maßnahmen zur Arbeitszeitreduktion einbezogen, ob und wie die Agenturen auf die Nichteinhaltung der Arbeitszeitbestimmungen reagieren. Demnach bedarf es neben Faktoren zur Entlastung einer Live-In – wie dem Einbezug weiterer Akteur\*innen – auch Maßnahmen, wenn die Arbeitszeitregelungen dennoch nicht eingehalten werden. Mögliche Maßnahmen sind beispielsweise Konfliktgespräche mit Klient\*innen oder der Ausschluss von Pflegehaushalten (siehe auch Leiber/Rossow 2017).

## 1.4 Forschungsdesign und Gliederung der Studie

Der vorliegende interdisziplinäre Bericht befasst sich mit Pionieren der Vermittlungsbranche und deren Modellen. Die dargestellten Ergebnisse basieren erstens auf einer sozialwissenschaftlichen Analyse von sechs Interviews mit Vermittlungsagenturen und Einrichtungen der Wohlfahrtspflege und zweitens auf einer rechtswissenschaftlichen Untersuchung der rechtlichen Vorgaben zur Arbeitszeit, Vergütung und sozialen Absicherung anhand der Interviews, der Angaben auf den Homepages und den nur teilweise uns zur

Verfügung gestellten Verträgen dieser Agenturen. Vorab wird zudem der rechtliche Rahmen der Live-In-Pflege mittels einer Darstellung der Rechtsgrundlagen und Diskussion der umstrittenen juristischen Fragen abgesteckt.

Die Studie bedient sich somit einer interdisziplinären Herangehensweise: Während einerseits eine rechtswissenschaftliche Untersuchung u.a. der Verträge erfolgt, werden andererseits in einer sozialwissenschaftlichen Analyse mit der qualitativen Inhaltsanalyse (Kuckartz 2016) die Interviews ausgewertet.

In der vorliegenden Untersuchung steht im Zentrum, wie die Organisation von Arbeitszeit in den Modellen erfolgt. Hierfür wurden als vier Faktoren die Entlastung durch einen Pflegemix, der Einbezug digitaler Technologien, die Ansprechpersonen für eine Live-In (beispielsweise für Beschwerden) und die Maßnahmen der Agenturen bei einer Nichteinhaltung von Arbeitszeitregelungen untersucht.

Auf Grundlage dieser Schwerpunkte entwickelten wir einen halbstandardisierten Leitfaden für qualitative Experteninterviews (Kaiser 2014). Zudem wurden die Verträge der Agenturen aus einer rechtswissenschaftlichen Perspektive dahingehend untersucht, in welcher Form Arbeitszeit, Vergütung und soziale Absicherung in diesen geregelt werden. Zur Vorbereitung auf die Interviews wurden außerdem die Homepages der Agenturen mit der qualitativen Inhaltsanalyse (Kuckartz 2016) mit MAXQDA analysiert. Auch die Verträge von drei Agenturen, die bereits vor den Interviews vorlagen, wurden in die Vorbereitung der Interviews einbezogen.

Wir führten die Interviews zwischen dem 27. März und 16. April 2020 per Skype, da aufgrund der Covid-19-Pandemie keine persönlichen Treffen möglich waren. Die Interviews dauerten zwischen einer und drei Stunden. Die Interviewten sind alle in Vermittlungsagenturen und Wohlfahrtsorganisationen, die ebenfalls Live-Ins vermitteln, tätig. Unter den Interviewten waren Geschäftsführer\*innen von Agenturen, Expert\*innen für das Vermittlungsmodell, Legal Advisor und Projektkoordinator\*innen. Wir interviewten zwei Vertreter\*innen des Arbeitgebermodells, zwei des Entsendemodells (eine Agentur mit Unternehmenssitz in Polen und eine Agentur mit Unternehmenssitz in Deutschland) und zwei des Selbständigenmodells.<sup>6</sup>

Die Gruppe der „Pioniere“ umfasst eine einflussreiche, aber zugleich sehr kleine Gruppe des großen Marktes der Vermittlungsagenturen (Habel 2021; Leiber/Matuszczyk/Rossow 2019; Leiber et al. 2020). Infolge stellt das Sample

---

<sup>6</sup> Die drei Modelle werden im rechtswissenschaftlichen Teil dieses Berichts genauer ausgeführt (Kapitel 2.1).

aus sechs Agenturen bereits eine relevante Größe dar. Zugleich führt das kleine Sample dazu, dass es einfacher möglich ist, die Identität der Interviewpartner\*innen potenziell nachzuvollziehen. Daher haben wir uns aus Gründen der Anonymisierung entschieden, die Interviews nicht genauer auszuweisen. Die Interviewpartner\*innen werden durch Beschreibungen wie Vermittler\*in, interviewte Person oder Vertreter\*in einer Agentur benannt.

Die interviewten Agenturen sind unterschiedlich groß – von regionalen Angeboten in Deutschland bis zu Agenturen, die in mehreren Entsende- und Herkunftsländern Dienstleistungen anbieten. Live-Ins, die über die Agenturen vermittelt werden, kommen aus verschiedenen mittel- und osteuropäischen Herkunftsländern (nachfolgend „Land X“ genannt). Die leitfadengestützten Experteninterviews wurden aufgenommen, mit der Software „F4“ wortwörtlich transkribiert und mit der MAXQDA-Software kodiert. Methodisch verwendeten wir hierbei die inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse (Kuckartz 2016).

Zudem erfolgte eine rechtswissenschaftliche Untersuchung der Verträge der vier Agenturen des Arbeitgeber- und des Selbständigenmodells, die die Verträge zur Verfügung gestellt haben. Von den Entsendeagenturen wurden uns keine Verträge zur Verfügung gestellt. Diese konnten daher nicht in die Analyse einbezogen werden.

Die Darstellung der Ergebnisse dieser Analyse gliedert sich in folgende Teile: In einem ersten Schritt wird der rechtliche Rahmen der Live-In-Pflege durch eine Darstellung der Rechtsgrundlagen und Diskussion der umstrittenen juristischen Fragen vorgestellt (Kapitel 2). Im Anschluss wird das Verständnis von Arbeitszeit der Vermittlungsagenturen durch eine induktiv-deduktive Analyse (Kuckartz 2016) analysiert (Kapitel 3).

Hierauf folgend werden jeweils die einzelnen Modelle untersucht: das Arbeitgebermodell (Kapitel 4), das Entsendemodell (Kapitel 5) und das Selbständigenmodell (Kapitel 6). Hierbei gliedern sich diese Untersuchungen jeweils in eine rechtswissenschaftliche Analyse der rechtlichen Vorgaben zur Arbeitszeit, sozialer Absicherung und Vergütung in den Verträgen und den uns zur Verfügung gestellten Dokumenten, wie Wochenarbeitszeitpläne und Bedarfserhebungsbögen, sowie entsprechenden Angaben in den Interviews (Kapitel 4.1, Kapitel 5.1 und Kapitel 6.1).

Darauffolgend werden die Rahmenbedingungen zur Einhaltung der Arbeitszeitregelungen auf Basis der qualitativen Inhaltsanalyse analysiert (Kapitel 4.2, Kapitel 5.2 und Kapitel 6.2): So werden – in zeitlicher Abfolge der Vermittlung – erstens im Vorfeld des Arbeitszeiteinsatzes einer Live-In die Bedarfserhebung und der Aufbau eines Pflegemixes untersucht; zweitens

wird dargestellt, wie während des Einsatzes durch Ansprechpersonen im Konfliktfall, durch einen Pflegemix und durch den Einbezug digitaler Technologien in den Modellen jeweils die Rahmenbedingungen zur Arbeitszeitreduktion umgesetzt werden. Drittens wird untersucht, wie mit einer etwaigen Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen umgegangen wird und in welchen Fällen eine Beendigung des Arbeitsverhältnisses erfolgt. Zum Schluss wird dargestellt, bei welchen Akteur\*innen die Agenturen die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Arbeitszeitvorgaben verorten. Der Bericht schließt mit einem Fazit ([Kapitel 7](#)).

## 2 RECHTLICHER RAHMEN

---

Die Live-In-Pflege ist als eigenständige Branche in Deutschland nicht reguliert. Dennoch gibt es zahlreiche gesetzliche Bestimmungen, die das Handeln der Vermittlungsagenturen, Pflegebedürftigen und Live-Ins normieren. Für die vorliegende Untersuchung stellt sich die Frage, wie die Agenturen die einzelnen Modelle rechtlich ausgestalten. Hierzu werden zunächst die Vertragskonstellationen von Arbeitgebermodell, Entsendemodell und Selbständigenmodell präsentiert ([Kapitel 2.1](#)).

Anschließend wird die grundlegende Frage untersucht, ob das deutsche Arbeitsrecht auf die drei Modelle Anwendung findet. Zentral für die Untersuchung sind das Arbeitszeitgesetz (ArbZG), das Bundesurlaubsgesetz (BUrLG) und die Regelungen zum gesetzlichen Mindestlohn und zum Mindestentgelt in der Pflegebranche. Dafür ist die Stellung einer Live-In als Arbeitnehmerin maßgeblich. Für das Entsendemodell treten weitere rechtliche Probleme hinzu, die im zweiten Teil dieses Kapitels behandelt werden ([Kapitel 2.2](#)).

Im nächsten Schritt werden alle relevanten Regelungen zur Thematik der Arbeitszeit vorgestellt, die den Schwerpunkt der vorliegenden Untersuchung bilden ([Kapitel 2.3](#)). Zunächst wird untersucht, ob Arbeitnehmer\*innen der Live-In-Pflege unter die Regelungen des ArbZG fallen oder die Ausnahme nach §18 Abs.1 Nr.3 ArbZG Anwendung findet ([Kapitel 2.3.1](#)). Anschließend werden die zentralen Unterscheidungen der Arbeitszeit (Vollarbeitszeit, Arbeitsbereitschaft, Bereitschaftsdienst, Rufbereitschaft) ([Kapitel 2.3.2](#)), die zulässige Höchstarbeitszeit ([Kapitel 2.3.3](#)), Ruhe- und Pausenzeiten ([Kapitel 2.3.4](#)), Urlaub ([Kapitel 2.3.5](#)) und die rechtliche Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Normen ([Kapitel 2.3.6](#)) geklärt.

Im Anschluss werden die gesetzlichen Anforderungen an die Vergütung, insbesondere die Voraussetzungen für die Bezahlung von Mehrarbeit, nachgezeichnet und diskutiert ([Kapitel 2.4](#)).

Die Frage des Einbezugs der Live-Ins in das deutsche System der sozialen Absicherung nach dem Sozialgesetzbuch (SGB) wird als nächstes beantwortet ([Kapitel 2.5](#)). Zum Schluss soll erläutert werden, welche pflegerischen Leistungen nach dem SGB XI aus öffentlichen Mitteln finanziert werden und wie sich die Live-In-Pflege in dieses System eingliedert ([Kapitel 2.6](#)).

## 2.1 Rechtliche Ausgestaltung der Modelle

Im Arbeitgebermodell ist eine Live-In bei dem Haushalt mit Pflegebedarf abhängig beschäftigt. Sie schließt mit der pflegebedürftigen Person selbst oder einer Angehörigen\* einem Angehörigen bzw. mehreren Angehörigen einen Arbeitsvertrag nach § 611a BGB. Der Arbeitgeber\*die Arbeitgeberin hat das Weisungsrecht über eine Live-In. Damit geht einher, dass die Arbeitgeber\*innen verantwortlich dafür sind, dass die Arbeitsschutzgesetze eingehalten werden. Für eine abhängig beschäftigte Live-In gelten die Schutzgesetze des deutschen Rechts.

Im Entsendemodell ist eine Live-In in ihrem Herkunftsland bei einer Agentur beschäftigt. Sie ist dort als Arbeitnehmerin angestellt oder im besonderen Fall Polens<sup>7</sup> über eine dem polnischen Recht eigentümliche Vertragskonstellation, der „umowa zlecenia“, beauftragt. Eine Live-In wird im Entsendemodell in der Regel über einen Dienstvertrag nach § 611 BGB, der zwischen dem Haushalt der Pflegebedürftigen und der Agentur abgeschlossen wird, von der Agentur nach Deutschland entsandt. Zwischen Live-In und dem Haushalt mit Pflegebedarf muss in diesem Modell keine vertragliche Beziehung entstehen (Bucher 2018, S. 216 ff.). In diese Konstellation kann eine deutsche Vermittlungsagentur zwischengeschaltet werden, die den Kontakt zwischen der ausländischen Agentur und dem Haushalt mit Pflegebedarf herstellt.

Beim Selbständigenmodell ist eine Live-In entweder im Herkunftsland oder in Deutschland als selbständige Gewerbetreibende angemeldet und schließt mit dem Haushalt mit Pflegebedarf einen Dienstvertrag nach § 611 BGB. Mit der Agentur schließt die zu betreuende Person einen Vertrag über die Vermittlungsleistung, der entweder als Dienstvertrag nach § 611 BGB, als Werkvertrag nach § 631 BGB oder als Maklervertrag nach § 652 Abs. 1 BGB ausgestaltet sein kann. Der Vertrag zwischen Live-In und der Agentur, der stets zumindest die Vermittlung zu Haushalten mit Pflegebedarf enthält, ist in aller Regel als Dienstvertrag nach § 611 BGB einzuordnen (Bucher 2018, S. 43 ff.).

In diesem Vertragsmodell stellt sich das strukturelle Problem der Scheinselbständigkeit, d. h., dass eine Live-In tatsächlich nach § 611a Abs. 1 BGB Arbeitnehmerin sein kann und damit alle Schutzinstrumentarien des Arbeits-

---

<sup>7</sup> Der Großteil der Agenturen des Entsendemodells vermittelt polnische Live-Ins, vgl. Leiber et al. (2020, S. 13).

rechts auf sie anwendbar sind, auch wenn die vertragliche Gestaltung des Modells etwas anderes suggeriert, zur Diskussion dieses Problems siehe [Kapitel 2.2.1](#).

## 2.2 Arbeitsverhältnisse nach deutschem Recht

Die Anwendung der deutschen Arbeitsschutzvorschriften in der Live-In-Pflege hängt maßgeblich von zwei Faktoren ab: Zum einen von dem Status einer Live-In als Arbeitnehmerin in Abgrenzung zur vertraglichen Ausgestaltung als Selbständige ([Kapitel 2.2.1](#)) und zum anderen davon, ob das deutsche Recht und nicht das Recht des Herkunftslandes Anwendung findet. Letztere Konstellation wird insbesondere in der Ausgestaltung des Entsendemodells relevant ([Kapitel 2.2.2](#)).

### 2.2.1 Live-Ins als Arbeitnehmerinnen oder Selbständige?

Die Bestimmungen zur Arbeitszeit, zum Urlaub und zum Mindestlohn sind grundsätzlich nur auf Live-Ins anzuwenden, die Arbeitnehmerinnen im Sinne des § 611a BGB sind. Diese Norm kodifiziert die bisherigen Urteile des Bundesarbeitsgerichts (BAG) zur Abgrenzung der abhängigen von der selbständigen Beschäftigung, auch wenn dabei auf redundante Weise einige Widersprüche und zugleich nicht alle Merkmale, die die Rechtsprechung zuvor aufgestellt hatte, übernommen wurden (Wank 2017). Ob die Kriterien der Arbeitnehmer\*innenstellung vorliegen, wird im Folgenden anhand der Interviewergebnisse der hier befragten sechs Pflegevermittler\*innen und anhand sozialwissenschaftlicher Erhebungen geprüft.

Relevant für die Frage, ob im Selbständigenmodell nicht doch abhängige Arbeit geleistet wird, ist zunächst § 611a Abs. 1 S. 6 BGB. Nach dieser Norm ist bei der rechtlichen Bewertung die tatsächliche Ausgestaltung des Pflegearrangements und nicht die Bezeichnung der Tätigkeit im Vertrag entscheidend (BAG 11.8.2015 – 9 AZR 98/14; NZA – RR 2016, 288, S. 289; BAG 25.9.2013 – 10 AZR 282/12; NZA 2013, S. 1350 m. w. N.; Preis 2021a, Rn. 22f.). Damit soll verhindert werden, dass über einen Vertragstypenmissbrauch Arbeitnehmer\*innenrechte umgangen werden.

Dazu zählt nicht nur die Vertragsbezeichnung, sondern auch die Ausgestaltung der einzelnen Klauseln. So ist die Tatsache, dass im Selbständigenmodell in den Verträgen von der „selbständigen Ausführung der Tätigkeit“



die Rede ist ([Kapitel 6.1.1](#)), kein Indiz dafür, dass eine Live-In selbständig beschäftigt ist. Dass die tatsächliche Durchführung gegenüber der vertraglichen Bezeichnung und Ausgestaltung vorrangige Bedeutung hat, gilt auch zulasten der Vertragsfreiheit einer Live-In. Es kommt also nicht darauf an, ob beide Vertragsparteien behaupten, sie wollen die Beschäftigung im Wege der Selbständigkeit regeln (Preis 2021a, Rn. 43).

Für die weitere Typisierung soll in Erinnerung gerufen werden, dass § 611a BGB der Türöffner für alle Normen ist, die dem Schutz und dem Ausgleich der strukturellen Ungleichheit zwischen Arbeitnehmer\*innen und Arbeitgeber\*innen dienen. Unter dieser Prämisse sollen die verschiedenen Merkmale, mithilfe derer eine Abgrenzung von Selbständigkeit und Arbeitnehmer\*innenstatus erfolgen kann, systematisiert und ausgelegt werden. § 611a Abs. 1 S. 4 BGB gibt vor, dass der Grad der persönlichen Abhängigkeit von der Eigenart der jeweiligen Tätigkeit abhängt. Dementsprechend haben sich in der rechtswissenschaftlichen Literatur Typisierungen für einzelne Berufsgruppen herausgebildet (Wank 2017, S. 148 m. w. N.). Auch wenn die Feststellung der Arbeitnehmer\*inneneigenschaft für jeden Einzelfall nach dessen Gesamtumständen zu erfolgen hat (§ 611a Abs. 1 S. 5 BGB), sollen die typischen Merkmale der Live-In-Pflege für die Subsumtion unter die folgenden Kriterien herangezogen werden.

### **Weisungsgebundenheit**

Als erstes zentrales Merkmal der Abgrenzung von Selbständigkeit und Arbeitnehmer\*innenstatus ist die Weisungsgebundenheit der Beschäftigten in Bezug auf den Inhalt, den Ort und die Zeit der Tätigkeit nach § 611a Abs. 1 S. 1, 2 BGB zu nennen. Dies wird in § 611a Abs. 1 S. 3 BGB mit der Feststellung konkretisiert, dass Arbeitnehmer\*innen diejenigen sind, die nicht im Wesentlichen frei ihre Tätigkeit und Arbeitszeit bestimmen können.

Konkrete fachliche Einzelweisungen sind für die Bewertung der Weisungsgebundenheit bei spezialisierten Beschäftigten nicht erforderlich (Preis 2021a, Rn. 39). Unabhängig von der Fachexpertise der Beschäftigten genügen im Voraus der Tätigkeit erteilte Weisungen, die bei repetitiver Tätigkeit nicht ständig wiederholt werden müssen (BAG 16.7.1997 – 5 AZR 312/96 juris, Rn. 22; Wank 2017, S. 147).

Auch für die Pflegebranche hat die Rechtsprechung festgestellt, dass ein Ausbleiben von konkreten Weisungen, nachdem die Tätigkeitsabläufe und inhalte abgesteckt wurden, nicht für eine Selbständigkeit spricht, weil eigenständiges Arbeiten von geschulten Arbeitnehmer\*innen erwartet wird (AG München 10.11.2008 – 1115 OWi 298 Js 43552/07, juris, Rn. 187).

Betrachtet man nun das Verhältnis zwischen der pflegebedürftigen Person und der Live-In, muss festgestellt werden, dass die Bedürfnisbefriedigung ohne Gebundenheit an die Wünsche und Aufforderungen der pflegebedürftigen Person nicht denkbar ist. Pflege ist als Interaktionsarbeit zwischen zwei Menschen dadurch charakterisiert, dass sich beide Personen in der Erfüllung der Dienstleistung aufeinander einlassen, wobei sich die Pflegenden mit den oft unvorhersehbaren und damit nicht planbaren Gefühlen, Verhaltensweisen und Reaktionen der pflegebedürftigen Personen auseinandersetzen müssen (Böhle/Stöger/Weihrich 2015, S. 40; Hielscher 2016, S. 8).

Die Handlungen der Live-In mit und an der pflegebedürftigen Person sowie die Arbeit im Haushalt und in der Freizeitbetreuung orientieren sich damit primär an den Bedürfnissen der zu betreuenden Person und u. U. deren Angehörigen. Die Pflegetätigkeiten wiederum sind entweder von ärztlichem Personal oder einer Pflegefachkraft angeordnet. Insgesamt hat eine Live-In bei der Frage, wann, wie und welche Tätigkeiten sie ausführt, keinen Entscheidungsspielraum.

Für die Weisungsgebundenheit lässt sich ein weiteres Indiz anführen: In der Praxis der Agenturen des Arbeitgebermodells haben sich bereits Zeitpläne etabliert, um eine Abgrenzung von Arbeitszeit und Freizeit für eine Live-In zu gewährleisten und andere Personen, die an der Pflege und Betreuung beteiligt sind, in den Tagesablauf einzubinden (Kapitel 4.1.1). Solche Zeitpläne wurden vom Landessozialgericht (LSG) Bayern als Indiz für die abhängige Beschäftigung gewertet. Auch wenn die Abgrenzung von Selbständigen und Arbeitnehmer\*innen im Arbeits- und Sozialrecht nicht deckungsgleich ist, bildet die Stellung als Arbeitnehmer\*in den Regelfall der Sozialversicherungspflicht nach § 7 Abs. 1 SGB IV (Preis 2021a, Rn. 17) und es werden z. T. dieselben Abgrenzungsmerkmale genutzt.

In dem vom LSG Bayern entschiedenen Fall wollte ein Pflegeunternehmen, das im Bereich der ambulanten Krankenpflege auf die Pflege schwerstkranker Menschen spezialisiert ist, den Status aller ihrer freiberuflich Mitarbeiter\*innen feststellen lassen. Das Konzept dieses Unternehmens bestand darin, eine außerklinische 24-Stunden-Versorgung ihrer Patienten nach deren Entlassung aus einer stationären Einrichtung bis zu sechs Wochen sicherzustellen. Der Hausarzt und der Pflegedienst könnten nach sechs Wochen beurteilen, wie bei der weiteren Pflege vorzugehen sei, insbesondere ob weiterhin eine 24-Stunden-Versorgung durch entsprechend geschultes Fachpersonal notwendig sei. Hierzu bediente sich das Pflegeunternehmen z. T. abhängig Beschäftigter, z. T. freier Mitarbeiter.

Das Gericht wertete die Tätigkeit der vermeintlich freien Mitarbeiter als abhängige Beschäftigung nach § 7 Abs. 1 SGB IV, unter anderem weil die Sicherstellung der Pflege dem Unternehmen oblag, das den Einsatz der einzelnen Kräfte organisieren musste und hierfür auch einen für alle Pflegekräfte verbindlichen Zeitplan erstellte (LSG Bayern 16.7.2015 – L 7 R 978/12, juris, Rn. 67).

Überträgt man diese Rechtsprechung auf die Subsumtion unter die Weisungsgebundenheit hinsichtlich der Zeit der Tätigkeit nach § 611a Abs. 1 S. 2 BGB, muss für die Live-In-Pflege festgestellt werden, dass die freie Gestaltung der Tätigkeit nie gegeben sein wird, entweder weil sich eine Live-In aufgrund fehlender Vorgaben hinsichtlich der Zeitpunkte der Arbeitseinsätze jederzeit bereithalten muss oder ein detaillierter Zeitplan über die Arbeitseinsätze vorliegt, der keine eigenständige Planung und Durchführung der Pflege-, Betreuungs- und Haushaltsarbeiten zulässt.

Auch die Juristin Barbara Bucher kommt in ihrer Rechtsprechungsanalyse zu dem Ergebnis, dass die gerichtlich entschiedenen Fallkonstellationen davon geprägt waren, dass entweder die pflegebedürftige Person bzw. deren Angehörigen oder die Agenturen eine Live-In zu bestimmten Tätigkeiten angewiesen haben. Ein Pflegearrangement, in dem nicht Ort, Zeit sowie Art und Weise der Ausführung der Live-In-Tätigkeit fremdbestimmt worden ist, könne den entschiedenen Fällen nicht entnommen werden (Bucher 2018, S. 93 ff., S. 119. ff.). Eine Live-In-Pflegearrangement ohne die enge Weisungsgebundenheit an den Haushalt mit Pflegebedarf ist nach alledem nicht vorstellbar.

### **Fremdbestimmung durch Eingliederung in die Arbeitsorganisation**

Als zentrales Charakteristikum der Fremdbestimmung nach § 611a Abs. 1 S. 1 BGB ist die Eingliederung in die organisatorischen Abläufe der Arbeitgeber\*innen zu nennen. Auch wenn dieses Indiz für die Arbeitnehmer\*innenstellung keinen Eingang in den Wortlaut von § 611a BGB gefunden hat, wird dieses von der Rechtsprechung aufgestellte Merkmal in der Literatur nach wie vor als maßgeblich anerkannt und über die spiegelbildliche Regelung in § 611a Abs. 1 S. 3 BGB des § 84 Abs. 1 S. 2 HGB (Deinert 2017b, S. 71) oder aus dem Begriff der Fremdbestimmtheit in § 611a Abs. 1 S. 1 BGB rechtspositiv hergeleitet (Wank 2017, S. 150 f.; bzw. lebt das Merkmal der Eingliederung in der Fremdbestimmung fort, vgl. Preis 2021a, Rn. 41). Auch der EuGH stellt darauf ab, ob die Beschäftigten in das Unternehmen eingegliedert sind (EuGH 4.12.2014 – C-413/13, GRUR Int. 2015, 384, S. 386 f., Rn. 36).

Urteile zur Eingliederung von Live-Ins und anderen in der Pflegebranche Beschäftigten in die Arbeitsorganisation existieren bislang vor allem von den Sozialgerichten. Ein Blick auf die Sozialrechtsprechung ist erhellend, weil in der Rechtsprechung und in Teilen der Literatur immer wieder die Behauptung des Bundessozialgerichts (BSG) wiederholt wird, die häusliche sogenannte 24-Stunden-Pflege könne grundsätzlich „sowohl als Beschäftigung als auch im Rahmen eines freien Dienstverhältnisses“ ausgeübt werden (BSG 28.9.2011 – B 12 R 17/09 R, juris, Rn. 17). Auch die Vermittlungsagenturen und ihre Interessenverbände beziehen sich für die Legalität ihrer Praxis auf diese Rechtsprechung.

In dem vom BSG entschiedenen Fall ging es um den sozialversicherungsrechtlichen Status einer hauswirtschaftlichen Familienbetreuerin eines privaten Pflegedienstes. Besonders an dem Sachverhalt ist, dass die Familienbetreuerin ihre Arbeitszeit dokumentiert hatte und nach jedem Arbeitseinsatz ihre Vergütung, die auf einer Tagespauschale von 87 Euro basierte, nachverhandelte. Damit lag der Entscheidung ein Sachverhalt zugrunde, der für einen Präzedenzfall, der die gesamte Branche repräsentieren soll, eher ungeeignet ist, weil Live-Ins typischerweise pauschal vergütet werden.

Ausschlaggebend für die Entscheidung des BSG war das „Gesamtbild der Arbeitsleistung“, das von fehlenden Einzelweisungen geprägt war, womit die damalige Familienbetreuerin „keiner arbeitnehmertypischen Leistungspflicht, weil sich für sie bei ihrer Tätigkeit für einen Arbeitnehmer uncharakteristische Handlungsspielräume ergaben“, unterlag (BSG 28.9.2011 – B 12 R 17/09 R, juris, Rn. 19). Dieser Rechtsauslegung ist bei der Bestimmung der arbeitsrechtlichen Arbeitnehmer\*innenstellung allerdings nicht zu folgen, denn es wurde bereits festgestellt, dass fehlende Einzelweisungen gerade kein Indiz für Selbständigkeit sind.

Im Weiteren befand das BSG, dass aus den Indizien wie dem Ablauf beim Wechsel der Pflegepartner, der Organisation der Folgepflege sowie der hierauf bezogenen Funktion der Pflegedokumentationen, der Gleichstellung der Pflegerin mit anderen Beschäftigten aus einem sogenannten Personalpool und daraus, dass es nach außen so wirkte, als sei die Pflegerin abhängig Beschäftigte bei dem Pflegedienst, nicht auf die betriebliche Eingliederung der Pflegerin zu schließen sei (BSG 28.9.2011 – B 12 R 17/09 R, juris, Rn. 23). Eine Begründung dieser Wertungen blieb das BSG schuldig. Alle aufgezählten Umstände der Arbeitsorganisation sprechen vielmehr für die Eingliederung in den Betrieb der Arbeitgeberin.

Die Einbindung in den Betrieb behauptete das BSG dann allerdings in einem Urteil aus dem Jahr 2019. Das BSG sah bei der Beurteilung von Honorarkräf-

ten in der stationären Pflege die vollständige Eingliederung in einen fremden Betriebsablauf als ein Indiz für die abhängige Beschäftigung an. Die Eingliederung des Pflegers schloss das Gericht daraus, dass aufgrund der sozial- und heimrechtlichen Anforderungen an das Betreiben einer stationären Pflegeeinrichtung gewichtige Indizien für die Annahme einer selbständigen Tätigkeit in diesem rechtlich vorgegebenen Organisationsrahmen vorliegen müssten, die im konkreten Fall jedoch fehlten (BSG 7.6.2019 – B 12 R 6/18 R, juris, Rn. 26).

Zudem hatte der Pfleger „innerhalb der betrieblich vorgegebenen Ordnung – verglichen mit angestellten Pflegefachkräften – keine ins Gewicht fallende Freiheit hinsichtlich Gestaltung und Umfang der Arbeitsleistung innerhalb des einzelnen Dienstes. Dies gilt auch, soweit er sich die zu pflegenden Personen aussuchen konnte. Sein Auswahlrecht beschränkte sich notwendig auf den Kreis der im Pflegeheim befindlichen Personen“ (ebd., Rn. 30).

Für die Live-In-Pflege lassen sich also zahlreiche Indizien zusammentragen, die für eine Eingliederung in eine fremde Betriebsorganisation sprechen. Zunächst wohnt und arbeitet eine Live-In in einem fremden Haushalt. Sie arbeitet mit den dortigen Haushaltsgeräten in der bereits vorhandenen Wohnstruktur. Für die Pflege verwendet sie Material, das sie nicht selbst besorgt, sondern von den Angehörigen beschafft wird und in der Regel über die Pflegesachleistungen nach dem SGB XI abgerechnet werden kann ([Kapitel 2.6](#)).

Zum Teil erfolgen auch Pflegeanweisungen durch das medizinische und pflegerische Fachpersonal, das in das Pflegearrangement eingebunden ist. Um die weitere Organisation des Einbezugs von Angehörigen, Nachbar\*innen, ehrenamtlichen Pflegehelfer\*innen, und auf professioneller Ebene der ambulanten Pflegedienste und der teilstationären Pflege kümmert sich nicht die Live-In, sondern der Haushalt mit Pflegebedarf – z. T. mit Unterstützung der Agentur.

Zwar haben Live-Ins nach den Aussagen der Betreiber\*innen der hier interviewten Agenturen die Auswahl zwischen den zu betreuenden Personen und können diese ablehnen, dennoch verbleibt die Akquise der Familien und die Koordination der Rotations- und Einsatzzeiten bei den Agenturen, ([Kapitel 4.2.1](#), [Kapitel 5.2.1](#) und [Kapitel 6.2.1](#)). Darüber hinaus liegen empirische Erhebungen vor, dass die Agenturen unter anderem wegen des vorhandenen Netzwerks an Haushalten mit Pflegebedarfen und des Wissens über die Branche für Live-Ins den zentralen Anlaufpunkt für die Koordination der Arbeitseinsätze darstellen. Laut der Studien übernehmen die Vermittler\*innen

einen Großteil der administrativen Tätigkeiten für Live-Ins (Leiber et al. 2020, S. 17; Palenga-Möllnbeck 2021, S. 110).

Die vorliegend untersuchten Agenturen des Selbständigen- und Entsendemodells binden Live-Ins durch verschiedene Maßnahmen ein. Dazu gehören die Qualifizierung der Live-Ins über Sprachschulungen und Weiterbildungsmaßnahmen, der Austausch mit Kundenbetreuer\*innen und Koordinator\*innen vor Ort und im Herkunftsland einer Live-In und bei einer Agentur sogar ein Loyalitätsprogramm (Kapitel 4.2.2, Kapitel 5.2.2 und Kapitel 6.2.2). Fällt die Kontaktaufnahme zu den Haushalten mit Pflegebedarf, die Koordinierung der Einsätze der Live-Ins, die Übernahme der bürokratischen Tätigkeiten, die Aus- und Weiterbildung der Live-Ins, die Qualitätskontrolle und Problembehebung über die Kundenbetreuer\*innen bei den Agenturen an, spricht vieles dafür, dass Live-Ins in die Arbeitsstruktur der Vermittler\*innen eingegliedert sind.

Dass keine Dokumentation der Pflegezeiten in der Live-In-Pflege durchgeführt wird, könnte als Indiz für die Selbständigkeit gewertet werden, weil eine Live-In keiner Kontrolle unterliegt, wann sie ihre Tätigkeiten ausführt. Die vorliegende Inhaltsanalyse der Interviews mit den Agenturen bestätigt, dass nicht die Agenturen oder Haushalte mit Pflegebedarf diejenigen sind, die Verantwortung für die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen übernehmen, sondern die Live-Ins selbst tätig werden müssen (Kapitel 4.2.4, Kapitel 5.2.4 und Kapitel 6.2.4).

Der sozialwissenschaftliche Forschungsstand weist dagegen die überlangen Arbeitszeiten und die ständige Bereitschaft als eines der zentralen Probleme der Branche aus (Kapitel 1.1). Dass die Arbeitszeiten von den beteiligten Akteurinnen und Akteuren nicht dokumentiert werden, kann als mitursächlich für diese Problematik betrachtet werden.

Wegen des Vorliegens zahlreicher anderer Indizien für die Eingliederung in die Arbeitsorganisation kann die Praxis, dass Arbeitszeiten nicht dokumentiert werden, nicht als wertungprägend gegen die Einordnung einer Live-In als Arbeitnehmerin vorgebracht werden. Vielmehr ist bereits hier anzumerken, dass aus einem Arbeitsverhältnis die Pflicht der Arbeitgeber\*innen resultiert, die Arbeitszeit zu dokumentieren (Kapitel 2.3.6). Die Nichterfüllung dieser Verpflichtung kann nur als Umgehungsstrategie von Arbeitnehmer\*innenrechten gewertet werden, nicht jedoch als Indiz, dass eine abhängige Beschäftigung nicht vorliege.

Zusammenfassend sind Live-Ins auf zwei Ebenen in eine fremde Arbeitsorganisation eingebunden: Die erste Ebene ist der Privathaushalt der zu betreuenden Person. Die zweite Ebene ist das Koordinationsgeflecht der Agen-

turen. Für eine Organisation der Live-In-Pflege im Selbständigenmodell bleibt daher wenig bis gar kein Raum. Nach diesem Subsumtionsstand kommt je nach Einzelfall sowohl der Haushalt als auch die Agentur als Arbeitgeber\*in in Betracht.

### **Fremdbestimmung durch fehlende unternehmerische Entscheidungsfreiheit**

Fremdbestimmte Arbeit liegt zudem dann vor, wenn keine unternehmerische Entscheidungsfreiheit über die eigene Tätigkeit besteht. Darunter ist die Möglichkeit zu verstehen, unternehmerische Entscheidungen auf eigene Rechnung zu treffen, um den eigenen Lebensunterhalt zu bestreiten (BAG 30.9.1998 – 5 AZR 563/97, NZA 1999, S. 377; Wank 2017, S. 141, 145; zur Schutzbedürftigkeit s. Kocher 2013a, S. 148).

Für die unternehmerische Entscheidungsfreiheit einer Live-In könnte sprechen, dass sie im Laufe der Zeit in der Regel in mehreren Haushalten mit Pflegebedarf tätig wird. In den Interviews mit den Agenturen des Entsende- und Selbständigenmodells wurde betont, dass zum einen Teil Live-Ins selbst einzelne Aufträge ablehnen könnten, zum anderen Teil werden Haushalte, deren Pflegebedarf von der Agentur als zu hoch eingeschätzt wird, von dieser nicht zur Vermittlung angenommen ([Kapitel 5.2.1](#) und [Kapitel 6.2.1](#)). Dass einzelne Aufträge sowohl von einer Live-In als auch von der Agentur abgelehnt werden können, hat sich als Praxis etabliert, damit die Fähigkeiten und Wünsche einer Live-In mit den Bedürfnissen des Haushalts mit Pflegebedarf übereinstimmen und es nicht zu einem frühzeitigen Abbruch des Arbeitseinsatzes kommt.

Die an dieser Stelle existierende unternehmerische Freiheit einer Live-In wird allerdings dadurch minimiert, dass sich ihre Auswahlmöglichkeit auf die von der Agentur akquirierten Haushalte mit Pflegebedarf beschränkt. Eine Live-In tritt gerade nicht selbst als Anbieterin der Dienstleistung auf dem Markt auf, sondern trifft über die Kommunikationsstrukturen der Agentur auf eine begrenzte Anzahl an betreuungsbedürftigen Haushalten.

Einen interessanten Anwendungsfall hatte das LSG Baden-Württemberg zu entscheiden, als es über den Status einer gelernten Gesundheits- und Krankenpflegerin mit polnischer Staatsangehörigkeit, die in der ambulanten Pflege tätig war, urteilte, dass es sich bei ihr um eine Selbständige handelte (LSG Baden-Württemberg 14.12.2018 – L 8 R 985/17, BeckRS 2018, 33755, Rn. 47 ff.). Die Arbeitseinsätze der Pflegerin umfassten auch Einsätze der „1:1 Betreuung, 24 Stunden täglich“ (ebd., Rn. 6). Die vom LSG zu beurteilende Fallkonstellation wies allerdings Besonderheiten auf, die für die Live-In-

Pflege untypisch sind. Beispielsweise stellte die Pflegerin eine Bürokräftin an, die sich um die Buchhaltung, das Ausstellen von Rechnungen und die Akquise weiterer Dienstleistungsnehmer\*innen kümmern sollte.

Empirische Studien zur Live-In-Pflege haben erwiesen, dass diese Aufgaben in der Regel von der Vermittlungsagentur übernommen werden (Leiber et al. 2020, S. 17; Palenga-Möllnbeck 2021, S. 110). Auch die in der vorliegenden Studie interviewten Vermittlungsagenturen des Arbeitgeber- und Selbständigenmodells gaben z. T. an, diese Aufgaben zu übernehmen ([Kapitel 4.1.3](#) und [Kapitel 6.1.2](#)).

Zudem trat die Pflegerin in dem vom LSG Baden-Württemberg entschiedenen Fall als selbständig Werbende auf und trug Kleidung, die mit ihrem eigenen Logo versehen war. Eine solche Praxis wurde in den Interviews nicht beschrieben und ist uns darüber hinaus in der Live-In-Pflege nicht bekannt. Damit liegen die vom LSG Baden-Württemberg aufgestellten Kriterien zur Selbständigkeit in der Live-In-Pflege regelmäßig nicht vor.

Zusammenfassend überwiegen auch hier die Indizien, die für eine fehlende unternehmerische Entscheidungsfreiheit einer Live-In und damit ihre Arbeitnehmerinnenstellung nach § 611a BGB sprechen.

### **Zusammenfassung der Stellung einer Live-In zum Privathaushalt und zur Agentur**

In der Zusammenschau überwiegen für die untersuchten Agenturen nach allen drei Hauptkriterien die Merkmale des Arbeitnehmerinnenstatus einer Live-In nach § 611a BGB. Darüber hinaus kann anhand der sozialwissenschaftlichen Erkenntnisse die Weisungsgebundenheit und Fremdbestimmung der Live-Ins für den Regelfall bejaht werden.

Absolut typisch für die Live-In-Pflege und unabdingbar für die Bewertung des Status einer Live-In ist die enge Weisungsgebundenheit an die pflegebedürftige Person, mit der sie einen Haushalt teilt. Die Eingliederung in die Arbeitsorganisation erfolgt sowohl auf der Ebene des Privathaushalts als auch in den Vermittlungsstrukturen der Agenturen. Eine Live-In hat zum Großteil keine eigene unternehmerische Entscheidungsfreiheit. Nach diesem Subsumtionsstand könnte je nach Einzelfall sowohl der Haushalt als auch die Agentur als Arbeitgeber\*in in Frage kommen.

Aufgrund der Weisungsgebundenheit einer Live-In zur betreuungsbedürftigen Person ist eine Entsendung von der Agentur mit Arbeitgeberinnenstatus in der Praxis eher unwahrscheinlich. Vielmehr spricht diese Arbeitsorganisation für eine Arbeitnehmerüberlassung (so auch Brors und Böning 2015, S. 850).



Eine Arbeitnehmerüberlassung liegt nach § 1 Abs. 1 S. 1 und 2 AÜG vor, wenn die Arbeitgeberin (hier eine Agentur), die als Verleiherin einem Dritten, dem Entleiher (hier ein Haushalt mit Pflegebedarf) eine Arbeitnehmerin (Live-In) im Rahmen ihrer wirtschaftlichen Tätigkeit zur Arbeitsleistung überlassen will und die Arbeitnehmerin in die Arbeitsorganisation des Entleihers eingegliedert ist und seinen Weisungen unterliegt. Nach der vorangegangenen, typisierten Darstellung der Live-In-Pflegearrangements sprechen die überwiegenden Indizien für das Vorliegen dieser Voraussetzungen. Daraus ist zu schlussfolgern, dass es sich bei einer vermeintlichen Entsendung in der Regel um eine verdeckte Arbeitnehmerüberlassung handelt.

Eine Arbeitnehmerüberlassung erfordert nach § 1 Abs. 1 S. 1 Hs. 2 i. V. m. § 2 AÜG eine Erlaubnis, die im Falle der fingierten Entsendung nicht vorliegen wird. Bei fehlender Erlaubnis wird nach § 9 Abs. 1 Nr. 1 AÜG der Vertrag zwischen Verleiherin (Agentur) und Entleiher (Haushalt mit Pflegebedarf) und auch der Vertrag zwischen Verleiherin und Leiharbeiterin (hier Live-In) unwirksam. Erklärt eine Live-In nach § 9 Abs. 1 Nr. 1 Hs. 2 AÜG nicht innerhalb eines Monats schriftlich, dass sie an dem Arbeitsverhältnis mit der Agentur festhalten will, wird der Vertrag unwirksam und zwischen Live-In und dem Haushalt mit Pflegebedarf gilt ein Arbeitsvertrag nach § 10 Abs. 1 S. 1 AÜG als zustande gekommen.

Im Ergebnis werden die Voraussetzungen für eine selbständige Tätigkeit einer Live-In aufgrund der Besonderheiten des Pflegearrangements nicht vorliegen. Für die unterschiedlichen Modelle der Agenturen bedeutet das, dass eine gerichtliche Überprüfung der tatsächlichen Ausübung der Live-In-Tätigkeit zu dem Ergebnis kommen müsste, dass es sich um die Beschäftigung einer Arbeitnehmerin handelt und die Schutzvorschriften, die an den Arbeitnehmerinnenstatus anknüpfen, auf die Live-In-Pflege Anwendung finden.

## **2.2.2 Besonderheiten beim Entsendemodell**

Für die Entsendemodelle, in denen eine Live-In bei der Agentur im Herkunftsstaat als Arbeitnehmerin beschäftigt ist, gilt, dass nach § 2 Abs. 1 AEntG die Mindestschutzbestimmungen Anwendung finden. Dazu gehören unter anderem das Arbeitszeitgesetz, das Bundesurlaubsgesetz und das Mindestlohngesetz. Die Anwendung der Mindestschutzbestimmungen ist aufgrund der tatsächlichen Ausgestaltung des Entsendemodells in vielen Fällen allerdings juristisch problematisch.

## Der polnische Vertrag „umowa zlecenia“ und die Anwendung deutscher Arbeitsschutzbestimmungen

Das erste Rechtsproblem ergibt sich bei entsandten Live-Ins aus Polen. Fast drei Viertel der Agenturen des Entsendemodells nutzen die Vertragsform „umowa zlecenia“ (wörtlich übersetzt: „Vertrag zum Auftrag“). Die Hälfte dieser Agenturen nutzt ausschließlich diese Vertragsform, die andere Hälfte beschäftigt Live-Ins unter anderem über dieses Rechtsverhältnis (Leiber et al. 2020, S. 13). Für diesen Vertrag gibt es im deutschen Recht keine Entsprechung.

Die Leistung kann unentgeltlich wie beim Auftrag nach § 662 BGB erfolgen, sie kann sowohl als ein Werk nach § 631 BGB oder eine Dienstleistung nach § 611 BGB ausgestaltet sein und dennoch sind Renten- und Sozialversicherungsabgaben zu zahlen, was in Deutschland nach § 7 Abs. 1 SGB IV bei Vorliegen eines Arbeitsverhältnisses nach § 611a BGB erfolgt. Damit ist die „umowa zlecenia“ als Mischform aus Auftrags-, Werk-, Dienst- und Arbeitsvertrag einzuordnen.

Die Vertragsform der „umowa zlecenia“ suggeriert, dass es sich bei der Beziehung zwischen Live-In und Entsendeagentur nicht um ein abhängiges Beschäftigungsverhältnis handelt. Der Vertrag mit den Live-Ins wird dementsprechend dem polnischen Zivilrecht und nicht dem Arbeitsrecht zugeordnet. Für die Agenturen birgt diese Vertragsform Vorteile, da sie weder einen Kündigungsschutz noch einen Urlaubsanspruch nach polnischem Recht vorsieht. Zudem entstehen den Agenturen keine Kosten für Unfall- oder Krankenversicherung und die Kosten für die Renten- und Sozialversicherung, die der Vertrag mit sich bringt, fallen in Polen deutlich geringer aus als in Deutschland (Trappmann 2012; zum Ganzen vgl. Deckert-Regui und Ließneck 2020, S. 8 ff.).

Dass eine Live-In in Polen nicht als Arbeitnehmerin beschäftigt ist, spielt allerdings für die Anwendung der zwingenden Vorschriften aus § 2 Abs. 1 AEntG keine Rolle, denn nach Art. 2 Abs. 2 RL 96/71/EG wird für die Zwecke der Entsenderichtlinie der Arbeitnehmerbegriff des Entsendestaats gebraucht (Franzen 2021, Rn. 5.) Die Norm dient der Umsetzung der Entsenderichtlinie, insbesondere der Arbeitsmindestbedingungen in Art. 3 Abs. 1 RL 96/71/EG, die in § 2 Abs. 1 AEntG Eingang gefunden haben, indem sie davor bewahren soll, dass das Recht des Herkunftsstaates dazu instrumentalisiert wird, diesen Schutz der entsandten Arbeitnehmer\*innen zu umgehen.

Ist eine Person nach dem Recht des Herkunftsstaates als Selbständige, nach dem Recht des Zielstaates aber als Arbeitnehmerin einzuordnen, ist die Entsenderichtlinie nach Art. 1 Abs. 3 i. V. m. Art. 2 Abs. 2 RL 96/71/EG an-

wendbar (Rebhahn und Krebber 2020, Rn. 1). Dass nach dem deutschen Verständnis des Arbeitnehmerbegriffs gemäß § 611a BGB die Beschäftigung einer Live-In regelmäßig als Arbeitnehmerin zu qualifizieren ist, wurde bereits in [Kapitel 2.2.1](#) gezeigt.

### **Anwendung der deutschen Arbeitsschutzbestimmungen nach der Rom I-VO**

Als weitere Voraussetzung für die Anwendung der Entsenderichtlinie müssen die Arbeitnehmer\*innen nach Art. 2 Abs. 1 RL 96/71/EG während eines begrenzten Zeitraums ihre Arbeitsleistung im Hoheitsgebiet eines anderen Mitgliedstaats als demjenigen erbringen, in dessen Hoheitsgebiet sie normalerweise tätig sind. Umstritten ist, ob die Voraussetzung des „begrenzten Zeitraums“ erst ab zwölf oder 18 Monaten nach Art. 3 Abs. 1 lit. a S. 1 oder S. 3 RL 96/71/EG oder bereits vorher verneint werden kann (Rebhahn und Krebber 2020, Rn. 11). Für Live-Ins, die ausschließlich der häuslichen Betreuung und Pflege in Deutschland und keiner Beschäftigung im Herkunftsland nachgehen, ist diese Voraussetzung in der Regel nicht erfüllt. Dann ist von einer Scheinentsendung zu sprechen.

Die Frage der Anwendbarkeit des deutschen Rechts stellt sich noch in einer weiteren Konstellation. In den Verträgen zwischen den Live-Ins und den Agenturen im Herkunftsstaat kann vereinbart werden, dass auf die Beschäftigung ausschließlich das Recht des Herkunftsstaats, beispielsweise Polen, Anwendung findet.

Die rechtliche Betrachtung beider Konstellationen hat nach dem Internationalen Privatrecht der Europäischen Union, vorliegend der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 (Rom I-VO) zu erfolgen. In dieser ist das Prinzip der freien Rechtswahl in Art. 3 Abs. 1 S. 1 Rom I-VO auch für Arbeitsverträge nach Art. 8 Abs. 1 S. 1 Rom I-VO festgelegt.

Dieses Prinzip gilt allerdings nicht uneingeschränkt. So kann nicht auf das herkunftsstaatliche Recht verwiesen werden, wenn die Rechtswahl nach Art. 8 Abs. 1 S. 2 Rom I-VO unzulässig ist, oder wenn zwingende Normen des Zielstaats nach Art. 9 Abs. 1 Rom I-VO vorliegen, die als Eingriffsnormen zu klassifizieren sind. Für die Beantwortung der Frage, welches Recht anzuwenden ist, wenn die Voraussetzungen einer Arbeitnehmer\*innenentsendung nicht vorliegen und auch keine Rechtswahl getroffen wurde, ist Art. 8 Abs. 2 S. 1 Rom I-VO maßgeblich, nach dem das Recht des gewöhnlichen Arbeitsorts Anwendung findet.

Für beide Fallkonstellationen müsste eine Live-In unter den europäischen Arbeitnehmerbegriff fallen. Dieser wird wegen der notwendigen Ein-

heitlichkeit der Auslegung unter Berücksichtigung der Rechtsprechung des EuGH zu Art. 45 AEUV autonom ausgelegt und stellt auf die Weisungsgebundenheit und Entgeltlichkeit der Tätigkeit ab (EuGH 9.7.2015 – C-229/14, NZA 2015, S. 861, Rn. 34 m. w. N.; Martiny 2021, Rn. 21).

Kritik wird in der Rechtswissenschaft am zentralen Bezugspunkt des Merkmals der Weisungsgebundenheit geäußert: Der primärrechtliche Arbeitnehmerbegriff aus Art. 45 AEUV diene ausschließlich dazu, Diskriminierungen und Beschränkungen abzubauen, die sich aus dem nationalen Recht ergeben (Knöfel 2006, S. 554 ff.; Knöfel 2016, S. 360), stattdessen müsse eine teleologische Auslegung des Arbeitnehmerbegriffs in Art. 8 Rom I-VO anhand deren Schutzbedürftigkeit (wirtschaftliche Unterlegenheit und defizitäre Vertragsmacht) erfolgen (ebd., S. 361; Knöfel 2020, Rn. 14 f.).<sup>8</sup>

Bei der Qualifikation des Arbeitnehmerbegriffs nach Art. 8 Rom I-VO geht es nicht darum, zwischen den unionsrechtlichen Grundfreiheiten zu unterscheiden, sondern darum, ob deutsches Arbeitsrecht auf sie Anwendung findet. Der Rechtsgedanke des Schutzes der Arbeitnehmer\*innen muss demnach zentral bei der Auslegung des Arbeitnehmerbegriffs sein. Demzufolge kommt es nach dem unionsrechtlichen Arbeitnehmerbegriff in Anlehnung an die teleologische Auslegung im deutschen Recht auf die Weisungsgebundenheit, Eingliederung in die Organisation und die fehlende unternehmerische Entscheidungsfreiheit an (Kapitel 2.2.1).

Rückhalt findet diese Rechtsansicht in der Rechtsprechung des EuGH:

„Daraus folgt, dass die Eigenschaft als „Arbeitnehmer“ im Sinne des Unionsrechts nicht dadurch berührt wird, dass eine Person aus steuerlichen, administrativen oder verwaltungstechnischen Gründen nach innerstaatlichem Recht als selbständiger Dienstleistungserbringer beschäftigt wird, sofern sie nach Weisung ihres Arbeitgebers handelt, insbesondere was ihre Freiheit bei der Wahl von Zeit, Ort und Inhalt ihrer Arbeit angeht, nicht an den geschäftlichen Risiken dieses Arbeitgebers beteiligt ist und während der Dauer des Arbeitsverhältnisses in dessen Unternehmen eingegliedert ist und daher mit ihm eine wirtschaftliche Einheit bildet“ (EuGH 4.12.2014 – C-413/13, GRUR Int. 2015, 384, S. 386 f., Rn. 36 m. w. N.).

Unter den unionsrechtlichen Arbeitnehmerbegriff fallen auch Scheinselbstständige, die tatsächlich den Kriterien für eine abhängige Beschäftigung ge-

---

8 Siehe auch Kocher, die darauf hinweist, dass der Arbeitnehmerbegriff aus Art. 45 AEUV auf die Abgrenzung der Arbeitnehmerfreizügigkeit von der Niederlassungsfreiheit und Dienstleistungsfreiheit ausgerichtet ist und nicht an der Unterscheidung zwischen schutzbedürftigen Arbeitnehmer\*innen und Selbständigen, Kocher 2020: § 1 Rn. 131 f.

nügen (Schlachter 2021, Rn. 4; Deinert 2017a: § 4, Rn. 30). Demnach ist nach der festgestellten Arbeitnehmerinneneigenschaft der Live-Ins ([Kapitel 2.2.1](#)) auch nach dem europäischen Begriffsverständnis ihr Status als Arbeitnehmerinnen zu bejahen und der Anwendungsbereich der Art. 8 und 9 Rom I VO eröffnet.

Die Verträge der Live-Ins können in den Anwendungsbereich des deutschen Arbeitsschutzrechts fallen, wenn die Voraussetzungen von Art. 8 Abs. 2 S. 1 Rom I-VO vorliegen, d.h., dass es sich bei dem Haushalt mit Pflegebedarf in Deutschland um den gewöhnlichen Arbeitsort einer Live-In handelt. Als Arbeitsort bezeichnet der EuGH den Ort, an dem oder von dem aus die Arbeitnehmer\*innen unter Berücksichtigung sämtlicher Gesichtspunkte, die diese Tätigkeit kennzeichnen, ihrer Verpflichtungen gegenüber dem Arbeitgeber\*der Arbeitgeberin im Wesentlichen erfüllen (EuGH 15.3.2011 – C-29/10, NZA 2011, S. 625). Weil die vertragliche Verpflichtung einer Live-In zum weit überwiegenden Teil in der Gewährleistung der häuslichen Betreuung und Pflege besteht und diese Aufgaben in einem Privathaushalt in Deutschland erledigt werden, ist der gewöhnliche Arbeitsort in Deutschland situiert. Die deutschen Arbeitsschutzvorschriften finden demzufolge nach dieser Norm auf Live-Ins Anwendung.

Die subjektive Rechtswahl und die objektive Anknüpfung an den gewöhnlichen Arbeitsort dürfen nach Art. 8 Abs. 1 S. 2 Rom-I VO nicht zur Folge haben, dass den Arbeitnehmer\*innen der Schutz entzogen wird, der ihnen von den zwingenden Bestimmungen des Rechts gewährt wird, das nach den Absätzen 2, 3 oder 4 derselben Norm anwendbar wäre. Erwägungsgrund Nr. 35 der Rom I-VO bestimmt, dass den Arbeitnehmer\*innen nicht der Schutz entzogen werden soll, der ihnen durch Bestimmungen gewährt wird, von denen nicht oder nur zu ihrem Vorteil durch Vereinbarung abgewichen werden darf.

Danach wären unter anderem das für die vorliegende Betrachtung relevante Mindestlohngesetz und die Verordnung über zwingende Arbeitsbedingungen für die Pflegebranche, das Arbeitszeitgesetz und das Bundesurlaubsgesetz auf Live-Ins anwendbar, weil solche Normen nach dem polnischen Recht für die Vertragsform der „umowa zlecenia“ nicht vorgesehen sind.

Diese Normen sind zudem über § 2 Abs. 1 AEntG für die Live-In-Konstellation einschlägig, wenn darin eine Eingriffsnorm nach Art. 9 Abs. 1 Rom I-VO zu sehen ist. Eine Eingriffsnorm liegt vor, wenn deren Einhaltung von einem Staat als so entscheidend für die Wahrung seines öffentlichen Interesses, insbesondere seiner politischen, sozialen oder wirtschaftlichen Organisation, angesehen wird, dass sie auf alle Sachverhalte anzuwenden ist,

die in ihren Anwendungsbereich fallen. Diese Voraussetzung ist insbesondere dann erfüllt, wenn eine Vorschrift ihren Geltungsanspruch selbst ausdrücklich formuliert (BAG 22.10.2015 – 2 AZR 720/14, NZA 2016, S. 473, Rn. 96).

So hat der deutsche Gesetzgeber die Vorgaben aus Art. 3 Abs. 1 RL 96/71/EG in § 2 Abs. 1 AEntG mit der expliziten Formulierung umgesetzt, dass die in Rechts- oder Verwaltungsvorschriften enthaltenen Regelungen über folgende Arbeitsbedingungen auf Arbeitsverhältnisse zwischen einem im Ausland ansässigen Arbeitgeber und seinen im Inland beschäftigten Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen zwingend anzuwenden sind. Die Vorschriften des § 2 Abs. 1 AEntG stellen damit Eingriffsnormen nach Art. 9 Abs. 1 Rom I-VO dar und sind ungeachtet anderslautender Vereinbarungen auf die Verträge der Live-Ins anzuwenden.

### **Arbeitsrechtliche Bindung der A1-Bescheinigung**

Ein weiteres Problem betrifft die A1-Bescheinigung. Eine solche Bescheinigung wird den Live-Ins von dem zuständigen Träger im Herkunftsstaat ausgestellt. Mittels dieses Dokuments soll der Beschäftigtenstatus im Herkunftsstaat für die Zuordnung der Sozialversicherungspflicht festgeschrieben werden. Die A1-Bescheinigung kann eine Live-In als Selbständige ausweisen. Die Feststellung in der A1-Bescheinigung entfaltet jedoch nur für das Sozialversicherungsrecht, allerdings nicht für den arbeitsrechtlichen Status Bindungswirkung (zuletzt klargestellt durch EuGH 14.5.2020 – C-17/19; NZA 2020, S. 1239; zur Rechtsprechungsgeschichte und fehlenden arbeitsrechtlichen Bindungswirkung vgl. Deckert-Regui und Ließneck 2020, S. 35 ff.). Aus dem Status einer Live-In der A1-Bescheinigung können keine Rückschlüsse auf die Anwendung der Arbeitsschutzvorschriften gezogen werden.

### **Zusammenfassung**

Nach allen diskutierten Varianten des Entsendemodells und auch derjenigen, in denen lediglich eine Scheinentsendung vorliegt, sind die Schutzvorschriften nach § 2 Abs. 1 AEntG anzuwenden.

## **2.3 Arbeitszeit und Urlaub**

Nachdem die Anwendbarkeit der deutschen Arbeitsschutzbestimmung auf die Live-In-Arrangements untersucht und bejaht wurde, geht es in den folgenden Kapiteln um die Inhalte dieser Normen, angefangen bei den Regelungen zu Arbeitszeit und Urlaub.

Zunächst soll die Frage beantwortet werden, ob das deutsche Arbeitszeitrecht auf die Arbeitsverhältnisse der Live-Ins Anwendung findet oder ob die Ausnahmeregelung des § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG für Live-Ins greift (Kapitel 2.3.1). Im nächsten Schritt soll geklärt werden, welche Arbeitszeitbegriffe das deutsche Recht kennt und wie diese arbeitszeitschutzrechtlich zu behandeln sind (Kapitel 2.3.2). Von besonderem Interesse für die Live-In-Pflege ist, welche Regelungen zu Höchstarbeitszeiten (Kapitel 2.3.3), Ruhe- und Pausenzeiten (Kapitel 2.3.4) und Urlaub (Kapitel 2.3.5) existieren und wer die Verantwortung für die Einhaltung dieser Regelungen trägt (Kapitel 2.3.6).

Die Vorgaben zur Arbeitszeit in der Live-In-Pflege fußen auf nationalen sowie europäischen Regelungen. Zentral sind dabei auf Ebene des deutschen Rechts die Regelungen des Arbeitszeitgesetzes (ArbZG) und auf unionsrechtlicher die Arbeitszeitrichtlinie RL 2003/88/EG.

### 2.3.1 Ausnahme nach § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG

Die Vorschrift des § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG könnte die Nichtanwendung des ArbZG auf die Live-In-Pflege regeln. Sie besagt, dass Arbeitnehmer, die in häuslicher Gemeinschaft mit den ihnen anvertrauten Personen zusammenleben und sie eigenverantwortlich erziehen, pflegen oder betreuen, nicht unter die Regelungen des ArbZG fallen.<sup>9</sup> Weil die Ausnahmeregelung in § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG durch Art. 17 RL 2003/88/EG gerechtfertigt ist und das deutsche Arbeitsrecht richtlinienkonform auszulegen ist (Kock 2020, Rn. 1; BVerwG 8.5.2019–8 C 3/18, NVwZ-RR 2020, 404, Rn. 14f.), lohnt ein Blick auf diese Regelung.

Nach Art. 17 RL 2003/88/EG können unter Beachtung der allgemeinen Grundsätze des Schutzes der Sicherheit und der Gesundheit der Arbeitnehmer\*innen die Mitgliedstaaten von Art. 3 bis 6, 8 und 16 abweichen, wenn die Arbeitszeit wegen der besonderen Merkmale der ausgeübten Tätigkeit nicht gemessen und/oder nicht im Voraus festgelegt wird oder von den Beschäftigten selbst festgelegt werden kann.

Die jüngste Rechtsprechung des EuGH zu den Voraussetzungen für die Anwendung der Ausnahmeregelung in Art. 17 Abs. 1 RL 2003/88/EG hat

---

9 Das BSG entschied ohne Prüfung der einzelnen Tatbestände, dass im Falle einer „hauswirtschaftlichen Familienbetreuerin“, die im Selbständigenmodell tätig war, § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG anzuwenden sei, BSG 28.9.2011 – B 12 R 17/09 R, Rn. 17.

gezeigt, dass die Abweichung von den Schutzvorschriften eng auszulegen ist. In dem Fall ging es um Beschäftigte eines finnischen SOS-Kinderdorfes, die die Bezahlung ihrer Überstunden sowie Abend-, Nacht-, Samstags- und Sonntagsarbeit eingeklagt hatten.

Das finnische Gericht hatte für die Klärung der Frage, ob die Lohnansprüche bestehen, zu entscheiden, ob das nationale Arbeitszeitrecht Anwendung findet. Der Anspruch auf die im finnischen Arbeitszeitgesetz geregelten Lohnzulagen hänge von der Anwendbarkeit dieses Gesetzes ab und es stelle sich die Frage, wie die Ausnahmeregelung des Art. 17 Abs. 1 RL 2003/88/EG zu verstehen sei. Der EuGH wiederholte zunächst seine ständige Rechtsprechung, dass der Anwendungsbereich des Art. 17 Abs. 1 RL 2003/88/EG auf das zur Wahrung der Interessen, deren Schutz sie ermöglicht, unbedingt erforderliche begrenzt werden muss (EuGH 26.7.2017 – C-175/16, Hälvä u. a., Rn. 31).

Zudem hat der EuGH Art. 17 Abs. 1 RL 2003/88/EG so ausgelegt, dass die Ausnahmeregelung nur auf Arbeitnehmer Anwendung finden darf, deren „gesamte Arbeitszeit“ wegen der besonderen Merkmale der ausgeübten Tätigkeit nicht gemessen oder nicht im Voraus festgelegt wird oder von den Arbeitnehmern selbst festgelegt werden kann (ebd., Rn. 32; bestätigt von BVerwG 8.5.2019–8 C 3/18, NVwZ-RR 2020, 404, Rn. 16). Es ist nicht ersichtlich, warum in der Live-In-Pflege die Arbeitszeit nicht gemessen oder im Voraus festgelegt werden könnte (Scheiwe 2021, S. 10, S. 13). Ein pauschaler Ausschluss nach § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG ohne Berücksichtigung der Anforderungen aus Art. 17 Abs. 1 RL 2003/88/EG ist unionsrechtswidrig (Steinke 2018, S. 234).

Die Europäische Kommission hat im Jahr 2017 festgestellt, dass in Belgien, Griechenland, Luxemburg, Schweden und dem damaligen Mitgliedstaat des Vereinigten Königreichs Hausangestellte vom Anwendungsbereich der Rechtsvorschriften der RL 2003/88/EG ausgenommen werden. Solche Ausnahmen entsprächen nur dann den Anforderungen der Arbeitszeitrichtlinie, wenn die Umsetzung der Bestimmungen der Richtlinie durch Tarifverträge sichergestellt werde (Europäische Kommission 2017, S. 4).

Daraus kann geschlussfolgert werden, dass die Bestimmungen der Arbeitszeitrichtlinie auch auf Hausangestellte Anwendung finden sollen. Damit hat die Europäische Kommission ihr vormalig praktiziertes Schweigen zur Umgehung der Arbeitszeitrichtlinie im Privathaushalt gebrochen.

Allerdings hat die Europäische Kommission in der RL 2019/1152 Ausnahmen für Hausangestellte in Bezug auf Entschädigungsansprüche bei fehlenden Angaben zur Arbeitszeit zugelassen, woraus sich eine gegenteilige



Tendenz der Europäischen Kommission zur Einbeziehung von Hausangestellten in die rechtlichen Schutzmechanismen ableiten lässt (Scheiwe 2021, S. 5 ff.). Insgesamt ist aus dieser Rechtsentwicklung auf europäischer Ebene zu folgern, dass Hausangestellte und damit auch Live-Ins zumindest nicht pauschal aus dem Anwendungsbereich der Arbeitszeitrichtlinie auszunehmen sind.

Mit diesem Maßstab müssen die Tatbestandsmerkmale von § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG, die Eigenverantwortlichkeit sowie das Zusammenleben in häuslicher Gemeinschaft, ausgelegt werden. Die Eigenverantwortlichkeit wird so definiert, dass einer Live-In keine weiteren sachkundigen Personen vorgesetzt sein und keine konkreten Einzelweisungen bestehen dürfen.

Die Definition fußt auf der Annahme, dass der Gesetzgeber davon ausgegangen ist, dass trotz der Arbeitnehmerinnenstellung einer Live-In Eigenverantwortlichkeit vorliegen können muss. Allein die Indizien für die Abgrenzung von Selbständigkeit und abhängiger Beschäftigung würden danach nicht ausreichen (Kocher 2014, S. 96 ff.). Selbst, wenn man dieser engeren Definition folgt, muss festgestellt werden, dass aufgrund der engen Weisungsgebundenheit an die betreuungsbedürftige Person regelmäßig konkrete Einzelweisungen in der Live-In-Pflege getätigt werden ([Kapitel 2.2.1](#)). Von einer Eigenverantwortlichkeit einer Live-In ist daher nicht auszugehen.

Auch das zweite Tatbestandsmerkmal wird in aller Regel kaum vorliegen. Das Zusammenleben in häuslicher Gemeinschaft erfordert ein gemeinsames Wirtschaften und einen gemeinsamen Lebensalltag (Kocher 2014, S. 98), vergleichbar einem „Familienverbund“ (VG Berlin 24.3.2015 – VG 14 K 184.14, BeckRS 2015, 46550), bzw. bei dem ein „Näheverhältnis“ besteht (LSG Sachsen-Anhalt 8.3.2012 – L 3 R 72/08, BeckRS 2013, 69640).

Bei den meisten Live-In-Pflegearrangements werden Kost und Logis für eine Live-In von dem Haushalt mit Pflegebedarf gestellt. Ein darüberhinausgehendes gemeinsames Wirtschaften ist nicht anzunehmen, denn eine Live-In unterliegt den Weisungen der Personen aus dem Haushalt mit Pflegebedarf, beispielsweise was und wie viel eingekauft wird.

Auch die Gestaltung des gemeinsamen Lebensalltags wird von den Bedürfnissen der pflegebedürftigen Person überlagert sein. Eine Gestaltung des Alltags, die sowohl den Wünschen und Bedürfnissen der pflegebedürftigen Person als auch den Freizeitbedürfnissen einer Live-In entspricht, ist von Interessenkollisionen geprägt, denen sich die Live-In unterzuordnen hat, und kann daher nicht als gemeinsamer Lebensalltag bezeichnet werden.

Die permanente Pflegebereitschaft, die in der Live-In-Pflege erwartet wird, ist nicht mit einer familiären Nähebeziehung gleichzusetzen, denn bei

der Live-In-Pflege handelt es sich weder um erzieherische Tätigkeiten, noch wird eine langjährige Kontinuität gelebt, wie die Rotationsmodelle und die durchschnittliche Verweildauer einer Live-In von bis zu 12 Wochen zeigen (Neuhaus et al. 2009). Daher ist die Tatbestandsvoraussetzung des Zusammenlebens in häuslicher Gemeinschaft aufgrund des Erfordernisses einer Nähebeziehung und Kontinuität in der Live-In-Pflege nicht erfüllt.

Auch mit dem Normzweck lässt sich begründen, dass § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG nicht auf die Live-In-Pflege anzuwenden ist. Der Zweck liegt nicht darin, dass die Gesetzgebung die Arbeitnehmer\*innen nicht mehr für schutzwürdig hielt, sondern bei der Ausnahmeregelung davon ausging, dass auf andere Art und Weise der Beschäftigtenschutz sichergestellt werden könne. Dieser Schutz kann allerdings in den Live-In-Pflege-Konstellationen nicht auf ähnlich effektive Weise hergestellt werden, wie in SOS-Kinderdörfern, die große sozialpädagogische Institutionen darstellen (Kocher 2014, S. 102).

Würde die Ausnahme von Live-Ins aus dem Anwendungsbereich des ArbZG anders ausgelegt, wäre sie verfassungswidrig, was sich aus der Schutzpflicht des Gesetzgebers für die Gesundheit einer Live-In nach Art. 2 Abs. 2 S. 1 GG und dem Gleichbehandlungsgebot aus Art. 3 Abs. 2 GG, weil zum überwiegenden Teil Frauen als Live-Ins arbeiten, ergibt (Kocher 2014, S. 101 ff.).

Ein systematisches Argument gegen die Anwendung des § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG lässt sich aus dem Vergleich mit § 1 Abs. 2 S. 1 ArbSchG ziehen. Diese Norm regelt, dass das Arbeitsschutzgesetz nicht für den Arbeitsschutz von Hausangestellten in privaten Haushalten gilt. Im Vergleich zum ArbSchG besteht für das ArbZG keine Ausnahmeregelung mit einer gleichartigen Formulierung, die Angestellte im Privathaushalt von dem persönlichen Anwendungsbereich des Gesetzes ausnimmt. Eine Auslegung von § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG, die Live-Ins aus dem Anwendungsbereich der arbeitszeit-schutzrechtlichen Normen ausnimmt, würde gegen diese Gesetzssystematik verstoßen.

Interessant für die Beantwortung der Frage, ob die Live-In-Pflege unter diese Norm zu subsumieren ist, ist des Weiteren der Gesetzgebungsprozess der Ausnahmeregelung. Der Gesetzesentwurf vom 13. Oktober 1993, der die Richtlinie des Rates vom 9. Februar 1976 zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen als Impuls hatte, sah die komplette Streichung des § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG vor, weil sich die Nichtanwendung des Gesetzes auf im Haushalt Beschäftigte diskriminierend auswirkt und die Beschäftigten den gleichen Schutzanspruch wie andere Arbeitnehmer\*innen haben (Bundesregierung 1993, BT-Drs. 12/5888, S. 46).

Die Norm wurde schlussendlich in der heutigen Fassung erlassen, weil der Gesetzgeber von 1993 damit einer Petition der SOS-Kinderdörfer Rechnung tragen wollte. Er hatte mit der Regelung demnach Personen vor Augen, die als sogenannte Kinderdorfeltern in derartigen Einrichtungen oder in betreuten Wohngruppen tätig sind; nach Ansicht des Gesetzgebers ließen sich Arbeitszeit und Freizeit nicht so voneinander trennen, wie es für die Kontrolle erforderlich ist. Alle anderen im Haushalt beschäftigten Arbeitnehmer\*innen sollten aus dem Ausnahmekatalog herausgenommen und damit in den Anwendungsbereich des gesamten Gesetzes einbezogen werden (Bundesregierung 1994, BT-Drs. 12/6990, S.44; Wank 2021b, Rn. 5).

Auch das ILO-Übereinkommen (ILO: International Labour Organisation) Nr. 189 über die menschenwürdige Arbeit von Hausangestellten spricht gegen die Anwendung von § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG auf die Live-In-Pflege. Wie alle Übereinkommen der ILO, die Deutschland ratifiziert hat, ist auch dieses bei der Auslegung des deutschen Rechts zu berücksichtigen (LAG Berlin-Brandenburg 17.8.2020 – 21 Sa 1900/19, juris, Rn. 86 f.).

Art. 10 des Übereinkommens gibt vor, dass die Gleichbehandlung von Hausangestellten und Arbeitnehmer\*innen unter anderem in Bezug auf den Arbeitsschutz von den Ratifikationsstaaten zu gewährleisten ist. Art. 2 Nr. 2 des Übereinkommens stellt es den Unterzeichnerstaaten frei, Gruppen von Arbeitnehmer\*innen von den Regelungen des Abkommens auszunehmen, denen auf andere Weise ein mindestens gleichwertiger Schutz geboten wird oder bei denen sonst besondere Probleme von erheblicher Bedeutung auftreten.

Bei Ratifikation der ILO-Konvention 189 bezog sich die Bundesregierung auf diese Vorschrift. Für die in § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG genannte Fallgruppe wurde von der Ausnahmemöglichkeit für „begrenzte Gruppen von Arbeitnehmern, bei denen besondere Probleme von erheblicher Bedeutung auftreten“ nach Art. 2 Nr. 2 lit. b der Konvention Gebrauch gemacht (Bundesregierung 2013, BT-DruckS. 17/12951, S. 18; Bundesregierung 2018, S. 4). Dass hiermit insbesondere die Fälle der sogenannten 24-Stunden-Pflege gemeint waren, kann aus früheren Äußerungen der Bundesregierung gegenüber dem Bundestag geschlossen werden (Bundesregierung 2012, BT-DrS. 17/8373, S. 4).

Im Bericht gegenüber der ILO über die Durchführung des Abkommens von Juni 2015 bis Mai 2018 rückte die Bundesregierung jedoch ausdrücklich von dieser Auslegung ab und wies darauf hin, dass die Ausnahme nicht generell auf die sogenannte 24-Stunden-Pflege anwendbar sei; vielmehr könne sie

nur bei besonderen Umständen des Einzelfalls Anwendung finden (Bundesregierung 2018, S. 4f.).

Die Voraussetzungen von Art. 2 Nr. 2 ILO-Übereinkommen Nr. 189 für eine Ausnahmeregelung dürften nicht vorliegen. So ist nicht ersichtlich, inwiefern Live-Ins, falls das Arbeitszeitgesetz keine Anwendung findet, gleichartiger staatlicher Schutz bereitgestellt würde. Zudem liegt die Einhaltung der Arbeitszeitnormen zwar konträr zur derzeitigen Erwartungshaltung und Vertragspraxis einer permanenten Bereitschaftsarbeit der Live-In, dies kann aber keine Ausnahme von den gesetzlichen Schutzbestimmungen begründen, sondern muss vielmehr zu einer Änderung der Arbeitsorganisation in dieser Branche führen.

Dass sich Arbeits- und Freizeit in der Live-In-Pflege voneinander trennen lassen, zeigen einige der Maßnahmen, die sich in den vorliegend untersuchten Agenturen etabliert haben. So nutzen die Agenturen Zeitpläne und beziehen Angehörige und professionelle Pflegedienstleister in den Pflegemix mit ein. Schließlich ist es Sinn und Zweck des Übereinkommens, die vulnerablen Hausangestellten entgegen der historisch gewachsenen und zum großen Teil noch praktizierten Ungleichbehandlung in den Geltungsbereich des Arbeitsschutzrechts einzubeziehen. Eine Ausnahme für die Live-In-Pflege ist damit konventionswidrig (Scheiwe und Schwach 2013, S. 1117f.; Kocher 2013b, S. 933f.; Kock 2020, Rn. 5).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG nicht auf die Live-In-Pflege anzuwenden ist. Weder dürften die Tatbestandsmerkmale der Norm erfüllt sein, noch ist nach dem Normzweck und dem unionsrechtlichen, verfassungsrechtlichen und völkerrechtlichen Schutz der Arbeitnehmer\*innen eine Ausnahme vom Arbeitszeitschutzrecht für die Live-In-Pflege zulässig.

### 2.3.2 Formen der Arbeitszeit

Das deutsche Arbeitsrecht kennt unterschiedliche Arbeitszeitbegriffe, die sich nach dem zu regelnden Rechtsgebiet unterscheiden. Vorliegend interessant ist der arbeitszeitschutzrechtliche Begriff. Die vergütungsrechtlichen Aspekte werden in (Kapitel 2.4) diskutiert.

Der arbeitszeitschutzrechtliche Begriff richtet sich nach der Arbeitszeitrichtlinie RL 2003/88/EG, dem ArbZG und der dazugehörigen Rechtsprechung. Dabei ist zu beachten, dass das nationale Recht im Lichte des Unionsrechts auszulegen ist (Wank 2021a, Rn. 2).

Aufgrund des öffentlich-rechtlichen Charakters der Arbeitszeitschutzvorschriften kann ihre Anwendung vertraglich nicht ausgeschlossen werden.<sup>10</sup> Selbst, wenn eine Live-In ausdrücklich ihren Verzicht auf die Anwendung erklärt, indem sie beispielsweise einen Vertrag unterschreibt, der Konditionen beinhaltet, die gegen die Arbeitszeitschutzvorschriften verstoßen, kann sie nicht auf die Einhaltung der Normen des ArbZG verzichten. Findet sich eine solche Vereinbarung in dem Vertrag der Live-In, ist diese nach § 134 BGB nichtig. Der Vertrag bleibt im Übrigen wirksam (BAG 11.7.2006 – 9 AZR 519/05, NZA 2007, S. 156; BAG 28.1.2004 – 5 AZR 530/02, NZA 2004, 656: 659).

Zwischen der Vollarbeit, die nach § 2 Abs. 1 ArbZG von Anfang bis Ende der Aufnahme der Arbeit vorliegt, und der Ruhezeit nach § 5 Abs. 1 ArbZG wird aufgrund der Rechtsprechung zu verschiedenen Arbeitszeitformen in Tarifverträgen und anderen Vereinbarungen zwischen Arbeitgeber\*innen und Beschäftigten zwischen drei Abstufungen differenziert: Arbeitsbereitschaft, Bereitschaftsdienst und Rufbereitschaft.

### **Arbeitsbereitschaft**

Das BAG hat in vielen Fällen, in denen es unter anderem um die tarifvertragliche Einordnung der jeweiligen Arbeitszeitformen nach den vereinbarten Vergütungssätzen ging, Arbeitsbereitschaft als Zeit wacher Achtsamkeit im Zustand der Entspannung definiert (BAG 28.1.1981 – 4 AZR 892/78, AP MTL II § 18 Nr. 1 m. w. N.). Die Gesetzgebung hat in § 7 Abs. 1 Nr. 1 lit. a ArbZG festgelegt, dass diese Zeit (die am Arbeitsplatz verbracht wird) als arbeitszeitschutzrechtliche Arbeitszeit gilt.

### **Bereitschaftsdienst**

Dass der Bereitschaftsdienst unabhängig von einer Inanspruchnahme der Arbeitskraft Arbeitszeit im Sinne der Arbeitszeit-RL 2003/88/EG ist, hat zuerst der EuGH für Ärzt\*innen (EuGH 3.10.2000 – C-303/98, Simap, EuZW 2001, S. 53; so auch für deutsche Ärzt\*innen EuGH 9.9.2003 – C-151/02, Jaeger, NZA 2003, S. 1019) und anschließend auch für Rettungsassistenten (EuGH

---

10 So spielt es keine Rolle, ob in den Verträgen eine niedrigere Arbeitszeit vereinbart wurde, vgl. LAG Berlin-Brandenburg 17.08.2020 – 21 Sa 1900/19, LS. 5. Auch können quantitative Forschungsergebnisse, in denen vor der Befragung der Live-Ins festgelegt wurde, dass Arbeitszeit nur die „effektive Arbeitszeit“ sei und hierzu Tätigkeiten gehören, die Live-Ins ohne die hilfsbedürftige Person nicht durchführen würden (vgl. Petermann/Ebbing/Paul 2017, S. 17) oder auf die individuelle Wahrnehmung von Autonomie abstellen (vgl. Petermann/Jolly/Schrader 2020), nicht herangezogen werden.

5.10.2004 – C-397/01 bis C-403/01, Pfeiffer u. a., NZA 2004, S. 1145) und soziale Berufe (EuGH 1.12.2004 – C-14/04, Abdelkader Dellas u. a., EuZW 2006, S. 121) entschieden. Das unionsrechtliche Arbeitszeitverständnis wurde vom Gesetzgeber in § 7 Abs. 1 Nr. 1 lit. a ArbZG umgesetzt, wonach Bereitschaftszeit zur Arbeitszeit gezählt wird.

Bereitschaftsdienst ist nach der Rechtsprechung des BAG die Zeitspanne, während der die Arbeitnehmer\*innen, ohne dass sie unmittelbar am Arbeitsplatz anwesend sein müssen, sich für Zwecke des Betriebs an einer von dem Arbeitgeber\*der Arbeitgeberin bestimmten Stelle innerhalb oder außerhalb des Betriebs aufzuhalten haben, sodass sie erforderlichenfalls ihre volle Arbeitstätigkeit sofort oder zeitnah aufnehmen können (BAG 16.3.2004 – 9 AZR 93/03, NZA 2004, S. 928).

### **Rufbereitschaft**

Aus der Rechtsprechung des EuGH ergibt sich, wie Rufbereitschaft vom Bereitschaftsdienst abzugrenzen ist, und ob diese als arbeitszeitschutzrechtliche Zeit zu werten ist. Der Gerichtshof hatte darüber zu entscheiden, ob diejenige Zeit, in der „die Ärzte der Teams zur medizinischen Grundversorgung Bereitschaftsdienst in der Weise leisten, dass sie ständig erreichbar sind, ohne jedoch zur Anwesenheit in der Gesundheitseinrichtung verpflichtet zu sein (Rufbereitschaft)“, Arbeitszeit im Sinne der RL 93/104/EG ist. Als Arbeitszeit erkannte der Gerichtshof die Zeit an, „die für die tatsächliche Erbringung von Leistungen der medizinischen Grundversorgung aufgewandt wird“ (EuGH 3.10.2000 – C-303/98, Simap, EuZW 2001, 53, Rn. 50). Daraus ist zu folgern, dass Rufbereitschaft, während der keine tatsächliche Arbeit vollbracht wird, keine Arbeitszeit nach der RL 93/104/EG ist. In unionsrechtskonformer Auslegung des deutschen Rechts, ist Rufbereitschaft dementsprechend keine Arbeitszeit nach dem ArbZG (Wank 2021, Rn. 31).

Der EuGH schärfte die Abgrenzung zwischen Bereitschaftsdienst und Rufbereitschaft anhand des Kriteriums, wie schnell die Arbeit wiederaufgenommen werden muss. So entschied der Gerichtshof, dass es an der für die Rufbereitschaft typischen Freiheit der Ortswahl fehle, wenn der Arbeitgeber zwar nicht den Aufenthaltsort festlegt, aber eine zeitlich kurze Frist setzt, innerhalb derer die Beschäftigten die Arbeit aufgreifen müssen. In diesem Fall durfte der Feuerwehrmann die vermeintliche Rufbereitschaft zwar an einem selbst gewählten Ort verbringen, sollte aber innerhalb von acht Minuten einsatzbereit sein, so dass es sich in Wirklichkeit um Bereitschaftsdienst handelte (EuGH 21.2.2018 – C-518/15, Matzak, NZA 2018, S. 293).

Der EuGH hat in zwei Entscheidungen vom 9. März 2021 diese Grund-

sätze bestätigt. In den Rechtstreitigkeiten ging es um die Vergütung von Bereitschaftsdiensten und der Gerichtshof bewertete beide Formen des Bereitschaftsdienstes als Arbeitszeit im Sinne der RL 2003/88/EG. Im ersten Fall leistete ein verbeamteter Feuerwehrmann neben seinem regulären Dienst regelmäßig Bereitschaftszeiten, während derer er nicht verpflichtet war, sich an einem bestimmten Ort aufzuhalten, aber erreichbar und in der Lage sein musste, im Alarmfall innerhalb von 20 Minuten in seiner Einsatzkleidung und mit dem ihm zur Verfügung gestellten Einsatzfahrzeug die Stadtgrenzen zu erreichen (EuGH 9.3.2021 – C-580/19, NZA 2021, S. 489).

Bei der anderen Entscheidung stand ein spezialisierter Techniker an mehreren aufeinanderfolgenden Tagen neben seiner regulären Arbeitszeit täglich sechs Stunden zur Verfügung, um den Betrieb von Fernsehsendeanlagen in den slowenischen Bergen sicherzustellen. Er musste innerhalb einer Stunde am Arbeitsplatz sein. Aufgrund der schwer zugänglichen Sendeanlagen war er gezwungen, sich während seiner Bereitschaftsdienste ohne große Freizeitmöglichkeiten in einer von seiner Arbeitgeberin zur Verfügung gestellten Dienstunterkunft aufzuhalten (EuGH 9.3.2021 – C-344/19, NZA 2021, S. 485).

Als Neuerung zur bisherigen Rechtsprechung stellte der EuGH fest, dass der bloße Umstand, dass der Arbeitnehmer während einer vorgegebenen Bereitschaftszeit an seinem Arbeitsplatz bleiben muss, um dem Arbeitgeber erforderlichenfalls zur Verfügung stehen zu können, wenn der Arbeitsplatz die Wohnung des Arbeitnehmers einschließt oder mit ihr identisch ist, nicht ausreicht, um diesen Zeitraum als „Arbeitszeit“ im Sinne der RL 2003/88 einzustufen (EuGH 9.3.2021 – C-580/19, NZA 2021, S. 489, Rn. 40, 43; EuGH 9.3.2021 – C-344/19, NZA 2021, S. 485, Rn. 39, 43).

Der EuGH legte zwei Kriterien fest, anhand derer zu bestimmen sei, ob der Bereitschaftsdienst Arbeitszeit im Sinne der Richtlinie darstelle: Erstens über wieviel Zeit der Arbeitnehmer während seines Bereitschaftsdienstes verfügt, um seine beruflichen Tätigkeiten ab dem Zeitpunkt der Aufforderung durch seinen Arbeitgeber aufzunehmen, und zweitens die durchschnittliche Häufigkeit der Einsätze, zu denen der Arbeitnehmer während dieses Zeitraums tatsächlich herangezogen wird. Jedoch relativierte das Gericht das Kriterium der Häufigkeit, indem es feststellte, dass der Umstand, dass der Arbeitnehmer während seiner Bereitschaftszeiten im Durchschnitt nur selten in Anspruch genommen wird, nicht dazu führen könne, dass sie als Ruhezeiten anzusehen sind, wenn die dem Arbeitnehmer für die Aufnahme seiner beruflichen Tätigkeit auferlegte Frist hinreichende Auswirkungen hat, um seine Möglichkeit zur freien Gestaltung der Zeit, in der während der Bereitschafts-

zeiten seine beruflichen Leistungen nicht in Anspruch genommen werden, objektiv gesehen ganz erheblich einzuschränken (EuGH 9.3.2021 – C-580/19, NZA 2021, S. 489, Rn. 45, 53; EuGH 9.3.2021 – C-344/19, NZA 2021, S. 485, Rn. 46, 54).

Abschließend urteilte der Gerichtshof, dass die Einstufung von Bereitschaftszeit als Ruhezeit für die Zwecke der Anwendung der RL 2003/88 die besonderen Pflichten unberührt lässt, die den Arbeitgebern nach den Art. 5 und 6 der Richtlinie über die Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes RL 89/391/EWG in Bezug auf die Sicherheit und den Gesundheitsschutz ihrer Arbeitnehmer obliegen. Er folgerte, dass die Arbeitgeber keine Bereitschaftszeiten einführen dürften, die so lang oder so häufig sind, dass sie eine Gefahr für die Sicherheit oder die Gesundheit des Arbeitnehmers darstellen, unabhängig davon, ob sie als Ruhezeiten einzustufen seien. Es sei Sache der Mitgliedstaaten, in ihrem innerstaatlichen Recht die Modalitäten für die Umsetzung dieser Verpflichtung festzulegen (EuGH 9.3.2021 – C-580/19, NZA 2021, S. 489, Rn. 60; EuGH 9.3.2021 – C-344/19, NZA 2021, S. 485, Rn. 61 ff.).

Auf Ebene des deutschen Rechts übernahm das BAG die Definition von Rufbereitschaft, die in zahlreichen Tarifverträgen zu finden ist (Stollmann und Wollschläger 2019, Rn. 56), und urteilte, dass Rufbereitschaft leistet, wer verpflichtet ist, sich zu Hause oder an einer frei gewählten Stelle bereitzuhalten, um außerhalb seiner regelmäßigen Arbeitszeit auf Abruf die Arbeit alsbald aufzunehmen (BAG 11.7.2006 – 9 AZR 519/05, NZA 2007, S. 155, S. 158).

Für die Abgrenzung von Rufbereitschaft und Bereitschaftsdienst hielt das BAG eine Zeitvorgabe von 45 Minuten, innerhalb derer sich die Beschäftigten am Arbeitsort befinden sollten, für groß genug, um von Rufbereitschaft auszugehen. Diese Zeitvorgabe schränke Arbeitnehmer\*innen zwar ein, jedoch nicht derart stark, dass der Aufenthaltsort bindend durch den Faktor Zeit festgelegt und die Gestaltung der arbeitsfreien Zeit faktisch entzogen werde (BAG 22.1.2004 – 6 AZR 543/02, BeckRS 2004, 30800702). Bei einer Zeitvorgabe von 20 Minuten urteilte das BAG, dass dadurch die freie Wahl des Aufenthaltsortes eingeschränkt wird und danach Bereitschaftsdienst vorliege (BAG 31.1.2002 – 6 AZR 214/00, NJOZ 2002, 1926, S. 1928 f.).

Das Bundesverwaltungsgericht (BVerwG) hatte diverse Fälle von Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes zu entscheiden, die für ihre geleisteten Bereitschaftsdienste eine Entschädigung dieser Mehrarbeit verlangten. Das BVerwG urteilte, dass eine Situation, in der ein Arbeitnehmer verpflichtet ist, die Zeit des Bereitschaftsdienstes zu Hause zu verbringen, dort für seinen Arbeitgeber verfügbar zu sein, um sich innerhalb einer bestimmten fest-



gelegten Zeit (hier: 20 Minuten) an seinem Arbeitsplatz einfinden zu können, als Arbeitszeit zu werten ist.

Dabei sei für die Annahme eines Bereitschaftsdienstes ferner abzugrenzen, ob mit einer dienstlichen Inanspruchnahme erfahrungsgemäß derart zu rechnen ist, dass typischerweise nennenswerte Einsätze erfolgen, die den Diensten das Gepräge eines „Sich-Bereit-Haltens“ für einen jederzeit möglichen Einsatz geben, oder ob sich diese Zeiten bei wertender Betrachtung als Freizeit oder als eine Form der Rufbereitschaft darstellen, die allenfalls sporadisch von Einsätzen unterbrochen werden; auf eine solche typisierende Gesamtbetrachtung der Häufigkeit tatsächlicher Einsätze komme es jedoch nicht an, wenn sich das Gepräge des „Sich-Bereit-Haltens“ für einen jederzeit möglichen Einsatz schon kraft Natur der Sache aus der spezifischen Art der im Dienst zu erfüllenden Aufgabe ergebe (BVerwG 01.12.2020 – 2 B 52.20, BeckRS 2020, 41539, Rn. 10, 17; weitere Urteile des BVerwG BeckRS 2020, 41513; BeckRS 2020, 41517; BeckRS 2020, 41522; BeckRS 2020, 41531; BeckRS 2020, 41537; BeckRS 2020, 41519; BeckRS 2020, 41527; BeckRS 2020, 41535; BeckRS 2020, 41515).

Angewendet auf die Live-In-Pflege bedeutet das, dass Rufbereitschaft nach der Rechtsprechung des EuGH, des BAG und des BVerwG nur dann vorliegt, wenn eine Live-In mehr als 20 Minuten Zeit hat, um ihre Tätigkeit

**Tabelle 1**

**Übersicht über rechtliche Einordnung der Arbeitszeitformen**

<b>Arbeitszeitformen</b>	<b>Arbeitgeber kann Aufenthaltsort bestimmen</b>	<b>Arbeitszeit nach ArbZG</b>	<b>Ruhezeit nach § 5 I ArbZG</b>
Vollarbeit	ja	ja	nein
Arbeitsbereitschaft	ja	ja	nein
Bereitschaftsdienst	ja	ja	nein
Rufbereitschaft	nein, aber schnelle Arbeitsaufnahme muss möglich sein	nein, aber nur wenn keine kurzfristige (BAG: in 20 Minuten einsatzbereit) Arbeitsaufnahme gefordert	ja, aber nur wenn keine kurzfristige Arbeitsaufnahme gefordert

Quelle: eigene Darstellung

wieder aufzunehmen. In der Live-In-Pflege wird in aller Regel eine sehr kurze Zeitspanne zur Wiederaufnahme der Tätigkeit zur Verfügung stehen, denn wenn sich eine Live-In allein mit der pflegebedürftigen Person zuhause aufhält und deren Anweisungen umgehend erfüllen soll, besteht keine Freiheit über den Aufenthaltsort zu entscheiden, sondern sie wird sich zumindest in der Nähe des Haushalts mit Pflegebedarf aufhalten müssen, um die Arbeitsanweisung umgehend auszuführen.

Die Häufigkeit der Einsätze hängt von der Pflegebedürftigkeit der zu betreuenden Person und dem Einbezug weiterer Akteur\*innen im Pflegemix ab. Wie EuGH und BVerwG jedoch klargestellt haben, kommt es darauf an, ob ein Einsatz jederzeit möglich sei. In Konstellationen, in denen die Live-In die primäre Ansprechperson für die Bedürfnisbefriedigung der zu betreuenden Person ist, liegt eine solche permanente Einsatzmöglichkeit vor. Demnach wird Rufbereitschaft nur selten zu bejahen sein und es wird sich in der Live-In-Pflege regelmäßig um Bereitschaftsdienst handeln.

### Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Arbeitsbereitschaft und Bereitschaftszeit unter den arbeitszeitschutzrechtlichen Begriff von Arbeitszeit fallen. Rufbereitschaft fällt nicht darunter. Die Rechtsprechung hat für das Vorliegen von Rufbereitschaft einen engen Rahmen gesteckt: Die Beschäftigten müssen mindestens 20 Minuten Zeit haben, um ihrer Arbeit wiederaufzunehmen. Eine Live-In, deren Aufgabe es ist, die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Person zu befriedigen und schnellstmöglich einsatzbereit zu sein, befindet sich in der Regel im Bereitschaftsdienst und leistet demnach Arbeit, die unter das ArbZG fällt.

Inwiefern die hier untersuchten Best-Practice-Agenturen Maßnahmen getroffen haben, damit eine Live-In sich nicht andauernd im Bereitschaftsdienst befindet, ist Gegenstand der Inhaltsanalyse der Interviews in ([Kapitel 4](#), [Kapitel 5](#) und [Kapitel 6](#)).

### 2.3.3 Höchstarbeitszeit

Die maximale wöchentliche Arbeitszeit ergibt sich aus Art. 6 lit. b RL 2003/88/EG, der festlegt, dass die durchschnittliche Arbeitszeit pro Siebentageszeitraum 48 Stunden einschließlich der Überstunden nicht überschreiten darf.

Diesen Grundsätzen entspricht das deutsche Arbeitszeitgesetz (ArbZG). Die Höchstarbeitszeit beträgt nach § 3 S. 1 ArbZG acht Stunden pro Werktag.

Werktage sind die Tage von Montag bis Samstag. Sonntage und gesetzliche Feiertage gehören nach §9 ArbZG nicht dazu, es sind aber Ausnahmen nach §10 Abs.1 Nr.4 ArbZG für Tätigkeiten im Haushalt möglich, wenn die Arbeit nicht an Werktagen vorgenommen werden darf.

Nach §11 Abs.1 ArbZG müssen mindestens 15 Sonntage im Jahr beschäftigungsfrei bleiben. Nach §11 Abs.3 S.1 ArbZG gilt, dass Beschäftigte für jeden Sonntag, an dem sie arbeiten mussten, einen Ersatzruhetag erhalten müssen, der innerhalb eines den Beschäftigungstag einschließenden Zeitraums von zwei Wochen zu gewähren ist. Werden Arbeitnehmer\*innen an einem auf einen Werktag fallenden Feiertag beschäftigt, müssen sie einen Ersatzruhetag haben, der innerhalb eines den Beschäftigungstag einschließenden Zeitraums von acht Wochen zu gewähren ist, §11 Abs.3 S.2 ArbZG.

Daraus folgt für die wöchentliche Arbeitszeit, dass diese maximal 48 Stunden betragen darf. Die werktägliche Arbeitszeit darf auf bis zu zehn Stunden verlängert werden, wenn innerhalb von sechs Kalendermonaten oder 24 Wochen im Durchschnitt acht Stunden werktäglich nicht überschritten werden, §3 S.2 ArbZG. Für die Nachtarbeit gelten strengere Vorgaben: Nach §6 Abs.2 S.1 und 2 ArbZG darf die maximale werktägliche Nachtarbeitszeit von acht Stunden auf bis zu zehn Stunden nur verlängert werden, wenn abweichend von §3 innerhalb von einem Kalendermonat oder innerhalb von vier Wochen im Durchschnitt acht Stunden werktäglich nicht überschritten werden.

### **2.3.4 Ruhe- und Pausenzeiten**

Um die tägliche Ruhezeit nach Art.3 und 5 RL 2003/88/EG einzuhalten, müssen die Mitgliedstaaten die erforderlichen Maßnahmen treffen, damit den Arbeitnehmer\*innen pro 24-Stunden-Zeitraum eine Mindestruhezeit von elf zusammenhängenden Stunden und pro Siebentageszeitraum eine kontinuierliche Mindestruhezeit von 24 Stunden zuzüglich der täglichen Ruhezeit von elf Stunden gemäß Art.3 RL 2003/88/EG gewährt wird (EuGH 14.5.2019 – C-55/18, CCOO, Rn. 38 m. w. N.).

Das deutsche Recht entspricht den unionsrechtlichen Regelungen. Die täglichen und wöchentlichen Ruhezeiten der Beschäftigten richten sich nach §5 Abs.1 ArbZG. Danach müssen in einem Zeitraum von 24 Stunden elf Stunden und in einem Zeitraum von sieben Tagen 24 Stunden Ruhezeit gewährt werden. Nach einer Unterbrechung der Ruhezeit durch tatsächliche Arbeitsaufnahme muss die Ruhezeit von Neuem gewährt werden.

Von der Rechtsprechung ist bislang nicht entschieden, ob die kurzzeitige und geringfügige Arbeitsaufnahme zum Abbruch der Ruhezeit führt. Aufgrund des Normzwecks der Erholung der Arbeitnehmer\*innen spricht allerdings viel dafür, dass auch geringfügige Unterbrechungen die durchgängig zu gewährende Ruhezeit von neuem beginnen lassen (Wank 2021c, Rn. 1 ff.). Arbeitnehmer\*innen haben ein Leistungsverweigerungsrecht, wenn sie innerhalb ihrer Ruhezeit zur Arbeit herangezogen werden sollten (BAG 28.1.2004 – 5 AZR 530/02, AP Nr. 10 zu § 611 BGB).

In Art. 4 RL 2003/88/EG ist vorgeschrieben, dass die Mitgliedstaaten die erforderlichen Maßnahmen treffen müssen, um den Arbeitnehmer\*innen bei einer täglichen Arbeitszeit von mindestens sechs Stunden eine Ruhepause zu gewähren.

Im deutschen Recht richten sich die Pausenzeiten nach § 4 Abs. 1 ArbZG. Danach müssen bei einer Arbeitszeit von sechs bis neun Stunden 30 Minuten Pause gewährt werden. Bei einer Arbeitsdauer von mehr als neun Stunden müssen 45 Minuten Pause gewährt werden. Jede Pause muss mindestens 15 Minuten lang sein. Um eine Pause handelt es sich nach der Rechtsprechung des BAG bei einer im Voraus festgelegten Unterbrechung der Arbeitszeit, in denen der Arbeitnehmer frei darüber entscheiden kann, wo und wie er diese Zeit verbringen will (BAG 13.10.2009 – 9 AZR 139/08, ZTR 2010, 79; BAG 5.6.2003 – 6 AZR 114/02, NZA 2004, S. 164 m. w. N.).

Eine exakte Zeit muss allerdings nicht bestimmt werden. Es ist ausreichend, wenn die Arbeitgeber\*innen einen Zeitrahmen vorgeben, innerhalb dessen die Pause zu nehmen ist (BAG 25.2.2015 – 1 AZR 642/13, NZA 2015, S. 442, S. 444).

Unverzichtbar ist es, dass den Beschäftigten bei Beginn der Pause deren Dauer bekannt ist. Eine Arbeitsunterbrechung, bei deren Beginn die Lohnabhängigen nicht wissen, wie lange sie dauern wird, ist keine Pause, da sie in dieser Zeit den Aufenthaltsort nicht frei bestimmen können und diese Zeit damit nicht der Erholung dient, weil sie sich jederzeit für den nächsten Arbeitseinsatz bereithalten müssten (Ernst und Bartl 2017, Rn. 5; EuGH 9.9.2003 – C-151/02, Jaeger, NZA 2003, S. 1022; vgl. auch Bundesregierung 1993, BT-Drs. 12/5888, S. 24).

Für die Live-In-Pflege ist festzuhalten, dass Ruhe- und Pausenzeiten dann vorliegen, wenn keine Vollarbeit, Arbeitsbereitschaft oder Bereitschaftsdienst geleistet wird.

### 2.3.5 Urlaub

Das Bundesurlaubsgesetz (BUrlG) regelt den Mindesturlaub. Nach § 1 BUrlG haben alle Arbeitnehmer\*innen einen Anspruch auf bezahlten Erholungsurlaub. Ausgehend von einer Sechstageswoche muss dieser gemäß § 3 Abs. 1 BUrlG mindestens 24 Werktage im Jahr, d. h. vier Wochen, betragen. Nicht gewährter Urlaub darf nur dann entgeltlich nach § 7 Abs. 4 BUrlG abgegolten werden, wenn das Arbeitsverhältnis beendet wurde (BAG 4.5.2010 – 9 AZR 183/09, NZA 2010, S. 1012). Eine Zahlung anstelle der Urlaubsgewährung im laufenden Arbeitsverhältnis ist danach ausgeschlossen (LAG Köln 10.12.2009 – 9 Ta 399/09, BeckRS 2010, 66886).

Ist der Urlaub verfallen, weil er weder im laufenden Kalenderjahr noch nach § 7 Abs. 3 S. 2 BUrlG im Übertragungszeitraum gewährt und genommen wurde, und hat der Arbeitgeber\*die Arbeitgeberin dafür einzustehen, so kann ein Schadensersatzanspruch gegeben sein, der auf Gewährung eines Ersatzurlaubs in gleicher Höhe durch bezahlte Freistellung von der Arbeit gerichtet ist (BAG 21.2.1995 – 9 AZR 166/94, NJW 1996, 76).

### 2.3.6 Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Normen

Zum Schluss der arbeitszeitschutzrechtlichen Betrachtung ist zu diskutieren, wie die Verantwortlichkeit zur Einhaltung der Normen des ArbZG auf die Parteien des Arbeitslebens verteilt ist.

Zentral für die Beantwortung dieser Frage ist ein Urteil des BAG, in dem es über die Auskunftsansprüche eines Betriebsrats über die Arbeitszeiten derjenigen Beschäftigten, mit denen die Arbeitgeberin Vertrauensarbeitszeit vereinbart hatte, zu entscheiden hatte. Das Gericht urteilte, dass die Arbeitgeberin unabhängig von den Überwachungsaufgaben des Betriebsrats eine Aufzeichnungspflicht treffe:

„Ein Verzicht auf die Erhebung von Arbeitszeitdaten der Arbeitnehmer ist keine zu respektierende Ausübung der betrieblichen Organisations- und Leitungsmacht des Arbeitgebers. [...] Auch wenn der Betriebsrat einem Arbeitszeitmodell zugestimmt hat, bei dem auf die Festlegung von Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit verzichtet wird (Vertrauensarbeitszeit), hat der Arbeitgeber seinen Betrieb so zu organisieren, daß die gesetzlichen und tariflichen Höchstarbeitszeitgrenzen – und im Streitfall der mit dem Betriebsrat vereinbarte Höchstumfang von Mehrarbeitsstunden – eingehalten werden“ (BAG 6.5.2003 – 1 ABR 13/02, juris, Rn. 65).

Das LAG Berlin-Brandenburg griff diese Entscheidung für den Fall einer Lohnzahlungsklage einer Live-In auf. Das Gericht urteilte, dass es den Arbeitgeber\*innen obliege, die Arbeit im Rahmen des Weisungsrechts nach § 106 S. 1 GewO so zu organisieren, dass die arbeitszeitschutzrechtlichen Normen eingehalten werden. Die Arbeitgeber\*innen hätten die Arbeitsabläufe so zu gestalten, dass sie die Arbeitszeiteinhaltung überprüfen und ggf. korrigierend eingreifen können (LAG Berlin-Brandenburg 17.08.2020 – 21 Sa 1900/19, juris, Rn. 83, zum entscheidungsmaßgeblichen, vergütungsrechtlichen Aspekt dieses Urteils (siehe Kapitel 2.4).

Das LAG deutete zudem an, worin es eine Lösung des Arbeitszeitproblems in der Live-In-Pflege sieht. Bezüglich der Verantwortung der Arbeitgeber\*innen für die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen stellte es fest, dass die Arbeitgeberin im vorliegenden Fall mit der pflegebedürftigen Frau keinen konkreten Leistungskatalog mit realistischen Zeitvorgaben und klaren Regelungen, wann eine Live-In zur Verfügung steht und wann nicht, gearbeitet hat und daher ihren arbeitgeberseitigen Pflichten nicht nachgekommen sei (LAG Berlin-Brandenburg 17.8.2020 – 21 Sa 1900/19, juris, Rn. 101; im Ergebnis bestätigt durch BAG 24.6.2021 – 5 AZR 505/20, NZA 2021, 1398).

Für die Live-In-Pflege folgt daraus die Pflicht der Arbeitgeber\*innen, zu verhindern, dass sich eine Live-In im permanenten Bereitschaftsdienst befindet, denn dieses Ausmaß des Bereitschaftsdienstes verstößt gegen die oben genannten zulässigen Höchstarbeitszeiten und verpflichtenden Ruhe- und Pausenzeiten.

Mit der Organisationspflicht des Arbeitgebers\*der Arbeitgeberin korreliert die Pflicht zur Arbeitszeiterfassung. Der Umfang der Arbeitszeiterfassung bemisst sich nach § 16 Abs. 2 ArbZG. Danach ist der Arbeitgeber verpflichtet, die über die werktägliche Arbeitszeit des § 3 S. 1 ArbZG hinausgehende Arbeitszeit aufzuzeichnen. Abgesehen von dieser Überschreitung der gesetzlichen Maximalarbeitszeit mussten bislang keine Arbeitszeiten von den Arbeitgeber\*innen erfasst werden.

Diese Rechtslage hat sich durch ein Urteil des EuGH zur Arbeitszeiterfassung aus dem Jahr 2019 geändert. Der EuGH entschied auf Grundlage der strukturellen Unterlegenheit und Schutzbedürftigkeit der Beschäftigten und der wirksamen Umsetzung der Arbeitszeitrichtlinie und der Gewährleistungen des Art. 31 Abs. 2 GRCh, dass die Arbeitgeber verpflichtet sind, ein objektives, verlässliches und zugängliches System einzuführen, mit dem die von einem jeden Arbeitnehmer geleistete, tägliche Arbeitszeit gemessen werden kann (EuGH 14.5.2019 – C-55/18, CCOO, NZA 2019, S. 683, Rn. 60).

Die deutsche Regelung in § 16 Abs. 2 ArbZG ist demnach unionsrechtskonform auszulegen, so dass die Arbeitgeber\*innen verpflichtet sind, die gesamte Arbeitszeit aufzuzeichnen. Die staatlichen Kontrollmöglichkeiten der Einhaltung der Arbeitszeitregelungen nach § 17 ArbZG genügen dieser Verpflichtung nicht. Der EuGH hat deutlich gemacht, dass es gerade die Arbeitgeber\*innen sind, die zu der Umsetzung der Arbeitszeitbestimmungen beitragen müssen.

In der Live-In-Pflege offenbart sich die Notwendigkeit der arbeitgeberseitigen Verpflichtung in besonderem Maße, denn die Arbeit im Privathaushalt erschwert staatliche Kontrollen in zweierlei Hinsicht: Erstens ist die Wohnung als Privatraum grundrechtlich nach Art. 13 Abs. 1 GG geschützt. Zweitens ist die behördliche Kontrolle durch die Verstreuung und Vereinzelung der Arbeitsplätze aufwendiger als an gemeinsamen Arbeitsplätzen. Eine staatliche Kontrolle ist daher weniger geeignet als die Verpflichtung der Arbeitgeber\*innen, für die Einhaltung der Arbeitszeitbestimmungen zu sorgen.

Unter die Auszeichnungspflicht fällt nicht nur Vollarbeit, sondern auch Arbeitsbereitschaft und Bereitschaftsdienst. Beide Arbeitsformen werden vom EuGH und BAG als Arbeitszeit im Sinne der arbeitszeitschutzrechtlichen Bestimmungen anerkannt ([Kapitel 2.3.2](#)). Um die effektive Umsetzung der Normierungen der Arbeitszeitrichtlinie und des ArbZG zu gewährleisten, müssen alle Arbeitszeiten, unabhängig von ihrer Intensität, von der Auszeichnungspflicht erfasst werden.

## 2.4 Vergütung

Bezüglich der Rechtsgrundlagen zur Vergütung in der Live-In-Pflege stellen sich die Fragen, welche Arbeitszeit vergütungspflichtig ist ([Kapitel 2.4.1](#)) und wie hoch der Mindestentgeltanspruch ist ([Kapitel 2.4.2](#)).

### 2.4.1 Vergütungspflichtige Arbeitszeit

Die Darstellung der rechtlichen Rahmenbedingungen zur vergütungspflichtigen Arbeitszeit lässt sich differenzieren nach den unterschiedlichen Arbeitszeitformen und der Frage, unter welchen Bedingungen, eine über die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit geleistete Mehrarbeit zu vergüten ist.

## Verschiedene Arbeitszeitformen

Die unterschiedlichen Formen der Arbeitszeit werden in Tarifverträgen sowie Dienst- und Betriebsvereinbarungen wegen der abweichenden Arbeitsintensität z. T. geringer vergütet. Die Rechtsprechung hat dieses System bislang als rechtmäßig bewertet.

So darf die Arbeitsbereitschaft im Vergleich zum ArbZG im Vergütungsrecht anders behandelt werden als die Vollarbeit. Die Arbeitsbereitschaft muss nach ständiger Rechtsprechung des BAG entlohnt werden, jedoch darf die Entlohnung angesichts der geringeren Beanspruchung in Arbeits- und Tarifverträgen niedriger ausfallen (BAG 20.4.2011 – 5 AZR 200/10, NZA 2011, S. 920, Rn. 32; BAG 28.11.1973 – 4 AZR 74/73, AP MTB II § 19 Nr. 2).

Der Bereitschaftsdienst darf ebenso aufgrund des geringeren Intensitätsgrades als bei der Vollarbeit in arbeits- und tarifvertraglichen Vereinbarungen geringer vergütet werden. Die Untergrenze bildet allerdings für beide Formen der gesetzliche Mindestlohn (für die Live-In-Pflege und in ständiger Rechtsprechung BAG 24.6.2021 – 5 AZR 505/20, NZA 2021, 1398).

Für die Vergütungspflicht der Rufbereitschaft gilt aufgrund der Belastung für die Beschäftigten das zum Bereitschaftsdienst Gesagte. Ob der Mindestlohn auch für die Rufbereitschaft gilt, ist umstritten (Baeck et al. 2020, Rn. 53). Für die speziellen Fälle der in Tarifverträgen oder Betriebsvereinbarungen geregelten Rufbereitschaft hat das BAG entschieden, dass die Vertragsparteien vereinbaren können, dass diese Zeit nicht zu vergüten ist (BAG 12.3.2008 – 4 AZR 616/06). Wie gezeigt, liegt bei der Tätigkeit einer Live-In in aller Regel keine Rufbereitschaft vor.

Zusammenfassen lässt sich, dass die regelmäßig in der Live-In-Pflege vorliegende Arbeitsbereitschaft und Bereitschaftszeit zu vergüten sind und dass geringere Entlohnungen im Vergleich zur Vollarbeit vereinbart werden können. Die Untergrenze bildet der gesetzliche Mindeststundenlohn. Ob branchenspezifische Mindestlöhne auch auf die Live-In-Pflege anzuwenden sind, wird in [Kapitel 2.4.2](#) diskutiert

## Überstunden

Prinzipiell ist die vertragliche vereinbarte Arbeitszeit zu vergüten. Die darüber hinaus tatsächlich geleistete Arbeit ist unter bestimmten Voraussetzungen vergütungspflichtig.

Grundsätzlich hat der Arbeitgeber\*die Arbeitgeberin ein Wahlrecht zwischen der Vergütung der Überstunden oder deren Ausgleich durch Gewährung von Freizeit. Überstunden können nur dann durch einen Freizeitgleich abgegolten werden, wenn eine entsprechende kollektiv- oder indi-



vidualvertragliche Vereinbarung getroffen wurde (BAG 17.1.1995 – 3 AZR 399/94, NZA 1995, S. 1001). Zudem muss der Arbeitgeber\*die Arbeitgeberin dafür sorgen, dass die Beschäftigten tatsächlich die Möglichkeit dazu haben. Können die Arbeitnehmer\*innen durch die Selbstbestimmung von Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit dies nicht umsetzen, sind die Überstunden als vergütungspflichtige Arbeitszeit zu werten (BAG 26.6.2019 – 5 AZR 452/18, NZA 2019, S. 1364).

In der allgemeinen Vertragspraxis der Arbeitswelt finden sich oft sogenannte Abgeltungsklauseln. Eine vertragliche Vereinbarung über die pauschale Abgeltung von Überstunden unterliegt der Inhaltskontrolle einer AGB nach § 307 BGB (Preis 2021b, Rn. 91 f.). Unter der Bedingung, dass eindeutig festgelegt ist, wie Überstunden mit einem bestimmten Gehalt vergütet werden, liegt eine Vereinbarung vor, die auf Transparenz nach § 307 Abs. 1 S. 2 BGB überprüft werden kann. Das BAG hat entschieden, dass die vertragliche Abgeltung von 20 Überstunden im Monat durch das monatliche Entgelt dem Transparenzgebot entspricht (BAG 16.5.2012 – 5 AZR 331/11, NZA 2012, S. 909, Rn. 20 f.).

Wenn keine vertragliche Regelung zur Vergütung der Mehrarbeit für die Überstunden vorliegt, gilt der übliche Stundenverdienst nach § 612 Abs. 1 BGB als stillschweigend vereinbart, da die Beschäftigten eine quantitative Mehrleistung erbringen (BAG 17.03.1982 – 5 AZR 1047/79, AP BGB § 612 Nr. 33). Als Voraussetzung dafür, dass die Vergütung nach § 612 Abs. 1 BGB für Überstunden als stillschweigend vereinbart gilt, hat die Rechtsprechung den Grundsatz aufgestellt, dass die objektive Gesamtlage des Einzelfalls eine Erwartungshaltung des Arbeitnehmers\*der Arbeitnehmerin nach zusätzlicher Vergütung rechtfertigen muss (BAG 3.9.1997 – 5 AZR 428/96, LS. 2).

Zu den Umständen des Einzelfalls gehören insbesondere die Verkehrssitte, Art, Dauer und der Umfang der Dienstleistungen, die Berufs- und Erwerbsverhältnisse des Dienstleistenden sowie die Beziehungen der Beteiligten zueinander (BAG 17.8.2011 – 5 AZR 406/10, NZA 2011, S. 1337, Rn. 20). Rechtswissenschaftler nennen als weiteres Kriterium, dass die Arbeitsleistung zu den Tätigkeiten des Hauptberufs des Beschäftigten\*der Beschäftigten gehört. Dann sei die Entgeltlichkeit der Überstunden in aller Regel zu bejahen (Preis 2021a, Rn. 12 m. w. N.).

Für die Live-In-Pflege kann eine berechnete Erwartungshaltung, dass zusätzliche Arbeit vergütet wird, bejaht werden, weil die über die im Vertrag geregelte Arbeitszeit hinaus erfolgende tatsächliche Arbeit und der Bereitschaftsdienst der vertraglich vereinbarten Tätigkeiten und dem Hauptberuf einer Live-In entsprechen und lediglich in die Länge gezogen werden, indem

von einer Live-In eine Rund-um-die-Uhr-Bereitschaft erwartet wird. Dass diejenigen Tätigkeiten vergütet werden, die zu dem vertraglichen Aufgabenprofil der Arbeitnehmerin gehören, darf eine Live-In demnach erwarten.

Die Darlegungslast, dass Überstunden geleistet wurden, tragen grundsätzlich die Arbeitnehmer\*innen, wenn sie im Prozess die Bezahlung von Überstunden fordern. Das BAG prüft das Vorliegen vergütungspflichtiger Überstunden in einem zweistufigen Verfahren.

Im ersten Schritt müssen die Beschäftigten darlegen, wann sie über die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit hinaus tätig geworden sind bzw. sich auf Weisung des Arbeitgebers\*der Arbeitgeberin zur Arbeit bereitgehalten haben (BAG 23.9.2015 – 5 AZR 626/13, BeckRS 2016, 65018, Rn. 25; BAG 21.12.2016 – 5 AZR 362/16, NZA-RR 2017, S. 233, Rn. 22).

Im zweiten Schritt prüft das BAG, ob die Mehrarbeit dem Arbeitgeber\*der Arbeitgeberin als vergütungspflichtige Arbeitszeit zuzurechnen ist. Dafür müssen die Beschäftigten vortragen, ob die Überstunden von dem Arbeitgeber\*der Arbeitgeberin angeordnet wurden. Eine solche Anordnung von Überstunden kann auch konkludent erfolgen, indem der Arbeitgeber\*die Arbeitgeberin den Beschäftigten Arbeit in einem Umfang zuweist, der unter Ausschöpfung der persönlichen Leistungsfähigkeit der Beschäftigten nur durch die Leistung von Überstunden zu bewältigen ist (BAG 10.4.2013 – 5 AZR 122/1, NZA 2013, S. 1101, Rn. 17).

Ist keine explizite Anordnung erfolgt, können sich die Beschäftigten darauf berufen, dass der Arbeitgeber\*die Arbeitgeberin die Überarbeit gebilligt oder geduldet hat oder die zusätzliche Arbeit zumindest notwendig war, um die angefallenen Aufgaben zu erledigen (BAG 17.4.2002 – 5 AZR 644/00, NZA 2002, S. 1344). Arbeitgeber\*innen dulden die Leistung von Überstunden, wenn sie diese erkennen und anstatt sie zu unterbinden, diese hinnehmen. Im Prozess zur Überstundenvergütung muss der Beschäftigte\*die Beschäftigte darlegen, „von welchen wann geleisteten Überstunden der Arbeitgeber auf welche Weise wann Kenntnis erlangt haben soll und dass es im Anschluss daran zu einer weiteren Überstundenleistung gekommen ist“ (BAG 10.4.2013 – 5 AZR 122/12, NZA 2013, S. 1102, Rn. 21).

Für die Frage, ob die Beschäftigten darlegen müssen, dass der Arbeitgeber\*die Arbeitgeberin positive Kenntnis von den geleisteten Überstunden hatte, wird die Rechtsprechung des EuGH zur Arbeitszeiterfassung aus dem Jahr 2019 relevant (EuGH 14.5.2019 – C-55/18, CCOO, NZA 2019, S. 683). Danach ist § 16 Abs. 2 ArbZG unionsrechtskonform auszulegen, so dass der Arbeitgeber\*die Arbeitgeberin nicht mehr nur die Mehrarbeit, sondern die komplette Arbeitszeit aufzeichnen muss.

Nach alter Rechtslage mussten die Beschäftigten dem Arbeitgeber\*der Arbeitgeberin anzeigen, dass sie ihre vertragliche Arbeitszeit überschritten haben oder zumindest nachweisen, dass der Arbeitgeber\*die Arbeitgeberin positive Kenntnis von den Überstunden hatte. Diese Verantwortung geht nun komplett auf die Arbeitgeber\*innen über, denn sie müssen aufgrund ihrer Aufzeichnungspflicht der tatsächlich geleisteten Arbeit stets darüber informiert sein, wer wie viel arbeitet. Die Arbeitgeber\*innen können aufgrund der Verpflichtung nicht mehr rechtfertigen, dass sie von der vertraglichen Arbeitszeitüberschreitung nichts wussten (s. dazu ausführlich Tschenker, NZA-RR 2021).

Das BAG hat mit Bezug zur Rechtsprechung des EuGH bereits entschieden, dass wenn Vertrauensarbeitszeit vereinbart worden ist und der Arbeitgeber\*die Arbeitgeberin der Aufzeichnungspflicht nicht nachkommt, insbesondere dann, wenn die Beschäftigten aufgrund des Umfangs der ihnen zugewiesenen Arbeit es nicht mehr in der Hand haben, im Rahmen der Vertrauensarbeitszeit die Überstunden durch die Selbstbestimmung von Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit auszugleichen, vergütungspflichtige Arbeitszeit vorliegt (BAG 26.6.2019 – 5 AZR 452/18, NZA 2019, S. 1364).

Für die Live-In-Pflege hat das LAG Berlin-Brandenburg im Jahr 2020 ein bedeutsames Urteil gefällt, weil es sich zu der arbeitgeberseitigen Zurechnung von Bereitschaftsdienst als vergütungspflichtige Überstunden geäußert hat. In dem Präzedenzfall geht es um eine Live-In, die bei einer bulgarischen Agentur abhängig beschäftigt war und für lediglich 30 Stunden aus ihrem Arbeitsvertrag vergütet worden ist. Vor Gericht macht sie die Nachzahlung des Lohns für 24 Stunden am Tag geltend. Das LAG sprach ihr eine Lohnzahlung in Höhe von rund 38.000 Euro abzüglich des bereits gezahlten Entgelts zu.

Das LAG entschied, dass aufgrund der fast durchgängigen Tätigkeit und Abrufbarkeit einer Live-In 21 Stunden zu vergütende Arbeit pro Tag nach dem MiLoG vorgelegen hätten. Das Gericht hat klargestellt, dass wenn eine Live-In einer Situation ausgesetzt worden ist, in der sie sich jederzeit zum Arbeitseinsatz bereithalten musste, diese Zeit auch zu vergüten sei (LAG Berlin-Brandenburg 17.08.2020 – 21 Sa 1900/19, juris, Rn. 83). Aufgrund der sich aus den Verträgen ergebenden Betreuungssituation habe bereits die Anwesenheit einer Live-In in dem Haushalt der pflegebedürftigen Person ausgereicht, um diese Zeit als Bereitschaftsarbeit einzuordnen (LAG Berlin-Brandenburg 17.8.2020 – 21 Sa 1900/19, juris, Rn. 89, 95).

Das LAG untermauerte seine Wertungen mittels der Auslegung des einfachen Gesetzes durch Verfassungs- und Unionsrecht. Der Arbeitgeber könne

sich nicht auf die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit von 30 Stunden berufen, weil er damit treuwidrig nach § 242 BGB handle. Diese Generalklausel sei verfassungsrechtlich und unionsrechtlich auszufüllen. Die grundrechtliche Garantie in Art. 12 Abs. 1 GG enthalte den Schutzauftrag an den Gesetzgeber, das Vertragsrecht so auszugestalten, dass die Ausübung der Berufsfreiheit unter angemessenen Bedingungen insbesondere für die schwächere Partei gewährleistet werde.

Auf unionsrechtlicher Ebene schreibe Art. 31 GRCh vor, dass würdige Arbeitsbedingungen gewährleistet werden müssen. Die Charta sei auf den Sachverhalt anzuwenden, weil ein unionsrechtlicher Bezug im Sinne von Art. 51 Abs. 1 GRCh wegen der Anwendbarkeit der Entsenderichtlinie gegeben sei. Das Abdrängen einer Live-In in nichtbezahlte Arbeit über den Verweis auf eine begrenzte vergütungspflichtige Anzahl von Arbeitsstunden in dem Vertrag verstoße gegen diesen im GG und in der GRCh niedergelegten Grundsatz der angemessenen bzw. würdigen Arbeitsbedingungen (LAG Berlin-Brandenburg 17.08.2020 – 21 Sa 1900/19, juris, Rn. 99. ff.). Das BAG ist dieser Argumentation zwar nicht gefolgt, hat im Ergebnis aber eingestanden, dass gewichtige Indizien dafür vorlägen, dass die Live-In mehr als die vertraglich vereinbarten 30 Stunden gearbeitet habe (BAG 24.6.2021 – 5 AZR 505/20, NZA 2021, 1398). Das BAG hat die Entscheidung wegen der mangelhaften Beweiserhebung an das LAG zurückverwiesen. Ein Urteil steht noch aus.

Zusammenfassend ist von der Vergütungspflicht der von einer Live-In geleisteten Überstunden auszugehen, wenn sie nicht durch eine Vereinbarung und die tatsächliche Möglichkeit des Freizeitausgleichs oder eine Abgeltungsklausel ausgeschlossen ist. Auch die weiteren Voraussetzungen der Vergütungspflicht liegen bei dem typischen Live-In-Arrangement in der Regel vor. So ist anzunehmen, dass eine Live-In eine berechnete Erwartungshaltung hat, dass ihre Überstunden vergütet werden.

Die in der Branche vorherrschende Organisation der Arbeit, die eine permanente Bereitschaft einer Live-In erfordert, kann eine Live-In anhand des Aufgabenprofils im Bedarfserhebungsbogen und in den Verträgen nachweisen und damit eine konkludente Anweisung von Überstunden begründen. Eine Live-In muss darlegen, dass sie Überstunden – auch in Form von Bereitschaftsdienst – geleistet hat. Aufgrund der Aufzeichnungspflicht der Arbeitgeber\*innen können diese nicht länger rechtswirksam behaupten, von der über die vereinbarte Arbeitszeit hinausgehende Arbeit nichts gewusst zu haben. Die von der Live-In geleisteten Überstunden sind den Arbeitgeber\*innen damit zuzurechnen.

## 2.4.2 Vergütungshöhe

Relevant für die Bestimmung der Vergütungshöhe sind das MiLoG und die Frage nach der Anwendbarkeit des Mindestlohns der Vierten Verordnung über zwingende Arbeitsbedingungen für die Pflegebranche.

### Mindestlohngesetz

Bezüglich der Höhe der Vergütung muss festgehalten werden, dass die Untergrenze beim gesetzlichen Mindestlohn liegt (BAG 29.6.2016 – 5 AZR 716/15, NZA 2016, S.1332; auch für Bereitschaftsdienste BAG 24.6.2021 – 5 AZR 505/20, NZA 2021, 1398). Seit dem 1. Januar 2021 gilt der Mindestlohn von 9,60 Euro. Den Live-Ins, die in abhängiger Beschäftigung tätig sind, ist dieser Lohn zu zahlen. Auch Live-Ins der Entsendemodelle sind nach § 2 Abs. 1 Nr. 1 AEntG von der Geltung des Mindestlohns erfasst (BAG 24.6.2021 – 5 AZR 505/20, NZA 2021, 1398). Kost und Logis sind keine auf den Mindestlohn anzurechnenden Leistungen (Müller-Glöße 2020, Rn. 20.)

Das LAG Berlin-Brandenburg hat in dem bereits ausgeführten Präzedenzfall ([Kapitel 2.4.1](#)) zur Live-In-Pflege mit Bezug auf das Völkerrecht festgestellt, dass für die Live-In-Pflege und die geleisteten Arbeitsbereitschaften keine Ausnahmen zulässig sind.

Das LAG zog das ILO-Übereinkommen Nr. 189 heran, das bei der Auslegung nationalen Rechts zu berücksichtigen sei. So gebiete es Art. 10 Nr. 3 des Übereinkommens, solche Zeiten, in denen Hausangestellte nicht frei über ihre Zeit verfügen können und sich in Arbeitsbereitschaft für den Haushalt befinden, als Arbeitszeit anzusehen, wie dies durch innerstaatliche Rechtsvorschriften festgelegt ist (LAG Berlin-Brandenburg 17.08.2020 – 21 Sa 1900/19, juris, Rn. 86). Zudem regelt Art. 11 des Übereinkommens, dass Hausangestellte in den Mindestlohnschutz einzubeziehen sind. Insgesamt sei daraus zu schlussfolgern, dass Hausangestellte nicht abweichend zu anderen Beschäftigten zu behandeln sind (LAG Berlin-Brandenburg 17.08.2020 – 21 Sa 1900/19, juris, Rn. 87).

### Mindestlohn der Vierten Verordnung über zwingende Arbeitsbedingungen für die Pflegebranche

Auf die Live-In-Pflege könnte der Mindestlohn der Vierten Verordnung über zwingende Arbeitsbedingungen für die Pflegebranche (PflegeArbbV) nach § 11 AEntG Anwendung finden. Dieser beträgt nach § 2 PflegeArbbV ab dem 1. April 2021 in Westdeutschland (inkl. Berlin) 11,80 Euro und in Ostdeutschland 11,50 Euro. Dieses Mindestentgelt ist sowohl für Vollarbeit, Arbeits-

bereitschaft sowie Bereitschaftsdienste zu zahlen (BAG 19.11.2014 – 5 AZR 1101/12, BAGE 150, S. 82, Rn. 11, 15).

Nach § 1 Abs. 1 S. 1 PflegeArbbV gilt die Verordnung für Pflegebetriebe. Umstritten ist, ob der Privathaushalt unter dem Betriebsbegriff zu fassen ist. Weil eine Live-In primär im Haushalt der pflegebedürftigen Person arbeitet, ist es unabdingbar, zu dieser Auseinandersetzung Position zu beziehen.

Zunächst ist der Wille des Ordnungsgebers näher zu untersuchen. Die Bundesregierung hat wiederholt betont, dass Personen, die unmittelbar durch den Haushalt der pflegebedürftigen Person beschäftigt sind, nicht von der PflegeArbbV erfasst seien, denn ein Privathaushalt stelle keinen Betrieb im Sinne der Pflegeverordnung dar (Bundesregierung 2010, BT-Drs. 17/2844, S. 6; BMAS 2020).

Ein ähnliches Rechtsverständnis findet sich in der Rechtsprechung. Ein Betrieb liege dann vor, wenn arbeitstechnische Zwecke verfolgt werden, die über den Eigenbedarf hinausgehen (LAG Rheinland-Pfalz 11.2.2016 – 2 Sa 378/15, BeckRS 2016, 68326, Rn. 17 f., mit Bezug auf Linck 2015, Rn. 2). Das LAG Rheinland-Pfalz verneinte im zu entscheidenden Fall die Subsumtion unter den Betriebsbegriff, weil die pflegebedürftige Person als Arbeitgeberin mit der Einstellung einer Pflegekraft ausschließlich die Befriedigung ihres Eigenbedarfs verfolgt habe.

Entgegen des ausdrücklichen Willens des Ordnungsgebers wird beim Betriebsbegriff auf die arbeitstechnische Organisation der Tätigkeit abgestellt. Der Wortlaut gebe kein einengendes Begriffsverständnis vor, nach dem der Betrieb eine über den Eigenbedarf hinausgehende Gewinnerzielungsabsicht voraussetze. Vielmehr sei die Einbeziehung fremder Arbeitskraft entscheidend.

Begründet wird diese Ansicht teleologisch. Die Zwecke der PflegeArbbV lägen nach den zugrundeliegenden Normen des § 11 Abs. 2 AEntG in der Qualitätssicherung der Pflege und nach § 1 AEntG darin, angemessene Mindestarbeitsbedingungen für grenzüberschreitend entsandte und für regelmäßig im Inland beschäftigte Arbeitnehmer\*innen zu schaffen und zu sichern und damit für die PflegeArbbV allen Arbeitnehmer\*innen der Pflegebranche unabhängig von Arbeitsort und Arbeitgeber\*innenkonstellation ein bestimmtes Mindestentgelt zu sichern. Diese Schutzbedürftigkeit sei in der Live-In-Pflege ebenso gegeben wie in ambulanten oder stationären Pflegeeinrichtungen und eine Ungleichbehandlung damit nicht rechtfertigbar (Buchner 2018, S. 200 ff.; Kocher 2013b, S. 931).

Dem ist zuzustimmen, denn auch der ausdrückliche Wille des Ordnungsgebers muss sich aufgrund der Normenhierarchie und der Grund-

rechtsbindung aller staatlicher Gewalt nach Art.1 Abs.3 GG an dem verfassungsrechtlichen Gleichbehandlungsgebot aus Art.3 Abs.1 GG messen lassen.

Zudem sind von der Unterscheidung nach dem Betriebsbegriff, der auf die Erfüllung des Eigenbedarfs abstellt, überwiegend Frauen betroffen, die wiederum den Großteil der Live-Ins ausmachen. Es bedarf damit einer sachlichen Rechtfertigung der mittelbaren Diskriminierung nach Art. 3 Abs. 2 und 3 GG und Art. 2 Abs. 1 lit. b der Gleichbehandlungsrichtlinie RL 2006/54/EG (Kocher 2013b, S.931). Danach müssen hinreichend sachliche Gründe vorliegen, die die mittelbare Diskriminierung aufgrund des Geschlechts rechtfertigen (BVerfG 5.4.2005 – 1 BvR 774/02, NJW 2005, 2443: 2445). Hinreichend sachliche Gründe für die Ungleichbehandlung von Live-Ins und anderen Beschäftigten in der Pflege sind nicht ersichtlich.

Eine Ungleichbehandlung damit zu begründen, dass Live-Ins in aller Regel keine anerkannte Berufsausbildung in der Pflege absolviert haben, lässt sich mittels §1 Abs.4 PflegeArbbV widerlegen. Nach dieser Norm sollen all diejenigen, die in einem Umfang von mindestens 25 Prozent ihrer vereinbarten Arbeitszeit gemeinsam mit Bezieherinnen und Beziehern von Pflegeleistungen tagesstrukturierend, aktivierend, betreuend oder pflegend tätig werden, insbesondere als Alltagsbegleiterinnen und begleiter, Betreuungskräfte, Assistenzkräfte oder Präsenzkräfte, von der Verordnung erfasst werden. Die Zahlung des Mindestlohns nach der PflegeArbbV knüpft demnach nicht an die Pflegefachkraftausbildung an. Live-Ins fallen mit ihren Tätigkeiten ganzheitlich unter die genannten Profile aus §1 Abs.4 PflegeArbbV.

Aufgrund der teleologischen Gesamtbetrachtung von PflegeArbbV und AEntG und dem verfassungs- und unionsrechtlichen Gleichbehandlungsgebot muss der Betriebsbegriff als arbeitstechnische Organisation verstanden werden. Durch die abhängige Beschäftigung bzw. Arbeitnehmerüberlassung oder Entsendung einer Live-In wird die Pflegearbeit im Privathaushalt arbeitstechnisch organisiert. Der sachliche Anwendungsbereich der Verordnung ist somit für die Live-In-Pflege eröffnet.

Zudem müsste eine Live-In überwiegend pflegerische Tätigkeiten nach §1 Abs.1 S.2 PflegeArbbV übernehmen. Für die ambulante Rund-um-die-Uhr-Pflege hat das BAG entschieden, dass der Wortlaut dieser Norm erfordert, dass pflegerische Tätigkeiten in der Grundpflege nach §14 Abs.4 Nr.1 bis 3 SGB XI (a.f. gültig bis 31.12.2016) mehr als die Hälfte der Arbeitszeit ausfüllen müssen.

Nicht unter die PflegeArbbV fielen damit Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die zwar in einem Pflegebetrieb arbeiten, aber – wie etwa Beschäf-

tigte in der Verwaltung oder Reinigungskräfte – überhaupt keine pflegerischen Tätigkeiten verrichten, oder Beschäftigte, die zwar pflegerische Tätigkeiten ausüben, aber nicht überwiegend in den aufgeführten Bereichen der Körperpflege, Ernährung und Mobilität tätig sind. Damit seien diejenigen Pflegekräfte aus dem Anwendungsbereich der PflegeArbbV ausgenommen, die überwiegend pflegerische Tätigkeiten in den Bereichen der hauswirtschaftlichen Versorgung nach § 14 Abs. 4 Nr. 4 SGB XI (a. f.) verrichten (BAG 18.11.2015 – 5 AZR 761/13, NZA 2016, S. 829, Rn. 11; BT-Drs. 17/2844, S. 8).

Das BAG subsumierte die Arbeitnehmerin des ambulanten Rund-um-die-Uhr-Pflegedienstes unter die aufgestellten Anforderungen der PflegeArbbV, obwohl die Pflegekraft typischerweise nicht überwiegend in zeitlicher Hinsicht bezogen auf die Vollarbeit pflegerische Tätigkeiten in der Grundpflege nach § 14 Abs. 4 Nr. 1–3 SGB XI (a. f.) ausübe, sondern die pflegebedürftige Person verbunden mit der Bereitschaft, bei Bedarf weitere Pflegeleistungen zu erbringen, betreue und beobachte.

Das BAG argumentierte, dass die PflegeArbbV im Bereich der Rund-um-die-Uhr-Pflege weitgehend leerliefe, wenn die Verordnung so ausgelegt werde, dass arbeitszeitlich überwiegend Vollarbeit in der Grundpflege geleistet werden müsse. Denn es werde kaum vorkommen, dass in der ambulanten Pflege mehr als zwölf Stunden Vollarbeit mit der Grundpflege eines Pflegebedürftigen anfallen. Anhaltspunkte dafür, dass die ambulante Rund-um-die-Uhr-Pflege generell aus dem Anwendungsbereich der PflegeArbbV auszunehmen sei, bestünden laut BAG jedoch nicht.

Das Gericht bezog sich im Weiteren auf die Ziele des Verordnungsgabers, der einen „Baustein [...] zur Aufwertung der Pflege insgesamt“ schaffen wollte und „der Gefahr einer abwärts gerichteten Lohnentwicklung und damit einem Wettbewerb zu Lasten der Qualität der Pflege und damit der Pflegebedürftigen“ (Bundesregierung 2010, BT-Drs. 17/2844, S. 2) unabhängig von den spezifischen Umständen der Ausübung der Pflegearbeit begegnen wollte (BAG 18.11.2015 – 5 AZR 761/13, NZA 2016, S. 829, Rn. 12). Dementsprechend seien auch Arbeitsbereitschaft und Bereitschaftszeit in die Betrachtung der überwiegenden Tätigkeit miteinzubeziehen (ebd., Rn. 13).

Diese Grundsätze des BAG sind auf die Live-In-Pflege übertragbar: Auch hier wird eine Live-In nicht über 12 Stunden am Tag die Pflegetätigkeiten tatsächlich durchführen, sondern sich für diese Tätigkeiten bereithalten. Zumal wurde mit der Reform vom 1. Januar 2017 der Pflegebedürftigkeitsbegriff und mit ihm die Tätigkeiten der Grundpflege nach § 14 Abs. 2 SGB XI erweitert, so dass darunter nun unter anderem auch die Gestaltung des Alltagslebens und der sozialen Kontakte (Nr. 6) gehört.



Die Tätigkeiten der Haushaltsführung fließen nach § 14 Abs. 3 SGB XI in die sechs Module des Abs. 2 ein und werden dort jeweils berücksichtigt (Weber 2020, Rn. 32). Eine Live-In fällt demnach unter den Anwendungsbereich der Verordnung, wenn die Pflegetätigkeiten nach § 14 Abs. 2 SGB XI die anderen Tätigkeiten überwiegen, wobei Zeiten der Arbeitsbereitschaft und des Bereitschaftsdienstes auf die Pflegetätigkeiten anzurechnen sind. Das dürfte aufgrund des breiten Tätigkeitsfeld nach § 14 Abs. 2 SGB XI regelmäßig der Fall sein.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Live-In-Pflege in den sachlichen Anwendungsbereich der Verordnung fällt und der persönliche Anwendungsbereich dann eröffnet ist, wenn eine Live-In nachweist, dass sie überwiegend Pflegetätigkeiten nach § 14 Abs. 2 und 3 SGB XI vollzogen oder sich dafür bereitgehalten hat. Dann ist ihr eine Vergütung nach der Pflege-ArbbV zu zahlen.

## 2.5 Soziale Absicherung

Im Arbeitgebermodell sind Live-Ins nach § 7 Abs. 1 SGB IV sozialversicherungspflichtig beschäftigt. Sie sind demnach über ihr Arbeitsverhältnis kranken-, unfall-, renten- und sozialversichert.

Im Entsendemodell sind Arbeitnehmer\*innen über das Beschäftigungsverhältnis im Herkunftsland sozialversichert. Bei den in Polen in der Regel abgeschlossenen „umowy zlecenia“ wird eine Live-In über die Agentur renten- und sozialversichert. Die Ausgaben sind allerdings bedeutend geringer als in Deutschland, sodass den Live-Ins bei Beschäftigungslosigkeit und im Rentenalter prekäre Lebensverhältnisse bevorstehen. Eine Kranken- und Unfallversicherung ist bei dieser Vertragsform nicht vorgesehen (Kapitel 2.2.2).

Im Selbständigenmodell müssen sich Live-Ins selbst versichern. Es stellt sich wie schon beim Arbeitnehmerinnenstatus die Frage, ob eine Live-In nicht in Wirklichkeit sozialversicherungspflichtig beschäftigt ist. Nach § 7 Abs. 1 SGB IV ist das der Fall, wenn sie nichtselbständige Arbeit, insbesondere in einem Arbeitsverhältnis leistet. Anhaltspunkte für eine Beschäftigung liegen vor, wenn eine Tätigkeit nach Weisungen ausgeübt wird und eine Eingliederung in die Arbeitsorganisation des Weisungsgebers nach § 7 Abs. 1 S. 2 SGB IV stattgefunden hat. Der sozialrechtliche und der arbeitsrechtliche Begriff der abhängigen Beschäftigung sind damit nicht deckungsgleich, das Arbeitsverhältnis bleibt für die Bestimmung allerdings der Hauptanwendungsfall (Preis 2021a, Rn. 17).

Nach der ständigen Rechtsprechung des BSG hat die Feststellung der abhängigen Beschäftigung alle nach Lage des Einzelfalls als Indizien in Betracht kommenden Umstände festzustellen und in ihrer Tragweite zu erkennen und gewichten. Wie auch beim arbeitsrechtlichen Beschäftigtenbegriff sind die schriftlich getroffenen Vereinbarungen wichtig, es kommt aber nicht auf die bloße Bezeichnung im Vertrag, sondern auf die tatsächlichen Inhalte des Leistungsverhältnisses an (BSG 24.03.2016 – B 12 KR 20/14 R, Rn. 13 f.). Wie schon bei der Abgrenzung von Arbeitnehmerin und Selbständiger im arbeitsrechtlichen Sinne dürfte es sich auch bei den Beschäftigungsverhältnissen, die in dieser Studie untersucht wurden, in aller Regel um eine Scheinselbständigkeit handeln (Kapitel 2.2.1).

Das BSG nutzt zudem das Indiz der Vergütungshöhe zur Abgrenzung von abhängiger Beschäftigung und Selbständigkeit: „Liegt das vereinbarte Honorar wie hier deutlich über dem Arbeitsentgelt eines vergleichbar eingesetzten sozialversicherungspflichtig Beschäftigten und lässt es dadurch Eigenvorsorge zu, ist dies jedoch ein gewichtiges Indiz für eine selbständige Tätigkeit“ (BSG 31.3.2017 – B 12 R 7/15 R, NZS 2017, 664: 669, Rn. 50; nachfolgend bestätigt als zu berücksichtigendes Merkmal bei der Beurteilung der Tätigkeit von Honorarärzten BSG 4.6.2019 – B 12 R 11/18 R, NZA 2019, S. 1588, Rn. 36; für die Abgrenzung nach § 611a BGB aufgegriffen vom LAG Köln 13.2.2019 – 9 Ta 229/18, BeckRS 2019, S. 1953, Rn. 21).

Der vom LSG Baden-Württemberg entschiedene Fall zum Status einer ambulanten Pflegerin, die auch 24-Stunden-Pflege leistete (Kapitel 2.2.1), ist auch in Bezug auf die rechtliche Beurteilung der Vergütung in der Live-In-Pflege erhellend. Das LSG stufte die Pflegerin als Selbständige ein, weil ihr Honorar inklusive der Wochenend- und Nachtarbeitszuschläge mit 35,81 Euro pro Stunde deutlich über dem Stundenlohn einer abhängig Beschäftigten lag (LSG Baden-Württemberg 14.12.2018 – L 8 R 985/17, BeckRS 2018, 33755, Rn. 56). Dem LSG ist zuzustimmen, dass ein solcher Stundenlohn für die soziale Eigenabsicherung der Pflegerin in dem konkreten Fall als ausreichend angesehen werden kann.

Die Beurteilung der Vergütungen, die in der Live-In-Pflege gezahlt werden, muss jedoch gänzlich anders ausfallen. Eine von uns interviewte Person einer Agentur des Selbständigenmodells gab an, dass eine Live-In zwischen 40 und 55 Euro netto am Tag verdiene. Ausgehend von einer 40-Stunden-Woche, die in der Regel Bereitschaftszeiten unberücksichtigt lässt, entspricht das einem Nettolohn zwischen 800 und 1.100 Euro. Die andere Agentur des Selbständigenmodells gab an, dass eine Live-In zwischen 1.300 und 1.800 Euro verdiene (Kapitel 6.1.3).

Nur eine interviewte Person des Entsendemodells machte Aussagen zur Vergütung, wobei die Anzahl der wöchentlichen Arbeitsstunden intransparent blieben, und sprach von einem Nettomonatslohn von 1.100 Euro ([Kapitel 5.1.3](#)).

Im sozialversicherungspflichtigen Arbeitgebermodell verdienen Live-Ins bei einer Arbeitszeit von 40 Stunden in der Woche in der einen Agentur monatlich 1.811 Euro brutto und in der anderen Agentur zwischen 1.870 und 1.980 Euro brutto. Das entspricht bei beiden Agenturen einem Nettolohn von ungefähr 1.200 bis 1.400 Euro.

Die Vergütungshöhe der Live-Ins liegt damit im Selbständigen- und Entsendemodell nicht deutlich über, sondern z. T. sogar deutlich unter der Vergütung einer sozialversicherungspflichtigen Live-In. Zusätzlich muss beachtet werden, dass eine Live-In nicht gleichzeitig mehrere Haushalte als „Dienstleistungsgeber“ annehmen kann, da sie immer nur in einem Haushalt lebt und arbeitet. Die typische Konstellation, mehrere Vertragspartner\*innen gleichzeitig zu bedienen, um für ein ausreichendes Einkommen in der Selbständigkeit zu sorgen, kann in der Live-In-Pflege niemals verwirklicht werden.

Nach alledem sind die Live-Ins bei den von uns befragten Agenturen als sozialversicherungspflichtig Beschäftigte anzusehen. Darüber hinaus sprechen viele Gründe dafür, dass Live-Ins in der Regel als abhängige Beschäftigte nach dem SGB IV tätig werden.

## 2.6 Sozialrechtliche Leistungen für Live-In-Pflege und Pflegemix

Die Kosten, die den Haushalten mit Pflegebedarfen durch die Bezahlung einer Live-In entstehen, sind aufgrund der fehlenden Regulierung der Branche nicht explizit im SGB XI genannt, können aber über den Bezug von Pflegegeld ausgeglichen werden. Die pflegebedürftigen Personen haben ab dem Pflegegrad 2 einen Anspruch auf Pflegegeld nach § 37 SGB XI, je nach Pflegegrad zwischen 316 und 901 Euro.

Zu beachten ist, dass ein Anspruch auf Pflegegeld nur besteht, wenn keine Pflegesachleistungen von Professionellen (s. u.) in Anspruch genommen werden oder das Budget für diese Leistungen nicht ausgeschöpft wurde. Mit dem Pflegegeld werden die Kosten der Live-In-Pflege demnach nur z. T. gedeckt, so dass sich lediglich Haushalte mit einem hohen Einkommen die Live-In-Pflege leisten können.

Die weiteren Akteur\*innen des Pflegemixes, beispielsweise ambulante, stationäre und teilstationäre Pflegedienste sowie Pflegeberatung, werden als

Pflegesachleistungen des Elften Sozialgesetzbuches finanziell gefördert. Der Grundsatz des deutschen Pflegesystems lautet „ambulant vor stationär.“ Damit die Haushalte mit je unterschiedlichen Pflegebedarfen und Angehörigenkonstellationen auf die individuelle Lage reagieren können, sieht das SGB XI verschiedene Sachleistungen vor.

Die Kritik an dem Leistungssystem lässt sich mit dem Begriff des „Leistungsdschungels“ zusammenfassen (Nakielski 2020). Erste Reformbestrebungen wurden bereits vom Pflegebevollmächtigten der Bundesregierung geäußert; sie betreffen allerdings nicht die Leistungshöhe, sondern nur dessen Zugänglichkeit (Tagesschau 2020).

Grundsätzlich besteht ein Recht auf Beratung im Sinne eines Fallmanagements und es wird dafür plädiert, dass diese frühzeitig stattfinden sollte (Krahmer 2020). Das Fallmanagement umfasst nach §7a Abs.1 S.3 Nr.2–6 SGB XI, einen individuellen Versorgungsplan zu erstellen, der die im Einzelfall erforderlichen Sozialleistungen und gesundheitsfördernden, präventiven, kurativen, rehabilitativen oder sonstigen medizinischen sowie pflegerischen und sozialen Hilfen enthält. Auch wird auf die für die Durchführung des Versorgungsplans erforderlichen Maßnahmen einschließlich deren Genehmigung durch den jeweiligen Leistungsträger hingewirkt, insbesondere hinsichtlich einer Empfehlung zur medizinischen Rehabilitation gemäß §18 Abs.1 S.3 SGB XI.

Zudem umfasst dies, die Durchführung des Versorgungsplans zu überwachen und erforderlichenfalls einer veränderten Bedarfslage anzupassen, bei besonders komplexen Fallgestaltungen den Hilfeprozess auszuwerten und zu dokumentieren sowie über Leistungen zur Entlastung der Pflegepersonen zu informieren. Eine solche Beratung durch die Pflegekassen könnte hilfreich sein, um vorab den Pflegemix so auszugestalten, dass vor allem die arbeitszeitrechtlichen Vorgaben in der Live-In-Pflege eingehalten werden.

Die einzelnen Leistungen, die für die Live-In-Pflege relevant sein können, sollen kurz dargestellt werden, um sich dem Pflegemix von sozialrechtlicher Seite zu nähern. Zu den Pflegesachleistungen gehört zunächst die ambulante Pflege, die für Personen ab Pflegegrad 2 nach §36 SGB XI finanziert wird. Die Tages- und Nachtpflege nach §41 SGB XI stellt eine zweitweise stationäre Betreuung von zuhause lebenden Pflegebedürftigen dar. Die Leistungen für diese Pflegesachleistungen werden nicht mit dem Pflegegeld oder anderen Pflegesachleistungen verrechnet, §41 Abs.3 SGB XI.

Bei einem Ausfall einer Live-In wegen Erholungsurlaubs, Krankheit oder aus anderen Gründen, übernimmt die Pflegekasse die nachgewiesenen Kosten einer notwendigen Ersatzpflege nach §39 SGB XI. Voraussetzung dafür

ist, dass die zu pflegende Person seit mindestens sechs Monaten zu Hause gepflegt wird und zumindest Pflegegrad 2 vorliegt. Diese sogenannte Verhinderungspflege kann maximal sechs Wochen bzw. bis zu einem Kostenaufwand von 1612 Euro pro Jahr in Anspruch genommen werden.

Die Leistungen können nach §39 Abs.2 SGB XI mit der Kurzzeitpflege kombiniert werden, wenn diese nicht vollständig genutzt wurde. Kurzzeitpflege wird dann interessant, wenn die Pflege zeitweise nicht mehr zuhause durchgeführt werden kann. Pflegebedürftige ab Pflegegrad 2 haben dann einen Anspruch auf eine vollstationäre Kurzzeitpflege nach §42 SGB XI. Diese darf eine Dauer von 56 Tagen pro Jahr nicht überschreiten und wird mit maximal 1.612 Euro bezuschusst.

Nach §45a Abs.1 SGB XI können Angebote zur Unterstützung im Alltag, wie beispielsweise Betreuungsgruppen für an Demenz erkrankte Menschen, Helferinnen- und Helferkreise zur stundenweisen Entlastung pflegender Angehöriger oder vergleichbar nahestehender Pflegepersonen im häuslichen Bereich, die Tagesbetreuung in Kleingruppen oder Einzelbetreuung durch anerkannte Helferinnen oder Helfer, Agenturen zur Vermittlung von Betreuungs- und Entlastungsleistungen für Pflegebedürftige und pflegende Angehörige sowie vergleichbar nahestehende Pflegepersonen, familienentlastende Dienste, Alltagsbegleiter, Pflegebegleiter und Serviceangebote für haushaltsnahe Dienstleistungen finanziert werden. Diese Tätigkeiten müssen zuvor von der zuständigen Behörde anerkannt werden.

Nach §45b SGB XI stehen der pflegebedürftigen Person für diese Leistungen pro Monat 125 Euro als sogenannter Entlastungsbetrag zu. Personen mit Pflegegrad 2 können darüber hinaus nach §45a Abs.4 SGB XI bis zu 40 Prozent des ihnen zustehenden Sachleistungsbetrags aus §36 SGB XI in Leistungen zur Unterstützung im Alltag umwandeln.

Der Gesetzgeber hat es im SGB XI offengelassen, ob unter die Leistungen nach §45a SGB XI auch Live-Ins fallen und hat den Landesgesetzgebern in §45a Abs.3 SGB XI die Befugnis erteilt, durch Rechtsverordnung das Nähere über die Anerkennung der Angebote zur Unterstützung im Alltag im Sinne der Abs.1 und 2 zu bestimmen.

So hat beispielsweise der Gesetzgeber des Landes Nordrhein-Westfalen am 23.Januar 2019 die Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur erlassen. In §2 Nr.2 der Verordnung ist geregelt, dass pflegebedürftige Personen in häuslicher Pflege zu den Zielgruppen der nach dieser Verordnung anzuerkennenden bzw. zu fördernden Angebote und Strukturen gehören. Danach werden Live-Ins, wenn ihr Leistungsangebot die

Anforderungen aus § 7 und sie als Personen die Qualifizierungsvoraussetzungen in § 8 der Verordnung erfüllen, über § 10 für die Inanspruchnahme des Entlastungsbetrags gemäß § 45b Abs. 1 S. 1 SGB XI in Höhe von maximal 125 Euro monatlich anerkannt.

Neben diesen Dienstleistungen anderer Pflegeakteur\*innen können verschiedene sachliche Hilfsmittel finanziert werden. Pflegebedürftigen stehen einmalig bis zu 4.000 Euro für die Verbesserung des Wohnumfelds (z. B. ein Treppenlift) und die Erstattung von Pflegehilfsmitteln im Wert von monatlich 40 Euro nach § 40 SGB XI zu. Darunter fällt auch der Hausnotruf.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Live-In-Pflege insgesamt nur sehr defizitär über die Leistungen nach dem SGB XI finanziell bezuschusst wird. Das Pflegegeld wird nur zur vollen Höhe an die pflegebedürftige Person ausgezahlt, wenn diese keine Pflegesachleistungen in Anspruch nimmt. Der Einsatz von professionellen Pflegediensten ist allerdings dringend notwendig, damit die Live-In zeitlich entlastet, d. h. aus dem ständigen Bereitschaftsdienst abgelöst werden kann, und um die in der Regel erforderlichen pflegerischen Handlungen von qualifiziertem Personal ausführen zu lassen.

Jede professionelle Pflegedienstleistung und die Abrechnung dieser als Pflegesachleistung nach dem SGB XI wird von dem Anspruch auf Pflegegeld abgezogen. Diese Regelungssystematik setzt damit für den Pflegemix ungünstige Anreize, auf die Einbeziehung weiterer Pflegedienste zu verzichten, um die volle Summe des Pflegegeldes für die Live-In aufwenden zu können. Zudem können die Zuschüsse von bis zu 901 Euro beim höchsten Pflegegrad, selbst wenn keine Pflegesachleistungen in Anspruch genommen werden, nicht im Ansatz die tatsächlich anfallenden Kosten der Live-In-Pflege begleichen.

## 2.7 Zusammenfassung

Die rechtswissenschaftliche Untersuchung der hier befragten sechs Agenturen hat zunächst ergeben, dass die Live-Ins in allen drei Modellen als Arbeitnehmerinnen einzustufen sind. Das gilt auch für die juristisch besonders problematischen Fälle, die sich im Entsendemodell beim polnischen zivilrechtlichen Vertrag „umowa zlecenia“ ergeben.

Auf alle Modelle finden damit die arbeitsrechtlichen Schutzbestimmungen Anwendung. Dazu gehört auch das ArbZG, weil die Ausnahmeregelung des § 18 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG nicht auf die Live-In-Pflege anwendbar ist. Die

Arbeitgeber\*innen sind zur Aufzeichnung aller Formen der Arbeitszeit, d. h. auch von Bereitschaftsdiensten, verpflichtet. Der gesetzliche Mindesturlaub richtet sich nach dem BUrlG. Für die Vergütung ist neben dem MiLoG auch die PflegeArbbVO einschlägig. Die soziale Absicherung der Live-Ins richtet sich nach den Bestimmungen des SGB, weil sie als abhängig Beschäftigte einzuordnen sind.

Ob und wie dieser rechtliche Rahmen von den Agenturen bei der Bewertung, wann Arbeitszeit vorliegt und wann nicht ([Kapitel 3](#)), und in den einzelnen Modellen bei der vertraglichen und tatsächlichen Ausgestaltung der Live-In-Pflegearrangements Berücksichtigung findet ([Kapitel 4](#), [Kapitel 5](#) und [Kapitel 6](#)) und welche Praktiken dabei als positive Umsetzungsbeispiele herausstechen, ist Gegenstand der nächsten Kapitel.

## 3 VERSTÄNDNISSE VON ARBEITSZEIT

---

Der Schwerpunkt der weiteren Untersuchung liegt darauf, wie Arbeitszeit in der Live-In-Pflege bei den „Pionieren“ organisiert wird. Als Grundlage hierfür soll zunächst nachvollzogen werden, wie die Agenturen „Arbeitszeit“ verstehen. Daher werden in diesem Teil die Verständnisse von Arbeitszeit der Agenturen mit der qualitativen Inhaltsanalyse (Kuckartz 2016) rekonstruiert.

In der folgenden Darstellung wird zunächst argumentiert, dass die Verständnisse von Arbeits- und Freizeit als uneindeutig und widersprüchlich charakterisiert werden können und überwiegend nicht dem bereits dargestellten rechtlichen Verständnis von Arbeitszeit entsprechen (Kapitel 3.1). Zweitens wird gezeigt, dass sich die Agenturen einerseits vom Begriff der „24-Stunden-Pflege“ abgrenzen, jedoch zugleich damit verbundene Erwartungen auch selbst aufweisen (Kapitel 3.2). Abschließend werden die Verständnisse von „Arbeitszeit“ der Agenturen kurz resümiert (Kapitel 3.3).

### 3.1 Abgrenzung von Arbeits- und Freizeit

Hinsichtlich der Frage, was unter „Arbeitszeit“ zu verstehen ist und wie sich Arbeits- und Freizeit abgrenzen lassen, finden sich uneindeutige und widersprüchliche Annahmen bei den Vermittlungsagenturen, wie im Folgenden näher ausgeführt wird. Zudem kann gezeigt werden, dass die Agenturen dazu tendieren, die Definition von Arbeitszeit und das Recht auf Freizeit von objektiv messbaren Kategorien auf eine Ebene subjektiver Einschätzung und individueller Bedürfnisse zu verschieben. Diese Analyse wird an anderer Stelle genauer ausgeführt (Habel 2021).

Die Agenturen konstruieren einerseits Arbeits- und Freizeit als nicht trennbar. Hierbei wird insbesondere die gemeinsame Wohnsituation als Begründung verwendet, weshalb eine Trennung nicht klar auszumachen sei. So fragt ein Vermittler\*eine Vermittlerin: „Also die wohnen ja in derselben Wohngemeinschaft, ist denn die Zubereitung des Essens oder Schauen des Fernsehers, ist das die Arbeitszeit, ist das nicht die Arbeitszeit?“

Hierbei wird folglich angenommen, dass die Anwesenheit und Präsenz der Live-In allein keine Arbeitszeit darstellen. So nimmt ein anderer interviewter Vertreter\*eine andere interviewte Vertreterin einer Agentur an: „Wenn z.B. [...] die betreuende Person jetzt grade schläft oder etwas liest



oder Fernsehen schaut oder Tee trinkt und die Betreuungskraft – in dem Moment arbeitet sie nicht.“ Folglich bezeichnet die interviewte Person gemeinsame Aktivitäten nicht als Arbeitszeit:

„Viele denken ja, wenn ich Kaffee mit der Oma trinke, dann arbeite ich, das ist leider nicht der Fall. Das müssen sie, die Kräfte, leider trennen [...] Also, ich finde, ob die Kraft den Kaffee auf der Terrasse alleine oder mit der Oma am Tisch, das ist ja, ist ähnlich. Aber im Prinzip, in dem Moment arbeitet sie nicht für mich.“

Die Anwesenheit einer Live-In wird hier somit nicht als Teil von Arbeitszeit verstanden. Infolge werden Aktivitäten wie Kaffeetrinken oder Fernsehschauen *mit* der Betreuungsperson nicht als Arbeitszeit, sondern als Freizeit konstruiert.

So nimmt auch ein anderer Vermittler\*eine andere Vermittlerin an, dass Arbeits- und Freizeit in der Live-In-Pflege ineinander übergehen:

„Im Rahmen dieser häuslichen Betreuung, ist eben die Arbeitszeit gestückelt und hat eben kein klar definiertes, definierten Anfang und Ende. Das [...] kann man als Nachteil sehen, das kann man auch als Vorteil sehen. Je nachdem, ob man das möchte oder nicht. In dieser Betreuungsform geht das aber nicht anders, sagen wir den Leuten auch.“

Auch in diesem Zitat wird die Annahme sichtbar, dass sich die Arbeitszeit – ohne klaren Anfang und klares Ende – nicht eindeutig von Freizeit abtrennen lässt.

Andererseits nehmen einzelne Vermittlungsagenturen – teilweise dieselben interviewten Vermittler\*innen – an, dass sich Arbeitszeit klar definieren und von Freizeit unterscheiden ließe. Hier findet sich das Verständnis, dass Arbeitszeit auch Bereitschaftszeit einschließt. Arbeitszeit umfasst hier folglich die Zeit, in der Pflege- und Betreuungsarbeit geleistet wird *und* die Zeit, in der eine Live-In abrufbar sein muss:

„Also freie Zeit heißt natürlich, dass sie wirklich von ihren Aufgaben entbunden ist und nicht jetzt irgendwo, ich sag mal in Bereitschaft im Zimmer nebenan sitzt und dann doch irgendwie unterbrochen wird, weil die pflegebedürftige Person irgendwas möchte, sondern es muss dann wirklich jemand da sein, der diese Aufgaben in der Zeit übernimmt.“

In diesem Verständnis, schließt somit Arbeitszeit auch Bereitschaftszeit ein und es bedarf daher freier Zeit, in welcher die Live-In auch aus dem Haus gehen kann und nicht ansprechbar sein muss. Eine interviewte Person schätzt die Lage, indem sie sich in eine Live-In hineinversetzt, wie folgt ein:

„Ich hab’ meinen eigenen Bereich, wo ich natürlich meine private Sphäre habe, wo ich ja einfach aus dem Haus gehen kann und niemand hindert mich daran. Das ist für mich keine Arbeit. Aber wenn ich gesagt bekomme, vom Arbeitgeber: ‚Du hast zwar frei, aber du darfst nicht raus.‘ Das ist für mich keine Freizeit, ja. Weil da ist die Kraft, die muss da sein. Und wenn sie in ihrem Zimmer sitzt, aber immer ständig praktisch zu Verfügung steht, das ist für mich Arbeit.“

In diesem Verständnis von Arbeitszeit werden demnach die Anwesenheit und Präsenz einer Live-In auch als Arbeitszeit gewertet. Dieses zweite Verständnis von Arbeitszeit entspricht folglich auch dem im vorangegangenen Kapitel benannten rechtlichen Verständnis von Arbeitszeit, das Bereitschaftszeit miteinschließt.

Zusammenfassend lassen sich die Verständnisse von Arbeitszeit – teilweise bei denselben Vermittler\*innen – als widersprüchlich charakterisieren. So werden Arbeits- und Freizeit einerseits als nicht trennbar verstanden, andererseits wird Arbeitszeit klar als Betreuungs- und Bereitschaftszeit definiert. Die Verständnisse von Arbeits- und Freizeit sind somit widersprüchlich. Zudem entsprechen sie überwiegend nicht dem juristischen Verständnis von Arbeitszeit, das im vorherigen Teil dargestellt wurde.

### 3.2 Der Begriff der 24-Stunden-Pflege

Als zweiter Aspekt der Verständnisse von Arbeitszeit wird die Frage untersucht, wie sich die Vermittler\*innen zum Begriff der 24-Stunden-Pflege verhalten und inwieweit sie von einer dauerhaften Abrufbarkeit und damit einem kontinuierlichen Arbeitseinsatz der Live-Ins ausgehen. So wird in der bestehenden Literatur zur Live-In-Pflege verdeutlicht, dass Agenturen vielfach die Erwartung einer „24-Stunden-Betreuung“ aufweisen und mit dieser auch bei den Pflegehaushalten werben (vgl. Lutz/Benazha 2021). Zum Begriff der 24-Stunden-Pflege gibt es in unserer Untersuchung unterschiedliche Aussagen.

Einerseits wird hinsichtlich des Begriffes von einigen Vermittler\*innen die kontinuierliche Anwesenheit als Wesen der Dienstleistung verstanden: „Wenn man es bei Licht betrachtet, meiner Meinung nach, sollte eine Betreuungskraft nie länger als einen Monat vor Ort sein, weil das ist schon eine Herausforderung. 24 Stunden irgendwo parat zu stehen und immer mit der gleichen Familie.“ Die Erwartung an eine permanente Anwesenheit der Live-In wird auch in der von mehreren Vermittler\*innen ausgedrückten Annah-

me sichtbar, dass eine Live-In den Hausnotruf ersetze. Auch wird von mehreren Vermittler\*innen davon ausgegangen, dass Hilfestellungen durch eine Live-In in deren Pausen- und Ruhezeit im Notfall gerechtfertigt sind.

Andererseits wird von den Vermittlungsagenturen hervorgehoben, dass die Live-In-Pflege keine 24-Stunden-Leistung sein kann und der Begriff wird stark abgelehnt: „Es ist eine Betreuung in häuslicher Gemeinschaft, die einfach bedeutet, dass jemand dort vor Ort wohnt, aber es heißt eben nicht, dass jemand 24 Stunden sieben Tage die Woche arbeitet.“

Einige Agenturen versuchen, sich stark von dem Begriff zu distanzieren und diesen durch den Begriff der häuslichen Betreuung zu ersetzen:

„Und auch dieses Thema 24 Stunden, also wir versuchen auch, das ist natürlich ein Begriff, was wichtig ist für Google, dass man gefunden wird, aber nur für Google, ja. Wir würden sehr, sehr gerne auf diesen Begriff total verzichten und sagen, häusliche Betreuung, geht aber nicht.“

Auch betonen die Vermittler\*innen, dass in der Live-In-Pflege andere Akteur\*innen eingebunden werden müssen und sie nicht durch eine Person allein erfolgen kann:

„Wie kann Entlastung kommen? Und diese Entlastung kann eben durch die Familienangehörigen selbst kommen. Sie kann durch einen ambulanten Pflegedienst kommen, sie kann aber auch durch nachbarschaftliche Netzwerke und deren Helfer, aber auch durch Tagespflegeeinrichtungen und sogar ambulante Betreuungsdienste auch mitgeleistet werden.“

Hieran wird deutlich, dass die Vermittler\*innen nicht davon ausgehen, dass eine Live-In eine kontinuierliche Betreuung bietet, sondern andere Akteur\*innen einbezogen werden müssen.

Zudem verorten die Agenturen die Erwartung einer kontinuierlichen Anwesenheit insbesondere bei den Familien. Den Agenturen zufolge zeigt sich bei manchen Familien die Erwartung, dass eine Live-In eine Bedienstete darstelle, die auf permanenten Abruf bereitstehen muss:

„In Deutschland ist das das Normalste, das ist das Gängige, dass die Kraft immer zur Verfügung steht [...], wie eine Bedienstete nicht nur behandelt wird, aber auch erwartet wird, dass sie einfach da ist. Und der Prozess in den Köpfen der Menschen, das zu ändern, das ist ein langer Prozess. [...] Also, da kann ich Ihnen sehr viele Geschichten erzählen, [...] wie die Menschen reagieren überhaupt und mit welcher Empörung ja: ‚Warum [...] kann [die Live-In] nicht fünfmal nachts aufstehen und [...] warum kann sie um acht Uhr Frühstück nicht machen?‘ Das verstehen die nicht.“

Wie hier deutlich wird, bestehen nach Aussage der Vermittler\*innen in manchen Familien sehr umfassende Anforderungen an den Arbeitseinsatz einer Live-In vor dem Hintergrund des Bildes einer Bediensteten.

Auch ein anderer Vermittler\*eine andere Vermittlerin problematisiert, „es gibt noch immer Familien, die sie wie Hausangestellte oder wie Sklavinnen behandeln möchten. Oder so ein herrschaftliches Verhalten an den Tag legen, was nicht schön ist.“

Einem Vermittler\*einer Vermittlerin zufolge gibt es Familien, die eine Live-In als Bedienstete verstehen, wogegen sich diese wehren soll:

„Das ist das, was ich die ganze Zeit bekämpfe, ich [sage]: ‚Hab keine Angst, du musst deiner Frau X sagen: ‚Jetzt werde ich keinen Kaffee servieren. Und [...] keinen Kuchen servieren, weil Sie gerade Besuch haben.‘ Das heißt, die Kraft hat jetzt Freizeit. Dann kommen zwei Nachbarinnen zu Besuch und das heißt: ‚Ach, Eva, aber kannst du bitte uns ja noch Kaffee servieren und Kuchen steht auch in der Küche, du kannst natürlich mit uns trinken.‘ Ich hab’ gesagt: ‚Nein, das ist, das geht einfach nicht. Du musst jetzt sagen: ‚Ich hab’ jetzt Pause und ich gehe und ich bin nicht da.‘ Also, das ist das, was wir versuchen, den Kräften auch, aber auch den Familien richtig beizubringen.“

An der dargestellten Szene wird deutlich, dass den Agenturen zufolge in manchen Familien ein Verständnis einer Live-In als Bedienstete besteht, die auch in ihrer Freizeit Essen „servieren“ soll. Die Agenturen verstehen sich in diesem Fall als aufklärende Instanz, die eine Live-In darin unterstützen, sich gegen diese Annahme zu verwehren.

Diese Erwartungshaltung der Familien wird von einigen Agenturen besonders mit spezifischen Modellen in Verbindung gebracht: „Das ist ein langer Prozess, weil nämlich unsere Familien [...] aus dem Entsendebereich oder sogar der Schwarzarbeit kommen und die haben das immer so gehabt.“ Die Erwartungshaltung einer kontinuierlichen Anwesenheit und Abrufbarkeit wird folglich in diesem Narrativ primär in den Familien verortet.

Zusammenfassend kann in Bezug auf die Erwartung einer kontinuierlichen Anwesenheit und Abrufbarkeit einer Live-In festgehalten werden, dass die Vermittlungsagenturen diese Annahme einerseits selbst artikulieren und die kontinuierliche Anwesenheit als Wesen der Dienstleistung verstehen. Andererseits bemühen sie sich um eine Abgrenzung vom Begriff der 24-Stunden-Pflege. Andere Vermittler\*innen verorten die Erwartungshaltung einer kontinuierlichen Abrufbarkeit primär in den Familien der Pflegebedürftigen.

### 3.3 Zusammenfassung der Verständnisse von Arbeitszeit

In diesem Kapitel wurden in zwei Schritten die Verständnisse von Arbeitszeit durch die Vermittlungsagenturen nachgezeichnet. In einem ersten Schritt wurde dargestellt, dass sich die Verständnisse der Agenturen zur Arbeitszeit als uneindeutig und widersprüchlich erweisen und dabei überwiegend nicht dem juristischen Verständnis von Arbeitszeit entsprechen.

Bezüglich der Frage, inwieweit kontinuierliche Anwesenheit durch die Agenturen gefordert wird, konnte gezeigt werden, dass die Agenturen diese einerseits teilweise erwarten und andererseits versuchen, sich vom Begriff der 24-Stunden-Pflege zu distanzieren. Andere Vermittler\*innen verorten die Erwartungshaltung kontinuierlicher Anwesenheit ausschließlich bei den Familien.

## 4 ARBEITGEBERMODELL

---

Im Arbeitgebermodell schließt der Haushalt mit Pflegebedarf den Arbeitsvertrag mit der Live-In. Die pflegebedürftige Person oder ihre Angehörigen übernehmen damit die Rolle des Arbeitgebers\*der Arbeitgeberin.

### 4.1 Gestaltung der Arbeitsbedingungen

In diesem Kapitel wird anhand der rechtlich relevanten Informationen in den Verträgen, den Dokumenten und den Angaben auf den Agenturhomepages und aus den Aussagen der Interviewpartner\*innen die Ausgestaltung des Arbeitsverhältnisses untersucht, um Praktiken zu identifizieren, die das Potential haben, vor allem das Arbeitszeitproblem zu lösen. Von Interesse sind daher die Angaben zur Arbeitszeit und darüber hinaus, um sich ein Gesamtbild der Arbeitsbedingungen der Live-Ins zu machen, Angaben der Agenturen zur sozialen Absicherung und Vergütung. Hierzu wird einerseits dargestellt, was vertraglich geregelt ist und was sich aus diesen Quellen über die Umsetzung in der Praxis entnehmen lässt. Abschließend werden beide Ebenen miteinander verglichen.

#### 4.1.1 Arbeitszeit

##### Vertrag

Von einer der untersuchten Agenturen werden zwei verschiedene Modelle angeboten. Beim Dauermodell wird eine Live-In für die Familie tätig, beim Tandem-Modell wechseln sich zwei Live-Ins regelmäßig ab. In dem Arbeitsvertrag für das Dauermodell, der zwischen Live-In und dem Vertragspartner\*der Vertragspartnerin aus dem Haushalt mit Pflegebedarf geschlossen wird, finden sich Regelungen zur Arbeitszeit, zum Urlaub und zu Krankheitstagen. Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt danach 40 Stunden. In dem Mustervertrag sind 30 Tage Urlaub im Jahr, das entspricht 2,5 Tagen im Monat, vorgesehen. Die Vertragsklauseln zum Krankheitsfall entsprechen den Normen im Entgeltfortzahlungsgesetz. Arbeit an gesetzlichen Feiertagen ist gemäß den am Arbeitsort gültigen gesetzlichen Regelungen durch einen Zuschlag zu vergüten oder durch Freizeitausgleich abzugelten.

Im Mustervertrag für das Tandem-Modell ist festgelegt, dass die pflegebedürftige Person im wechselnden Rhythmus durch zwei verschiedene Live-Ins betreut wird. Die Beschäftigungszeit teilt sich laut Vertrag in Arbeitszeit (Präsenzzeit) bei der zu betreuenden Person und dem Heimataufenthalt der Live-In. Der Wechselrhythmus wird zwischen den zwei Live-Ins und dem Arbeitgeber\*der Arbeitgeberin direkt vereinbart, er beträgt jedoch mindestens sechs Wochen. Die Festlegung des Wechselrhythmus richtet sich vorrangig nach den Erfordernissen des Arbeitgebers\*der Arbeitgeberin, d.h. dem Haushalt mit Pflegebedarf.

Die regelmäßige vertragliche, wöchentliche Arbeitszeit beträgt 20 Stunden. Mehrarbeit ist zu leisten, wenn die Arbeitslage bei dem Arbeitgeber\*der Arbeitgeberin dies nötig macht. Während der Präsenzzeit im Haushalt der pflegebedürftigen Person beträgt die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit 40 Stunden. Die über die vertraglich vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit hinausgehenden Arbeitsstunden während der Präsenzzeit werden einem Arbeitszeitkonto gutgeschrieben und in der Zeit des Heimataufenthalts wieder mit dem Arbeitszeitguthaben verrechnet bzw. mit dem Arbeitszeitrückstand aufgefüllt.

In dem Vertrag zum Tandem-Modell finden sich Angaben zur Präsenzzeit, die sich in dem Vertrag zum Dauer-Modell nicht finden: Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit und Ruhepausen richten sich nach den jeweiligen Erfordernissen der zu betreuenden Person vor Ort. Eine Live-In hat pro Woche einen Anspruch auf einen ganzen Tag oder zwei halbe Tage Freizeit. Bei der konkreten Festlegung des betreffenden Zeitraums ist auf die Erfordernisse der zu betreuenden Person bzw. der Person, die als Arbeitgeberin fungiert, Rücksicht zu nehmen. Als weiterer Unterschied zum Dauer-Modell ist der Urlaub im Tandem-Modell auf 15 Tage pro Jahr verkürzt.

In dem Mustervertrag der anderen Agentur ist eine durchschnittliche regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit von 38,5 Stunden angegeben. Zudem gibt die Agentur für diese Arbeitszeit einen Musterwochenplan vor, der individuell von den Vertragsparteien angepasst werden kann. Nach diesem Plan soll die Betreuung tagsüber durch einen Hausnotrufdienst, Familienangehörige oder Nachbar\*innen und nachts durch einen Hausnotrufdienst und Angehörige gewährleistet werden. An dem freien Tag einer Live-In wird zusätzlich auf das Angebot zur Unterstützung im Alltag gemäß §45a SGB XI und die Übernahme der Körperpflege durch einen ambulanten Pflegedienst hingewiesen.

Der Urlaubsanspruch einer Live-In richtet sich laut Vertrag dieser Agentur nach ihrer wöchentlichen Arbeitszeit. Arbeitet eine Live-In fünf Tage, hat

sie einen Anspruch auf 30 Tage Urlaub, arbeitet sie sechs Tage in der Woche, hat sie einen Anspruch auf 36 Tage Urlaub im Jahr. Während des Urlaubs werden einer Live-In laut Vertrag keine Unterkunft und Verpflegung zur Verfügung gestellt.

### Praxis

Hinsichtlich der Arbeitszeit gibt der Vertreter\*die Vertreterin der einen Agentur im Interview an, dass als wöchentliche Arbeitszeit grundlegend 40 Stunden festgelegt seien. Im Gespräch wird aber deutlich, dass Vereinbarungen zwischen Live-In und Arbeitgeber\*in, die über die wöchentliche Arbeitszeit von 40 Stunden hinausreichen, praktiziert und von der Agentur geduldet werden. Die Familien würden diese zusätzlichen Arbeitsstunden vergüten. Zunächst spricht die interviewte Person dieser Vermittlungsagentur von einer gesetzlich zulässigen Wochenarbeitszeit von 80 Stunden. Auf Nachfrage ist sie sich nicht sicher, wie viele Stunden rechtskonform seien. Auch Nachtarbeit könne nach diesem Modell vereinbart werden, aber nicht, wenn zusätzlich zur Nachtarbeit auch am Tag gearbeitet werden müsse.

Zu dem vertraglich vereinbarten 30 Tagen Urlaub führt die interviewte Person dieser Agentur aus, dass die Angehörigen selbst oder die Vermittlungsagentur eine Urlaubsvertretung suchen würden. Die Urlaubsvertretung werde dann von der Familie mit einem befristeten Arbeitsvertrag angestellt. Die interviewte Person berichtet, dass einer Live-In bei einer sechstägigen Arbeitswoche und einer vertraglich festgelegten Urlaubsdauer von 30 Tagen, ein Urlaub von einem Monat bzw. vier Wochen gewährt werden würde. Beim Tandem-Modell sei

„die Urlaubszeit [...] praktisch in der Vergütung schon drin, weil nämlich die Kräfte sich gegenseitig vertreten. Das heißt, eine Kraft ist acht Wochen auf einer Stelle. Sie arbeitet voll. Aber in den nächsten acht Wochen, arbeitet sie nicht. Und dann kommt die andere Kraft. Das heißt, im Tandemmodell vertreten sie sich gegenseitig. [...] Deswegen steht ihnen keinen Urlaub zu, weil sie im Prinzip in der Zeit, in der sie zu Hause sind, praktisch den Urlaub nehmen.“

Falls eine Live-In krank werde, berichtet die interviewte Person dieser Agentur, dass die Familien in diesen Fällen als Arbeitgeberinnen bislang bereit waren, die Krankenvertretung und die bereits angestellte Live-In gleichzeitig zu vergüten. Die Doppelbelastung werde in Kauf genommen, wenn die Familie ein Interesse daran hätte, eine Live-In dauerhaft als Arbeitnehmerin zu halten.



Die andere Vermittlungsagentur bezieht sich auf die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit von 38,5 Stunden und den Wochenarbeitsplan, der zwischen einer Familie und einer Live-In beim Arbeitsantritt ausgehandelt werde. Beim Erstellen des Einsatzplans hätten Live-Ins eine gewachsene Verhandlungsmacht, weil sie jederzeit die Arbeitsstelle wechseln könnten und dementsprechend selbstbewusst träten sie auf:

„Da sagen sie einfach, mache ich nicht. [...] Sie haben schon auch ein ordentliches Selbstbewusstsein und das ist ja auch richtig. Also, das tun die dann auch nicht und dann sagen sie, ‚ja, dann suche ich mir einen anderen Job‘, es gibt tausend Möglichkeiten, anderswo zu arbeiten inzwischen. Das ist ja auch ganz schön eigentlich, also sie sind ja nicht in der Rolle der Schwächeren zwangsläufig.“

Die Vereinbarung und Durchführung von Nacharbeit seien auch in diesem Modell möglich, wenn eine Live-In sich tagsüber ausruhen könne.

Diese Agentur könne nicht ausschließen, dass eine Live-In mit den Familien ohne Beteiligung der Agentur Arbeitszeiten vereinbart, die über die 38,5 Stunden aus dem Mustervertrag hinausgehen und vergütet werden:

„Was ich nicht ausschließen kann, es gibt bestimmt auch Deals untereinander, wo die Familie und die Betreuungskraft sagen: ‚Okay, ich spare mir den siebten Tag frei, aber lasse mir das bezahlen.‘ Ich will das nicht ausschließen, ich kann das nicht ausschließen, das wird auch so sein.“

### **Diskrepanz zwischen Vertrag und Praxis**

In Bezug auf die Arbeitszeit kann festgehalten werden, dass zwischen den Angaben, die sich den Verträgen und den Darstellungen der Agenturen auf den Homepages entnehmen lassen, und den Aussagen der Interviewten Differenzen bestehen: So können Arbeitszeitvorgaben der Musterverträge durch Individualabreden umgangen werden. Damit einhergehende Verstöße gegen das Arbeitszeitgesetz werden von beiden Agenturen hingenommen.

Die eine Agentur gibt einen Musterzeitplan vor, der durch Verhandlungen der Live-Ins mit den Familien, angepasst werden könne. Live-Ins hätten bezüglich der individuellen Ausgestaltung des Arbeitsplans eine hohe Verhandlungsmacht, weil sie jederzeit in einem anderen Haushalt mit Pflegebedarf wechseln könnten. Durch die im Plan festgelegte Verantwortung der Pflege und Betreuung durch eine andere Person als die Live-In wird in diesem Modell klar zwischen Bereitschaftsdienst und Rufbereitschaft bzw. Freizeit der Live-In unterschieden.

Das im Mustervertrag des Tandem-Modells der anderen Agentur beschriebene Arbeitszeitkonto zum Freizeitausgleich bei Überschreitung der vertraglichen Arbeitszeit erwähnte die interviewte Person nicht. Wir haben diesbezüglich keine Nachfragen gestellt, weil wir erst nach dem Interviewtermin Einsicht in die Verträge bekommen haben.

Besonders problematisch sind die Urlaubsgestaltungen bei dieser Agentur, die Live-Ins im Dauer- und im Tandem-Modell vermittelt. Beim Dauermodell wird der vertraglich gewährleistete Urlaub von 30 Tagen in der Praxis in eine Urlaubsdauer von einem Monat übersetzt. Bei einer Fünf-Tage-Woche entsprechen 30 Urlaubstage aber einem Urlaub von sechs Wochen, bei einer Sechs-Tage-Woche einer Urlaubsdauer von fünf Wochen.

Beim Tandem-Modell ist der Urlaub laut der Agentur mit den Aufenthalten im Herkunftsland schon verrechnet, obwohl es sich dabei lediglich um einen Ausgleich der bereits geleisteten Arbeit im Haushalt der pflegebedürftigen Person handelt. Der vertraglich festgelegte Urlaub wird im Dauermodell nur verkürzt, im Tandem-Modell in der Praxis gar nicht gewährt. Im Tandem-Modell wird der Urlaub allerdings monatlich durch eine erhöhte Vergütung abgegolten.

#### **4.1.2 Soziale Absicherung**

##### **Vertrag**

Angaben zur Sozialversicherung finden sich wie in der Vertragspraxis üblich nicht in den Arbeitsverträgen, aber auf den Homepages beider Agenturen. In den Interviews geben beide Agenturen des Arbeitgebermodells an, dass Live-Ins über ihr abhängiges Beschäftigungsverhältnis sozialversichert sind.

##### **Praxis**

Beide Agenturen überprüfen, ob die Sozialversicherungsbeiträge gezahlt werden. Die eine Agentur wickle alle Lohnabrechnungen und damit auch die Sozialversicherung zentral ab, die andere Agentur stelle es den Familien frei. Über die zuständigen Stellen kontrollieren die Vermittlungsagenturen, dass die Sozialversicherungsbeiträge abgeführt werden. Bei einer der Vermittlungsagenturen sei es vorgekommen, dass ein Arbeitgeber\*eine Arbeitgeberin, der\*die die Lohnabrechnung selbst vorgenommen habe, eine Live-In nicht zur Krankenversicherung angemeldet habe. Seitdem lasse sich die Agentur die Anmeldung der Krankenversicherung von den Familien bestätigen.

## **Gewährleistung der sozialen Absicherung**

Im Arbeitgebermodell wird die Sozialversicherung der Live-Ins über deren Anstellung bei den Haushalten mit Pflegebedarf gewährleistet und von beiden Agenturen kontrolliert. Solange eine Stelle, die der Vermittlungsagentur angegliedert ist, die Lohnabrechnung übernimmt, kann von der Agentur überprüft werden, dass die Sozialversicherungsbeiträge abgeführt werden. Wenn die Familien selbst die Abrechnung übernehmen, sind die Agenturen auf die Beschwerde einer Live-In angewiesen, um bei Verstoß der Pflichten der Arbeitgeber\*innen einschreiten zu können.

### **4.1.3 Vergütung der Arbeit**

#### **Vertrag**

Laut Vertrag erhält eine Live-In in dem Dauer-Modell der einen Agentur eine monatliche Bruttovergütung in Höhe von 1811 Euro bei einer wöchentlichen Arbeitszeit von 40 Stunden. Verpflegung und Unterkunft sind unentgeltlich von der Arbeitgeberin zu gewähren. Eine Live-In erhält einen monatlichen Fahrtkostenzuschuss in Höhe von 70 Euro. Ist der Vertrag befristet, kann von der Pauschale nach unten abgewichen werden. In dem Mustervertrag ist vorgesehen, dass Arbeit an gesetzlichen Feiertagen entsprechend dem am Arbeitsort gültigen gesetzlichen Regelungen durch einen Zuschlag zu vergüten oder durch Freizeitausgleich abzugelten ist.

Der Mustervertrag des Tandem-Modells weicht hinsichtlich der Vergütung ab. Eine Live-In soll als Teilzeitbeschäftigte eine monatliche Bruttovergütung in Höhe von 905,50 Euro zzgl. 57,55 Euro als Urlaubsabgeltung (1,25 Urlaubstage pro Monat) erhalten. Die Vergütung wird monatlich durchgängig gezahlt, also für die Präsenzzeit und ebenso für die Zeiten des Heimataufenthaltes. Der Anspruch auf Auszahlung des Arbeitsentgelts während des Heimataufenthaltes setzt laut Vertrag voraus, dass die Arbeitszeit bei der Ausführung der Arbeitsaufgabe vor- oder nachgearbeitet wird. Beim Tandem-Modell ist es im Mustervertrag angelegt, dass Überstunden gegen Nachweis zu vergüten sind.

In dem Mustervertrag der anderen Agentur wird die Höhe der Vergütung offengelassen. Unterkunft und Verpflegung sind einer Live-In laut Vertrag kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Der Vertrag enthält eine Klausel, die besagt, dass geldwerte Leistungen, zu denen der Arbeitgeber nicht nach Tarifvertrag, Betriebsvereinbarung oder Arbeitsvertrag verpflichtet ist, ohne Anerkennung einer Rechtspflicht erbracht werden. Dies gelte auch dann, wenn

die Leistung mehrfach und ohne ausdrücklichen Hinweis darauf erfolgt, dass aus der Leistung Rechtsansprüche für die Zukunft nicht entstehen können. Die Arbeitgeber\*innen haben die Wahl, ob und bis zu welcher Höhe sie die Transportkosten übernimmt. Eine Klausel zum Freizeitausgleich oder zur Vergütung von Überstunden findet sich in dem Mustervertrag nicht.

Nach den Angaben auf der Homepage dieser Agentur und dem Interview ist die Vergütung an den Tarifvertrag, der zwischen Gewerkschaft NGG und Deutschem Netzwerk Haushalt abgeschlossen wird, angelehnt. Der Brutto-Verdienst liegt je nach Bundesland zwischen 1.870 und 1.980 Euro.

### **Praxis**

In den Interviews gibt die interviewte Person der einen Agentur an, dass ein Beschäftigter\*eine Beschäftigte der Agentur die Lohnabrechnung durchführe, um zu kontrollieren, dass alle Live-Ins die für das Dauer- und Tandemmodell vertraglich festgelegte Vergütung erhielten. Familien, die selbst die Lohnabrechnung durchführen wollen, weise die Agentur ab. Für die Lohnhöhe verwies die interviewte Person auf die vertraglich ausgewiesene Summe, die nach der Beschäftigungsverordnung für die häusliche Betreuung eines Bundeslandes bemessen sei und bundesweit einheitlich angewendet werde. Die Familien würden sich direkt an die bei der Agentur beschäftigte Person wenden, die die Lohnabrechnung durchführe, um die Vergütung von Überstunden anzumelden.

Bei der anderen Agentur, in deren Musterverträgen die Entgelthöhe offengelassen ist, müssten laut der interviewten Person die Familien mindestens den tarifvertraglich festgelegten Lohn zahlen und könnten ihn freiwillig erhöhen, das käme in der Praxis allerdings nicht vor. Die Vermittlungsagentur biete den Familien an, die Gehaltsabrechnung gegen ein Entgelt von circa 30 Euro zu übernehmen. Ungefähr 90 Prozent der Arbeitgeber\*innen würden diesen Service nutzen. Wenn eine Familie die Abrechnungsstelle der Vermittlungsagentur nicht nutzt, wird darauf vertraut, dass eine Live-In sich bei der Agentur beschweren wird. Andere Kontrollmechanismen wurden nicht genannt. Die interviewte Person betont allerdings, dass ihr eine Beschwerde, dass zu wenig Lohn ausgezahlt wurde, noch nie untergekommen sei.

An die interviewte Person dieser Agentur werde die Kritik herangetragen, dass der Nettolohn in Höhe von circa 1.100 Euro unter dem Verdienst auf dem Schwarzmarkt liege. Die Agentur könne nicht ausschließen, dass statt der Einhaltung der Arbeitszeitvorgaben eine Live-In mit einer Familie vereinbare, dass Überstunden geleistet werden müssen und vergütet werden. Bezüglich dieser Absprachen wird von Beschwerden der Live-Ins berichtet:

„Ich hatte so vor zwei Wochen eine Beschwerde, also da habe ich einen Brief bekommen, da stand dann geschrieben, die Koordinatorin hat mir versprochen, dass die Familie 500 Euro extra zahlt, die habe ich nicht bekommen. Ich habe die Koordinatorin gefragt, sie sagt: ‚Sowas habe ich bestimmt nicht gesagt, weil es gibt keine Grundlage dafür.‘“

Die Agentur selbst vergüte Überstunden nicht, sondern Sorge dafür, dass diese mit Freizeit ausgeglichen werde. Nicht genommener Urlaub könne vergütet werden.

### **Tarifliche Vergütung, aber nur der Vollarbeit**

Die Vermittlungsagenturen nutzen unterschiedliche Bemessungsgrundlagen für ihre Vergütung. Der wesentliche Unterschied zwischen den Praktiken der beiden untersuchten Agenturen liegt darin, dass Live-Ins bei der einen Agentur ihre Überstunden über Verhandlungen mit den Familien und die Meldung bei der Lohnabrechnungsstelle vergüten lassen können. Bei der anderen Agentur werden Überstunden durch Freizeit ausgeglichen. Offengelassen wird dabei, wie dieser Freizeitausgleich gestaltet wird. Zudem ist problematisch, dass der Mustervertrag der Agentur keine Klausel zum Freizeitausgleich enthält, die allerdings für den rechtmäßigen Ausgleich statt Vergütung der Überstunden notwendig wäre.

Nach Angaben einer der Agenturen sei es nicht auszuschließen, wie das eine Beispiel zeigt, und es werde von der Agentur nicht unterstützt, dass Live-Ins mit Familien eine Vergütung der Überstunden aushandeln. Daher ist davon auszugehen, dass auch im Arbeitgebermodell Teile der Vergütung nicht in die sozialversicherungspflichtige Abrechnung einfließen.

Problematisch erweist sich die Vergütungspraxis des nicht gewährten Urlaubs bei einer der untersuchten Agenturen. Nach §7 Abs. 4 BUrlG und dazugehöriger Rechtsprechung ist die Abgeltung des Urlaubs nur nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses und nicht während des Arbeitsverhältnisses rechtmäßig.

Die rechtlichen Vorgaben zur Zahlung des Mindestlohns werden zumindest für die von einer Live-In geleistete Vollarbeit ([Kapitel 2.3.2](#)) eingehalten. Dass auch Arbeitsbereitschaft und Bereitschaftsdienst zu vergüten sind, spielt in beiden Modellen keine Rolle.

## 4.2 Rahmenbedingungen zur Einhaltung der Arbeitszeitregelungen

In diesem Kapitel soll anhand der qualitativen Inhaltsanalyse untersucht werden, welche Rahmenbedingungen zur Arbeitszeit bestehen. Von besonderem Interesse ist hierbei, welche Mechanismen die Agenturen entwickelt haben, um vor und während des Arbeitseinsatzes sicherzustellen, dass Live-Ins die vertraglichen und gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Maximalarbeitszeiten nicht überschreiten. Anschließend wird dargestellt, wie die Agenturen auf die Nichteinhaltung der Arbeitszeitvorgaben reagieren und letztlich, bei wem sie die Verantwortung für die Einhaltung sehen.

### 4.2.1 Vor dem Arbeitsantritt

Vor Beginn des Arbeitseinsatzes einer Live-In nutzen beide Agenturen des Arbeitgebermodells verschiedene Mechanismen, die zur Reduktion der Arbeitszeit der Live-Ins führen können. Dazu gehören die Erhebung des Pflegebedarfs, der Ausschluss bestimmter Pflegefälle und die Thematisierung der Arbeitszeitproblematik gegenüber den Live-Ins und den Familien.

Hinsichtlich der Bedarfserhebung berichtet die interviewte Person eines Arbeitgebermodells, dass die Einschätzung, wie groß der Pflegebedarf wirklich ist, vorher nie fehlerfrei ermittelt werden könne. Eine Live-In sei, wenn es sich um eine Erstvermittlung handele, immer auf die Erfahrungswerte der eigentlichen Tätigkeit angewiesen. Um Überraschungen zu vermeiden, nutze die Agentur einen Fragebogen und ein anschließendes Telefongespräch, um Nachfragen stellen zu können.

Die Agentur schließe von vornherein Fälle aus, in denen offensichtlich ist, dass eine Live-In zu viel arbeiten müsste: „Das tut uns sehr leid, aber das können unsere Kräfte nicht annehmen, weil das praktisch 24 Stunden Arbeit bedeutet, also nachts aufstehen, Nachtbereitschaft und dann müsste die Kraft früh wieder weiterarbeiten, also das geht auf gar keinen Fall bei uns.“ Dies sei bei erforderlichenachteinsätzen und zwei pflegebedürftigen Personen im Haushalt der Fall.

Die Bedarfserhebung bei der anderen Vermittlungsagentur, die ebenfalls das Arbeitgebermodell anbietet, laufe so ab, dass eine Person aus dem Haushalt mit Pflegebedarf sich bei dem Vermittler\*der Vermittlerin meldet und sie daraufhin Informationsmaterial unter anderem über die Arbeitszeiten einer Live-In zugesendet bekommt. Im nächsten Schritt statte die Pflegekoordi-

natorin der Familie einen Besuch ab, um einen Eindruck von der pflegebedürftigen Person und dem gesamten Setting zu bekommen. Die interviewte Person betont, dass es wichtig sei, der Familie schon von vornherein klar zu machen, dass eine 24-Stunden-Pflege nicht gewährleistet werden könne. Insbesondere Nachtarbeit sei ein Ausschlussgrund:

„Also es gibt tatsächlich auch Absagen, die wir treffen, gerade in der Nacht, gar nicht so sehr, wegen so Sachen wie Mittagspause, wobei ich glaube, die passieren auch nicht so oft, aber gerade die Nacht ist so kritisch, dass einfach die Frauen von sich aus sagen: ‚Ich mache das nicht.‘ Also das ist dadurch dann schon auch begrenzt.“

Wenn die Familien dann kein Einsehen zeigten, dann lehne die Agentur die Vermittlung einer Live-In ab. Bei dieser Vermittlungsagentur werde besonderer Wert auf die anfängliche Aufklärungsarbeit sowohl der Familie als auch einer Live-In gelegt:

„Was für uns ganz wichtig ist und was einfach auffällt, wir müssen das einfach von Anfang an deutlich machen, dass es so ist. Sowohl den Familien, unter anderem mit Hilfestellung dieses Wochenplans, als auch den Betreuungskräften: Das ist jetzt die Zeit, die Du bezahlt kriegst, und wenn es drüber ist, musst Du dich äußern.“

Zusammenfassend wurde in diesem Kapitel untersucht, welche Maßnahmen vor Beginn des Arbeitsantritts einer Live-In in den beiden Agenturen des Arbeitgebermodells hinsichtlich der Arbeitszeit in Bezug auf Bedarfserhebung und Sensibilisierung zur Arbeitszeitproblematik angegeben werden. Bei beiden Vermittlungsagenturen wird zur Bedarfserhebung ein Fragebogen genutzt. Darüber hinaus wird der Bedarf nur bei einer Agentur per Hausbesuch der Koordinatorin erhoben; die andere Agentur führt lediglich ein Telefongespräch mit der Familie.

Als Maßnahme hervorzuheben ist, dass beide Agenturen angeben, Familien abzulehnen, bei denen von vornherein klar sei, dass der Arbeitsaufwand nicht von einer Live-In zu bewältigen sei. Von einer Agentur werden zudem Aufklärungsgespräche vor Beginn des Arbeitsantritts mit Live-Ins und Familien zur Vermeidung von Arbeitszeitkonflikten geführt. Bei der anderen Agentur scheint die Kommunikation zur Arbeitszeit dagegen nicht vor dem Arbeitseinsatz, sondern erst während der Tätigkeit, und zwar nur im Konfliktfall, durchgeführt zu werden.

## 4.2.2 Während des Arbeitseinsatzes

Während des Arbeitseinsatzes der Live-In können die Agenturen aus dem Arbeitgebermodell verschiedene Mechanismen nutzen, um die Arbeitszeitregelungen einzuhalten und die Arbeitszeit zu reduzieren. Untersucht wird der Einsatz und das Potential der Infrastruktur möglicher Ansprechpersonen für eine Live-In im Konfliktfall, die Umsetzung des Pflegemixes in diesen Modellen und der Einbezug digitaler Technologien.

### Ansprechpersonen für Live-Ins

Als erstes werden die in den Interviews genannten Ansprechpersonen für eine Live-In in den untersuchten Agenturen im Arbeitgebermodell dargestellt. In einer der untersuchten Agenturen wird hier der Koordinator\*die Koordinatorin als zentraler Ansprechpartner\*zentrale Ansprechpartnerin einer Live-In genannt:

„Also das Besondere ist wirklich, und das würden wir auch niemals wieder streichen wollen, dass wir eine Koordinatorin vor Ort haben, [...] sie ist die erste Ansprechpartnerin für die Familie, sie begleitet die Betreuungskraft, wenn sie in die Familie geht, und sie ist da, solange dieses Beschäftigungsverhältnis besteht. Und sie ist erstmal telefonisch natürlich da, aber sie ist auch räumlich da, indem sie einmal im Monat regulär dann halt, wenn das so gewünscht ist und soweit das gewünscht ist, die Familie auch besucht, sich mit beiden zusammensetzt, Betreuungskraft und Familie, und immer wieder rückkoppelt: Wie geht das? Läuft das hier? Ändert sich die Situation, ist es gut, sind beide zufrieden und einverstanden? Und sie spricht auch deutsch und Landessprache X [Muttersprache der Live-In].“

Der Koordinator\*die Koordinatorin ist folglich für den gesamten Zeitraum für eine Live-In die zentrale Ansprechperson und tritt in regelmäßigen Abständen an eine Live-In und die Familie heran und begleitet das Arbeitsverhältnis. Hierbei ist im Durchschnitt ein Koordinator\*eine Koordinatorin mit einer halben Stelle für 20–25 Familien bzw. Live-Ins zuständig. Zur Erreichbarkeit des Koordinators\*der Koordinatorin wird auch eine häufige Kommunikation per WhatsApp genannt: „[Es] nutzen natürlich alle fleißig WhatsApp, um auch, also auch die Koordinatorinnen [...] dadurch, dass sie da sind und mobil erreichbar sind, sind die natürlich auch verbunden.“

Zudem wird hinsichtlich der Ansprechpersonen für eine Live-In genannt, dass es die Möglichkeit des Kontaktes per Telefon oder per Termin im Büro der Agentur gibt:



„Bei allen Fragen oder bei Problemen oder, ja, wenn irgendwelche Sachen auftreten, rufen die Kräfte uns an, und wir haben hier zwei Stunden vormittags und zwei Stunden nachmittags [...] sogenannten Bereitschaftsdienst, [...] aber selbstverständlich können die Kräfte uns hier auch besuchen. Und das passiert auch ab und zu. [...] Also, wir sind alle immer offen, also für persönliche Besuche hier und das ist absolut nach Vereinbarung möglich.“

Die Ansprechpartner\*innen einer Live-In sind folglich der Koordinator\*die Koordinatorin bzw. die Ansprechpersonen vor Ort im Büro. Wenngleich angegeben wird, dass ein beständiger Kontakt mit den Live-Ins besteht („Wir stehen die ganze Zeit mit den Kräften und Familien in Verbindung“), wird von einer der Agenturen zugleich vermittelt, dass in Notfällen die Familie – nicht die Agentur – zuständig sei:

„Wir sind ja eigentlich nicht für die Betreuungskraft zuständig. Weil wir nicht ausüben. Also wir sind nur für die Organisation, Verwaltung, viel Beratung, Konfliktlösungen und so weiter zuständig. Deswegen: Wenn ein Notfall auftritt und die Kraft z. B. zwei Tage krank ist, dann versucht das immer die Familie [zu lösen], wir bekommen natürlich immer Feedback.“

Es wird somit beispielsweise kein 24-Stunden-Notfalltelefon genannt, lediglich in einer Agentur die Kommunikation mit dem Koordinator\*der Koordinatorin per WhatsApp.

Zusammenfassend finden sich bei den beiden Agenturen des Arbeitgebermodells Ansprechpartner\*innen für Live-Ins im Konfliktfall. Hierbei werden der Koordinator\*die Koordinatorin sowie die Mitarbeiter\*innen zur persönlichen Beratung vor Ort oder telefonisch genannt. Es gibt jedoch keine Nennung einer 24-Stunden-Notfallbereitschaft.

### **Pflegemix**

In diesem Kapitel wird der Einbezug weiterer Akteur\*innen im Rahmen des Pflegemixes in den untersuchten Agenturen im Arbeitgebermodell analysiert. Wie im vorherigen Teil dargestellt, geben die Vermittler\*innen des Arbeitgebermodells an, dass ein Pflegemix zur Ermöglichung freier Zeit einer Live-In die Bedingung dafür darstellt, dass das Beschäftigungsverhältnis zustande kommt. Zugleich wird genannt, dass nicht immer eine andere Person für die Ermöglichung von Freizeit einer Live-In notwendig ist. Dementsprechend muss der Koordinator\*die Koordinatorin für jeden Haushalt ein individuelles Betreuungsnetzwerk aufbauen:

„Die meisten, glaube ich tatsächlich, brauchen keine 24-Stunden Betreuung, sondern suchen jemanden, der einfach zwischendurch da ist, um Sicherheit zu haben. Vielleicht auch, um in der Nacht Sicherheit zu haben. Einfach, dass jemand im Haus ist. Es gibt schon auch eine Menge Leute, die können wirklich auch ein paar Stunden alleine sein. Es gibt auch noch welche, die mit Partner leben oder wo dann, wenn abends halt frei ist, wo wirklich der ambulante Dienst kommt, macht die zu betreuende Person bettfertig und dann ist es gut. Ja. Also, das ist, auch die Aufgabe der Koordinatorin, dieses Mosaik oder dieses Puzzle tatsächlich gut zusammen zu stellen.“

Somit benötige nicht jedes Betreuungsverhältnis immer weitere Akteur\*innen, um die freie Zeit einer Live-In zu gewährleisten; hier wird folglich angenommen, dass Vollzeitbereitschaft einer Live-In in vielen Fällen nicht notwendig sei.

Im Weiteren werden die konkreten Akteur\*innen analysiert, die in diesem Modell in den Pflegemix einbezogen werden. Hierbei wird von uns die Einteilung in Laien und Professionelle unternommen: Als informelle Laienpfleger\*innen werden hierbei diejenigen verstanden, die keine Qualifizierung und Ausbildung für die Pflege aufweisen und daher zu keiner oder einer sehr geringen Entlohnung in der Pflegearbeit tätig werden (wie Angehörige, Nachbar\*innen, Ehrenamtliche, Live-Ins). Demgegenüber werden als Professionelle diejenigen verstanden, die auf Basis einer Ausbildung zur Pflegearbeit qualifiziert und dementsprechend vergütet werden (wie der ambulante Pflegedienst) (vgl. u. a. Haubner 2016). Neben den konkreten Akteur\*innen ist auch der Umfang des Einbezugs von Laien bzw. Professionellen von Bedeutung, was im Folgenden ebenfalls untersucht wird.

Als konkrete Akteur\*innen, die neben einer Live-In in die Pflege einbezogen werden, nennen die Vermittler\*innen im Arbeitgebermodell sowohl Laien als auch Professionelle.

Als Laien werden an erster Stelle die Angehörigen genannt. Diese übernehmen die Pflege und Betreuung häufig für einen freien Tag in der Woche: „Das ist entweder ein Familienmitglied oder da kommen den ganzen Tag die Kinder zu Besuch. Oft ist das der Samstag z. B. oder der Sonntag.“ Zudem werden die Angehörigen auch teilweise für die Krankheitstage oder Urlaubszeit einer Live-In tätig: „In Einzelfällen ist es auch schon mal so, dass dann Angehörige sagen, ich habe jetzt meinen Jahresurlaub und komme dann für drei Wochen oder so und übernehme vielleicht auch nochmal einen Teil.“

Außerdem werden die freien Zeiten der Live-Ins – wie der Urlaub – in diesem Modell durch andere Live-Ins als Springerinnen ermöglicht: „In der Zeit suchen sie eine sogenannte Vertretungskraft, Urlaubsvertretung. Ent-

weder will das die Familie auf eigene Faust überbrücken oder sie bitten uns um Hilfe. Und dann suchen wir eine Kraft, die nur einen Monat einspringen möchte.“ Dies ist der Fall für Dauerkräfte, die kontinuierlich arbeiten.

Im Fall des Tandemmodells vertreten sich Live-Ins gegenseitig:

„Bei den Tandemkräften wiederum, [...] da ist es so, [...] dass die Kräfte sich gegenseitig vertreten. Das heißt, [...] eine Kraft ist acht Wochen auf einer Stelle. Sie arbeitet voll. Aber in den nächsten acht Wochen arbeitet sie null. Und dann kommt die andere Kraft.“

Schließlich werden von den Vermittler\*innen des Arbeitgebermodells Ehrenamtliche als Teil des Pflegemixes genannt. Hierbei werden Nachbar\*innen, Nachbarschaftshilfe und weitere Ehrenamtliche erwähnt. Hinsichtlich der Laienkräfte werden folglich als Teil des Pflegemixes primär die Angehörigen zur Ermöglichung der freien Zeit einer Live-In tätig. Für längere Zeitabschnitte werden zudem andere Live-Ins eingebunden. Außerdem werden für kurze Zeiträume Nachbar\*innen, Nachbarschaftshilfe und allgemein Ehrenamtliche genannt.

In Bezug auf professionelle Kräfte geben die Agenturen an, dass eine Live-In durch ambulante Pflegedienste unterstützt und ergänzt werde. Der ambulante Pflegedienst ist hier notwendig

„für die Tätigkeiten, die die Betreuungskraft nicht ausüben darf. Das heißt medizinische Sachen und medizinische Tätigkeiten wie Wunden wechseln oder Spritzen geben oder Medikamente und so weiter. Also deswegen das ist eine sehr gute Zusammenarbeit oder Ergänzung quasi zwischen ambulante Pflegedienst und einer Betreuungskraft.“

Zudem werden als Einrichtungen die Tagespflege, Kurzzeitpflege und Tagesstätten kirchlicher Träger genannt:

„Es wird tatsächlich auch häufig die Kurzzeitpflegeeinrichtung genutzt, in dieser Zeit. Da haben die Personen ja auch Anspruch drauf und besonders schwierig sind die Zeiten Weihnachten und Ostern, weil das eben auch in Land X wichtige Feiertage sind und [...], die reservieren auch einfach pauschal für diese Zeiten schon mal Kurzzeitpflegeplätze in den Einrichtungen [...] und nutzen die dann für die Familien oder zu betreuenden Personen, die sonst jetzt keine andere Begleitung haben.“

Folglich werden für den Pflegemix im Rahmen der Arbeitgebermodelle hinsichtlich professioneller Dienste in erster Linie der ambulante Pflegedienst und zudem verschiedene Einrichtungen, wie Tagespflege und Kurzzeitpflege, einbezogen.

Die Gewichtung zwischen Laien und Professionellen kann den Vermittler\*innen zufolge nicht genau bestimmt werden:

„Ich schätze das nur, ich habe das nicht in Zahlen oder so, aber der Hauptanteil werden, neben der Betreuungskraft, die Angehörigen tatsächlich sein und niederschwellige Dienste oder Ehrenamtliche. Aber nicht die Profis aus dem ambulanten Dienst. Wobei, wenn Sie die Tagespflege, naja das ist natürlich ein eigenes Budget, die Tagespflege wird manchmal auch drei-, viermal in der Woche genutzt, das ist natürlich schon ein professioneller Dienst. Ja, schwer, also ich kann keine Zahl dazu sagen.“

Folglich wird hier sichtbar, dass neben den Angehörigen und Ehrenamtlichen vor allem die Tagespflege zur Entlastung einer Live-In im Rahmen des Pflegemixes aktiv wird.

Es wird zudem darauf hingewiesen, dass die Form der Organisation der freien Zeit – beispielsweise des Urlaubs – auch eine finanzielle Frage sei: „Manchmal ist es eine Frage vom Geld, auch beim Rotationsmodell, weil da müssten Sie ja auf jeden Fall zwei bezahlen. Also, wenn die eine Frau geht, dann vier Wochen Urlaub hat und die andere kommt, dann ist auf jeden Fall zwei zu bezahlen.“ Auch im Falle dessen, dass der Urlaub durch eine andere Live-In als Springerin oder durch eine Kurzzeitpflege ermöglicht wird, müssen beide für den Zeitraum finanziert werden.

Die Form der Urlaubsgewährung hängt damit auch von den finanziellen Ressourcen der Familie ab, weil eine zweite Live-In oder eine Kurzzeitpflege finanziert werden muss oder ansonsten die Angehörigen ihren Jahresurlaub für die Pflege aufwenden.

Die Vermittler\*innen im Arbeitgebermodell können teilweise sehr stark auf eine eigene Vernetzung mit potenziellen Akteuren für einen Pflegemix zurückgreifen<sup>11</sup>:

„Die Koordinatorin [...] kennt auch die Leitungen, z. B. der Sozialstation, sie kennt die Leitungen der Tagespflegereinrichtungen, also sie weiß, wie viele begleitenden Dienste es sonst noch gibt. Oder [...] hat die Agentur X<sup>12</sup> ja auch die Ehrenamtlichen in vielen Städten einfach auch, die möglicherweise auch mit eingebunden werden. Also dadurch, dass die Koordinatorin im Netzwerk oder bei der Agentur X tätig ist, hat sie die Kontakte.“

11 Diese durch die Agenturen bestehenden Kontakte stehen bei einer Agentur in Kontrast dazu, dass eine der Vermittler\*innen annimmt, dass die Familien selbst – nicht die Agenturen – für den Aufbau des Pflegenetzwerkes zuständig sind (ausführlich zum Aufbau des Netzwerkes siehe Kapitel 1.3).

12 Innerhalb der Interviews werden die Selbstbezeichnungen der Agenturen mit „Agentur X“ anonymisiert. Auch werden die Sprachen durch „Sprache X“ und „Herkunftsland X“ ersetzt.

Demnach hat der Koordinator\*die Koordinatorin eine Übersicht verschiedener professioneller und ehrenamtlicher Akteur\*innen, die er\*sie zum Aufbau des Netzwerkes für den Pflegemix einbringen kann. Insbesondere besteht im Arbeitgebermodell in den untersuchten Fällen ein enger Kontakt zu den ambulanten Pflegediensten oder der zuständigen Sozialstation. So steht beispielsweise der Koordinator\*die Koordinatorin mit der zuständigen Sozialstation in Kontakt zur pflegerischen Versorgung in der Familie:

„Und bespricht dann auch mit der Leitung der Sozialstation, was da passiert. Und ist auch diejenige [...], die auf der Sozialstation sagt: ‚So, ich habe hier eine neue Familie, da muss jetzt auch jemand hin und gucken, dass die pflegerische Versorgung auch angemessen funktioniert‘.“

In einer der Agenturen ist auch eine formalisierte Partnerschaft mit den ambulanten Pflegediensten möglich, im Rahmen derer die Pflegedienste durch Berichtsbögen Rückmeldung zur Situation in der Familie geben können:

„Das ist ja auch ein Service von uns. Das ist möglich, dass jeden Monat eine Fachkraft sozusagen kommt [...] und prüft, ob alles in Ordnung ist. Ob die Situation sich nicht verändert hat, ob die Familie und die Pflegekraft zufrieden sind und ob sie richtig arbeitet und ob alles einfach ordnungsgemäß abläuft von der Betreuung sozusagen. Und dann bekommen wir immer Infos. Ist die Situation unverändert? Die Kraft zufrieden, Familie auch, alles läuft gut und dann haben wir hier einen Berichtsbogen für.“

Diese mögliche Partnerschaft wird jedoch nur in ganz wenigen Fällen in Anspruch genommen, da häufig keine Sozialstation in direkter Nähe ist.

Die Prüfung, ob der Pflegemix funktioniert und die verschiedenen Akteure tatsächlich eine Live-In entlasten und deren freie Zeit ermöglichen, erfolgt bei beiden Agenturen in erster Linie durch die Rückmeldung der Live-In. So muss eine Live-In Bescheid geben, falls die vereinbarten Pläne und die Ermöglichung ihrer freien Zeit nicht wie vereinbart funktioniert: „Durch die Berichte von der Pflegekraft und von den Familien. [...] werden wir immer telefonisch informiert, also wir haben keine anderen Mittel als Gespräche, die Kommunikation praktisch zwischen den Beteiligten.“ Somit erfolgt auch die Prüfung des Pflegemixes auf Basis der Gespräche mit Live-Ins und Familien.

Die andere Agentur betont, dass der Haupteinblick in die Familien über den Koordinator\*die Koordinatorin erfolgt. Hierbei ist es auch Aufgabe des Koordinators\*der Koordinatorin bezüglich der Einhaltung der Pläne nachzufragen, was jedoch nicht zwangsläufig immer geschieht oder gelingt:

„Also, da ist immer auch wieder gefragt, dass die Koordinatorin hingeht und guckt und sagt: Geht es, ist das in Ordnung, wie ist das mit den Arbeitszeiten? Aber auch da kann ich überhaupt, oder schließe ich einfach nicht aus und gehe ich auch davon aus, dass das nicht [...] immer ist, was da passiert.“

So wird hier auch der Koordinator\*die Koordinatorin als Verantwortlicher\*Verantwortliche bezüglich der Einhaltung und potenziellen Adjustierung des Pflegemixes genannt:

„Also wir versuchen ja tatsächlich dann auch zu Beginn des Einsatzes einen Zeitplan, einen Einsatzplan zu machen: In der Zeit ist die Koordinatorin dran, dann ist die Familie dran, dann kommt die Tagespflege, dann kommt der ambulante Dienst, also das möglichst gut zu ordnen und wenn sich herausstellt, das ist eine schöne Theorie, aber nicht die Praxis, dann ist die Koordinatorin natürlich gefragt, das wieder abzustimmen und gerade zu ruckeln und möglicherweise andere Wege zu finden.“

Gleichzeitig geht dieser Adjustierung des Plans durch den Koordinator\*die Koordinatorin jedoch auch voraus, dass eine Live-In sich meldet:

„[Ich] habe mehrfach auch mal im letzten Jahr immer wieder die Koordinatorinnen gefragt [...]: Was macht ihr da, oder wie kann man das sicherstellen, also welche Mittel und Instrumente haben wir, um das gut einzuhalten? Und eigentlich sagen alle, die Frauen melden sich schon, wenn das [die Nichteinhaltung der Pausenzeit] regelmäßig ist.“

Folglich stellt bei beiden Agenturen eine Live-In die zentrale Figur für die Prüfung des Pflegemixes und der Arbeitszeitpläne dar. Sie muss eine Nichteinhaltung den Agenturen melden. In einer der Agenturen wird zudem die Rolle des Koordinators\*der Koordinatorin, nachzufragen und den Plan notfalls zu überarbeiten, hervorgehoben.

Zusammenfassend spielen weitere Akteur\*innen im Pflegemix in den Arbeitgebermodellen eine zentrale Rolle. Hierbei sind insbesondere die Angehörigen, Ehrenamtliche und die Tagespflege als Unterstützung einer Live-In relevant. Zudem werden der ambulante Pflegedienst, die Kurzzeitpflege und weitere Live-Ins als Akteure im Pflegemix genannt. Die Vermittler\*innen im Arbeitgebermodell sind teilweise mit verschiedenen Akteur\*innen bereits sehr gut vernetzt und können dies zum Aufbau des Pflegenetzwerkes einbringen. In jedem Fall haben sie engen Kontakt mit den Sozialstationen und können diese in wenigen Fällen auch für eine formalisierte Rückmeldung über die Situation in den Familien nutzen.

In erster Linie wird die Prüfung der Einhaltung des Pflegemixes bei einer Live-In verortet, die sich andernfalls bei der Agentur bzw. den Koordina-

tor\*innen rückmelden muss, welche daraufhin aktiv werden. Auch kommt den Koordinator\*innen die Rolle zu, hier nachzuhaken und ggf. den Pflegemix neu zu arrangieren.

### **Einbezug digitaler Technologien**

Allgemein findet sich in den untersuchten Beispielen der Agenturen des Arbeitgebermodells wenig Einbezug digitaler Technologien.

Lediglich für die Kommunikation zwischen Live-In und Koordinator\*innen wird digitale Technologie verwendet: „Was ansonsten Kommunikation angeht, nutzen natürlich alle fleißig WhatsApp.“

Zudem geben die Vermittler\*innen an, dass in vielen Fällen ein Hausnotruf in den Wohnungen vorhanden ist. Sie stellen jedoch in Zweifel, dass dieser in jedem Fall zu einer Reduktion der Bereitschaftszeit beitragen könne:

„Ein Hausnotruf, wenn die Betreuungskraft weg ist, ist okay und richtig und wichtig. Und viele haben auch einen Hausnotruf. Bloß wenn tatsächlich jetzt nachts jemand aus dem Bett fällt und sich bemerkbar macht und auch selbst, wenn er den Hausnotruf drückt, es kommt ja niemand in den nächsten zehn Minuten, also das ist auch die Realität, der Hausnotruf und dann ist schon die Betreuungskraft diejenige, die es ja auch mitkriegt oftmals und dann auch geht.“

So wird angenommen, dass der Hausnotruf lediglich unterstützend tätig werden kann, wenn die Betreuungskraft das Haus verlässt. Andernfalls ist eine Live-In die erste Ansprechperson, die vor Ort ist, und wird daher in dieser Einschätzung auch aktiv werden; insbesondere, wenn der Hausnotruf erst verspätet erscheint:

„Nur, wenn sie da ist, dann ist sie immer die erste, die auch agiert, weil sie es ja mitbekommt. [...] Auch wenn der Hausnotruf gedrückt wird. [...] Der Hausnotruf dauert einfach auch manchmal zwei Stunden, bis jemand kommt, wenn es doof läuft leider, dann macht die natürlich was, wenn sie vor Ort ist.“

Schließlich besteht der Einwand, dass der Notruf nicht für Toilettengänge gerufen werden kann, da es sich um einen Notdienst handelt. Folglich kann in diesem Verständnis der Hausnotruf lediglich für Zeiten, in denen eine Live-In nicht im Haus ist, und für deutliche Notfälle eingesetzt werden. Zum Hausnotruf wird folglich zusammenfassend angenommen:

„Wenn die Betreuungskraft nicht da ist, muss sich ja irgendjemand dann auch kümmern. [...] Nur, es löst nicht das Problem, wenn die im Bett nebenan liegt und, dann schläft sie einfach auch nicht mehr, also es ist kein Allheilmittel, mit dem ich mir jetzt hier wirklich Entlastung verspreche, wenn sie vor Ort ist.“

Dieser Einschätzung zufolge wird das Potenzial des Hausnotrufs, die Bereitschaftszeit einer Live-In zu reduzieren, somit als begrenzt angesehen.

Zusammenfassend werden digitale Technologien in den untersuchten Beispielen des Arbeitgebermodells bisher lediglich in manchen Fällen zur Kommunikation mit den Live-Ins und für den Hausnotruf verwendet. Gleichzeitig wird das Potenzial des Hausnotrufs zur Reduktion der Arbeitszeit in Zweifel gezogen.

### 4.2.3 Mechanismen bei Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen

An dieser Stelle wird für die verschiedenen Modelle untersucht, welche Maßnahmen die Agenturen bei einer Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen ergreifen. Hierfür muss jedoch zunächst festgehalten werden, was für die Agenturen „Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen“ bedeutet bzw. wann die Agenturen Interventionsbedarf aufgrund der Umsetzung der Arbeitszeit sehen<sup>13</sup>, da dies zwischen den Modellen deutlich variiert.

Für die Arbeitgebermodelle kann festgehalten werden, dass sie Handlungsbedarf sehen, wenn Pausenzeiten häufig nicht eingehalten werden: „Also, ist ja die Frage, ist das jetzt, was, was mal passiert, oder ist das eigentlich eine dauerhafte Geschichte.“ Zudem soll eine Live-In an die Agentur rückmelden, wenn die Arbeitszeit die vereinbarte Stundenzahl pro Woche überschreitet: „Wir müssen das einfach von Anfang an deutlich machen, dass es so ist. Sowohl den Familien, unter anderem mit Hilfestellung dieses Wochenplans, als auch den Betreuungskräften: Das ist jetzt die Zeit, die du bezahlt kriegst und wenn es drüber ist, musst du dich äußern.“

Auch die andere Agentur nimmt an, dass eine Live-In sich meldet:

„Hab' ich so viel Belastung oder ist das in Ordnung für mich, ja? Und ich sage immer: Wenn das für dich zu viel ist, dann rede zuerst mit den Familien und wenn die Familie das nicht anerkennt und sagt: ‚Nein, ich finde, alles ist toll‘, dann kommen wir wieder ins Spiel. Und wir verlangen dann, dass die Kraft diesen wöchentlichen Tagesablauf macht und uns ganz genau zuschickt, was mehr Aufwand verlangt und warum das so ist und wie man diese Situation ändern kann.“

---

13 Verschiedene Agenturen geben auch Interventionen an, wenn die „Chemie“ zwischen Live-In und pflegebedürftiger Person nicht stimmt. Da hier jedoch der Fokus auf Arbeitszeit liegt, wird dies nicht weiter in die Analyse einbezogen.



Für die Arbeitgebermodelle kann somit festgehalten werden, dass unter der Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen zu verstehen ist, dass die vereinbarte Zeit von beispielsweise 38,5 Stunden pro Woche (Kapitel 4.1.1) überschritten wird oder die Pausenzeiten häufiger nicht eingehalten werden.

Für die Fälle, in denen die Absprachen zu den Arbeits- und Pausenzeiten nicht eingehalten werden, werden von den Vermittler\*innen verschiedene Formen des Umgangs genannt. In jedem Fall wird die Agentur hier tätig und versucht zu vermitteln:

„Dann müssen wir als Mediator da sein und müssen mit der Familie und der Kraft die Klärungsgespräche führen, um Lösungen zu finden, warum das so ist. Warum gibts da so viel Arbeit? Ist das notwendig? Kann man es vermeiden oder kann man irgendwie mit Freizeit oder mit anderen Mitteln ausgleichen?“

Folglich wird hier die Agentur aktiv und versucht einen Ausgleich zu finden. Hierzu werden die Angaben der Arbeitszeiten zwischen Live-In und Familie abgeglichen:

„Die Kraft muss am Anfang so eine Art Tagesablauf machen. Dass die täglichen Tätigkeiten ausfallen und in welchem [...] Aufwand. Und dann, wenn das tatsächlich viel zu viel ist, dann bitten wir die Familie das zu stoppen. Und die Familie wird dann anerkennen und sagen: ‚Ja, du hast Recht‘.“

Als Reaktion auf die Beschwerde einer Live-In wird somit die Agentur tätig, lässt eine Live-In und Familie die Arbeitszeit messen sowie abgleichen und bietet verschiedene Lösungen an, wie im Folgenden dargestellt wird.

In beiden Agenturen gibt es im Fall des Überschreitens der Arbeitszeit Möglichkeiten zur Fortführung der Beschäftigung einer Live-In bei der Familie. In einer der Agenturen kann eine Live-In erstens Überstunden in Form eines Freizeitausgleichs abbauen und auf Basis dessen den Arbeitsplan überarbeiten: „Und dann kann die Kraft auch mehr Freizeit nehmen. Aber da kriegt sie nicht den ganzen Tag frei, sondern z. B. einen halben Tag oder noch zwei Nachmittage extra. Das geht auch bei uns.“

Zweitens kann ein neuer Plan inklusive Überstunden, die ausbezahlt werden, erarbeitet werden. In dieser Agentur kann eine Live-In drittens für eine stärkere Arbeitsbelastung, die sich nicht in einer Zunahme von Arbeitsstunden und einer entsprechenden Anpassung des Vertrags ausdrücken muss, mehr Lohn verlangen: „Okay, [...] 300 Euro praktisch als Zuschuss für die Kraft, wenn sie etwas mehr Arbeit hat, für die zwei [pflegebedürftigen] Personen.“ Bei einer stärkeren Arbeitsbelastung, wenn eine Live-In wie hier für zwei pflegebedürftige Personen zu sorgen hat, ist davon auszugehen,

dass regelmäßig auch Überstunden anfallen werden, so dass sich die beiden letztgenannten Vergütungsmechanismen nicht trennscharf unterscheiden lassen.

Für die andere Agentur gilt hingegen, dass Überstunden ausschließlich durch Freizeit ausgeglichen werden können: „In freier Zeit, also es gibt nur Abbau von Überstunden in Freizeit, es gibt keine Ausbezahlung.“ Jedoch wird auch hier angenommen, dass informell die Möglichkeit besteht, dass Live-Ins auf Freizeit verzichten und sich Mehrarbeit ausbezahlen lassen: „Was ich nicht ausschließen kann, es gibt bestimmt auch Deals untereinander, wo die Familie und die Betreuungskraft sagen: Okay, ich spare mir den siebten Tag frei, aber lasse mir das bezahlen.“ Drittens besteht die Möglichkeit, dass die Arbeitszeit reduziert wird, indem die Betreuungsperson anders eingestellt wird:

„Sie muss oft auf die Toilette oder wacht auf und möchte, dass die Kraft kommt und hilft. [...] Dann gehen die [Familien] einfach mit der Person zum Arzt und dann wird praktisch eine Lösung gefunden, auch medikamentös, was man machen kann, dass die kranke Person besser schlafen kann, dass wieder Ruhe einkehrt und dass die Kraft auch normal schlafen kann.“

Folglich gibt es aus Sicht der Agenturen im Arbeitgebermodell verschiedene Möglichkeiten, wie mit der Überschreitung von Arbeitszeit umgegangen wird: Freizeitausgleich in beiden Agenturen; ein neuer Plan mit Überstunden, ein finanzieller Zuschuss oder eine neue Einstellung der betreuten Person in nur einer Agentur. Hier unterscheiden sich folglich die beiden untersuchten Beispiele.

Zudem kann in beiden Agenturen das Arbeitsverhältnis von Seiten einer Live-In mit der Möglichkeit zu neuer Vermittlung beendet werden: „Wenn die Frau sagt, ich will das nicht mehr, dann finden die einen Weg, eine andere Stelle [...] zu arbeiten, wenn es nachvollziehbar ist.“ Hieran wird gleichzeitig problematisiert, dass dann vermutlich eine andere Live-In zu denselben Bedingungen diese Stelle erfüllen wird:

„Wir haben auch schwierige Fälle, die immer schwieriger werden. Und dann irgendwann mal, geht das nicht mehr. Auch mit Überstunden nicht, weil das ist nicht menschlich, ja. In dem Fall, die Kraft kündigt, die Familie kündigt auch, aber das sage ich ihnen, was dann passiert, weil ich das weiß. Dann wird eine Entsendeagentur angerufen, ja, und dann kommen die Kräfte. Oder die finden irgendwelche schwarz aus dem Dorf oder aus der Nachbarschaft und dann ist alles wieder gut, ja? Also das ist das Problem. Wir nehmen das [die zu betreuende Person] nicht, wir kündigen, wir verlieren den Kunden sozusagen, ja, aber das wird nichts ändern, weil dann kommt aus der Entsendeagentur eine Frau X, die das macht, für weniger Geld, ne?“

Folglich werden sehr schwere Fälle auch im Verlauf gekündigt. Jedoch betont eine Vermittlerin die Begrenztheit dieser Intervention, da dann eine andere Agentur diese Arbeitsbedingungen akzeptieren und eine Live-In zu diesen Bedingungen einstellen wird.

Zusammenfassend kann für die untersuchten Agenturen des Arbeitgebermodells zu den Maßnahmen bei der Nichteinhaltung von Arbeitszeitregelungen Folgendes festgehalten werden: Hervorzuheben ist, dass hier die Nichteinhaltung von Arbeitszeitregelungen eine Nichteinhaltung von Pausenzeiten bzw. eine Überziehung der vereinbarten Arbeitszeit (von beispielsweise 38,5 Stunden) bedeutet und es nicht um Höchstarbeitszeiten des ArbZG geht. In diesen Fällen wird die Agentur tätig.

In der einen Agentur kann Mehrarbeit lediglich durch Freizeit ausgeglichen werden; in der anderen Agentur lassen sich Überstunden sowohl durch Freizeit ausgleichen als auch vergüten, zudem lässt sich eine stärkere Arbeitsbelastung auch finanziell ausbezahlen. Bei einer stärkeren Arbeitsbelastung ist von weiteren Arbeitsstunden auszugehen, sodass auch in diesem Fall eigentlich eine Überstundenvergütung vorliegen müsste. Bei einer von der Agentur geduldeten Praxis der Überstundenvergütung ist folglich die Überschreitung der gesetzlichen Maximalarbeitszeit möglich. Weitere Maßnahmen sind, dass bei beiden Agenturen eine Live-In mit der Möglichkeit zur Weitervermittlung kündigen kann und in beiden Agenturen von Seiten der Agentur die Zusammenarbeit mit Familien beendet werden kann.

#### **4.2.4 Zuordnung der Verantwortung und Kontrolle der Einhaltung der Arbeitszeitregelungen durch die Agenturen**

In diesem Absatz wird untersucht, bei welchen Akteur\*innen die Agenturen des Arbeitgebermodells jeweils die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Arbeitszeitbestimmungen verorten und inwieweit die Stundenzahl erhoben und geprüft wird.

Wer für die Einhaltung der vertraglichen Arbeitszeitvorgaben verantwortlich ist, ist bei einer der untersuchten Agenturen wie folgt organisiert: Eine Live-In könne sich bei der Agentur beschweren und daraufhin einen Stundenplan erstellen, mit dem sie nachweist, dass sie zu viel arbeitet. Eine Live-In solle sich zunächst über die Einhaltung der Arbeitszeitvorgaben oder über eine Vergütung der Mehrarbeit mit der Familie einigen. Erst wenn die Arbeitsvertragsparteien keine Einigung erzielen, wird die Vermittlerin tätig. Die Verantwortung der Einhaltung der vertraglichen Arbeitszeitregelung lie-

ge schlussendlich bei der Live-In, die Vermittlungsagentur werde nur im Notfall tätig:

„Also wir sind ja eigentlich für die Betreuerin nicht zuständig. [...] Also wir sind nur für die Organisation, Verwaltung, viel Beratung, Konfliktlösungen und so weiter zuständig. Deswegen: Wenn ein Notfall auftritt und die Kraft z. B. zwei Tage krank ist, dann versucht das immer die Familie, wir bekommen natürlich Feedback. Also wir wissen, wann es auf der Stelle irgendein Problem gibt, und dann versucht die Familie mit eigenen Mitteln, Nachbarschaftspflege oder es kommt ein Sohn oder Tochter oder einfach ein Familienmitglied und dann wird entschieden, was wir weitermachen, wenn sie z. B. längere Zeit krank ist. Dann kommen wir wieder ins Spiel. Dann müssen wir eine Vertretungskraft organisieren. Aber sonst, in solchen Notfällen, ist die Familie zuständig, um in akuten Situationen sich irgendwie zu helfen.“

Gleichzeitig gab die interviewte Person an, dass die Agentur nicht immer mitbekomme, wie stark die Belastung einer Live-In sei: „Also sehr oft ist das Problem, dass die Betreuungskräfte zu viel arbeiten am Stück. Das ist selbstverständlich so. Wir kriegen leider nicht immer mit, wie stark die Belastung ist.“ Eine Lösung könne auch sein, dass die pflegebedürftige Person selbst für die Einhaltung der Arbeitszeitvorgaben zur Verantwortung gezogen wird. So könnte ein ruhiger Schlaf erreicht werden, indem Toilettengänge durch Medikamente oder weniger Flüssigkeitsaufnahme vor dem zu Bett gehen vermieden werden würden.

Hinsichtlich der Kommunikation zur Arbeitszeitthematik wurde in diesem Modell betont, dass die Familien über die Unterscheidung zwischen Arbeits- und Bereitschaftszeit und die Einhaltung von gesetzlichen Arbeitszeitgrenzen aufzuklären seien. Diese Agentur hebt hervor, dass insbesondere die Erwartungshaltung der Familien ein Problem darstelle. Neben Gesprächen mit den Angehörigen und den Pflegebedürftigen lasse die Agentur den Familien schriftlich die Regeln zukommen:

„Und wir halten uns schon richtig an die Regeln, die wir den Familien verschicken in einem Vermittlungsauftrag. Das ist eine Art Vereinbarung zwischen uns und Familien, dass wir eine Vermittlungskraft zur Verfügung stellen und dafür praktisch unsere Services auch zur Verfügung stellen.“

Die Agentur gab an, dass die Aufklärungsgespräche mit den Familien jedoch erst stattfinden würden, wenn es zu Konflikten innerhalb des Haushalts gekommen sei. Primär seien die Konflikte im Arbeitgebermodell von den Vertragsparteien zu lösen:

„Aber wie gesagt, letztendlich ist es immer eine Sache zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Also können wir nicht unbedingt rechtlich vorgehen oder so was, weil wir kein Recht dazu haben, wir sind ja nur die Vermittler. Aber wir sind eine Instanz, die prüft, ob das alles läuft, nach einigen Regeln, ja.“

Gleichzeitig wurde von diesem Vertreter\* dieser Vertreterin des Arbeitgebermodells berichtet, dass Live-Ins sich oft nicht über die zu hohen Arbeitszeiten beschwerten, sondern dem Konflikt mit der Familie lieber aus dem Weg gehen würden: „Und das sind viele, viele Kräfte, die haben Angst, [...] das so von Familien zu fordern. Die haben Angst, dass sie unzufrieden werden und die wollen einfach eine zufriedene Arbeitsstelle, deswegen lassen sie sich einfach so ausbeuten, ja, ganz klar.“ Die Aufgabe der Vermittlungsagentur sei es an dieser Stelle, eine Live-In zu ermuntern, ihre Freizeitforderungen gegenüber der Familie durchzusetzen.

Bei der anderen Agentur werde zu Beginn des Arbeitseinsatzes einer Live-In gemeinsam mit der Familie ein Arbeitsplan erstellt. Wenn dieser nicht eingehalten werde, werde sich eine Live-In regelmäßig beschwerten und dann müsse die Koordinatorin vor Ort tätig werden. Allerdings hätten nicht alle Live-Ins das Bedürfnis, das Haus zu verlassen. Die interviewte Person gab an, dass es ein Problem darstelle, dass das Einschreiten der Agentur von der Beschwerde einer Live-In abhängig sei, man habe aber noch keinen anderen Mechanismus gefunden, um die gesetzlichen Arbeitszeitvorgaben einzuhalten:

„Ich habe mehrfach auch mal im letzten Jahr immer wieder die Koordinatorin gefragt, das lässt sich ja auch in die Nacht übertragen: Was macht ihr da, oder wie kann man das sicherstellen, also welche Mittel und Instrumente haben wir, um das gut einzuhalten? Und eigentlich sagen alle, die Frauen melden sich schon, wenn das regelmäßig ist. Natürlich ist es schon doof genug oder rechtlich auch schwierig, wenn es einmal nur passiert. Keine Frage. Aber da haben wir noch keine Idee gefunden, wie wir das lösen können.“

Bei dieser Agentur kamen Beschwerden von Live-Ins in der Vergangenheit primär vor, wenn zu der tagsüber anfallenden Arbeit noch Nachteinsätze hinzugekommen seien. Nachteinsätze stehen im Widerspruch zu dem Musterarbeitsplan, den diese Agentur zur Verfügung stellt und in dem die Nachtzeit als Ruhezeit einer Live-In markiert ist. Auf eine Nachfrage im Interview zur Einhaltung der Ruhezeit, wenn sich eine Live-In in demselben Haushalt befinde, antwortet der Vertreter\*die Vertreterin der Vermittlungsagentur:

„Und es ist tatsächlich oft so, dass man erstmal regeln kann, nachts schläft die Mutter eigentlich, nachts ist nichts. Also das ist erstmal so vereinbart. Und da

gibt es ja auch keine Notwendigkeit zu sagen, es muss ein Angehöriger kommen. Also das sind [...] die Beschreibung im Vorhinein so, das ist der Plan und das wollen wir so haben. Und wenn sich die Situation ändert, müssen wir gucken, was geht.“

In dieser Aussage wird sichtbar, dass die Agentur zunächst von einer mangelnden Notwendigkeit von Bereitschaft ausgeht. Dies ändert sich erst durch eine Beschwerde der Live-In. Hieraus kann geschlossen werden, dass es keine organisatorischen Vorkehrungen zur Vermeidung von Bereitschaftszeit und damit der Überschreitung der gesetzlich zulässigen Arbeitszeit gibt, solange sich eine Live-In nicht beschwert.

Darüber hinaus gebe es bei dieser Agentur keine standardisierte Dokumentation der Arbeitszeiten. Die interviewte Person geht davon aus, dass eine Live-In, die selbstbewusst und mit Verhandlungsmacht ausgestattet ist, sich beim Erstellen des Einsatzplans durchsetzen und bei auftretenden Überschreitungen der Arbeitszeitvorgaben beschweren würde.

Diese Betonung der Verhandlungsmacht von Live-Ins steht in Widerspruch dazu, dass der Vermittler\*die Vermittlerin ebenfalls annimmt, dass eine Live-In teilweise davon absehen würde, sich zu beschweren, weil sie sich gegenüber der Familie verpflichtet fühle:

„Aber es ist schon auch, je enger das Verhältnis ist, desto eher fühlen sich die Frauen natürlich auch manchmal verpflichtet. Und sagen, ich kann doch nicht weggehen. Also, da ist immer auch wieder gefragt, dass die Koordinatorin hinget und guckt und sagt: ‚Geht es, ist das in Ordnung, wie ist das mit den Arbeitszeiten?‘“

Dann müsse die Koordinatorin aktiv nachfragen.

Zusammenfassend wurde in diesem Absatz untersucht, bei welchen der Akteur\*innen die Agenturen des Arbeitgebermodells jeweils die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen verorten. Beide Vermittlungsagenturen des Arbeitgebermodells sehen die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Vorgaben zur Arbeitszeit primär bei den Live-Ins. Dies wird unter anderem mit dem Vertragsmodell begründet, schließlich träten die Agenturen hier nur als Vermittlerinnen auf und hätten keine vertraglichen Pflichten, die Arbeitszeitkonflikte zwischen den Familien und Live-Ins zu lösen.

Dem Tätigwerden der Koordinator\*innen muss eine Beschwerde einer Live-In vorgelagert sein, damit die Agentur von der Nichteinhaltung der Arbeitszeitvorgaben erfährt. Zudem wird in den Interviews darauf hingewiesen, dass die Koordinator\*innen die Arbeitszeitvorgaben bei den Live-Ins erfragen

würden; jedoch mit der Einschränkung, dass unklar ist, inwieweit diese Praxis immer erfüllt wird. Eine der Agenturen stellt einen Musterarbeitsplan zur Verfügung, der allerdings keine Abhilfe beim Überschreiten der vereinbarten und gesetzlich zulässigen Höchstarbeitszeit bietet.

Auch wurde von der interviewten Person der anderen Agentur genannt, dass die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Personen entsprechend der Arbeitszeiten einer Live-In koordiniert werden könnten. Zudem wurde eine gesteigerte Verhandlungsmacht der Live-Ins aufgrund der Branchenentwicklung angenommen. Zu betonen ist jedoch, dass die Interviewpartner\*innen beider Arbeitgebermodelle – im Gegensatz zu den im Weiteren analysierten Entsende- und Selbständigenmodellen – gleichzeitig annehmen, dass es Fälle gäbe, in denen sich eine Live-In nicht über die Missachtung der Arbeitszeitabreden beschwere. Hier besteht ein Widerspruch zwischen der Annahme einer starken Verhandlungsmacht der Live-Ins und der Sichtbarkeit einer deutlichen Abhängigkeit und eines Ausbeutungspotentials, indem eine Live-In sich beispielsweise nicht traut, Pausenzeiten einzufordern.

## 5 ENTSENDEMODELL

---

In diesem Modell wird die Live-In aus ihrem Herkunftsland nach Deutschland entsandt. Sie ist regelmäßig als Arbeitnehmerin bei der Agentur des Herkunftslandes angestellt. Eine Ausnahme von dieser Regel liegt bei der polnischen Vertragskonstellation vor ([Kapitel 2.2.2](#)). Die Entsendung der Live-In erfolgt durch den Abschluss eines Dienstvertrags zwischen dem Haushalt der Pflegebedürftigen und der Agentur ([Kapitel 2.1](#)).

### 5.1 Gestaltung der Arbeitsbedingungen

Wie das Arbeitsverhältnis im Entsendemodell ausgestaltet ist, wird anhand der Angaben zur Arbeitszeit, sozialen Absicherung und Vergütung in den Verträgen, den Dokumenten und den Angaben auf den Agenturhomepages und aus den Aussagen der Interviewpartner\*innen dargestellt und bewertet. Dazu wird kontrastiert, was vertraglich geregelt ist und wie diese Regelungen in der Praxis umgesetzt werden.

#### 5.1.1 Arbeitszeit

##### Vertrag

Von den Agenturen des Entsendemodells wurden uns keine Verträge zur Verfügung gestellt. Die Informationen zu den Arbeitszeitregelungen beziehen wir ausschließlich aus den Angaben der Homepages und den Interviews.

Auf der Homepage der einen Agentur des Entsendemodells wird darauf hingewiesen, dass auch die Anwesenheitszeit einer Live-In als Arbeitszeit zu werten sei und einer Live-In nach Möglichkeit Freizeit zu gewähren sei. Auf der Homepage wird zudem auf das polnische Arbeitsrecht verwiesen, das eine wöchentliche Arbeitszeit von 40 Stunden vorgebe, die, wie in Deutschland, über einen kurzen Zeitraum bis zu einer Wochenarbeitszeit von 48 Stunden überschritten werden darf. Diese Agentur gibt an, dass sich die Mehrarbeitszeiten mit den Pausen und Ruhezeiten einer Live-In in den nächsten Tagen oder Wochen wieder ausgleiche.

Im Interview wurde uns von derselben Agentur berichtet, dass sich in den Verträgen der Live-Ins keine Angaben zur Arbeitszeit finden würden:



„Wir regeln aber in unserem Vertrag nicht die Arbeitszeit. Wir halten uns wirklich an diesen Werkvertrag, d. h. wir sagen, [...] diese Dienstleistung hast du zu verrichten, ja, beim Kunden, die Arbeitszeit kannst du dir selber einteilen, bzw. so anpassen, dass das auch Sinn macht, und dass der Kunde dann auch irgendwo das in Anspruch nimmt, was er auch tatsächlich braucht. Und es ist schwierig vorzuschreiben, von wann bis wann du eine Pause hast. Das ist auch jedes Mal anzupassen, es ist jedes Mal auch die Betreuungssituation sehr, sehr, sehr schwierig einzuschätzen.“

Die interviewte Person der Agentur geht davon aus, dass einer Live-In eine wöchentliche Freizeit von einem Tag oder zwei halben freien Tagen zu gewährleisten sei. Ein ganzer freier Tag wird von dem Interviewpartner\*der Interviewpartnerin mit einer Pause von acht Stunden gleichgesetzt, ein halber freier Tag entspreche einer Pause von vier Stunden. Darüber hinaus sei einer Live-In eine tägliche Pause von zwei Stunden einzuräumen, in der sie sich zurückziehen können muss.

In der Formularmaske der anderen Entsendeagentur finden sich die folgenden Optionen, dass ein Freizeitausgleich zweimal in der Woche von mindestens vier Stunden oder einmal von mindestens acht Stunden und zudem eine tägliche Mittagspause zu gewährleisten sei.

In dem Befragungsbogen dieser Entsendeagentur wird die Gestaltung der Arbeits- und Freizeit der Live-In abgefragt, indem die zuständige Person des Haushalts mit Pflegebedarf angeben soll, wie die Freizeit der Live-In geregelt ist und wer in dieser Zeit die Betreuung übernimmt. Es kann angekreuzt werden, ob für die Live-In ein Garten oder ein Fahrrad zur Verfügung steht.

In einem Informationsbogen kann der Wochenplan der betreuten Person eingetragen werden. Aus dem Dokument ist das Versprechen abzulesen, dass sich eine Live-In an den Tagesrhythmus und die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Person anpassen wird:

„Sie haben Ihren eigenen Tagesrhythmus. Es ist Ihnen sicher wichtig, diesen Rhythmus zu bewahren und unerwünschte Änderungen möglichst zu vermeiden. Auf diesem Blatt können Sie die wichtigsten Eckdaten im Tages- und Wochenablauf eintragen. Die Betreuungskraft kann sich sofort danach richten. In den Wochenplan tragen Sie bitte alle Ihre Regeltermine ein, wie z. B. einen festen Termin eines Pflegedienstes, einen Besuch in der Tagespflege oder auch feste Besuchszeiten von Familienangehörigen und Bekannten.“

Die interviewte Person dieser Entsendeagentur berichtet, dass in den Verträgen der Live-Ins eine Wochenarbeitszeit von 40 Stunden geregelt sei. Im Interview gibt sie an, dass zwischen den Live-Ins und den polnischen Entsendeunternehmen Verträge geschlossen würden, deren Vertragsform im deut-

schen Recht nicht vorgesehen sei, weil sie eine dem deutschen Recht unbekannte Form mit einer Zwischenstellung zwischen Arbeitsverhältnis und Selbständigkeit darstelle. Zu den Urlaubs- und Krankheitstagen, die in den polnischen Verträgen festgelegt seien, machte der Vertreter\*die Vertreterin der Agentur vage Angaben:

„Die Krankheitstage [...] sind ja in diesem polnischen Selbständigen – wie heißt das noch mal – unselbständigen Selbständigenmodell. Das ist das, was es auch in Österreich gibt. Was für Deutschland ja fremd ist. Wenn ich als Selbständiger nur einen Auftraggeber hab, dann ist der Auftraggeber ja verpflichtet, trotzdem die Sozialversicherungszahlungen abzuführen. Da ist auch festgehalten, dass z. B. die Krankheitstage auch bezahlt werden. Das muss ja die AgenturX dann trotzdem bezahlen. Bei Urlaub bin ich ein bisschen überfragt. Ich glaube, die haben trotzdem einen geringeren, aber trotzdem bezahlte Urlaubstage.“

### Praxis

Die interviewte Person der einen Agentur des Entsendemodells gibt für die praktische Umsetzung an, dass feste Arbeitszeitvorgaben keinen Sinn ergäben, denn eine Live-In müsse dies individuell mit den Familien aushandeln. Mit Verweis auf die Vertragspraxis anderer Agenturen macht die interviewte Person deutlich, dass vertraglich geregelte Arbeitszeiten in der Live-In-Branche unsinnig seien:

„Selbstverständlich, dass da [in der Live-In-Pflege] keine 38-Stundenarbeitswoche gilt, wenn wir das Arbeitszeitgesetz nehmen. Wir haben Rufbereitschaft, Bereitschaftsdienst, wenn man tatsächlich das hart auslegen würde. Und dann ist es auch Quatsch, 38, 30 Stunden reinzutragen, aber die Verträge sind natürlich so konstruiert, man trägt halt 30 Stunden ein, dann lässt man noch irgendein Protokoll von dem Angehörigen unterschreiben und dann verschiebt man das Risiko auf die Familie, weil die Familie nicht gesagt hat, dass die Frau jetzt halt eben 40 Stunden die Woche gearbeitet hat. Oder die Frau hat das Protokoll unterschrieben, wo sie ganz klar gesagt hat, sie hat nur 30 Stunden gearbeitet. Hält vor keinem Gericht stand. Aber trotzdem wird es gemacht. Um irgendwo eine einigermaßen, eine Absicherung sich zu holen; im Fall der Fälle bringt es nichts. Ja, wenn man wirklich das auslegt nach dem deutschen Arbeitszeitgesetz, dann ist es nicht haltbar.“

Allen Beteiligten sei bewusst, dass die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit und auch die gesetzlich geregelte nach dem Arbeitszeitgesetz nicht eingehalten werde.

Wie bereits in [Kapitel 3](#) dargestellt, wurde in den Interviews betont, dass eine klare Abgrenzung zwischen Arbeits- und Freizeit in der Live-In-Pflege

nicht möglich sei. Die interviewte Person geht davon aus, dass die Arbeitsbelastung einer Live-In deswegen so hoch sei, weil von ihr erwartet wird, sich 24 Stunden am Tag für die Betreuung und Pflege bereit zu halten. Nacharbeit werde grundsätzlich nicht ausgeschlossen. Bei vermehrten Nachteinsätzen komme es vor, dass eine Live-In sich beschwere und dann versuche die Agentur eine Lösung zu finden.

Im Idealfall habe eine Live-In einen freien Tag pro Woche. Dazu füllten die zuständigen Personen im Haushalt mit Pflegebedarf nach Vertragsabschluss, aber vor dem Arbeitseinsatz einer Live-In einen Betreuungsbogen aus, in dem sie in einen Tages- und Wochenplan die gewünschten Einsätze eintragen:

„Ich hab’ gesagt, das ist im Idealfall und das wird im Betreuungsfragebogen, d. h. wenn der Plan erstellt wird, bei dem Startpaket, d. h. wenn der Vertrag unterschrieben ist, vor der Anreise der erste Betreuungskraft, wird das auch dringend empfohlen den Kunden, dass die von Vornherein festlegen, und dann wird auch gesagt, am besten nicht Sonntag, weil die Betreuungskraft will vielleicht mal einkaufen gehen, einen Tag der komplett freizugeben.“

### **Fehlende Transparenz und Verbindlichkeit**

Hinsichtlich der Arbeitszeit lässt sich für die eine Agentur feststellen, dass die Angaben in dem Fragebogen auf der Homepage der Agentur und die Aussage der interviewten Person, dass einer Live-In eine wöchentliche Freizeit von einem Tag oder zwei halben freien Tagen zu gewährleisten sei, übereinstimmen.

Die Dauer der Freizeit wird in dem Modell, obwohl sonst nicht von regulären Arbeitszeiten ausgegangen wird, an einem achtstündigen Arbeitstag festgemacht. Ein freier ganzer Tag wird danach mit einer Pause von acht, ein halber freier Tag mit einer Pause von vier Stunden gleichgesetzt. Dem beigefügten Tages- und Wochenplan lassen sich keine Vorgaben entnehmen. Die zuständigen Personen des Haushalts mit Pflegebedarf können nach freiem Ermessen und nach den eigenen Bedürfnissen über die Arbeitszeiten einer Live-In entscheiden. Die interviewte Person stellt dar, dass sie und auch andere Vermittler\*innen sich im Klaren seien, dass die gesetzlichen Arbeitszeitregeln nicht eingehalten würden.

Die andere Entsendeagentur gibt an, dass die vertragliche Arbeitszeit einer Live-In 40 Stunden pro Woche betrage. Diese Feststellung widerspricht der Erwartungshaltung, die von einer Rund-um-die-Uhr-Betreuung ausgeht und der Äußerung, dass eine klare Abgrenzung von Arbeits- und Freizeit in der Live-In-Pflege nicht möglich sei.

Beide Interviewten dieser Agentur machen keine klaren Angaben zu den Regelungen von Krankheitstagen und der Urlaubsgewährung. Die Freizeit wird an den Haushalt als Empfehlung herangetragen.

Beiden Modellen mangelt es an transparenten und verbindlichen Vorgaben zur Arbeitszeitgestaltung der Live-Ins. Eine Abgrenzung von Bereitschaftsdienst zur Rufbereitschaft bzw. Freizeit einer Live-In wird bei beiden Agenturen nicht ersichtlich. Von Verstößen gegen das Arbeitszeitgesetz und das Bundesurlaubsgesetz ist auszugehen.

### 5.1.2 Soziale Absicherung

#### Vertrag

Von den Agenturen der Entsendemodelle wurden uns keine Verträge oder Dokumente mit Angaben zur sozialen Absicherung zur Verfügung gestellt.

#### Praxis

In beiden Entsendemodellen seien Live-Ins in ihrem Herkunftsland sozialversichert. Eine der Agenturen gibt an, dass eine Live-In Beiträge für die Rentenversicherung in ihrem Herkunftsland abführen könnte und dann Rentenansprüche ähnlich wie die Minijobber\*innen in Deutschland hätte. Von anderen Versicherungen wird nichts berichtet.

#### Geringfügige soziale Absicherung

Wie im Kapitel zu den rechtlichen Rahmenbedingungen gezeigt ([Kapitel 2.2.2](#)), sind die Sozialabgaben in Polen, aus welchem Land die meisten Live-Ins kommen, geringer als in Deutschland. Hier wird sichtbar, dass die Agenturen die geringeren Sozialabgaben im Herkunftsland einer Live-In für sich nutzbar machen. Live-Ins haben im Herkunftsland lediglich Rentenansprüche von Minijobber\*innen, obwohl ein Vollzeitjob vorliegt.

### 5.1.3 Vergütung der Arbeit

#### Vertrag

Von den Agenturen der Entsendemodelle wurden uns keine Verträge zur Verfügung gestellt und auf der Homepage finden sich keine Angaben zu den Entgelten.

## Praxis

Die eine Agentur gibt an, dass die Vergütung der Live-Ins über das Entsendeunternehmen im Herkunftsland erfolge. Eine Live-In verdiene mindestens 1.100 Euro netto. Eine Live-In werde umso höher entlohnt, desto besser sie qualifiziert sei. Auf die Frage, ob eine Live-In die Vergütung mit der Agentur aushandele antwortet die interviewte Person: „Ja, weil wir ja natürlich immer mit dem Kunden diesen Vertrag schließen. Wir schließen den Vertrag mit dem Kunden über die und die Dienstleistungssumme, dann entsprechend haben wir ein Budget für die Betreuungskräfte.“

Zu der Frage der Anwendung des deutschen Mindestlohns verweist der Vertreter\*die Vertreterin des Entsendemodells darauf, dass sich die Höhe des Lohns nach der vertraglich festgelegten Arbeitszeit bzw. dem Marktpreis und nicht der eigentlich abeleisteten, 24-stündigen Arbeitszeit richten würde. Zudem wird berichtet, dass andere Agenturen mittels dieser Stellschraube den Mindestlohn umgehen würden:

„Das kommt wirklich immer drauf an, was wir wieder als Arbeitszeit reinschreiben würden. Und ganz ehrlich, nach der Rechtslage sind 24 Stunden Arbeitszeit und wir können niemals 24 Stunden den Mindestlohn bezahlen. [...] Ja, wir bezahlen halt diesen Marktpreis, was die Betreuungskräfte verdienen und natürlich, das ist das, wo viele der anderen anfangen rumzutricksen, dass sie sagen, wir schreiben jetzt in den Arbeitsvertrag 30 Stunden rein, dann kommen wir irgendwie bei einer 38-Stundenwoche auf den Mindestlohn.“

In den von dieser Agentur vermittelten Fällen komme es immer wieder vor, dass Live-Ins die Überstunden, die durch nicht gewährte Pausen- und Ruhezeiten anfielen, lieber vergütet haben wollten als einen Freizeitausgleich vorzunehmen. Live-Ins könnten sich nach Angaben der Agentur in den Lohnverhandlungen durchsetzen. Die interviewte Person gibt zudem an, dass Live-Ins die Überstundenvergütung nicht vereinbaren sollten, die Agentur aber nicht wisse, was sie mit den Familien mit Pflegebedarfen aushandelten: „Wissen Sie, aus meiner Sicht, natürlich sollten die das nicht machen. Was aber in den vier Wänden passiert? [...]“

Bei der anderen Agentur differiert die Vergütung nach den Aufenthaltsorten der Live-Ins. Während der Entsendezeit bekämen Live-Ins den deutschen Mindestlohn ausgezahlt. Wenn sie sich in ihrem Herkunftsland befänden, würden sie geringstenfalls den polnischen Mindestlohn erhalten. Über die Höhe des monatlichen Lohns wird im Interview keine Angabe gemacht. Umso besser eine Live-In qualifiziert sei, desto höher wäre der Lohn. Für nicht gewährte Freizeit und Nachtarbeit sei es üblich, dass eine höhere Ver-

gütung ausgehandelt werde. Der interviewten Person lägen dazu Verträge zwischen den Live-Ins und den Haushalten mit Pflegebedarf vor:

„Es gibt auch Möglichkeiten, was ich weiß, wenn z.B. die Betreuungskraft dreimal aufstehen muss pro Nacht, weil die Verträge hatte ich auch [...]. Da schließt der Kunde eine Zusatzvereinbarung ab und sagt: Ja, gut, ich möchte, dass dreimal nachts vielleicht [...] aufgestanden werden kann. Diese Vergütung fließt fast, abzüglich der Sozialversicherungssteuern, direkt in die Betreuungskraft, d. h. da wird eine Sondervereinbarung mit der geschlossen. Aber in den vertraglichen Beziehungen zwischen der Betreuungskraft und der Agentur X, da weiß ich, also was heißt, ich kenn's halbwegs, aber ich kanns jetzt auch nicht sagen, was in dem Vertrag genau steht, weil die Verträge sind auf [Sprachen der Herkunftsländer] und es sind halt deren Verträge.“

Auch diese Agentur betont die starke Verhandlungsmacht der Live-In. Sie könne aufgrund der Marktsituation mehr Geld verlangen, weil sie jederzeit die Familie wechseln könne:

„Entweder zahlst du mehr oder du nimmst eine zweite Betreuungskraft, weil das ist alleine nicht zu schaffen, oder wir müssen uns verabschieden, weil nämlich Vergraulen von Betreuungskräften ist ja auch nicht unbedingt das, was die Agentur X will, weil nämlich das ist ja auch enger Rekrutierungsmarkt. Das heißt, wenn eine ausfällt, heißt das nicht, dass ich automatisch den nächsten finden kann.“

Dieselbe Entsendeagentur hebt hervor, dass sie Qualifikationsangebote und Weiterbildungsmaßnahmen für Live-Ins anbiete. Ein Teil der Zeit, die Live-Ins für die Teilnahme an den Angeboten aufwenden, werde ihnen vergütet.

### **Intransparente Vergütungsmechanismen**

In Bezug auf die Vergütung wird in den Interviews sichtbar, dass sich die eine Agentur der Verpflichtung zur Zahlung des deutschen Mindestlohns bewusst ist. Die Höhe der Vergütung einer Live-In richtet sich trotz dessen nach dem Marktpreis und es wird auf die Praxis der anderen Agenturen verwiesen, die die Einhaltung der Mindestlohnregelung über reduzierte Arbeitszeiten in den Verträgen suggerieren. Bei der anderen Agentur bleibt die Stundenanzahl, die einer Live-In vergütet wird, und damit das monatliche Gehalt im Unklaren. Die Vergütungsregelungen bleiben insgesamt intransparent.

Zusätzliche Vereinbarungen über die Entlohnung von Nachtarbeit und nicht gewährter Freizeit zwischen den Live-Ins und Familien, die im Entsendemodell sonst keine vertragliche Bindung eingehen, werden von den Agenturen akzeptiert oder zumindest geduldet. Beide Agenturen betonten hierbei

die starke Verhandlungsmacht der Live-Ins in der Aushandlung von zusätzlicher Entlohnung.

Die Vergütungspraxis der Agenturen basiert darauf, den vertraglich oder durch zusätzliche Vereinbarungen ausgehandelten Lohn zu bezahlen. Die rechtliche Pflicht zur Vergütung von Bereitschaftsdiensten wird nicht berücksichtigt.

## **5.2 Rahmenbedingungen zur Einhaltung der Arbeitszeitregelungen**

In diesem Kapitel soll anhand der qualitativen Inhaltsanalyse untersucht werden, welche Rahmenbedingungen zur Arbeitszeit bestehen. Von besonderem Interesse ist hierbei, welche Mechanismen die Agenturen entwickelt haben, um vor und während des Arbeitseinsatzes sicherzustellen, dass Live-Ins die vertraglichen und gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Maximalarbeitszeiten nicht überschreiten. Anschließend wird dargestellt, wie die Agenturen auf die Nichteinhaltung der Arbeitszeitvorgaben reagieren und letztlich, bei wem sie die Verantwortung für die Einhaltung sehen.

### **5.2.1 Vor dem Arbeitsantritt**

Vor Beginn des Arbeitsantritts der Live-Ins können die Agenturen verschiedene Maßnahmen zur Reduzierung der Arbeitszeit einleiten. Es wird analysiert, in welcher Form die Agenturen des Entsendemodells den Pflegebedarf erheben und ob sie bestimmte Fälle nicht annehmen. Zudem wird untersucht, inwieweit die Agenturen die Live-Ins und die Familien vor dem Arbeitsantritt auf die Arbeitszeitproblematik hinweisen.

Hinsichtlich der Bedarfserhebung gibt eine der Agenturen an, dass durch einen Fragebogen erhoben wird, welche Anforderungen an eine Live-In gestellt werden. Es finde zudem ein Beratungsgespräch statt, in dem die pflegebedürftige Person und deren Angehörigen darauf hingewiesen würden, welche Form der Betreuung und Pflege von den Live-Ins gewährleistet werden könne und welche nicht. Die Grenzen lägen dort, wo eine sehr intensive Betreuung geleistet werden müsse, einer Live-In keine Freizeit garantiert werden könne oder eine sehr schwierige Pflegesituation mit medizinischer Behandlungsnotwendigkeit vorliege:

„Und diese Grenzen liegen natürlich dort, wo diese Betreuung sehr intensiv ist, wenn kein Freizeitausgleich für die Betreuungskraft möglich ist, wenn diese Überlastung von vornherein ersichtlich ist, dass es eine sehr schwierige auch pflegerische Situation ist, weil wir ja sagen, wir machen eine Betreuung z. T. mit Grundpflege aber wirklich keine hundertprozentige medizinische Pflegebetreuung.“

Die andere Entsendeagentur distanziert sich bei der Frage nach der Form der Bedarfserhebung explizit von Online-Fragebögen und gibt an, dass ihre Kundenbetreuer\*innen immer einen Besuch bei den Haushalten mit Pflegebedarf vornähmen und die Bedürfnisse dort mittels eines achtseitigen Fragenbogens erhoben werden würden. Die Bedarfserhebung erfolge in 90 Prozent der Fälle durch einen Besuch der Kundenberater\*innen in den Haushalten mit Pflegebedarf. Die Berater\*innen füllen dann gemeinsam einen Fragebogen aus.

Die Agentur nutze dazu ein Tool, in dem der Fragebogen digitalisiert sei und sich dieser mit verschiedenen Angeboten vor Ort vernetze:

„Ja, dieser leitet den Berater eigentlich eine standardisierte Beratung vor Ort durchzuführen. Dass er eben durch den Betreuungsfragebogen die Sachen angeben kann automatisch, dass der Kunde im Vorfeld schon einen Link bekommt, Informationen angeben kann. Wir können dann zu Hause, bevor das in die Beratung geht uns schon auf dieses Netzwerk vorbereiten. Welcher ambulante Pflegedienst ist da in der Nähe, welche Tagespflegeeinrichtung könnte ich anrufen, hat der schon ein Hausnotrufsystem? So dass der Berater dann schon vorbereitet ist und dem Kunden wirklich schon eine fertige Lösung präsentieren kann“

Auch kann der Prozess der Suche einer Live-In digitalisiert werden:

„Bis hin, wenn alle Sachen eingegeben sind, dass das System automatisch im Hintergrund sucht: Wie viele Betreuungskräfte haben wir zurzeit zur Verfügung für den Betreuungsfall? Dass ich dem Kunden mal ein Probepprofil zeigen kann, wie die Anouta oder wie sie auch immer heißt, aussehen kann. Aber dann muss immer noch händisch die Dame kontaktiert werden, bzw. über einen Link informiert werden, dem Betreuungsfall angeboten werden. [...]. Die können das dann selber wählen und auch online über den Link dann bestätigen, dass sie es annehmen. Da sind wir bei Schritten, wo wir uns annähern und nicht mehr auf die Zettelwirtschaft angewiesen sind.“

Diese digitalen Technologien können demnach helfen, den Pflegemix mit zu organisieren:



„Das unterstützt mich einfach, dass ich schneller auf ein Profil zugreifen kann und gibt mir auch Vorschläge, was in dem Fall vor Ort am besten wäre zu unterstützen. Zum Beispiel wenn ein Demenzfall vorliegt, dass ich dann automatisch zugreifen kann, in dem Postleitzahlengebiet oder außen rum, wo ist denn das nächste Demenzzentrum?“

Diese Agentur gibt an, dass eine Live-In die ihr vorgeschlagene pflegebedürftige Person ablehnen könne:

„Den ganzen Fragebogen erhält dann natürlich die Betreuungskraft. Die wird auf den Auftrag genauso vorbereitet. Die Betreuungskraft, wir sind ja kein Sklavensystem, die nimmt den Auftrag an oder lehnt den Auftrag ab anhand von diesem Betreuungsfragebogen.“

Live-Ins seien zudem gut untereinander vernetzt und würden sich darüber austauschen, welche Haushalte gute Arbeitsorte seien:

„Und die Betreuungskräfte untereinander, man darf das ja auch nicht vergessen, die sind ja untereinander auch sehr gut vernetzt. Das heißt, wenn die wissen, dass der Kunde X/Y ziemlich blöd zu der war, ob er die beleidigend war, völlig egal, völlig überfordernd, das wissen aber auch alle anderen und das wissen auch viel schneller die Betreuungskräfte untereinander als die Agentur X.“

Zusammenfassend wurde in diesem Kapitel untersucht, welche Maßnahmen vor Beginn des Arbeitsantritts einer Live-In in den beiden Agenturen des Entsendemodells hinsichtlich der Arbeitszeit in Bezug auf Bedarfserhebung und Sensibilisierung zur Arbeitszeitproblematik getätigt werden. Bei beiden Agenturen wird dem Haushalt mit Pflegebedarf ein Besuch vor Ort abgestattet. Die Bedarfserhebung erfolgt mittels Fragebogen. Die Familien müssen nach Angabe beider Agenturen über die Arbeitszeitproblematik aufgeklärt werden.

Nur eine Agentur gibt an, selbst bestimmte Betreuungsfälle von vorneherein von der Vermittlung auszuschließen. Bei der anderen habe eine Live-In aufgrund der Angaben im Betreuungsbogen die Wahl, ob sie den Fall annehme oder nicht. Bezüglich des Aufbaus eines Pflegenetzwerks gibt eine der Agenturen an, dass die Kundenbetreuer\*innen hier mittels eines digitalen Tools den Haushalt mit Pflegebedarf dabei unterstützen, Ersatz für eine Live-In zu organisieren.

## 5.2.2 Während des Arbeitseinsatzes

Inwiefern die Arbeitszeitregelungen während des Betreuungseinsatzes eingehalten und Arbeitszeit reduziert werden kann, wird anhand verschiedener Maßnahmen für beide Agenturen aus dem Entsendemodell untersucht: die Infrastruktur möglicher Ansprechpersonen für eine Live-In im Konfliktfall, die Umsetzung des Pflegemixes und der Einbezug digitaler Technologien.

### Ansprechpersonen für Live-Ins

Von beiden Entsendeagenturen werden verschiedene Ansprechpersonen für Live-Ins genannt. In den Organisationsmodellen beider Agenturen existiert eine zentrale Ansprechperson im Herkunftsland der Live-In. Mit dieser werde laut der interviewten Person der einen Agentur ein Vertrauensverhältnis aufgebaut und diese werde im Normalfall als erste kontaktiert:

„Die haben wirklich einen Ansprechpartner, der nur mit ihnen kommuniziert. Dieses Vertrauen wird aufgebaut, der Ansprechpartner organisiert für die natürlich die Betreuungswechsel, steht mit Rat und Tat zur Verfügung, falls da irgendwelche Fragen entstehen. Da entsteht eine bestimmte Bindung, d. h. das ist die Ansprechperson Nummer Eins, und das meiste können wir auch wirklich telefonisch klären, nur in den seltensten Fällen ist wirklich der Eingriff direkt irgendwie notwendig, weil es doch gekracht hat und weil es tatsächlich irgendwo die Familie nochmal eine direkte Unterstützung braucht. Weil wirklich jemand abgeholt werden muss oder hingebacht werden muss.“

In dieser Agentur ist jeweils ein Berater\*eine Beraterin für siebzig Familien zuständig. In beiden Agenturen ist somit eine zentrale Ansprechperson der Berater\*die Beraterin im Herkunftsland, die laut der anderen Agentur auch nach dem Einsatz kontaktiert werden kann: „Wenn sie zurückkommen nach Herkunftsland X. In unseren Büros finden jede Woche Treffen statt, wo sich die Betreuungskräfte eben treffen können und austauschen, um auch Erlebtes zu verarbeiten gemeinsam.“

Neben diesen Ansprechpartner\*innen im Herkunftsland X gibt es in beiden Agenturen Ansprechpartner\*innen vor Ort. Diese sind in der einen Agentur auch vor dem Einsatz verantwortlich für Empfehlungen zur Arbeitszeitproblematik und machen Angehörige darauf aufmerksam, dass sie – im Falle des Ausfalls einer Live-In beispielsweise im Krankheitsfall – zuständig sind. Auch bei Arbeitsantritt einer Live-In sind die Koordinator\*innen im Herkunftsland und die Berater\*innen vor Ort für eine Live-In verantwortlich:

„Das heißt, die Betreuungskraft reist an. Im Normalfall bekommt die die innerhalb von zwölf Stunden schon einen Anruf von der Koordinatorin, ob sie gut angekommen ist. [...] Im Idealfall ist sogar der Berater vor Ort, bei der Anreise oder beim Wechsel mit dabei, dass er das dann auch wirklich selber sieht, dass alles in Ordnung ist.“

In dieser Agentur ist der Berater\*die Beraterin vor Ort für 30 Familien im Durchschnitt zuständig. Auch während des Einsatzes komme den Berater\*innen in dieser Agentur weiterhin eine bedeutsame Rolle zu, weil sie mit den Live-Ins in Kontakt ständen:

„Es wird ja auch die Betreuungskraft regelmäßig angerufen. Also die Agentur X steht im Austausch mit den eigenen Beschäftigten. Das darf man ja. [...] Also da wird ja auch nachgefragt, was die machen muss. Weil nämlich, wenn man Beschäftigte irgendwo entsendet, ist egal, wie diese Entsendung dann funktioniert, dann muss man auf die aufpassen. Also es funktioniert ja nicht so, dass die dann selbständig sind und die stellen ja auch keine Rechnungen, die Kunden, die sind ja eingebunden im System. Und man kann nicht, egal in welchem System, ob es Selbständige, Unselbständige, sind, was auch immer, man kann sie nicht komplett im freien Lauf lassen. Das funktioniert hier nie.“

Zudem arbeiten die Ansprechpartner\*innen vor Ort im Beschwerdefall einer Live-In mit den Koordinator\*innen im Herkunftsland zusammen:

„Wenn irgendwo Konflikte entstehen [...], da wird auch viel zusammen geholfen, d. h. die Betreuungskraft ruft in Land X an und ist mit denen unglücklich, Land X gibt dann unserem Berater vor Ort Bescheid, der fährt dann hin und spricht mit den Angehörigen oder der Familie und der Betreuungskraft. Ist dann nicht möglich, dass die Betreuungskraft alles versteht, ruft der Partner vor Ort dann direkt wieder die Koordinatorin an und die übersetzt es dann auf Sprache X. [...] Also das ist ein gemeinsames Werk.“

In der anderen Agentur wird der Berater\*die Beraterin vor Ort in Deutschland primär für Neukund\*innen und für Notfälle aktiv:

„Also, wir haben Ansprechpartner vor Ort, die für uns in erster Linie verantwortlich sind für das Neukundengeschäft. Das heißt für die vernünftige Neukundenberatung. Aber falls mal was passiert, dass die Betreuerin irgendwie schnell abgeholt werden muss, weil es kracht richtig, ja? [...] Da können wir natürlich auf diese Ressourcen auch zugreifen.“

Neben den primären Ansprechpartner\*innen und den Berater\*innen vor Ort nennen beide Agenturen eine 24-Stunden-Hotline, die Live-Ins in einer Not-situation kontaktieren können:

„Dann haben wir noch zusätzlich eine 24-Stunden-Erreichbarkeit, auch nach der Dienstzeit, [...] das sind immer zwei Personen, die haben verschiedene Werkzeuge zur Hand, d. h. Zugang natürlich zu unserer Transportlogistik, Zugang zu einer Kreditkarte im Notfall, dass man natürlich auch einer Betreuerin irgendwie, wenn sie mal raus muss in ein Hotel, sichern muss. Also da sind die ziemlich, eigentlich mit allem Möglichen ausgestattet, in so einer Notsituation auch zu reagieren.“

Zudem betont ein Vermittler\* eine Vermittlerin, dass das Kümmern um eine Live-In auch aus der Perspektive des Wettbewerbes auf dem Markt relevant ist:

„Sie können den nicht einfach in den Bus stecken, sag ich mal, und einfach auf gut Glück irgendwohin jagen, und hoffen, dass alles gut geht. Das ist ja nicht, wie der Markt läuft, sondern man muss sich um die Leute kümmern. Nicht nur um den Kunden kümmern, sondern auch um sein Personal oder seine Betreuerinnen. Das ist einfach ein viel härter umkämpfter Markt als der Kundenmarkt.“

Zusammenfassend ist in Bezug auf die Infrastruktur an Ansprechpartner\*innen einer Live-In in den untersuchten Beispielen im Entsendemodell festzuhalten, dass verschiedene Ansprechpartner\*innen genannt werden. Eine zentrale Ansprechperson ist hier der Ansprechpartner\* die Ansprechpartnerin im Herkunftsland X. Zudem gibt es in unterschiedlichem Umfang – für Betreuung oder nur für Notfälle – auch einen Berater\* eine Beraterin vor Ort. Schließlich können sich Live-Ins in Notfällen an eine 24-Stunden-Hotline wenden. Die Vermittler\*innen betonen, dass es auch hinsichtlich des Wettbewerbes um Live-Ins zentral ist, sie zu betreuen und ansprechbar zu sein.

### **Pflegemix**

In Bezug auf den Einbezug weiterer Akteur\*innen im Rahmen des Pflegemixes geben die Vermittler\*innen – wie auch im Arbeitgebermodell – an, dass nicht in jedem Beschäftigungsverhältnis eine andere Person für die Ermöglichung der Freizeit einer Live-In notwendig ist: „Manchmal ist es so, dass man für einen Patienten ohne Probleme vier Stunden auch alleine lassen kann, wenn man irgendwo anderen nur sagt, ich bin jetzt weg.“ Zudem gehen beide Vermittler\*innen im Entsendemodell davon aus, dass es in Deutschland viele Möglichkeiten der Unterstützung einer Live-In gibt: „Der Patient hat ja in Deutschland doch ein sehr ausgefeiltes Netzwerk zur Verfügung.“

Hinsichtlich der konkreten Akteur\*innen, die im Pflegemix eine Live-In unterstützen, nennt eine der Agenturen in Bezug auf Lai\*innen in erster Linie die zentrale Rolle der Angehörigen, die die Ruhe- und Pausenzeiten einer

Live-In ermöglichen sollen: „Angehörige gehören genauso mit eingebunden, dass die Betreuungskraft wirklich genauso ihre Ruhezeiten und Auszeiten bekommt.“ Auch wird betont, dass eine Live-In keinen Ersatz der Angehörigen darstellt: „Es ersetzt ja nicht den Angehörigen.“ Die Angehörigen sollen hierbei auch für mögliche Ausfälle einer Live-In aktiv werden:

„Natürlich unsere Berater vor Ort, die weisen drauf hin und es ist auch nicht der Angehörige einfach außen vor, dass ich mir jetzt: ‚Ich hol mir die Polin und dann fahr ich auf Urlaub.‘ Der muss genauso parat stehen, wenn irgendwas ist und die Betreuungskraft unplanmäßig ausfallen würde, weil sie krank ist oder sich verletzt hat, mal übergangsmäßig helfen kann.“

Wie hieran deutlich wird, gibt es widersprüchliche Aussagen, inwieweit die Angehörigen lediglich im Ausnahmefall eine Live-In ersetzen oder im Regelfall deren freie Zeit ermöglichen sollten. Zudem wird in Bezug auf Lai\*innen noch die Nachbarschaftshilfe genannt.

Im Rahmen des Pflegemixes werden nach Aussagen der Vermittler\*innen im Entsendemodell zudem verschiedene Professionelle tätig. Eine interviewte Person äußert sich wie folgt:

„Da gibt es viele Bausteine [...], das ist der ambulante Pflegedienst, das kann ein Hospiz sein, das kann Kurzzeitpflegeeinrichtung sein, der Hausarzt, es gehören da genauso Pflegehilfsmittel dazu wie das Sanitätshaus [...], das können sein Krankengymnastik, Therapiegruppen, Demenzgruppen, das geht ja ins Unermessliche, es hängt immer davon ab, was ich brauche und der Staat sorgt ja auch für alles, damit da sämtliche Unterstützungsleistungen, die abgerufen werden können, zusätzlich.“

Als weitere Unterstützungsangebote einer Live-In werden von der anderen Agentur als Dienstleistungen „Essen auf Rädern“ und als Einrichtungen Verhinderungspflege und Tagespflege genannt: „Jeden Freitag fährt sie in die Tagespflegeeinrichtung, dann ist die Betreuungskraft von morgens bis am späten Nachmittag mal komplett entlastet.“

Bei den von den Agenturen genannten professionellen Akteur\*innen fällt auf, dass nur manche tatsächlich die Möglichkeit zu einer Verringerung der Arbeitszeit einer Live-In bieten – wie etwa Hospiz oder Kurzzeitpflege – wohingegen andere lediglich kurze medizinische Leistungen erbringen, die eine Live-In nicht leisten kann (beispielsweise Hausärzt\*innen). Die Entlastung einer Live-In ist daher bei der Einbettung in den hier genannten Pflegemix nur durch einige Akteur\*innen möglich. Hieran wird unseres Erachtens sichtbar, dass die zeitliche Entlastung einer Live-In durch andere Akteur\*innen kein zentrales Thema darzustellen scheint.

Zur Gewichtung der Akteur\*innen können die Vermittler\*innen keine klare Aussage tätigen. Jedoch sind sie insgesamt der Ansicht, dass die Familie sowie die ambulanten Pflegedienste eine zentrale Rolle spielen, wie an der Aussage der interviewten Person einer der Agenturen deutlich wird:

„Kann ich nicht beantworten. [...] Grundsätzlich kann ich einfach sagen, [...] wenn irgendwie medizinische Pflege notwendig ist, dann ist meistens immer der Pflegedienst im Boot, ja. Wenn die medizinische Pflege irgendwie nicht notwendig ist, dann ist der Pflegedienst nicht im Boot und dann, in diesem Bereich, unterstützt dann einfach bisschen auch mehr die Familie. Aber ich kann es nicht prozentual nennen, ich will nichts Falsches, ich will kein falsches Bild jetzt irgendwie darstellen. Ich kann es nicht sagen.“

Auch die andere Agentur bestätigt, dass ein Großteil der Arbeit, falls eine Live-In mal ausfallen sollte, durch Angehörige übernommen wird.

Hinsichtlich des Kontaktes dieser Agentur zu den Akteur\*innen des Pflegemixes wird gesagt, dass der Berater\*die Beraterin vor Ort zuständig ist, die verschiedenen Anlaufstellen zu benennen: „Der Berater vor Ort oder wie Sie sagen wollen, was die Leute aufklären kann, die Schnittstellen herstellen kann, damit, dass der Angehörige, bzw. die zu betreuende Person auch den Zugang erhält.“ Gleichzeitig wird kein konkreter Kontakt benannt, den die Agentur bereits zu bestimmten Akteur\*innen hat. Jedoch besteht in dieser Agentur das Vorhaben, den Prozess zum Aufbau des Pflegenetzwerks zu digitalisieren.

Die Prüfung des Einbezugs weiterer Personen in die Pfl egetätigkeit durch den Pflegemix erfolgt in diesem Modell, indem eine Live-In rückmeldet, inwieweit andere Akteur\*innen aktiv wurden. Die Agenturen sprechen folglich einer Live-In hier die Verantwortlichkeit zu, den Einbezug anderer Akteur\*innen rückzumelden.

Zusammenfassend werden in den untersuchten Agenturen des Entsendemodells verschiedene Lai\*innen und Professionelle als Akteur\*innen im Rahmen des Pflegemixes genannt. Die zentrale Rolle spielen Angehörige; zudem werden Nachbarschaftshilfe, verschiedene Einrichtungen (wie Hospiz und Tagespflege), ambulanter Pflegedienst und verschiedene medizinische Dienstleister\*innen (wie Ärzt\*innen) genannt. Für diese Akteur\*innen ist festzuhalten, dass nicht alle tatsächlich zur Reduktion der Arbeitszeit der Live-Ins beitragen können; folglich steht nicht in erster Linie die zeitliche Entlastung der Live-In, sondern die medizinisch-professionelle Unterstützung im Vordergrund. Die zeitliche Entlastung einer Live-In wird zwar auch – beispielsweise in Bezug auf die Rolle der Angehörigen – genannt;

scheint jedoch kein zentrales, sondern eines unter verschiedenen Themen darzustellen.

Beide Vermittler\*innen sehen in Deutschland ein großes Netzwerk an Angeboten. Wenngleich in einer Agentur unter anderem der Berater\*die Beraterin beim Aufbau des Pflegemixes unterstützen soll, werden keine konkreten bestehenden Kontakte der Agentur zu potenziellen Akteur\*innen des Pflegemixes genannt. Die Prüfung des Einbezugs anderer Akteur\*innen in den Pflegemix liegt in der Verantwortlichkeit der Live-Ins und erfolgt durch ihre Rückmeldung.

### **Einbezug digitaler Technologien**

In den beiden Vermittlungsagenturen des Entsendemodells werden digitale Technologien für verschiedene Anliegen verwendet.

Wie auch im Arbeitgebermodell gibt es in vielen Familien für Notfälle einen Hausnotruf. Jedoch besteht auch hier die Annahme, dass eine Live-In den Hausnotruf quasi ersetzt: „manchmal Hausnotruf, wobei Hausnotruf weniger, nein, Hausnotruf ist eigentlich das, was wir übernommen haben.“ Es besteht – wie auch bei den anderen Modellen – bei der interviewten Vermittlerin\*dem interviewten Vermittler dieser Agentur Skepsis bezüglich dessen, inwieweit Hausnotruf oder digitale Technologien generell das Problem der Arbeitszeit reduzieren können: „Der macht eigentlich keinen Sinn, wenn die Anwesenheit da ist, wenn die Betreuungskräfte da sind. Natürlich ist es so, wenn die irgendwo in ihrer Freizeit jetzt weg ist, würde das wieder Sinn machen.“

So wirft die interviewte Person ein, dass digitale Technologien eine Live-In nicht ersetzen können: „Ich habe bisher keine [digitalen Technologien] gefunden, die die Tätigkeit für die Betreuerin übernimmt, die sie leistet.“ Daher kann diese ihrer Einschätzung zufolge das Arbeitszeitproblem nicht lösen: „Aber das Digitale wird nicht das Problem von der Arbeitszeit lösen. Ja, das ist totale Banane. Die Betreuung ist die Anwesenheitsbetreuung, da können wir uns das Digitale einfach sparen.“

Neben dem Hausnotruf gibt es in der anderen Agentur Ansätze dazu, für Beratungsprozesse und den Aufbau eines Netzwerkes für den Pflegemix digitale Technologien zu verwenden. So können der Agentur zufolge bereits im Beratungsprozess über eine App die Angebote im direkten Umfeld (wie ambulanter Pflegedienst, Tagespflege, Demenzentrum) ermittelt und so der Pflegemix organisiert werden ([Kapitel 5.2.1](#)). Auch soll in dieser Agentur der Matching-Prozess mit der Betreuungskraft digitalisiert werden:

„Bis hin, wenn alle Sachen eingegeben sind, dass das System automatisch im Hintergrund sucht: Wie viele Betreuungskräfte haben wir jetzt zurzeit zur Verfügung auf den Betreuungsfall? Dass ich dem Kunden mal ein Probeprofil zeigen kann, wie die Anouta oder wie sie auch immer heißt, aussehen kann. Aber dann muss immer noch händisch die Dame kontaktiert werden, bzw. über einen Link informiert werden, angeboten werden dem Betreuungsfall. [...] Die können das dann selber wählen und auch online über so den Link dann bestätigen, dass sie es annehmen. Da sind wir schon mal bei Schritten, wo wir uns annähern und nicht mehr auf die Zettelwirtschaft angewiesen sind.“

Folglich arbeitet eine Agentur daran, digitale Technologien für das Matching zwischen Live-In und Familie sowie für den Aufbau eines PflegeNetzwerkes zu nutzen.

Zudem werden digitale Technologien für die Kommunikation und Services für Live-Ins verwendet: „Wir nutzen diese digitalen Technologien auch in der Kommunikation mit den Betreuungskräften, z. B. wir haben eine eigene Facebookgruppe, wo wir uns immer wieder dann irgendwo mit denen austauschen.“ In der Kommunikation mithilfe digitaler Technologien kann zudem auch ein Einblick in die Situation in den Familien gewonnen werden:

„Also, um da jetzt die Beratung vor Ort zu unterstützen werden sehr wohl moderne Technologien ja schon genützt. Deshalb dieser, z. B. ist WLAN-Verbindung ein gutes Tool, dass eben über Videokonferenzen, Videoschulungsmaterialien, Direct Coaching oder wie sie es auch immer nennen wollen, dass da die [unverständlich] direkt anrufen kann und die Situation vor Ort der Pflege [unverständlich] dargestellt werden kann.“

Zudem hat eine Agentur eine eigene App: „In dieser App können die Betreuungskräfte auch mit uns kommunizieren, sie können auch irgendwelche Formulare uns zurückschicken, die können aber auch in dieser App [...] an bestimmen Loyalitätsprogrammen teilnehmen.“ Das Loyalitätsprogramm umfasst, dass Live-Ins Punkte für zusätzliche Schulungen der Agentur Punkte erwerben können. Diese Schulungen umfassen Wissen im Pflegebereich, wie zu Patientenverfügung, Sterbehilfe und zum Umgang mit Demenzpatient\*innen. Die gesammelten Punkte können Live-Ins in „(Sach-)Preise“, wie Haushaltsgeräte oder einen Kurzurlaub, umsetzen. Digitale Technologien werden hier somit für die Kommunikation mit den Live-Ins, für Weiterbildung und für ein Loyalitätsprogramm der Agentur genutzt.

Schließlich werden Sprachkurse über digitale Technologien in einer der untersuchten Agenturen im Entsendemodell für die Reduktion von Sprachbarrieren verwendet: „Wir haben Deutschkurse, Onlinekurse, für unsere Betreuungskräfte eingeführt, wo die sich regelmäßig auch schulen können.“



Auch gibt es Übersetzungshilfen für die Betreuungskräfte: „Wenn eine Betreuerin mit sehr schlechten Deutschkenntnissen kommt und der Kunde ist damit einverstanden, bekommt sie so einen elektronischen Translator.“

Zusammenfassend werden bei den untersuchten Agenturen des Entsendemodells in verschiedener Form digitale Technologien verwendet. So wird der Hausnotruf in einigen Familien angewandt; gleichzeitig besteht die Annahme, dass die Live-In den Hausnotruf ersetzt. Bezüglich des Einsatzes digitaler Technologien zur Reduktion von Arbeitszeit besteht eine deutliche Skepsis der Vermittler\*innen. Digitale Technologien werden in diesem Modell zudem für die Kommunikation mit Live-Ins, für einen Eindruck in die Situation in den Familien, für ein Loyalitätsprogramm, zur Sprachförderung und Übersetzung sowie für Schulungen angewandt. Insbesondere das Loyalitätsprogramm verdeutlicht die Bemühungen der Agenturen, Betreuungskräfte an sich zu binden.

### **5.2.3 Mechanismen bei Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen**

Um zu untersuchen, welche Maßnahmen die Agenturen bei einer Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen ergreifen, muss zunächst festgehalten werden, was für die Agenturen die „Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen“ bedeutet bzw. wann sie Interventionsbedarf wegen der Umsetzung der Arbeitszeitregelungen sehen.

Die eine der Entsendeagenturen gibt an, dass 38 Stunden keine realistische Arbeitszeit für die Live-In-Pflege sei und daher in ihren Verträgen keine Arbeitszeit angegeben werde (Kapitel 5.1.1). Wenngleich die Agenturen daher nicht bei einer Überschreitung der (beispielsweise gesetzlichen) Höchstarbeitszeit eingreifen, gibt es dennoch Interventionen und Lösungsversuche durch die Agenturen bei Beschwerden der Live-Ins.

Die Agentur geht davon aus, dass es Grenzfälle gibt, bei denen Live-Ins häufig eine Weiterarbeit verweigern:

„Natürlich, also die Grenzen liegen, wenn die Arbeitsbelastung zu hoch ist, wenn z.B. auf einmal irgendwelche Transfertätigkeiten, also körperlicher Transfer, notwendig ist und die Betreuungskraft, irgendwie wiegt 60kg und der Patient hilft nicht mal mit, und die haben jetzt die Erwartung, dass sie 15-mal am Tag irgendwo in den Rollstuhl und ins Bett irgendwie geschoben wird. Also, da schmeißen irgendwo die meisten Betreuungskräfte das Handtuch und natürlich auch, wenn irgendwie, tagsüber steht sie zur Verfügung

und nachts wird unregelmäßig irgendwie sie, also sie wird regelmäßig aus dem Schlaf geholt, weil der Patient irgendwie einen Harndrang hat oder wie auch immer. Wenn sie nicht ausschlafen kann, das ist der zweite Punkt. Der dritte Punkt ist, wenn die Betreuerin das Gefühl hat, ich werde hier ausgenutzt, ja, ich muss hier aufstehen, irgendwie morgens um sechs Uhr, und dann nach Zeitplan kann ich mich erst um 22 Uhr hinsetzen, dann arbeitet sie zwei Tage, dann ist sie weg.“

Demzufolge handelt es sich bei Grenzfällen um Fälle, in denen es häufige und schwere Transfers, Nacharbeit oder ein subjektives Gefühl von Ausbeutung durch überlange Arbeitszeiten gibt. In diesen verweigert eine Live-In die Weiterarbeit oder beschwert sich bei der Agentur, die dann tätig wird. Zudem versucht diese Agentur bestimmte freie Zeiten (zwei Stunden am Tag und einmal acht Stunden pro Woche; ausführlich [Kapitel 5.1.1](#)) einer Live-In zu gewährleisten; jedoch wird angegeben, dass es individuell von den Live-Ins abhängt, ob sie diese in Anspruch nehmen:

„Und dann weiß er [der Kunde] auch, dass hier nicht eine 24-Stunden-Betreuung, sondern das ist eine Betreuung, aber ich muss mir auch dessen sicher sein, irgendwie, die Frau muss auch entlastet werden. [...] Und ob das natürlich in der Praxis wieder die Betreuerin annimmt, das ist wieder eine zweite, eine ganz andere Frage. [...] Manche ja, manchen ist es egal.“

Live-Ins können sich demnach auch beschweren, wenn ihr Anspruch auf freie Zeit nicht eingelöst wird:

„Wenn das aber jeden Tag geht, und sie kann niemals Ruhe haben während ihrer Mittagspause, dann wird dieses Thema irgendwann mal zum Gespräch kommen und dann müssten wir versuchen sowohl mit der Betreuung als auch mit dem Kunden, eine Lösung zu finden.“

Auch die andere Entsendeagentur geht nicht davon aus, dass die Arbeitszeit von 40 Stunden eingehalten wird:

„Vertraglich sind ja 40 Stunden gewährleistet oder was heißt garantiert, also vertraglich zugesichert. Das wird natürlich aufgrund von unterschiedlichen Zählweisen von Arbeitszeitmodellen, sicherlich sind das mehr, man kann da diskutieren, was überhaupt die Arbeitszeit ist oder was nicht.“

Anlass zur Intervention besteht für die Agenturen daher dann, wenn eine Live-In rückmeldet, überfordert zu sein: „Das heißt, also wenn die Betreuungskraft einfach überfordert ist und die ruft da auch an. Man muss auch sagen, die rufen da viel schneller an, als man das denkt, und dann muss man halt abwägen.“ Auch hier werden informelle Grenzfälle als Beispiel genannt:

„Da muss man dann wirklich individuell sehen, wie es geht und wenn es vor-  
kommt, dass sechsmal in der Nacht aufgestanden wird, und wir schon zwei  
Betreuungskräfte verbrannt haben sag ich mal, [...] dann müssen wir auch sa-  
gen: Wir können den Fall nicht betreuen, wir nehmen Abstand vom Vertrag.“

Folglich kann hinsichtlich der Agenturen des Entsendemodells festgehalten werden, dass die Maßnahmen, die die Agenturen vornehmen, nicht bei einer Nichteinhaltung von vertraglicher Arbeitszeitvereinbarungen erfolgen, da es im Vertrag keine festgelegte Arbeitszeit gibt. Vielmehr erfolgt die Intervention bei einer Beschwerde einer Live-In wegen Überforderung, die üblicherweise Extremfälle, wie häufige nächtliche Einsätze oder viele Transfers, betreffen. Zudem kann sich in einer der Agenturen eine Live-In auch beschweren, wenn ihre Pausenzeiten nie eingehalten werden. Die Agenturen greifen in diesem Fall zu verschiedenen Maßnahmen, die im Folgenden näher ausgeführt werden.

Hinsichtlich der Handlungen der Agentur werden verschiedene Formen des Umgangs genannt. So kann laut der interviewten Person einer der Agenturen durch Medikamente Einfluss auf die Bedarfe der gepflegten Person genommen werden:

„Da müssen wir auch immer sagen, wenn der da sechs Mal in der Nacht aufsteht, der Opi, weil er dement ist oder was sonst hat, dann müsste mal auch mit dem Hausarzt gesprochen werden, bzw. in der Pflegeeinrichtung nennt man das ‚einstellen‘, das können wir nicht machen, aber man stellt die Leute dann medikamentös ein, dass die auch eine Ruhezeit haben.“

Des Weiteren werden von der anderen Agentur verschiedene Hilfsmittel genannt:

„Und dann kommt sie irgendwann in den Bereich ‚und das mache ich nicht‘, ja. Entweder sagt sie das direkt dem Kunden, ja, ‚fünfmal, siebenmal Transfer am Tag, mache ich nicht‘, ja, entweder sie sagt es dem Kunden und der Kunde hat schon ein bisschen Erfahrung und wir versuchen ein Hilfsmittel zu organisieren oder Windeln, dass der Patient vielleicht nicht 15-mal irgendwie auf Toilette muss. Oder irgendwelche medikamentöse Einstellung.“

Zudem kann eine Entlastung einer Live-In erfolgen, indem mehr Akteur\*innen hinzugezogen werden; hier wird von einer der Agenturen beispielsweise die Tagespflege zweimal pro Woche genannt. Auch kann eine zweite Live-In in manchen Fällen erforderlich sein:

„Es gibt ja bei Agentur X die Möglichkeit, dass man für zwei Betreute eine Betreuungskraft bestellt, aber das funktioniert ja nur, wenn z.B. der Opa liegt schon und die Oma ist ja auch noch völlig okay. Also was heißt, sie muss ja

mitbekocht werden, oder was weiß ich, mitbetreut werden, das ist die Möglichkeit. Wenn beide im Bett liegen, ist das durch eine Betreuungskraft nicht zu machen, dann sagt Agentur X und die Fälle gibts ja auch ziemlich oft, dann bestellen wir zwei Verträge. Dann kriegst du zwei Betreuungskräfte. [...] Wenn du, wenn du 24 Stunden einen [unverständlich] haben willst, dann musst du dir halt 3,5 Betreuungskräfte bestellen. [...] Klingt hart, aber das wird natürlich keiner mehr bezahlen bei 3,5.“

Eine weitere Konstellation ergibt sich, wenn eine Live-In aufgrund der schwierigen Arbeitssituation mehr Geld haben möchte. Dazu führt die interviewte Person aus:

„Das heißt, also wenn die Betreuungskraft einfach überfordert ist und die ruft da auch an. [...] Dann muss halt entweder mit der Betreuungskraft, also mit der Betreuungskraft wird dann natürlich gesprochen, ob sie dann vielleicht mehr Gehalt, also mehr Vergütung haben will, [...] dann natürlich, dass es der Kunde trägt.“

In der anderen Agentur wird ein Ausgleich der mangelnden Pausenzeit in höherer Bezahlung von der Agentur nicht empfohlen; erfolgt jedoch auch informell (Kapitel 5.1.3).

Schließlich kann dem Haushalt mit Pflegebedarfen auch durch eine der Agenturen gekündigt werden, wenn beispielsweise in Extremfällen keine Bereitschaft besteht, eine zweite Live-In einzustellen. Nach Aussagen der Agentur ist es hier aus Gründen des Wettbewerbs sinnvoll, den Haushalten zu kündigen, da sonst die Agentur Live-Ins verliert. Auch von der anderen Agentur wird bestätigt, dass einem Haushalt mit sehr schwierigen Betreuungssituationen gekündigt wird:

„Also wir haben bei uns auch die Situation, immer wieder mal, wo wir merken, eine schwierige Betreuungssituation, wir lassen uns erstmal drauf ein, aber dann merken wir, okay, die Betreuungskräfte kommen, aber sie wollen nicht mehr zurückkehren. Und wenn wir sehen, das wiederholt sich irgendwie zwei-, dreimal, viermal, dann sprechen wir mit dem Kunden, versuchen irgendwo die Situation, soweit es geht in den Griff zu bekommen, mit Hilfsmitteln, mit Medikamenteneinstellung, vielleicht mit zusätzlichem Freizeitausgleich, mit zusätzlichem Netzwerk, vielleicht mit Tagespflege zweimal in der Woche. Aber, wenn die Familie mit uns nicht kooperiert und wenn es nicht funktioniert, dann sprechen wir eine Kündigung aus.“

In diesem Beispiel wird jedoch nicht die Live-In über eine Beschwerde tätig; sondern erst die Verweigerung verschiedener Live-Ins zu der Familie zurückzukehren führt dazu, dass dem Haushalt mit Pflegebedarf als Vertragspartner gekündigt wird.

Wie an diesem Beispiel deutlich wird, kann eine Live-In nach einem Einsatz einen anderen Einsatz annehmen und nicht zu der Familie zurückkehren. Eine Live-In kann nach Aussage einer der Agenturen jedoch auch während des Einsatzes mit einer Frist von sieben Tagen kündigen. Nach dieser Kündigung wird sie auch weitervermittelt:

„Wenn sich eine Betreuungskraft vor Ort nicht wohlfühlt, dann wird sich die umgehend bei ihrer Koordinatorin melden und man versucht dann einen zeitnahen Wechsel vorzunehmen. Zuerst versucht man natürlich immer, dieses Missverständnis oder dieses Unwohlsein zu beseitigen. [...] Einiges lässt sich ausmerzen, aber wenn es nicht geht, wechselt man halt die Betreuungskraft durch, dass sie woanders hinfährt.“

Die Agentur betont, dass sie keine Live-In in einer Familie halten können, in der sie nicht arbeiten möchten: „Man kann niemanden zwingen, vor Ort zu bleiben. [...] Was passiert, wenn wir sie zwingen: Dann hauen sie von einem auf den anderen Tag ab.“

Hierbei wird von einer der Agenturen spezifisch die Verhandlungsmacht von Live-Ins betont:

„Und das, was ich auch sagen will, heute trifft die Betreuungskraft die Entscheidung, wann sie arbeitet und wie sie arbeitet und nicht die Agentur. Ja, und wenn sie einfach sagt: ‚Das ist mir zu schwierig.‘ Dann schmeißt sie das Handtuch auf dem Schwarzmarkt und morgen ist sie weg, weil sie wieder eine neue Arbeit findet, ohne Probleme, und bei uns bleibt sie vielleicht noch eine Woche, weil wir sie bitten. [...] Aber wenn sie trotzdem unzufrieden ist, dann geht sie auch nach Hause. Und dann kommt sie wieder in zwei Wochen, sagt, ‚ich will wieder arbeiten, was hast Du für mich?‘ Das heißt, es, das reguliert sich schon irgendwo im Hintergrund bisschen von alleine, das ist das, was ich zum Ausdruck bringen will.“

In dieser Darstellung wird die Handlungsmacht einer Live-In betont, da eine Live-In dem Vermittler\*der Vermittlerin zufolge durch den „Schwarzmarkt“ und andere Anbieter\*innen viele andere Einsatzmöglichkeiten habe. Tatsächlich ist die Darstellung unseres Erachtens auch ein Ausdruck der mangelnden Handlungsmacht der Live-In: So ist durch den Wechsel auf den „Schwarzmarkt“ oder zu anderen Anbietern nicht gewährleistet, dass hierdurch ihre Arbeitnehmerrechte gesichert sind.

Zusammenfassend kann bezüglich der Mechanismen bei Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen festgehalten werden, dass die Agenturen bei einem Verstoß gegen die gesetzlichen oder vertraglichen Arbeitszeitregelungen nicht tätig werden. Vielmehr nennen beide Vermittler\*innen Extremfäl-

le wie häufige Transfers, Störung des Tag- und Nachtrhythmus, zwei Pflegebedürftige pro Live-In sowie umfassende Arbeitszeiten. In diesen Fällen verweigern Live-Ins die Arbeit und die Agentur wird aktiv. In einer Agentur kann sich eine Live-In auch bei ständigen Verstößen gegen ihre freie Zeit rückmelden.

Die Agentur ergreift dann verschiedene Maßnahmen, wie die Einstellung der pflegebedürftigen Person, Freizeitausgleich, Ausbau des Pflegenetzwerkes. In einer Agentur sind auch Zuschusszahlungen möglich. Zudem kann der Familie gekündigt werden, wenn diese unkooperativ ist, die Arbeitsanforderungen zu hoch sind und keine Live-In in der Familie arbeiten möchte. Dies wird von den Vermittler\*innen auch im Sinne des Wettbewerbs um Live-Ins als notwendige Maßnahme dargestellt. Des Weiteren kann auch eine Live-In entscheiden, nicht in eine Familie zurückzukehren bzw. vor Ende des Einsatzes mit der Möglichkeit zur Weitervermittlung kündigen.

#### **5.2.4 Zuordnung der Verantwortung und Kontrolle der Einhaltung der Arbeitszeitregelungen durch die Agenturen**

In diesem Kapitel wird untersucht, bei wem die Agenturen des Entsendemodells jeweils die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen sehen und inwieweit die Stundenzahl erhoben und geprüft wird.

Auf die Frage, wer für die Einhaltung der Arbeitszeitregelung verantwortlich sei, antwortet der Vermittler\*die Vermittlerin der einen Entsendeagentur, dass es für dieses Problem „in Deutschland keine klare gesetzliche Regelung“ gäbe. Die interviewte Person betont, dass eine Live-In gerade keine Arbeitnehmerin sei, aber auch keine Selbständige. Verwiesen wird auf die polnische Vertragsform, die einer Live-In eine Zwischenstellung verleihe und deswegen zu bevorzugen sei.

Andererseits wurde die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen im weiteren Gespräch bei der Live-In verortet. Eine Live-In sei diejenige, die an die Arbeitsbedingungen bestimmte Erwartungen und sich zu dem Betreuungskonzept Gedanken gemacht habe. Wenn die Realität damit nicht übereinstimme, werde sie sich bei der Agentur melden. Diese Agentur wird dann aktiv, wenn sich eine Live-In bei ihr über die Zustände beschwert.

Mehrfach wurde in dem Interview mit der Agentur darauf hingewiesen, dass es Live-Ins gebe, die kein Interesse an Freizeit hätten: „Es gibt Betreuungskräfte, die legen gar keinen Wert auf ihren Freizeitausgleich, weil sie sa-

gen, es ist nicht anders wie bei mir zu Hause auch, ich fühle mich nicht als Arbeitnehmer, sondern als Familienmitglied.“ Hierbei wird der quasi-familiäre Status einer Live-In zur Legitimation des Mangels an Freizeit genutzt (siehe auch Habel 2021; Schilliger/Schilling 2017; Weicht 2010). Letztendlich liege es nach der Darstellung dieser Agentur in der Verantwortung der Live-In, ob sie ein Interesse an Freizeit habe und ob sie dieses durchsetzen wolle. Die Möglichkeit dazu hätte sie. Sie könne die Arbeit bei der einen Familie beenden und anschließend ohne Probleme eine neue Arbeitsstelle finden. Die Verhandlungsmacht einer Live-In habe zugenommen, weil sich der Markt verändert habe:

„Vor zehn Jahren war es einfach so, wir haben eine Anzeige in der Zeitung geschaltet und das Telefon hat Sturm geklingelt. Heute ist es so, wir müssen uns wirklich Mühe geben, die Betreuungskräfte zu gewinnen und wir müssen uns auch wirklich Mühe geben, dass sie dableiben.“

Und weiter:

„Heute trifft die Betreuungskraft die Entscheidung, wann sie arbeitet und wie sie arbeitet, und nicht die Agentur.“

Die andere Entsendeagentur bestätigt, dass auch in ihrem Modell Live-Ins die Verantwortung für ihre Arbeitszeiten trügen, da sie sich jederzeit beschweren und die Familien wechseln könnten. Dies wird auch hier damit begründet, dass es einen hohen Bedarf an Live-Ins gäbe, weshalb diese selbst ihre eigene Arbeitszeit durch ihre Wahlfreiheit regulieren könnten.

Nur eine der Agenturen verweist bei der Verantwortlichkeit der Einhaltung der Arbeitszeitregelungen auf die Kundenberater\*innen. Dieselbe Entsendeagentur sieht zudem die pflegebedürftige Person in der Pflicht, sich durch Medikamenteneinnahme den Arbeitszeiten einer Live-In anzupassen. Die andere Agentur nannte keine anderweitigen Mechanismen zur Einhaltung der Arbeitszeitvorgaben. Beide Agenturen dulden die Verhandlungen zwischen Live-Ins und den Privathaushalten über die Vergütung von Überstunden (Kapitel 5.1.3).

Zusammenfassend wurde in diesem Kapitel untersucht, bei welchem Akteur\*in welcher Akteurin die Agenturen des Entsendemodells jeweils die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen verorten. Beide Agenturen sehen die Verantwortlichkeit der Einhaltung der Arbeitszeitregelungen primär bei den Live-Ins. Live-Ins wüssten selbst am besten über das Betreuungskonzept und ihr Freizeitbedürfnis Bescheid und könnten sich jederzeit beschweren. Den Live-Ins wird eine starke Handlungsmacht in diesem Bereich zugesprochen.

Die Arbeitszeit wird von den Agenturen als eine individuelle Präferenz konstruiert und es wird mehrfach darauf verwiesen, dass einige Live-Ins selbst kein Interesse an der Einhaltung von Ruhe- und Pausenzeiten hätten. Begründet wird diese Annahme damit, dass die Live-In-Tätigkeit nichts anderes sei als die Form der Arbeit, die eine Live-In in ihrem Herkunftsland sowieso ohne zeitliche Begrenzung und Entlohnung leisten würde. Die Konstruktion einer Live-In als quasi-Familienmitglied und der Fürsorgearbeit bei der eigenen Familie dient somit als Rechtfertigung für eine entgrenzte Form der Arbeit. Nur eine der beiden Agenturen sieht auch bei den Kundenbetreuer\*innen und den Pflegebedürftigen selbst eine Verantwortlichkeit der Einhaltung der Arbeitszeitregelungen. Weder vertragliche noch gesetzliche Arbeitszeitbestimmungen werden demnach von der Agentur aufgezeichnet oder kontrolliert.



## 6 SELBSTÄNDIGENMODELL

---

Im Selbständigenmodell wird eine Live-In als Selbständige tätig. Sie ist entweder im Herkunftsland oder in Deutschland als selbständige Gewerbetreibende angemeldet. Eine Live-In schließt mit dem Haushalt mit Pflegebedarf einen Dienstvertrag, Arbeitsverträge werden nicht geschlossen (Kapitel 2.1). In diesem Modell besteht allerdings das Problem der Scheinselbständigkeit (Kapitel 2.2.1).

### 6.1 Gestaltung der Arbeitsbedingungen

Unter welchen Bedingungen eine Live-In im Selbständigenmodell arbeitet, wird untersucht, indem die Angaben zur Arbeitszeit, zur sozialen Absicherung und zur Vergütung aus den Verträgen, den von den befragten Agenturen zur Verfügung gestellten Dokumenten und deren Homepages untersucht werden. Die vertraglichen Regelungen werden mit der Umsetzung in der Praxis, wie sie von den Interviewten dargestellt wurden, abgeglichen.

#### 6.1.1 Arbeitszeit

##### Vertrag

In den Musterverträgen einer der Agenturen des Selbständigenmodells finden sich keine Klauseln zur konkreten Arbeitszeit. Im Vertrag wird explizit erwähnt, dass eine Live-In über ihre Tätigkeiten und die Dauer selbständig zu entscheiden habe. In dem vorgeschlagenen Zeitplan wird von einer 40-Stunden-Woche ausgegangen. Die Ruhezeit nachts beträgt laut Plan zwischen neun und zehn Stunden. Es wird ein freier Tag in der Woche eingeplant. Die Pausen zwischen den Arbeitszeiten werden als arbeitsfreie Zeit interpretiert.

Nur in zwei der im Plan eingetragenen Pausen wird der ambulante Pflegedienst und in einer anderen Pause der Besuch von Angehörigen und Nachbar\*innen angegeben. Der freie Tag einer Live-In ist durch einen „Reha-Besuch“ zu gewährleisten. Eine durchgängige Angabe zu alternativen Betreuung- und Pflegekräften in den Zeiten, in denen der Live-In Freizeit zu gewähren ist, fehlt vor allem nachts. Eine umfassende Behandlung der Pro-

blematik des Bereitschaftsdienstes ist dem Musterplan demnach nicht zu entnehmen.

Grundsätzlich geht die interviewte Person dieser Agentur davon aus, dass sich das Problem der Arbeitszeit auch im Selbständigenmodell stelle, obwohl das Arbeitszeitgesetz nicht gelte, weil man sonst „in einen Bereich [gerate], der nicht arbeitsrechtlich aber eben aufgrund der Sittenwidrigkeit dann, ja, nicht mehr der Legalität entspricht, die wir alle realisieren wollen.“ Die interviewte Person nimmt eine Wochenarbeitszeit von 48 Stunden an. Auch die Teilnahme an den von der Agentur angebotenen Weiterbildungsmaßnahmen stellen dem Vermittler\*der Vermittlerin zufolge Arbeitszeit dar. Im Interview geht der Vertreter\*die Vertreterin der Agentur davon aus, dass einer Live-In ein freier Tag oder zwei halbe freie Tage zu gewähren seien.

In den Verträgen der anderen Agentur finden sich keine Arbeitszeitvorgaben. Auch hier wird die selbständige Zeiteinteilung einer Live-In in einer Klausel explizit genannt. Im Interview wurden zu den Arbeitszeitvorgaben vage Aussagen getroffen: dass einer Live-In „ausreichend Freizeit gewährt werden muss und dass eben auch ausreichend Möglichkeiten unter der Woche bestehen, mal einen Tag frei zu haben.“ In der Online-Formularmaske, die die Familien zur Bedarfserhebung ausfüllen, gibt es die Optionen, einer Live-In einen freien oder zwei halbe freie Tage zu gewähren.

### **Praxis**

In der Praxis habe sich laut Angaben der interviewten Person einer der Agenturen gezeigt, dass eine Live-In den freien Tag oft nicht nehmen könne, weil sie nicht die Möglichkeit habe, aus dem Haus zu gehen. Bei Einberechnung der Bereitschaftszeit sei von einer 60-Stunden-Woche auszugehen, die gleichzeitig die Maximalarbeitszeit markiere: „Das heißt, wir müssen davon ausgehen, dass in den Fällen, wo es Bereitschaftszeit gibt, wir mindestens also an diese 60 Stunden rankommen, die ja schon eine kritische Grenze sind.“ Zu diesem Ergebnis sei man durch eine Umfrage gelangt. Weitere Dokumentationsformen der Arbeitszeit erwähnte die interviewte Person nicht.

Im Interview mit der anderen Agentur des Selbständigenmodells wird davon ausgegangen, dass die freien Tage und Pausenzeiten für jeden Haushalt individuell auszuhandeln seien: „Und das muss wirklich individuell für jede Familie und jede Betreuungskraft abgestimmt werden.“

### **Unverbindliche Arbeitszeitregelungen**

Das Problem der Bereitschaftszeit wird auch im Selbständigenmodell deutlich, es bleibt bei vagen Aussagen zur Arbeitszeit. Der Musterarbeitsplan ei-

ner der Agenturen grenzt Bereitschaftsdienst und Rufbereitschaft bzw. Freizeit der Live-Ins nicht klar voneinander ab, weil in nicht allen Ruhe- und Pausenzeiten die Einbeziehung einer Person des Pflegemixes vorgesehen ist.

Beide Agenturen machen keine festen Vorgaben, geschweige denn gehen sie rechtliche Verbindlichkeiten bezüglich der Begrenzung der Arbeitszeit einer Live-In ein. Dies könnte auf die fehlende Bindung an die Vorgaben des Arbeitszeitgesetzes zurückzuführen sein, wobei hier an das Problem der Scheinselbständigkeit zu erinnern ist (Kapitel 2.2.1).

## 6.1.2 Soziale Absicherung

### Vertrag

Bezüglich der sozialen Absicherung wird laut den Musterverträgen einer der Agenturen des Selbständigenmodells jede Live-In mit Angeboten einer Betriebshaftpflichtversicherung, Krankenversicherung und einer Unfallversicherung versorgt.

Bei der anderen Agentur gibt es keine vertraglichen Regelungen zu einer sozialen Absicherung oder Versicherungen jedweder Art.

### Praxis

Aus den Verträgen der einen Agentur ergibt sich, dass den Live-Ins empfohlen wird, die drei angebotenen Versicherungen abzuschließen. Vor allem als Altersvorsorge wird ihnen eine Lebensversicherung empfohlen. Im Interview betont der Vertreter\*die Vertreterin der Agentur, dass Live-Ins günstige Konditionen beim Abschluss von Versicherungen angeboten würden:

„Wir machen für dich die Gewerbeanmeldung, wir machen die Rechnungslegung, die Steuererklärung, wir machen dir ein Versicherungspaket, da bist du so versichert, wie ein Angestellter im ambulanten Pflegedienst, du hast eine Berufshaftpflicht, du hast eine Unfallversicherung, du hast eine private Krankenversicherung, mit der du in Deutschland wie ein Privatpatient hervorragend behandelt wirst, ein Einzelzimmer im Krankenhaus kriegst, sollte dir was passieren, und, und, und.“

Die Hälfte der Interessent\*innen, die sich bei dieser Agentur melden, streben eine Arbeitsstelle mit sozialer Absicherung an: „Also, viele wollen nicht selbständig sein, sondern wollen gerne Arbeitnehmer sein und wollen eine Rentenversicherung und wollen eine gesetzliche Krankenversicherung in dem Land, wo sie arbeiten.“ Insbesondere in der Covid-19-Pandemie habe sich das Bedürfnis nach einer Krankenversicherung in Deutschland gezeigt.

In der anderen Agentur seien Live-Ins über die Berufsgenossenschaft unfallversichert und die Agentur unterstütze Live-Ins dabei, eine Krankenversicherung und eine Gewerbehaftpflichtversicherung abzuschließen.

### **Soziale Absicherung als freiwillige Maßnahme der Live-Ins**

Die Agenturen reagieren auf das Bedürfnis der Live-Ins nach einer Sozialversicherung mit Angeboten und Unterstützungsleistungen beim Abschluss von verschiedenen Versicherungen, gewährleisten jedoch selbst keinen Versicherungsschutz. Ob die Versicherungen von den Live-Ins abgeschlossen werden, bleibt ihnen selbst überlassen. Die Agenturen verpflichten und überprüfen den Abschluss von Versicherungen nicht. Auch hier soll an das Problem der Scheinselbständigkeit erinnert werden, dass auch auf die Sozialversicherungspflicht Auswirkungen hat ([Kapitel 2.5](#)).

## **6.1.3 Vergütung der Arbeit**

### **Vertrag**

In Bezug auf die Vergütung finden sich in den Musterverträgen der einen Agentur keine Klauseln über die konkrete Höhe der Vergütung. Eine Live-In handelt die Vergütung selbständig mit den im Vertrag als Auftraggebern bezeichneten Privathaushalten aus.

Im Mustervertrag der anderen Agentur zwischen Live-In und dem Haushalt mit Pflegebedarf finden sich ebenfalls keine Angaben zur Vergütung. Es werden nur Feiertagsboni festgelegt: Für den 25., 26. Dezember und 1. Januar wird die Vergütung um jeweils 100 Euro pro Tag erhöht. Am Karfreitag, Ostersonntag und Ostermontag wird die Vergütung um jeweils 50 Euro pro Tag erhöht. In dem Vertrag sind zusätzliche Kosten für eine Live-In festgelegt. Sie muss selbst für Pflegematerial, das bei der Pflegebedürftigen vor Ort eingesetzt wird, aufkommen. Für die Übernachtung bei der pflegebedürftigen Person muss eine Live-In monatlich 100 Euro an sie zahlen. Von ihrer Vergütung wird einer Live-In zudem ein Pauschalbetrag in Höhe von 150 Euro von einem dritten Anbieter für einen Büroservice und die Vermietung von Räumlichkeiten zu Wohn- und Büro Zwecken abgezogen.

### **Praxis**

Die interviewte Person einer der Agenturen gibt an, darauf zu achten, dass 50 Prozent des Bruttolohns bei den Live-Ins lande. Eine Live-In verdiene danach zwischen 40 und 55 Euro netto am Tag. Der Lohn einer Live-In steige,

je höher ihre Qualifikation ist. Gleichzeitig bilde dies nur einen Anreiz zur Weiterbildung; die Agentur könne keinen Zwang zur Weiterbildung ausüben:

„Ja, d. h. zwei Drittel der Leute wissen, ich habe schon zehn Einsätze gemacht, ich spreche gut Deutsch, ich brauche nur einen Telefonhörer in die Hand nehmen und habe morgen woanders einen Job. Also, wenn ich den Leuten sage: „Sie müssen die Ausbildung machen, sonst vermittele ich Sie nicht, gehen die woanders hin, das hat gar keinen Sinn.““

Die Entlohnung einer Live-In richte sich bei der anderen Agentur nach der Schwere des Falls und der Qualifikation der Live-In. Den Live-Ins wird auch von dieser Agentur eine erhebliche Verhandlungsmacht zugesprochen: „Und jede Betreuungskraft wird ihren Marktwert kennen und sich entsprechend dann auch verkaufen wollen.“ Zudem sei Nachtarbeit möglich und werde über eine höhere Vergütung kompensiert: „Sie können da von Aufschlägen ausgehen, die bis zu 500 Euro ausmachen können im Monat, wenn solche Nachtarbeit erforderlich ist, das ist teuer und durchaus möglich, ja.“ Ebenso könne nicht gewährte Freizeit über diesen Mechanismus kompensiert werden:

„Also gerade bei der Betreuung älterer Menschen kann immer [...] über den Regelnotfall hinaus ein Notfall verschärfend entstehen, wo dann tatsächlich erforderlich ist, dass die Betreuungskraft dann vielleicht irgendwie eine Nacht bei der zu betreuenden Person mit im Zimmer schläft, bis dieser Zustand dann irgendwie wieder aufgehoben wird oder beseitigt wird. So was kann natürlich passieren und gerade für solche Fälle ist es dann erforderlich, dass dann im Grunde genommen eine Kompensation gezahlt wird. Sonst würden wir die Betreuungskräfte nicht halten können.“

Eine Live-In verdiene in diesem Modell zwischen 1.300 und 1.800 Euro netto, wobei im Gespräch unklar blieb, welche Versicherungsleistungen bei dieser Lohnhöhe enthalten sind.

### **Geringe Entlohnung bei vermeintlicher Verhandlungsmacht der Live-Ins**

Hinsichtlich der Vergütung betonen beide Agenturen die Möglichkeit der Live-Ins, sich in den Gehaltsverhandlungen aufgrund der Marktsituation mit ihren Vorstellungen durchzusetzen.

Der tageweise angegebene Lohn der einen Agentur entspricht nur einem sehr geringen Monatslohn. Ausgehend von einer vertraglich festgelegten Fünf-Tage-Woche entsprechen die Tageslohnmargen einem Monatsverdienst

zwischen 800 und 1100 Euro, bei einer Sechs-Tage-Woche liegt der Monatslohn zwischen 960 und 1320 Euro netto. Bei der anderen Agentur liegt der Monatslohn zwischen 1.300 und 1.800 Euro netto. Die angenommene Verhandlungsmacht der Live-Ins spiegelt sich somit bei beiden Agenturen nicht in der Entlohnungshöhe wider.

Für die Geltung des gesetzlichen Mindestlohns sei an das Problem der Scheinselbständigkeit erinnert ([Kapitel 2.2.1](#)).

## 6.2 Rahmenbedingungen zur Einhaltung der Arbeitszeitregelungen

In diesem Kapitel soll anhand der qualitativen Inhaltsanalyse untersucht werden, welche Rahmenbedingungen zur Arbeitszeit bestehen. Von besonderem Interesse ist hierbei, welche Mechanismen die Agenturen entwickelt haben, um vor und während des Arbeitseinsatzes sicherzustellen, dass Live-Ins die vertraglichen und gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Maximalarbeitszeiten nicht überschreiten. Anschließend wird dargestellt, wie die Agenturen auf die Nichteinhaltung der Arbeitszeitvorgaben reagieren und letztlich, bei wem sie die Verantwortung für die Einhaltung sehen.

### 6.2.1 Vor dem Arbeitsantritt

Die Agenturen des Selbständigenmodells werden daraufhin untersucht, in welcher Form eine Bedarfserhebung erfolgt, ob Fälle ausgeschlossen werden und inwieweit die Agenturen die Live-Ins und die Familien vor Arbeitsantritt auf die Arbeitszeitproblematik aufmerksam machen.

Ein Interviewpartner\*eine Interviewpartnerin des Selbständigenmodells verweist darauf, dass es nötig sei, die Familien und Live-Ins vor Arbeitsantritt über die Arbeitszeitproblematik aufzuklären. Vor allem die Unterscheidung zwischen Arbeits-, Rufbereitschafts-, Bereitschaftszeit und „wirklich freier Zeit“ sei den Beteiligten nicht bewusst.

Bei dem Aufklärungsgespräch mit den Live-Ins komme es häufig zu Missverständnissen. Die interviewte Person illustrierte dies wie folgt: „Weil viele Betreuerinnen sagen: ‚Ja, ja, ich hatte frei.‘ Und dann fragen wir: ‚Aber sind Sie denn rausgegangen?‘ Und dann sagen sie: ‚Nee, das geht ja nicht. Vielleicht werde ich ja gebraucht.‘ Das ist aber nicht das, was wir [Agentur X] meinen.“ Der Unterschied zwischen Rufbereitschaft, Bereitschaftszeit und

freier Zeit werde den Live-Ins momentan noch über Gespräche nähergebracht. Zukünftig solle den Live-Ins ein schriftlicher Leitfaden zur Verfügung gestellt werden.

In dieser Agentur wird zudem angegeben, dass bei den Familien eine Bedarfserhebung stattfände, bestenfalls durch einen Besuch der Pflegebetreuer\*innen vor Ort, in einigen Regionen, vor allem in Ostdeutschland per Telefongespräch. Mittels eines vorgefertigten Fragebogens werde das Arbeitspensum einer Live-In erfragt. Die Agentur versuche vor Arbeitsantritt einer Live-In über die Einbindung von Angehörigen, Nachbar\*innen und Angeboten von Tagespflege und ambulanter Pflege oder den Einsatz einer weiteren Live-In sicherzustellen, dass der freie Tag bzw. zwei halbe freie Tage gewährleistet werden.

Nur sehr wenige, fünf bis zehn Prozent der Familien, würden allerdings auf eine zweite Live-In zurückgreifen, weil die Kosten zu hoch seien. Dabei werde genau nachgefragt, wie die freie Zeit einer Live-In gewährleistet werde: „Wir sagen es nicht nur dem Kunden, es gibt diesen freien Tag, sondern wir fragen ihn, wie er das sicherstellt. Wir fragen ihn in der Erstberatung: ‚Wie stellen Sie dies sicher, mit der Freizeit und mit dem freien Tag?‘“ Die Agentur lasse sich dazu die Namen der Nachbar\*innen nennen und Verträge mit anderen Pflegedienstleistern zeigen.

Familien, die das Angebot der Agentur als Ersatz für einen Pflegedienst nutzen möchten, würden von der Agentur nicht als Vertragspartnerinnen aufgenommen: „Das heißt, wir nehmen keine Familien an, die mit unserer Betreuerin einen Pflegedienst ersetzen wollen.“ Dasselbe gelte für Familien, die nicht gewährleisten können, dass die Arbeitszeiten einer Live-In im Rahmen liegen. Dann habe die Familie die Wahl, ob sie zwei Live-Ins beschäftige oder die Agentur schicke am Ende gar keine Arbeitskraft:

„Und es gibt bestimmte Differenzierungskriterien, nach denen wir dann sagen: ‚Wir schicken hier nur zwei Leute.‘ Ja, dass wir sagen: ‚Es ist grundsätzlich machbar, unserer Einschätzung nach in der häuslichen Betreuung, wir brauchen aber mindestens eine fachlich qualifizierte Person von den beiden und es müssen zwei Leute gleichzeitig dort sein, dann geht es.‘ Weil das von einer Person, von der Arbeitszeit her, einfach nicht zu leisten ist. Da haben wir auch einen bestimmten Kriterienkatalog, ein Punktesystem, nach dem wir bewerten. Und wenn wir eine solche Anfrage bekommen, dann sagen wir: ‚Wir schicken hier zwei Leute und davon muss einer qualifiziert sein als Pflegekraft. Oder wir schicken niemanden, das können Sie sich aussuchen.‘“

Bei ausführlich ausgefülltem Fragebogen würde etwa ein Drittel der Anfragen von Pflegehaushalten nicht als Kundinnen der Live-In-Pflege in Betracht

kommen. Die Zahl der Live-Ins, die Familien ablehnten und Anforderungen an die Arbeitsbedingungen stellten, nähme zu. Die interviewte Person führt dies unter anderem auf die von der Agentur angebotene Pflegeausbildung zurück, denn es zeige sich, dass „die Autonomie [der Live-Ins] deutlich steigt mit der fachlichen Kompetenz.“

Im Interview mit der anderen Agentur, die ebenfalls das Selbständigenmodell betreibt, wurde auf Nachfrage erläutert, dass die Arbeitszeitproblematik mit den Familien vor Arbeitsantritt einer Live-In besprochen werde. Es müsse den Familien kommuniziert werden, dass durch die zusätzliche Betreuung neben einer Live-In weitere Kosten anfallen würden:

„Wir breiten den Strauß der Möglichkeiten aus. Also was es alles gibt. [...] Das ist ja oft auch ein finanzielles Thema, was für die Leute möglich ist. Also wenn sie dieses 24-Stunden Betreuungskonzept gekauft haben, dann zusätzlich eben auch nochmal Tagespflege zu beauftragen und all diese Dinge, das kann man dann zwar auch mit der Pflegekasse abrechnen, aber das reduziert dann ja auch wiederum das Pflegegeld und insofern tun sich Angehörige da manchmal schwer mit. Wir müssen dann auch immer abwägen, ob diese Betreuung in häuslicher Gemeinschaft für einen besonders schweren Fall finanziell für die Familie überhaupt tragbar ist, weil es sind ja eben nicht nur die Kosten der Betreuungskraft, sondern es kommen eben diese ganzen zusätzlichen Dienstleistungen dann noch mit dazu. Darüber müssen wir unsere Kunden natürlich aufklären, was dann an Belastung auf sie zukommt.“

Dabei wurden unter anderem die Familien selbst als diejenigen adressiert, die in der Freizeit einer Live-In die Pflege übernehmen:

„Es ist eine Betreuung in häuslicher Gemeinschaft, die einfach bedeutet, dass jemand dort vor Ort wohnt, aber es heißt eben nicht, dass jemand 24 Stunden, sieben Tage die Woche arbeitet, sondern dass natürlich und selbstverständlich und direkt von Anfang an diese Themen angesprochen werden müssen. Wie kann Entlastung kommen? Und diese Entlastung kann eben durch die Familiengehörigen selbst kommen.“

Neben der Eigenverantwortung der Familien, weise die Agentur ihre Vertragspartner\*innen auch auf die Möglichkeit staatlich finanzierter Maßnahmen, wie z. B. Umbauarbeiten in der Wohnung und auf das Einschalten eines Pflegedienstes hin.

Die Bedarfserhebung in den Haushalten mit Pflegebedarfen erfolge bei der zweiten interviewten Agentur im Idealfall durch einen Besuch vor Ort, manchmal aber auch im Büro der Agentur. Mittels eines Fragebogens werde unter anderem die Wochenfreizeit einer Live-In abgefragt. Die Agentur versuche mit dem Anamnesebogen eine passende Live-In zu finden und schlage



der Familie dann eine Person vor. Haushalte, in denen erwartet wird, dass eine Live-In allein die Betreuung einer schwer pflegebedürftigen Person übernehmen müsse, können in dieser Agentur u. U. als Vertragspartner ausscheiden, wobei der Zeitpunkt, wann die Vermittlung abgebrochen wird, unklar bleibt:

„Das sind meistens Fälle, in denen Kunden erwarten, dass ein schwerstpflegebedürftiger Mensch ausschließlich von einer Betreuungskraft begleitet wird, und dass dann auch meistens aus Kostengründen kein Pflegedienst mehr dazu kommen darf, dass das dann einfach versucht wird, diese ganze Pflegesituation auf der Betreuungskraft abzuladen. Wenn wir so was feststellen, das kann auch zu einem späteren Zeitpunkt sein, dass man erstmal denkt, ja ist ja alles in Ordnung. Also, die Familienangehörigen sagen, sie kümmern sich auch und helfen mit und dann passiert das nicht, dann sind das natürlich Situationen, wo wir dann auch sagen, das müssen wir jetzt abbrechen.“

Zusammenfassend wurde in diesem Kapitel untersucht, welche Maßnahmen vor Beginn des Arbeitsantritts einer Live-In in den beiden Agenturen des Selbständigenmodells hinsichtlich der Arbeitszeit in Bezug auf Bedarfserhebung und Sensibilisierung zur Arbeitszeitproblematik getätigt werden.

Die Bedarfserhebung beider Agenturen erfolgt im Idealfall, aber nicht immer, im Haushalt der pflegebedürftigen Person. Fälle, bei denen der Arbeitsaufwand einer Live-In als zu hoch eingeschätzt wird, würden von beiden Agenturen ausgeschlossen werden, wobei bei der einen Agentur unklar blieb, ob der Ausschluss wirklich von Beginn an oder erst während des Arbeitseinsatzes möglich sei. Wie schon bei der Vergütungsverhandlung von den Agenturen betont, so wird einer Live-In auch bei der Auswahl der zu betreuenden Personen eine hohe Verhandlungsmacht attestiert.

Klare Kriterien, wann eine Familie nicht betreut wird, werden nicht genannt, sondern lediglich Beispiele. Einige Betreuungsfälle werden von den Agenturen selbst abgelehnt, in anderen liegt die letztendliche Entscheidung bei den Live-Ins. Die Arbeitszeitproblematik wird im Vorfeld des Arbeitseinsatzes in beiden Agenturen in Gesprächen mit den Live-Ins und Familien thematisiert.

Eine Agentur lasse sich zur Absicherung, dass einer Live-In freie Zeit eingeräumt wird, die Namen der Nachbar\*innen und die Verträge mit anderen Pflegedienstleister\*innen zeigen. Bei beiden Agenturen werden die Angehörigen als diejenigen adressiert, die die Pflege leisten, wenn eine Live-In nicht arbeite. Von einer Agentur werde auf staatliche Unterstützungsleistungen und Pflegedienste hingewiesen. Insgesamt legen beide Agenturen keinen

Fokus auf den Aufbau eines weitergehenden Netzwerks an Unterstützungsleistungen. Eine Kontrolle, ob eine Live-In auf ein Unterstützungsnetzwerk zurückgreifen kann, erfolgt nicht.

## 6.2.2 Während des Arbeitseinsatzes

In diesem Kapitel werden verschiedene Rahmenbedingungen zur möglichen Reduzierung der Arbeitszeit einer Live-In für die beiden Agenturen aus dem Selbständigenmodell untersucht: die Infrastruktur möglicher Ansprechpersonen für eine Live-In im Konfliktfall, die Umsetzung des Pflegemixes in diesen Modellen und der Einbezug digitaler Technologien.

### Ansprechpersonen für Live-Ins

In den untersuchten Agenturen des Entsendemodells werden von beiden Agenturen verschiedene Ansprechpersonen genannt. In der einen wird die Ansprechperson im Herkunftsland als zentrale Ansprechperson verstanden, die auch ein Vertrauensverhältnis zur Live-In hat:

„Es ist sehr, sehr interessant, dass die Betreuerinnen dann mit der Person sprechen, mit der sie ursprünglich das Recruiting-Gespräch hatten in Land X [Herkunftsland der Live-In] und zu der sie manchmal noch ein stärkeres Vertrauensverhältnis haben als zu den Mitarbeitern in Deutschland, die dann ihnen bei der Stellendisposition, bei den Reisedaten und sowas, helfen. Das heißt, dieser Ansprechpartner in Land X ist für die Leute in der Regel eine Vertrauensperson.“

Wenngleich die Agentur auch Mitarbeiter\*innen vor Ort hat, besteht folglich das engere Verhältnis zumeist mit der Ansprechperson im Herkunftsland. Diese kann auch nach dem Einsatz kontaktiert werden: „Und das sagen wir den Betreuerinnen auch, wenn sie im Heimatland sind: ‚Sie haben ein Problem mit dem letzten Einsatz, Sie wollen mit uns sprechen, kommen Sie bitte im Büro vorbei. Wir nehmen uns die Zeit, wir sprechen persönlich mit Ihnen.‘“

Bei der anderen Agentur wird der Kundenbetreuer\*die Kundenbetreuerin vor Ort als zentrale Ansprechperson skizziert. Diese ist nach Angaben der Agentur zu Beginn des Antritts persönlich mit dabei und begleitet auch den gesamten Prozess der Betreuung für Live-In und Familie. So wird von dem Vermittler\*der Vermittlerin beschrieben, dass diese kontinuierlich in Kontakt mit einer Live-In und den Familien steht:

„Also, wie gesagt, ganz wichtig ist [...] unser Konzept [...] der intensiven persönlichen Begleitung. Also die Kundenbetreuerinnen haben wirklich ständig Kontakt mit den Betreuungskräften und den Familien. Das passiert sowohl telefonisch als eben auch wirklich durch regelmäßige Hausbesuche. [...] Die Betreuungskräfte haben ja ihre Ansprechpartner, die sie dann natürlich auch per WhatsApp oder wie auch immer erreichen können. Wenn irgendetwas schlimmes passieren sollte.“

Durch die intensive Betreuung kann dem Vermittler\*der Vermittlerin zufolge auch festgestellt werden, ob etwas in den Familien schiefläuft: „Dadurch, dass unsere Betreuungskraft, unsere Kundenbetreuerin die Betreuungskräfte sehr intensiv begleiten, kann man das dann eigentlich auch relativ schnell feststellen, wenn da was nicht stimmt, ja.“

Dem Vermittler\*der Vermittlerin zufolge sind die Koordinator\*innen für 30–50 Betreuungskräfte bzw. Familien zuständig; der telefonische Kontakt erfolgt wöchentlich oder zweiwöchentlich und Besuche alle zwei bis drei Monate. Neben dem Kundenbetreuer\*der Kundenbetreuerin wird in dieser Agentur das Büro vor Ort zu Geschäftszeiten als Ansprechperson angegeben.

Zudem geben beide Agenturen an, eine 24-Stunden-Hotline für Notfälle für Live-Ins zu haben. In einer der Agenturen wird zudem betont, dass die Mitarbeiter\*innen die Sprache des Herkunftslandes der Live-Ins als Muttersprache sprechen:

„Ich habe eben diese 24-Stunden-Notfallhotline, die aus Deutschland heraus besetzt ist, aber auch mit Landessprache X muttersprachlich sprechenden Mitarbeitern. [...] Und die besetzen diese Notfallhotline in der Woche und auch am Wochenende, an Feiertagen. Und da können die Betreuerinnen immer anrufen und da wird ihnen auch tatsächlich geholfen.“

Als Beispiele für die Notfälle wird genannt, dass Live-Ins aus Familien herausgeholt und in Hotels untergebracht wurden und die Polizei gerufen wurde, da sie von dementen Pflegebedürftigen nachts eingesperrt wurden, sowie medizinische Notfälle.

Zusammenfassend wird in einer Agentur der regelmäßige Austausch mit dem Koordinator\*die Koordinatorin vor Ort, in der anderen Agentur die Ansprechperson im Herkunftsland als zentrale Kontaktperson angegeben. Beide Agenturen des Selbständigenmodells haben zudem eine 24-Stunden-Notfallhotline.

### **Pflegemix**

Auch ein Vermittler\*eine Vermittlerin aus dem Selbständigenmodell nimmt an, dass manche Pflegebedürftige einige Zeit alleine sein können:

„Also, bei den meisten Pflegebedürftigen kann die Betreuerin für ein, zwei Stunden aus dem Haus gehen, das ist nicht so ein Problem, auch an den Tagen, wo sie nicht diesen freien Tag hat. Aber bei manchen Hilfsbedürftigen geht das nicht und da ist das dann schon teilweise schwierig.“

In Bezug auf konkrete Akteur\*innen, die im Pflegemix neben einer Live-In tätig werden, benennen beide Agenturen hinsichtlich der Laien an erster Stelle die zentrale Rolle der Angehörigen:

„Gerade was das, das Freizeitthema betrifft, da gehts natürlich nicht ohne die Angehörigen oder irgendein nachbarschaftliches Netzwerk oder andere Dinge, aber die Familienangehörigen spielen schon eine wichtige Rolle, weil dieses, dieses Konzept Betreuung in häuslicher Gemeinschaft funktioniert ja eigentlich nur, wenn man wirklich ein, wenn die Betreuungskraft auch als Familienmitglied aufgenommen wird, akzeptiert wird. Und dazu gehört eben auch dann Unterstützung durch die Familie.“

Die Familie und Nachbar\*innen werden hier somit als zentrale Akteur\*innen für die Umsetzung der Freizeitregelung benannt. Die Konstruktion einer Live-In als Familienmitglied führt hier wiederum zu der Annahme, dass eine Live-In auch durch die Familie unterstützt werden sollte. Neben der Familie, werden auch Nachbar\*innen als wichtige Akteur\*innen im Pflegemix benannt:

„Nachbarn übernehmen sehr viel, meiner Einschätzung nach. Also, wenn jemand ein gutes nachbarschaftliches Verhältnis hat, die Nachbarn übernehmen echt viel, sei das Einkaufen, auch ein Teil der Betreuung. Das funktioniert aber nur, wenn die hilfsbedürftige Person länger nicht umgezogen ist.“

Darüber hinaus geht einer der Vermittler\*innen davon aus, dass die Möglichkeiten, Ehrenamtliche in den Pflegemix und die Betreuungsarbeit einzubeziehen, begrenzt sind:

„Das heißt auch, diese ehrenamtlichen Unterstützungsnetzwerke zur stundenweisen Betreuung kann man mal versuchen ergänzend zurückzugreifen, wenn man da jemanden findet, der ist total nett und engagiert und baut eine persönliche Beziehung auf zum Hilfsbedürftigen, dann klappt das. Das ist aber aus meiner Perspektive ein individueller Ausnahmefall. Also, man kann diese Ehrenamtlichennetzwerke, aus meiner Perspektive, zumindest so, wie es aktuell ist, nicht systematisch einbauen, weil sie nicht verlässlich sind.“

Diesem Vermittler\*dieser Vermittlerin zufolge können daher Ehrenamtliche nur in geringem Ausmaß dazu beitragen, verlässlich die Pausenzeit einer Live-In zu ermöglichen:

„Und ich kann auch nicht sagen, die Betreuerin hat jetzt mal den Tag frei und von 14 bis 20 Uhr ist eben da der Ehrenämter sowieso vom Verein XY, der kommt dann halt häufig nicht oder ist dann krank oder hat dann was anderes wichtiges zu tun, oder so. Das haben wir häufiger schon erlebt, ja, weil die Leute sich eben auch nicht so sehr verpflichtet fühlen. Häufig, nicht immer.“

Die Option, durch Ehrenamtliche die Freizeit von Live-Ins sicherzustellen, ist aus Sicht dieses Vermittlers\*dieser Vermittlerin somit begrenzt. Schließlich wird die Möglichkeit benannt, dass eine andere Live-In in schweren Fällen die Freizeit der ersten Live-In ermöglicht:

„Wo also ungeplante Toilettengänge nachts gibt. Und wenn das mehrere sind in der Nacht ungeplant, dann muss man da zwei Leute schicken, dann geht das nicht anders. Ja, dann muss man da zwei Leute einsetzen, einer macht den Nachtdienst, einer macht tags.“

Als für den Pflegemix relevante Lai\*innen werden somit die Angehörigen und Nachbar\*innen, weitere Live-Ins und in geringem Umfang Ehrenamtliche genannt.

Hinsichtlich des Pflegemixes nennen beide Agenturen zudem verschiedene professionelle Akteur\*innen: So werden verschiedene Einrichtungen, die Kurzzeitpflege und Tagespflege genannt: „Also zum Beispiel, keine Ahnung, sechs Stunden Kurzzeitpflege, 9–15 Uhr, und 15–20 Uhr machen die Angehörigen oder sowas in der Art.“ Zudem wird neben dem ambulanten Pflegedienst auf ambulante Betreuungsdienste verwiesen:

„Und was, was man auch nicht vergessen sollte, das sind ambulante Betreuungsdienste, also die das nicht sozusagen [...] in einer Betreuung in häuslicher Gemeinschaft anbieten, sondern als ambulanter Dienst, der 'ne halbe Stunde zu dem einen fährt, dort Zeitung vorliest, 'ne halbe Stunde zum nächsten fährt, dort den Haushalt macht und wieder jemand anderen im Grunde genommen vielleicht bei der, bei der Grundpflege begleitet.“

Als für den Pflegemix relevante Professionelle werden demnach Kurzzeitpflege, Tagespflege, ambulante Pflegedienste und ambulante Betreuungsdienste genannt.

Bezüglich der Gewichtung der Akteur\*innen wird die folgende Reihenfolge angenommen:

„Das heißt, wir haben so einen Flickenteppich von verschiedenen Akteuren, der ambulante Pflegedienst ist extrem verlässlich, aus meiner Einschätzung, die Angehörigen sind auch sehr verlässlich, dann kommen die Nachbarn, das sind so die Drittverlässlichsten, die häufig auch einen großen Teil der Arbeit stemmen, und dann kommt so ein Sammelsurium aus ehrenamtlichen Hel-

fern, alten Bekannten, Freunden, Leuten aus dem Schachclub oder aus dem Lions Club [...]. Aber das ist dann extrem punktuell und nicht, also das kann man ergänzend, das ist nice to have, aber ich würde damit nicht planen.“

Demnach sind die zentralen Akteur\*innen der ambulante Pflegedienst, die Angehörigen und Nachbar\*innen. Hierbei wird angenommen, dass ein Hauptteil durch die Angehörigen erfolgt: „Und das meiste wird abgefangen von Angehörigen tatsächlich.“ Bezüglich der professionellen Pflege wird dargestellt, dass diese zwar zeitlich in geringem Umfang aktiv wird, aber qualitativ von großer Bedeutung ist: „Also, diese professionelle Pflege bildet einen extrem geringen Teil ab. Also wenn man jetzt die Minuten zählen würde. Von der Qualität ist es aber ein sehr, sehr relevanter Teil.“

Zudem wird angenommen, dass es sich bei der Gestaltung des Pflegemixes um eine finanzielle Frage handelt:

„Das ist ja oft auch ein finanzielles Thema, was für die Leute möglich ist. Also wenn sie dieses 24-Stunden-Betreuungskonzept sozusagen jetzt gekauft haben, dann zusätzlich eben auch nochmal Tagespflege zu beauftragen und all diese Dinge, das kann man dann zwar auch mit der, mit der Pflegekasse abrechnen, aber das reduziert dann ja auch wiederum das Pflegegeld und insofern tun sich Angehörige da manchmal schwer mit, also wir müssen dann auch immer abwägen, ob die, diese Betreuung in häuslicher Gemeinschaft für einen besonders schweren Fall finanziell für die Familie überhaupt tragbar ist, weil es ist ja eben nicht nur die Kosten der Betreuungskraft, sondern es kommen eben diese ganzen zusätzlichen Dienstleistungen dann noch mit dazu.“

Wie hieran deutlich wird, ist die Wahl der Akteur\*innen des Pflegemixes auch abhängig von den finanziellen Möglichkeiten der jeweiligen Familie.

Hinsichtlich des Kontaktes der Agentur zu den Akteur\*innen für den Pflegemix hebt eine Agentur hervor, dass sie in einer flächendeckenden Netzwerkpartnerschaft mit den ambulanten Pflegediensten steht. Diese Kooperation besteht zunächst in einer Empfehlung: Der Pflegedienst empfiehlt in Familien, in denen dies notwendig ist, die Live-In-Pflege durch diese Agentur. Diese wird jedoch nur empfohlen, wenn sich der Fall hinsichtlich spezifischer, vereinbarter Kriterien für die Live-In-Pflege eignet:

„Die prüfen aber auch gleich, wann ist das eigentlich nicht geeignet. Also, wenn das ein Fall ist, jemand der ist, der wird beamtet zu Hause oder ist komplett bettlägerig oder ein Koma-Patient oder was auch immer, wo die sagen: Nee, da brauchen wir eigentlich ein Drei-Schicht-System mit Fachkräften, dann empfehlen die uns auch gar nicht erst. Das heißt, dass wir Kriterien vereinbart haben, nach denen die unsere Leistung überhaupt ansprechen, empfehlen.“

Zudem bestehe ein komplementäres, sich ergänzendes Verhältnis zwischen Live-In und Pflegedienst, indem diese miteinander in Kontakt stehen. So könne beispielsweise eine Live-In Empfehlungen an den ambulanten Pflegedienst geben:

„Manche Betreuerinnen haben sehr viel Erfahrung, haben ein sehr gutes Gespür dafür, was der Hilfsbedürftige braucht. Und wenn die sagt: Ich glaube, der braucht eigentlich das und das. Und wir sagen es dem Pflegedienst, dann ist, sind es manchmal für den Pflegedienst interessante Informationen.“

Andersherum kann dem Vermittler\*der Vermittlerin zufolge auch der Pflegedienst Rückmeldung zu den pflegerischen Handlungen einer Live-In geben:

„Der Pflegedienst möchte sagen können: [...] Wir haben aber festgestellt, die Betreuerin, die da ist, transferiert die Person immer vom Bett in den Rollstuhl und die Hebetechnik ist katastrophal. Die macht sich ihren Rücken kaputt und für den Pflegebedürftigen ist das auch nicht gut. Das geht so nicht.“

Solche Rückmeldungen der ambulanten Pflegedienste werden dem Vermittler\*der Vermittlerin zufolge als Teil der Netzwerkpartnerschaft in der Agentur bearbeitet und an eine Live-In kommuniziert: „Das ist auch ein ganz wichtiges Kriterium dieser Netzwerkpartnerschaft mit den Pflegediensten, ist ein Feedbacksystem, dass, wenn der Pflegedienst was moniert, dass der von uns dann auch eine Rückmeldung kriegt.“

Zudem bestehe durch diese Kooperation mit den Pflegediensten nach Angaben des Vermittlers\*der Vermittlerin auch die Möglichkeit zu Schulungen: „Ein Pflegeberater nach § 45 kann ja auch Angehörigenschulungen machen und darf Pflegepersonen schulen, also die Person, die die Pflege und Betreuung hauptsächlich übernimmt, damit kann auch die Betreuerin aus Herkunftsland X geschult werden.“ In dieser Agentur besteht somit über die Netzwerkpartnerschaft mit ambulanten Pflegediensten mit diesen ein enger Kontakt.

Auch die andere Agentur gibt an, mit den Pflegediensten in Zusammenarbeit zu sein. Diese Form der Zusammenarbeit erscheint weniger institutionalisiert und bezieht sich primär auf schwere Fälle, in welchen der Pflegedienst eine Unterstützung bietet:

„Also wir haben in einzelnen Familien, wo wir wissen, dass wir da schwierige Situationen haben, also ich sag mal, z. B. schwere Hebesituation, [...]. Und in den Fällen haben wir dann auch wirklich die Situation, wo wir dann den Pflegedienst auch nochmal gebeten haben: ‚Bitte, unterrichtet unsere Betreuungs-

kräfte.‘ So, das läuft dann über diese Familienberatung. Dass die Betreuungskraft wirklich sicher heben kann und die Person aus dem Bett in, in den Rollstuhl z.B. wirklich dann sicher transportieren kann. ‚Oder Ihr kommt dazu und macht es zusammen.‘ Also das, da haben wir diese Fälle, wo wir wirklich dann direkt mit den Pflegediensten kooperieren.“

Der Vermittler\*die Vermittlerin betont zudem, dass es sich bei dieser Unterstützung und Anleitung durch den Pflegedienst nicht um ein Ehrenamt handelt, sondern um eine kassenfinanzierte Leistung:

„Dass die im Grunde genommen auch nochmal praktische Anleitungen geben können, das wird ja übrigens auch schon durch die Kasse finanziert. Durch ’ne Pflegeberatung, die den Familien zusteht. Dass das wirklich auch für die Pflegedienste jetzt kein Ehrenamt ist, sondern dass die das auch einfach entschädigt bekommen, ne.“

Außerdem wird auch diese Agentur durch den ambulanten Pflegedienst empfohlen, falls eine Familie eine Live-In benötigt. Diese Agentur steht ferner in Kontakt mit ambulanten Betreuungsdiensten. Dieser Kontakt ist nach Aussagen des Vermittlers\*der Vermittlerin besonders relevant für die Ermöglichung der freien Zeit der Live-In:

„Für die Freizeiten, genau. Das ist also das primär das, das ganze Thema und natürlich auch wir arbeiten durchaus mit ambulanten Betreuungsdiensten auch zusammen, wo wir tageweise ’ne Lücke haben oder so was. Wo wir die wir überbrücken müssen. Dass wir dann versuchen, die dann mit ins Boot zu bekommen, um diese Lücken zu schließen.“

Folglich besteht hier durch die Agentur bereits ein Kontakt zu den ambulanten Betreuungsdiensten, die die Erfüllung von Freizeit einer Live-In ermöglichen sollen.

Hinsichtlich der Prüfung des Einbezugs verschiedener Akteurinnen\*Akteure in einen Pflegemix gibt eine der Agenturen an, dass dies – neben anderen Kriterien – standardmäßig erhoben wird. So gibt es im Rahmen des Qualitätsmanagements dieser Agentur eine standardisierte Befragung der Live-Ins und der Familien:

„Und genauso machen wir es auf der Seite der Betreuerin, da befragen wir sie auch regelmäßig nach einem vorgefertigten Fragebogen und fragen eben: ‚Sind Sie zufrieden bei der Familie? [...] Klappt die Freizeitregelung, so wie besprochen? [...] Das sind alles Dinge, die wir dann prüfen und eben auch erfassen. Und nach diesen Kriterien auch eben Betreuerinnen empfehlen, abzureisen oder die Stelle nicht wieder anzunehmen, wenn wir eben da große Diskrepanzen zu dem feststellen, was uns die Familie vorher gesagt hat.“



Folglich stellt in dieser Agentur der Pflegemix eines von verschiedenen Kriterien der Rahmenbedingungen der Live-In-Pflege dar, das im Rahmen des Qualitätsmanagements erhoben und geprüft wird. In der anderen Agentur wird lediglich darauf verwiesen, dass die Kundenbetreuer\*innen bei Hausbesuchen und Telefonaten das Thema der Arbeitszeit aufgreifen und nachfragen:

„Ich weiß [...] von meinen Kundenbetreuerinnen, dass sie natürlich gerade bei ihren Telefonaten und bei den Hausbesuchen das Thema [Freizeitregelung] immer wieder ansprechen, weil das schon mal gern von den Familien auch vergessen wird und da muss man schon ein bisschen hinterher bleiben, damit das auch passiert. Aber wie gesagt, auch die Betreuungskräfte [...] achten da sehr drauf, dass dann passiert, weil das einfach das ist, was sie fordern und was sie auch zu Recht fordern.“

Zusammenfassend kann in Bezug auf die Organisation des Pflegemixes in den beiden untersuchten Agenturen des Selbständigenmodells Folgendes festgehalten werden: Als konkrete Akteur\*innen werden von den Agenturen in Bezug auf Laien vor allem Angehörige und Nachbar\*innen genannt; der Einbezug von Ehrenamtlichen für die Freizeitregelung wird skeptisch gesehen, da diese nicht zuverlässig seien. Als Professionelle werden ambulante Pflegedienste, ambulante Betreuungsdienste sowie Tagespflege und Kurzzeitpflege genannt. Es wird angenommen, dass die Professionellen – insbesondere der ambulante Pflegedienst – einen zeitlich kurzen, aber qualitativ sehr wertvollen Beitrag leisten. Die primäre Arbeit liege bei den Angehörigen. In Bezug auf den jeweiligen Pflegemix spielen den Vermittler\*innen zufolge auch finanzielle Aspekte eine Rolle.

Beide Agenturen benennen spezifische Kontakte zu Akteur\*innen des Pflegemixes: Eine Agentur hat eine Netzwerkpartnerschaft mit ambulanten Pflegediensten; die andere kooperiert mit ambulanten Pflegediensten und hält engen Kontakt mit ambulanten Betreuungsdiensten. Der Einbezug verschiedener Akteur\*innen in den Pflegemix wird einerseits über eine standardisierte Erhebung, andererseits durch Nachfragen der Koordinator\*innen geprüft.

### **Einbezug digitaler Technologien**

Beide untersuchten Agenturen des Selbständigenmodells verwenden digitale Technologien für unterschiedliche Zwecke.

Bei einer der Agenturen wird der Hausnotruf derzeit noch nicht flächendeckend in den Haushalten der Pflegebedürftigen angewandt; jedoch sieht der Vermittler\*die Vermittlerin unter bestimmten Bedingungen in diesem

ein Potenzial zur Reduktion von Bereitschaftszeit. So nimmt er\*sie an, dass in bestimmten Familien, in denen es keine unregelmäßigen, nicht determinierbaren nächtlichen Einsätze gibt, ein Hausnotruf die Bereitschaftszeit beispielsweise in der Nacht verhindern könnte:

„In Situationen, wo das aber selten und sporadisch der Fall ist, dass nachts plötzlich agiert werden muss, oder in Fällen, wo eben eine pflegerische Notversorgung abgedeckt werden muss, da kann der Hausnotruf eine wichtige und sinnvolle Komponente sein, meiner Einschätzung nach. Auch zur Reduktion der Bereitschaftszeit oder zum Ausschließen der Bereitschaftszeit in bestimmten Zeitblöcken.“

Die Agentur setzt den Hausnotruf jedoch noch nicht umfassend in den Pflegehaushalten ein:

„Da haben wir auch die Idee mit diesem Hausnotruf, das zu integrieren. Das ist ein Konzept, was wir jetzt schon entschieden haben, dass wir es tun, was aber noch nicht passiert ist. Ja, aber das macht total Sinn, weil man dadurch natürlich die eklatanten Notfälle ganz massiv und nachweislich auf jemanden übertragen kann, der das dann wirklich auch tut und dafür auch die Kapazitäten ständig bereithält. Das ist total sinnvoll.“

Der Vermittler\*die Vermittlerin der anderen Agentur wendet gegen den Hausnotruf ein, dass dieser eine geistige Fitness der Betreuten voraussetzen würde:

„Also, sagen, wir mal so, das kann für 'ne kurze Übergangszeit durchaus helfen, wenn jemand eigentlich noch geistig voll da ist, aber körperlich irgendwie eingeschränkt ist, dann kann man sowas ganz gut abdecken mit sowas. Aber sobald im Grunde genommen die geistige Demenz mit dazukommt, dann nutzt sowas nicht mehr. Dann muss einfach jemand da sein.“

Auch wird hier wieder angenommen, dass eine Live-In den Hausnotruf ersetzt:

„Weil, der wird ja durch die Betreuungskraft ersetzt eigentlich der Hausnotruf (lacht), ja? Weil, es ist ja dann jemand da. Und das ist bei uns eigentlich kein Thema. Also ich weiß gar nicht, es kann sein, dass das in vielen Haushalten noch so ein Notruf da ist, aber dann eigentlich nicht, wenn die Betreuungssituation da ist.“

Folglich werden von einem Vermittler\*einer Vermittlerin für ganz spezifische Familien Potenziale zur Verringerung der Bereitschaftszeit durch den Hausnotruf gesehen; andererseits von dem anderen Vermittler\*der anderen Vermittlerin hierin nur ein geringes Potenzial verortet bzw. eine Live-In als Ersatz des Hausnotrufes verstanden.

Darüber hinaus verwenden beide Agenturen digitale Technologien für die Kommunikation mit den Live-Ins. So benutzen beide WhatsApp zur Kommunikation zwischen Kundenbetreuer\*innen und Live-Ins:

„Was wir sehr viel nutzen, ist Facebook, Social Media, für die Kommunikation. Und eben auch WhatsApp. WhatsApp wird sehr geschätzt von den Betreuerinnen, viele können eben auch in Deutschland dann kostenlos telefonieren über WhatsApp, rufen uns über WhatsApp an, schicken uns Bilder.“

Auch können administrative Tätigkeiten der Live-Ins über digitale Technologien erfolgen:

„Wenn kurzfristige Vertragsanpassungen gemacht werden müssen, dann schicken die uns häufig keinen gedruckten, gescannten, unterschriebenen Vertrag, wenn die beim Kunden sind, haben die keinen Drucker bei der Oma Müller, sondern dann wird der Vertrag eben digital signiert.“

Neben dem Bereich der Kommunikation werden in beiden Agenturen digitale Technologien für die Weiterbildung angewandt. Eine der Agenturen hat eine Ausbildung für Live-Ins konzipiert,

„die speziell auf diese Betreuungskräfte eben ausgerichtet ist, die mittlerweile auch in mehreren Sprachen verfügbar ist. Und die zentrale Idee ist es, die Betreuungspersonen so zu qualifizieren, dass sie eben fachlich so kompetent sind, dass sie entscheiden können, welche Stelle sie annehmen können und welche sie überfordert.“

Nach Angaben des Vermittlers\*der Vermittlerin zahlt die Agentur die sonst kostenpflichtige Ausbildung für die über sie vermittelten Live-Ins. Ein spezieller Anreiz besteht auch darin, dass Live-Ins dem Vermittler\*der Vermittlerin zufolge nach einem Abschluss dieser Ausbildung ein höheres Einkommen verlangen können. Indem die Ausbildung über eine Online-Lernplattform angeboten wird, ist sie zeit- und ortsunabhängig. Die andere Agentur ist hinsichtlich der digitalen Weiterbildung noch im Aufbau und entwickelt gerade eine E-Learning-Plattform zum Fachwissen Pflege.

Beide untersuchten Agenturen nutzen eine Sprachlern-App für Live-Ins:

„Und seit drei Jahren haben wir diese Deutsch-App, die ist speziell jetzt für den Pflegebereich entwickelt, d. h. wir haben dem Unternehmen die 500 wichtigsten Begriffe und Situationen genannt, die eben in der häuslichen Betreuung, Pflege, Hauswirtschaft vorkommen und die haben daraufhin ihren Wortschatz angepasst. Und diese Applikation, die bieten wir auch für jede unserer Betreuerinnen, kriegt die kostenlos von uns. Diese Applikation, damit können sie selber Deutsch lernen.“

Für die Nutzung der App können Live-Ins auch ein Zertifikat erhalten.

Zusammenfassend lässt sich für die untersuchten Agenturen des Selbständigenmodells festhalten, dass sie digitale Technologien in verschiedener Form verwenden. Der Hausnotruf wird nur in wenigen Familien verwendet; sein Potenzial zur Verringerung der Bereitschaftszeit einer Live-In wird unterschiedlich eingeschätzt: So nimmt ein Vermittler\*eine Vermittlerin an, dass für ganz spezifische Familien Potenziale zur Verringerung der Bereitschaftszeit durch den Hausnotruf bestehen; der andere Vermittler\*die andere Vermittlerin sieht dagegen eine Live-In als Ersatz des Hausnotrufes. Digitale Technologien werden zudem von beiden Agenturen für die Kommunikation mit den Live-Ins angewandt. Des Weiteren finden digitale Technologien für die Bereiche der Weiterbildung und des Spracherwerbs in unterschiedlichem Umfang bei beiden Agenturen Verwendung.

### 6.2.3 Mechanismen bei Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen

In diesem Kapitel ist von Interesse, wie die Agenturen des Selbständigenmodells reagieren, wenn Arbeitszeitregelungen nicht eingehalten werden. Zwischen den einzelnen Modellen besteht ein erheblicher Unterschied, was die jeweiligen Agenturen unter „Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen“ verstehen. Deshalb muss die Intervention der Agenturen immer in Relation zu dem selbst gesetzten Maßstab der Höchstarbeitszeiten betrachtet werden.

So ist bezüglich der Maßnahmen bei Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen durch die Agenturen des Selbständigenmodells festzuhalten, dass sich eine Live-In in einer der Agenturen beschweren kann, wenn die vereinbarte Freizeit nicht ermöglicht wird. So ermittelt die Agentur, wie bereits genannt, durch standardisierte Rückfragen an eine Live-In unter anderem, inwieweit die vereinbarte freie Zeit eingehalten wurde.

Bei der „Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen“ handelt es sich nicht um die Nichteinhaltung gesetzlicher Höchstarbeitszeit oder Pausenzeiten, sondern um die mit einer Live-In vereinbarte Freizeitregelung. Diese umfasst beispielsweise einen freien Tag in der Woche: „Das heißt, für mich ist dieser mindestens eine, freie Tag in der Woche, der ist mir ganz wichtig.“ (ausführlich dazu [Kapitel 6.1.1](#))

Auch die andere Agentur gibt an, dass sich Live-Ins bei Nichteinhaltung der Freizeitregelung beschweren können. Die individuelle Ausgestaltung der Freizeitregelung bedeutet auch hier keine gesetzliche Höchstarbeitszeit, sondern beispielsweise einen freien Tag. Die freie Zeit ist hier dem Vermittler\*der

Vermittlerin zufolge individuell festzulegen: „Es kommt auf die individuelle Ausgestaltung an, aber klar ist, dass ausreichend Freizeit gewährt werden muss und dass eben auch ausreichend Möglichkeiten unter der Woche bestehen, mal einen Tag frei zu haben.“

Bei den Agenturen des Selbständigenmodells ist somit festzuhalten, dass die „Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen“ hier die Nichteinhaltung der individuell vereinbarten Freizeitregelung bezeichnet. Die Agenturen greifen in diesem Fall zu verschiedenen Maßnahmen, die im folgenden Kapitel näher ausgeführt werden.

Bei den beiden untersuchten Agenturen des Selbständigenmodells finden sich verschiedene Maßnahmen im Falle der Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen. Hierbei ist der Mechanismus in beiden Agenturen so, dass eine Live-In rückmeldet, dass die vereinbarten Rahmenbedingungen nicht eingehalten wurden. In diesem Fall gibt es verschiedene Möglichkeiten des Umgangs.

Eine mögliche Reaktion ist, dass eine Live-In eine höhere Bezahlung verlangt:

„Manchmal ist es auch so, dass die Betreuerin sagt: ‚Ich will jetzt hier nachverhandeln, die Bedingungen haben sich geändert, oder sie sind nicht so, wie versprochen. Und für Summe X mehr mache ich das auch.‘ Und dann muss die Familie sich innerhalb von wenigen Stunden entscheiden und muss dann auch sagen: ‚Okay, wir akzeptieren das oder nee, wir akzeptieren das nicht.‘ Wenn die das nicht akzeptiert, reist die Betreuerin ab, wenn sie es akzeptiert, wird der Vertrag eben durch einen Vertragsanhang – das wird auch immer schriftlich gemacht, der von beiden Seiten unterschrieben werden muss, wird es eben entsprechend angepasst. Und der Vertrag stellt ja auch sicher, dass die Betreuerin eben immer dieses Nachverhandlungsrecht hat und wenn eine Vertragsseite eben diese Anpassung verweigert, besteht ein fristloses Kündigungsrecht.“

Beide Agenturen nehmen an, dass Live-Ins bei stark belastenden Stellen – wie beispielsweise Nacharbeit – eine höhere Bezahlung verlangen können: „Viele machen das auch selber, informieren uns dann einfach nur: ‚Ja, ich habe mit dem Kunden gesprochen, es gibt jetzt auch Nachteinsatz. Ich kriege deswegen 200 Euro mehr, bitte passt den Vertrag an, ab morgen oder ab letzte Woche.‘“ Eine Möglichkeit der Kompensation der Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen bzw. des zusätzlichen Nachteinsatzes ist folglich ein höherer Lohn.

Des Weiteren kann auch ein Freizeitausgleich eine Forderung einer Live-In sein, wenn die Rahmenbedingungen nicht eingehalten wurden:

„Da kommt diese Aber-Liste, und dann versucht unser Kundenbetreuer eben rauszufinden, möchte sie da bleiben oder möchte sie einfach, möchte sie mehr Geld oder mehr Freizeit, das sind eigentlich die beiden Dinge, die die Leute wollen, mehr Geld oder mehr Freizeit oder beides. Oder möchte sie weg.“

Zudem nennen beide Vermittler\*innen, dass bei sehr belastenden Fällen weitere Möglichkeiten bestehen. So ist eine Option, dass weitere Akteur\*innen verstärkt eingebunden werden, wie beispielsweise der Pflegedienst oder die Angehörigen:

„Also, wir haben in einzelnen Familien, wo wir wissen, dass wir da schwierige Situationen haben, also, ich sag mal, z. B. schwere Hebesituation, wo wir eigentlich schon sagen, also das, da kommt 'ne Betreuungskraft an ihre Grenzen, das funktioniert so nicht, sondern nur wirklich mit ganz intensiver Unterstützung seitens der Angehörigen und auch des Pflegedienstes.“

Auch kann eine schwere Betreuungssituation und verstärkte Nacharbeit durch den Einbezug einer weiteren Live-In gelöst werden:

„Und dann gibt es die dritte Kategorie von Familien. Und das sind die, die tatsächlich in der Nacht Bereitschaft brauchen. Zum Beispiel, weil der Pflegebedürftige unruhig ist, aufsteht, durch die Wohnung tigert, und anfängt entweder auszubrechen, irgendwas kaputtzumachen oder auf jeden Fall irgendwas tut, was eine sofortige Aktion des Pflegebeauftragten erfordert. Oder, weil eben Toilettengänge mehrfach und zeitlich nicht einstellbar passieren. In diesen beiden Situationen brauche ich eigentlich sowas wie, brauche ich eigentlich einen Bereitschaftsdienst. Das heißt, da muss ich entweder zwei Leute hinschicken, und einer arbeitet nachts, einer arbeitet tagsüber.“

Folglich kann es eine Reaktion darauf sein, dass Nacharbeit notwendig wird, dass eine weitere Live-In hinzugezogen wird. Des Weiteren kann auch ein erhöhter Wechsel der Live-Ins die Reaktion sein:

„Es gibt Nacharbeit, ja. Das sind Stellen, die [...] häufige Wechsel erfordern. Also, wir haben dann Wechselfrequenzen, die runtergehen bis auf zwei Wochen, weil das einfach für Menschen nicht länger haltbar ist. Wo dann wirklich sich ein Team von vier Betreuungskräften über das Jahr hin im Grunde genommen in diesen Zweiwochen-Wechsel abwechselt, um zu versuchen, diese Betreuung dann immer noch möglich zu machen.“

In schweren Betreuungsfällen werden folglich verstärkt Familie, ambulante Betreuungsdienste oder weitere Live-Ins hinzugezogen.

Schließlich geben beide Vermittler\*innen an, dass sie ebenso den Vertragsschluss mit bestimmten Familien ablehnen:

„Also, wir haben auch öfter Kunden, die wir nach ein paar Jahren dann in die stationäre Einrichtung verweisen. Oder eben auch, wo Familien dann unseren Rat nicht befolgen und wir sagen: ‚Wir schicken da aber niemanden mehr‘ und die Familie holt sich dann von irgendeiner anderen Agentur jemanden, weil wir sagen, das ist nicht mehr vertretbar.“

In einer Agentur kann die standardisierte Befragung einer Live-In und der Familie im weiteren Verlauf auch zum Vertragsabbruch führen:

„Das heißt, durch regelmäßige, standardisierte Befragungen auf beiden Seiten erheben, werden die Bedingungen eingehalten. Und da, wo sie nicht eingehalten werden, intervenieren. Mit Gesprächen, erste Stufe, zweite Stufe Hausbesuch, dritte Hausbesuch, Vertragsabbruch. Das heißt, wir können natürlich bei den Selbständigen, können wir nicht den Vertrag kündigen. Weil den Vertrag haben wir ja gar nicht. Weder mit der Familie noch mit der Betreuerin. Wir können nur einer Seite, in der Regel der Betreuerin, nahelegen, den Vertrag zu kündigen.“

Folglich besteht hier ein standardisierter Mechanismus, der auch in einer Kündigung der Familie bzw. einem Vertragsabbruch mit der Familie münden kann.

In beiden Agenturen besteht zudem nach Angabe der Vermittler\*innen für eine Live-In die Möglichkeit zur Weitervermittlung. Demnach kann eine Live-In in jedem Fall einen Wechsel in eine andere Familie erhalten. Auch wird demzufolge die Agentur bei Beschwerden einer Live-In sofort aktiv:

„Wenn die Betreuungskraft sagt, sie will nicht mehr, also, dann ist das für uns natürlich sofortige Aufforderung zum Handeln, weil eine gute Betreuungskraft ist uns sehr viel wert und das weiß diese Betreuungskraft auch und deswegen kann sie damit rechnen, dass wir dann wirklich sofort springen und versuchen, ihr zu helfen.“

Auch die andere Agentur gibt an, dass Live-Ins bei Nichteinhaltung der Arbeitszeitregelungen neu vermittelt werden kann:

„Und dann ist es so, wenn die Betreuerin bei der Familie ist, und sagt: ‚Ich möchte das hier nicht mehr, das ist gegen die ...‘, entweder es ist gegen die Vertragsbedingungen, dann ist es ganz eindeutig. Also, wenn die Bedingungen vor Ort anders sind, als im Vertrag [...] dann gibt es im Vertrag die Möglichkeit, der sofortigen Nachverhandlung. Das heißt, die Betreuerin kann sagen: ‚Stopp. Es hieß hier, dass ich nachts nicht aufstehen muss, ich muss jetzt tatsächlich aber nachts durchschnittlich einmal einen Toilettengang machen, das war nicht vereinbart.‘ [Das] hat dann mehrere Konsequenzen: Entweder ich reise ab, weil sowas will ich gar nicht machen. Dann diskutieren wir nicht, dann reist sie ab und dann besorgen wir ihr eine neue Stelle. Dafür brauchen wir in der Regel ein bis zwei Tage.“

Folglich kann eine Live-In dem Vermittler\*der Vermittlerin zufolge bei einer Nichteinhaltung der Rahmenbedingungen neu verhandeln oder sich in eine andere Familie vermitteln lassen. Zudem kann eine Live-In der Agentur zufolge nach jedem Einsatz entscheiden, ob sie zu dieser Familie zurück- oder zu einer anderen will:

„Wir bieten immer beides an. Wir sagen immer: Die Familie war sehr zufrieden mit Ihnen, die würden sich freuen, wenn Sie wiederkommen. Wir haben aber auch noch drei andere Angebote. Die schicken wir auch immer gleich mit. Dass die Betreuerin auch weiß, sie hat die Möglichkeit. Das ist auch wichtig, dass sie nicht das Gefühl hat: ‚Naja, ich mache mir da irgendwie keine Freunde, wenn ich jetzt sage, ich will woanders hin. Ich mache jetzt wieder Aufwand oder so.‘ Wir wollen, dass die Betreuerin nur dann zur Familie zurückkommt, wenn sie lieber dorthin zurückwill, als in eine neue Familie zu probieren. Und, wenn sie da gut behandelt wurde, in der Familie, und das mit der Freizeit funktioniert hat und sie wertschätzend behandelt wurde, dann kommt sie da auch gerne hin zurück.“

Demzufolge kann eine Live-In während oder nach dem Einsatz entscheiden, ob sie in eine andere Familie vermittelt werden möchte, weil beispielsweise die Arbeitszeit nicht eingehalten wurde.

Zusammenfassend kann bezüglich der Nichteinhaltung von Arbeitszeitregelungen zunächst festgehalten werden, dass die Agenturen hierbei nicht die Nichteinhaltung gesetzlicher Höchstarbeitszeit oder Pausenzeiten verstehen, sondern die mit einer Live-In vereinbarte, individuelle Freizeitregelung (beispielsweise ein freier Tag pro Woche). Bei Verstößen kann sich eine Live-In beschweren bzw. diese werden über einen standardisierten Fragebogen erhoben.

Die Agenturen benennen nun verschiedene Mechanismen: So kann eine Live-In mehr Geld verlangen oder Freizeitausgleich erhalten. Zudem werden bei schweren Fällen verschiedene Varianten des stärkeren Einbezugs weiterer Akteur\*innen genannt: Angehörige und Pflegedienst, eine weitere Live-In vor Ort oder ein höherer Wechsel der Live-Ins. Ferner wird bei beiden Agenturen genannt, dass sich die Agentur auch von Familien zurückzieht, die sich nicht an Vereinbarungen halten. Schließlich besteht in beiden Agenturen die Möglichkeit für eine Live-In zu kündigen und sich neu vermitteln zu lassen.



## 6.2.4 Zuordnung der Verantwortung und Kontrolle der Einhaltung der Arbeitszeitregelungen durch die Agenturen

In diesem Kapitel ist von Interesse, ob die Agenturen des Selbständigenmodells selbst die Verantwortung für die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen übernehmen oder ob sie diese den anderen Akteur\*innen des Pflegearrangements übertragen. Auch wird untersucht, inwieweit die Agenturen die Zahl der Arbeitsstunden der Live-Ins erheben und mit den Vorgaben abgleichen.

Für die Überprüfung der Einhaltung der Arbeitszeitregelungen sieht die eine Agentur im Selbständigenmodell sowohl Familien als auch Live-Ins in der Verantwortung. Hierbei grenzt sich der Vermittler\*die Vermittlerin vom Entsendemodell ab, in welchem die Agentur im Ausland, bei der eine Live-In beschäftigt ist, verantwortlich sei. Die interviewte Person berichtet, dass Live-Ins z. T. kein Interesse an geregelten Arbeitszeiten hätten, sondern bei höherer Bezahlung auch Mehrarbeit in Kauf nähmen. Es gäbe aber auch Beschwerden von Live-Ins über die Nichteinhaltung von Arbeitszeitabsprachen. Mehrfach betonte die interviewte Person, dass Live-Ins sehr konkrete Vorstellungen von der Einhaltung der Arbeitszeitregelungen, insbesondere den freien Zeiten, hätten und dies vehement in den Verhandlungen mit der Agentur und auch den Familien einfordern würden:

„Das haben Sie im Vertrag ja auch gesehen. Dann gibt es im Vertrag die Möglichkeit der sofortigen Nachverhandlung. Das heißt, die Betreuerin kann sagen: Stopp. Es hieß hier, dass ich nachts nicht aufstehen muss, ich muss jetzt tatsächlich aber nachts durchschnittlich einmal einen Toilettengang machen, das war nicht vereinbart.“

Die Verhandlungsmacht der Live-Ins sei hoch, denn es gebe mehr pflegebedürftige Familien als Pflegekräfte:

„Und es gibt auch einige, die immer noch nicht verstanden haben, dass dieser Markt sich in den letzten fünf Jahren also radikal geändert hat. In der Form, dass früher eben die Kunden sich zwischen zehn Betreuerinnen eine aussuchen können. Und heute sich die Betreuerinnen von fünf Familien eben eine aussuchen können.“

Mit der hohen Verhandlungsmacht wird hier folglich begründet, dass die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen, bei den Live-Ins liegt.

Andererseits sieht diese Agentur die Verantwortlichkeit auch bei der Familie. So sei es Aufgabe der Familie sicherzustellen, dass eine Live-In ihre freie Zeit in Anspruch nehmen könne. Im Falle der Nachtarbeit könnte bei-

spielsweise die pflegebedürftige Person so konditioniert werden, dass der Toilettengang regelmäßig zu einer bestimmten Uhrzeit erfolge und eine Live-In sich darauf einstellen könne. Die Agentur übernehme Verantwortung über die Gespräche bei der Erstberatung (Kapitel 6.2.1).

Die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Arbeitszeitregeln wird von der interviewten Person der anderen Agentur bei allen Beteiligten gesehen: Live-Ins, Familien und Agenturen. In der Agentur werde dies durch Anrufe und Hausbesuche der Kundenbetreuer\*innen umgesetzt:

„Also, wir haben jetzt keinen qualitätsgesicherten Din-Mechanismus, der das überprüft. Aber ich weiß von meinen Kundenbetreuerinnen, dass sie natürlich gerade bei ihren Telefonaten und bei den Hausbesuchen das Thema immer wieder ansprechen, weil das schon mal gern von den Familien auch vergessen wird und da muss man schon ein bisschen hinterher bleiben, damit das auch passiert.“

Live-Ins hätten auch hier die Möglichkeit, selbst die Gewährung von Freizeit einzufordern: „Aber wie gesagt, auch die Betreuungskräfte achten da sehr drauf, dass dann passiert, weil das ist einfach das, was sie fordern und was sie auch zu Recht fordern. Und wenn das nicht eingehalten wird, gibt das auf jeden Fall Probleme, ne.“

Zusammenfassend wurde in diesem Absatz untersucht, bei welchen Akteur\*innen die Agenturen des Selbständigenmodells jeweils die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen verorten. In erster Linie wird die Verantwortung bei den Live-Ins gesehen. Die Rolle einer Live-In wird hierbei jedoch ambivalent bewertet. Einerseits hätten Live-Ins z. T. kein Interesse an geregelten Arbeitszeiten und nähmen bei höherer Bezahlung auch Mehrarbeit in Kauf. Auf der anderen Seite könnten sie bei den Familien Freizeit einfordern oder sich bei der Agentur über die Nichteinhaltung von Arbeitszeitabsprachen beschweren.

Zentral in beiden Gesprächen war die Nennung der Verhandlungsmacht der Live-Ins, durch welche die Verortung der Verantwortlichkeit bei einer Live-In begründet wird. Hierbei wird herausgestellt, dass die Einhaltung der Arbeitszeitevorgaben über den Beschwerdemechanismus funktionieren. Von beiden Agenturen werden die Familien und die Vermittler\*innen selbst als Akteur\*innen, die eine Entlastung einer Live-In sicherstellen müssen, benannt.

Die Agenturen nehmen in Eigeninitiative keine Dokumentation oder Kontrolle der Einhaltung der Arbeitszeitregelungen vor, die Kundenbetreuer\*innen würden aber regelmäßig die Freizeitgewährung ansprechen.

## 7 FAZIT

---

Ausgehend vom Problem der umfassenden Arbeitszeiten in der sogenannten 24-Stunden-Pflege durch migrantische Live-Ins untersuchte diese Studie Maßnahmen von Vermittlungsagenturen hinsichtlich ihres Potenzials zur Reduktion von Arbeitszeit. Hierfür wurden sechs „Pioniere“ der Agenturen aus drei Modellen (Arbeitgeber-, Entsende-, und Selbständigenmodell) in den Blick genommen. „Pioniere“ zeichnen sich dadurch aus, dass sie die rechtliche Unsicherheit des Marktes kritisieren, diesen durch politische Lobbyarbeit oder ihre Größe prägen und freiwillige Maßnahmen etablieren. Die Studie beleuchtete verschiedene dieser Maßnahmen – wie Aufklärungsgespräche für Familien, den Einbezug anderer Akteur\*innen im Pflegemix und Ansprechpersonen für Live-Ins – hinsichtlich der Einhegung von Arbeitszeit. Die Untersuchung verdeutlichte, dass trotz der Maßnahmen auch bei den „Pionieren“ deutliche Lücken hinsichtlich des Verständnisses von Arbeitszeit und der Einhaltung der rechtlichen Bestimmungen bestehen. Infolge bleibt das Potenzial zur Reduktion von Arbeitszeit begrenzt.

Die Untersuchung fokussierte zunächst auf die jeweiligen Arbeitsverträge der Agenturen. Dabei offenbarte die rechtswissenschaftliche Analyse die Besonderheiten des Arbeitgebermodells, da nur in diesem Modell verbindliche Vorgaben zur maximalen Arbeitszeit in den Verträgen bestehen. Daher kann die Live-In nur im Arbeitgebermodell die Einhaltung der Arbeitszeit unter Berufung auf die vertraglich abgesicherte Maximalarbeitszeit einfordern. Auch hinsichtlich Vergütung und sozialer Absicherung sticht das Arbeitgebermodell positiv hervor. Unter allen untersuchten Agenturen berücksichtigt allerdings lediglich eine Agentur des Arbeitgebermodells Bereitschaftsdienste als vergütungspflichtige Arbeitszeit.

Zugleich verdeutlichte die Studie verschiedene zentrale Maßnahmen zur Einhaltung der Arbeitszeit bei den Agenturen aller Modelle. In der sozialwissenschaftlichen Analyse sind eine korrekte Bedarfserhebung durch einen Ortsbesuch, Aufklärungsgespräche mit den Familien zur Arbeitszeitproblematik und der Ausschluss von Fällen mit zu hoher Arbeitsbelastung als wichtige Rahmenbedingungen vor dem Arbeitseinsatz der Live-In sichtbar geworden. Diese erfolgen in jeweils einer Agentur jeden Modells. Zudem kann die Live-In während des Arbeitseinsatzes durch den Einbezug weiterer Akteur\*innen in einem Pflegemix entlastet werden. Hierauf wird in den untersuchten Agenturen des Arbeitgebermodells und Selbständigenmodells Wert

gelegt. Bei diesen besteht teilweise bereits eine enge Vernetzung mit Akteur\*innen, wie ambulanten Pflegediensten und Ehrenamtlichen. Zudem bieten alle Agenturen verschiedene Ansprechpartner\*innen für eine Live-In vor Ort und/oder im Herkunftsland, die im Konfliktfall kontaktiert werden können.

Auch beleuchtete die Studie das Potenzial digitaler Technologien zur Reduktion von Arbeitszeit. Diese werden bislang nicht für die zeitliche Entlastung, jedoch für Kommunikation und Weiterbildung verwendet. Die Weiterbildung kann potenziell zu einer Aufwertung der Live-In-Pflege beitragen, da in einer Agentur nach Abschluss einer Fortbildung ein höheres Einkommen eingefordert werden kann. Jedoch zielt die Weiterbildung durch die Agenturen nicht auf eine Befähigung zu regulärer Beschäftigung, wie etwa in der stationären Altenpflege. Das Potenzial einer Aufwertung gilt es daher an anderer Stelle kritisch zu untersuchen.

Neben den benannten Maßnahmen identifizierte die Studie jedoch auch klare Lücken bei den untersuchten „Pionieren“ in der Beschränkung der Arbeitszeit. Allem voran zeigen die untersuchten Agenturen kein kohärentes Bild, sondern widersprüchliche Verständnisse von Arbeitszeit auf. Dies bildet keine sichere Grundlage zur Reduktion von Arbeitszeit. Wenngleich sich die Agenturen vom Begriff der „24-Stunden-Pflege“ abgrenzen, finden sich auch bei den untersuchten „Pionieren“ die damit verbundenen Erwartungen.

Auch greifen lediglich die Agenturen des Arbeitgebermodells im Falle einer Überschreitung der vertraglichen Arbeitszeitvereinbarungen von beispielsweise 38,5 Stunden ein. Die Agenturen des Entsendemodells intervenieren dagegen erst in Extremfällen, wie häufigen Transfers und mehrfachen Nachteinsätzen. Auch die Agenturen des Selbständigenmodells werden erst tätig, wenn die individuell vereinbarte Freizeitregelung (z. B. ein freier Tag pro Woche) nicht eingehalten wird.

In der Analyse wurde zudem die Verantwortlichkeit einer Live-In als zentrale Kategorie sichtbar. So wird einer Live-In in allen Modellen die maßgebliche Verantwortung für die Beachtung der Arbeitszeit übertragen. Die Agenturen verweisen hierbei auf eine hohe Verhandlungsmacht der Live-Ins, die eine Wahlmöglichkeit zwischen einer Variation aus anderen Anbieter\*innen und dem „Schwarzmarkt“ hätten. Wie diese Studie jedoch aufgezeigt hat, ist der Verweis auf die Wahlmöglichkeit in Bezug auf die Entgrenzung von Arbeitszeit fehlgeleitet, da sich eine Live-In auch bei anderen Anbieter\*innen (und dem „Schwarzmarkt“) einer deutlichen Überschreitung der Höchstarbeitszeit nicht entziehen kann. Dies schließt auch an die bestehende empirische Forschung an, die die Machtposition der Live-Ins aufgrund der

räumlichen Isolation dieser Erwerbsarbeit und dem niedrigen Organisationsgrad trotz hoher Nachfrage für begrenzt hält (vgl. Palenga-Möllnbeck 2021, S. 118).

Wenngleich die Studie daher der von den Agenturen formulierten Verhandlungsmacht widerspricht, soll hier dennoch betont werden, dass Live-Ins einen Handlungsspielraum aufweisen. So sind diese gerade nicht als passive Opfer der Gender- und Migrationsregime zu verstehen, sondern mobilisieren in ihren Alltagspraxen biographische Ressourcen und betreiben Prozesse der Aushandlung (Satola 2015). Live-Ins weisen folglich auch innerhalb dieser Ausbeutungsverhältnisse eine Handlungsfähigkeit auf, wenngleich sich das von den Agenturen eingebrachte Verständnis der Wahlmöglichkeit als Wahl zwischen verschiedenen Optionen entgrenzter Arbeitszeiten offenbart.

Aus rechtswissenschaftlicher Sicht ist zudem zu kritisieren, dass eine Live-In die Hauptverantwortung für die Einhaltung der Arbeitszeitregelungen trägt. Diese Praxis widerspricht grundlegend der europäischen und innerstaatlichen Rechtslage, nach der die Arbeitgeber\*innen für die rechtskonforme Arbeitsorganisation verantwortlich sind.

In Bezug auf die sechs „Pioniere“ aus drei Modellen kann somit festgehalten werden, dass hinsichtlich der Arbeitszeitregelungen in den Verträgen das Arbeitgebermodell hervorsteicht. Auch finden sich einige zentrale Maßnahmen zur Einhegung der Arbeitszeit bei den untersuchten Agenturen. Aufgrund dieser Befunde empfehlen wir, Live-Ins als Arbeitnehmerinnen zu beschäftigen und spezifische Anforderungen an die Vermittlungsagenturen hinsichtlich Rahmenbedingungen zur Arbeitszeit zu stellen.<sup>14</sup>

An diese interdisziplinäre Untersuchung der Selbstregulierung zur Arbeitszeit der „Pioniere“ könnte aus unserer Sicht in verschiedener Hinsicht angeschlossen werden. So stellt eine zentrale Einschränkung der Untersuchung dar, dass diese lediglich auf Interviews mit Agenturen basiert. Hieran anschließend könnte auf Basis teilnehmender Beobachtung in den Pflegehaushalten und unter Rückbezug auf die konkreten Erfahrungen und Expertise der Live-Ins untersucht werden, wie effektiv die von den Agenturen getroffenen Maßnahmen in der Praxis sind.

Insgesamt hat die Untersuchung sichtbar gemacht, dass sich trotz der etablierten Maßnahmen bezüglich der Thematik der Arbeitszeit auch bei den

---

14 Konkrete Regulierungsvorschläge diskutieren wir gemeinsam mit Bernhard Emunds, Eva Kocher, Rebekka Pflug und Verena von Deetzen in dem Policy Paper „Gute Arbeit für Live-In-Care. Gestaltungsoptionen für Praxis und Politik“ (2021).

„Pionieren“ ganz grundlegende Lücken zeigen. Die Studie verdeutlichte – in Einklang mit der bestehenden Literatur – dass Agenturen zentral mit Legalität werben, um Legitimität herzustellen, jedoch gegen rechtliche Bestimmungen, wie die gesetzlichen Arbeitszeitbestimmungen, verstoßen (s. auch Benazha 2021; Steiner et al. 2019). Die Kernproblematik der Arbeitszeit, die Erwartung einer sogenannten 24-Stunden-Betreuung, wird auch von den „Pionieren“ der Agenturen nicht gelöst. Daher kann argumentiert werden, dass eine unternehmerische Selbstregulierung allein zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Live-In-Pflege unzureichend ist; vielmehr braucht es staatliche Regulierungs- und Kontrollinstrumente (s. auch Aulenbacher/Lutz/Schwiter 2021, Fudge 2008, Lobel 2001, Leiber/Matuszczyk/Rossow 2019). Die vorliegende Studie zeigt somit, dass die sich etablierende Selbstregulierung durch Vermittlungsagenturen allein das zentrale Problem der Arbeitszeit in der Live-In-Pflege nicht lösen kann.

## 8 LITERATURANGABEN

- Aulenbacher, Brigitte / Lutz, Helma / Schwiter, Karin (2021):** Live-in-Betreuung – (k)lein Zukunftsmodell guter Sorge und guter Arbeit? In: ebd. (Hrsg.): Gute Sorge ohne gute Arbeit? Live-in-Care in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 238–251.
- Bachinger, Almut (2016):** 24-Stunden-Betreuung in Österreich. Die Nutzung migrantischer Arbeitskraft. Vorzeigemodell oder Arbeitsausbeutung? In: *Femina Politica* 35, H. 1, S. 39–51.
- Bachinger, Leo Matteo / Fuchs, Walter (2013):** Rechtliche Herausforderungen des Technikeinsatzes in der Altenpflege. Eine rechtssoziologische Perspektive auf Ambient Assisted Living. In: *SWS-Rundschau* 53, H. 1, S. 73–94.
- Baack, Ulrich / Deutsch, Markus / Winzer, Thomas (2020):** ArbZG § 2. In: ebd.: Arbeitszeitgesetz. Kommentar, 4. Auflage. München: C.H. Beck.
- Becka, Denise / Evans, Michaela / Hilbert, Josef (2017):** Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit. Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze. Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung.
- Benazha, Aranka Vanessa (2021):** Alles rechtens? Rechtliche Rahmenbedingungen der Live-in-Betreuung in Deutschland. In: Aulenbacher, Brigitte / Lutz, Helma / Schwiter, Karin (Hrsg.): Gute Sorge ohne gute Arbeit? Live-in-Care in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 46–65.
- BMAS – Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2020):** Fragen und Antworten zum Pflege Mindestlohn, <https://www.bmas.de/DE/Arbeit/Arbeitsrecht/Mindestlohn/Fragen-und-Antworten-Pflegemindestlohn/faq-mindestlohn-pflege.html> (Abruf am 5.1.2022).
- Böhle, Fritz / Stöger, Ursula / Wehrich, Margit (2015):** Wie lässt sich Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten? Zur Notwendigkeit einer Neubestimmung. In: *AIS-Studien* 8, H. 1, S. 37–54.
- Böning, Marta (2015):** Arbeitsort Privathaushalt: eine arbeitsschutzfreie Zone? In: *WSI-Mitteilungen*, H. 4/2015, S. 309–312, <https://www.wsi.de/de/wsi-mitteilungen-arbeitsort-privathaushalt-eine-arbeitsschutzfreie-zone-13192.html> (Abruf am 5.1.2022).
- Bräutigam, Christoph / Enste, Peter / Evans, Michaela / Hilbert, Josef / Merkel, Sebastian / Öz, Fikret (2017):** Arbeitsreport Digitalisierung im Krankenhaus: Mehr Technik – bessere Arbeit? Study der Hans-Böckler-Stiftung Nr. 364, [https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync\\_id=HBS-06759](https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync_id=HBS-06759) (Abruf am 5.1.2022).
- Brors, Christiane / Böning, Marta (2015):** Rechtliche Rahmenbedingungen für 24-Stunden-Pflegekräfte aus Polen in Deutschland. In: *NZA – Neue Zeitschrift für Arbeitsrecht* 32, H. 14, S. 846–850.
- Bubolz-Lutz, Elisabeth / Kricheldorf, Cornelia (2006):** Freiwilliges Engagement im Pflegemix. Neue Impulse. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Bucher, Barbara (2018):** Rechtliche Ausgestaltung der 24-h-Betreuung durch ausländische Pflegekräfte in deutschen Privathaushalten, Dissertation, 1. Auflage. Baden-Baden: Nomos.
- Bundesregierung (1993):** Entwurf eines Gesetzes zur Vereinheitlichung und Flexibilisierung des Arbeitszeitrechts, BT-Drs. 12/5888.
- Bundesregierung (1994):** Beschlußempfehlung und Bericht des Ausschusses für Arbeit und Sozialordnung, BT-Drs. 12/6990.

**Bundesregierung (2010):** Antwort auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Jutta Krellmann, Kathrin Senger-Schäfer, Diana Golze, weiterer Abgeordneter und der Fraktion Die Linke über „Mindestlohn in der Pflegebranche“, BT-Drs. 17/2844.

**Bundesregierung (2012):** Antwort auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Klaus Ernst, Kathrin Senger-Schäfer, Jutta Krellmann, weiterer Abgeordneter und der Fraktion Die Linke über „Arbeitnehmerrechte ausländischer Pflegehilfskräfte im grauen Pflegemarkt“, BT-Drs. 17/8373.

**Bundesregierung (2013):** Entwurf eines Gesetzes zu dem Übereinkommen Nr. 189 der Internationalen Arbeitsorganisation vom 16. Juni 2011 über menschenwürdige Arbeit für Hausangestellte, BT-Drs. 17/12951.

**Bundesregierung (2018):** Bericht gemäß Art. 22 der Verfassung der Internationalen Arbeitsorganisation über die Durchführung des Übereinkommens 189 für die Zeit vom 1. Juni 2015 bis 31. Mai 2018 (nicht veröffentlicht).

**Deckert-Regui, Adriana / Ließneck, Toralf (2020):** Arbeitsrechtsschutz für Live-In-Pflegekräfte aus der EU in Deutschland. Die aktuelle Lage der Umgehung von Arbeitsschutzgesetzen durch die polnischen Verträge umowy zlecenia und der A1-Bescheinigung. Humboldt Law Clinic Grund- und Menschenrechte. Working Paper 28, [http://hlcmr.de/wp-content/uploads/2021/02/WP28\\_Arbeitsrechtsschutz-%C3%BCr-Live-In-Pflegekr%C3%A4fte-aus-der-EU-in-Deutschland-1.pdf](http://hlcmr.de/wp-content/uploads/2021/02/WP28_Arbeitsrechtsschutz-%C3%BCr-Live-In-Pflegekr%C3%A4fte-aus-der-EU-in-Deutschland-1.pdf) (Abruf am 5.1.2022).

**Deinert, Olaf (2017a):** International Labour Law under the Rome Conventions. A Handbook, 1. Auflage. Baden-Baden: Nomos.

**Deinert, Olaf (2017b):** Neuregelung des Fremdpersonaleinsatzes im Betrieb. In: Recht der Arbeit 65, S. 65–82.

**Dörre, Klaus (2014):** Prekarität als Konzept kritischer Gesellschaftsanalyse – Zwischenbilanz und Ausblick. In: Ethik und Gesellschaft. Ökumenische Zeitschrift für Sozialethik, H. 2/2014, S. 1–27.

**Europäische Kommission (2017):** Bericht über die Durchführung der Richtlinie 2003/88/EG über bestimmte Aspekte der Arbeitszeitgestaltung in den Mitgliedstaaten, COM (2017) 254 final.

**Emunds, Bernhard (2016):** Damit es Oma geht. Pflege-Ausbeutung in den eigenen vier Wänden, 1. Auflage. Frankfurt am Main: Westend.

**Emunds, Bernhard (2019):** Überforderte Angehörige – ausgebeutete Live-Ins – Burnout-gefährdete Pflegekräfte. Sozialethische Bemerkungen zur verweigernden sozialen Wertschätzung Pflegenden in Deutschland. In: Fuchs, Michael / Greiling, Dorothea / Rosenberger, Michael (Hrsg.): Gut versorgt? Ökonomie und Ethik im Gesundheits- und Pflegebereich. Baden-Baden: Nomos, S. 147–167.

**Emunds, Bernhard / Habel, Simone (2020):** Von der Schwarzarbeit zum „grauen Markt“ – und darüber hinaus? Neuere und künftig notwendige Entwicklungen der sog. 24-Stunden-Pflege. In: Pflege-Report 2020. Berlin: Springer, S. 111–121.

**Emunds, Bernhard / Kocher, Eva / Habel, Simone / Pflug, Rebekka / Tschenker, Theresa / von Deetzen, Verena (2021):** Gute Arbeit für Live-In-Care. Gestaltungsoptionen für Praxis und Politik. Policy Paper. Frankfurter Arbeitspapiere (FAGsF). Nell-Breuning-Institut, [https://nbi.sankt-georgen.de/assets/documents/cillas--und\\_nbi-position-2021\\_2-live-in-care.pdf](https://nbi.sankt-georgen.de/assets/documents/cillas--und_nbi-position-2021_2-live-in-care.pdf) (Abruf am 5.1.2022).

**Ernst, Detlef / Bartl, Ewald (2017):** ArbZG § 4. In: Däubler, Wolfgang / Hjort, Jens P. / Schubert, Michael / Wolmerath, Martin: Arbeitsrecht. Individualarbeitsrecht mit kollektivrechtlichen Bezügen. Handkommentar, 4. Auflage. Baden-Baden: Nomos.

**Evans, Michaela / Hielscher, Volker / Voss, Dorothea (2018):** Damit Arbeit 4.0 in der Pflege ankommt. Wie Technik die Pflege stärken kann. Policy Brief der Hans-Böckler-Stiftung Nr. 4, [https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync\\_id=HBS-06829](https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync_id=HBS-06829) (Abruf am 5.1.2022).



**Franzen, Martin (2021):** AEntG § 3. In: Müller-Glöge, Rudi / Preis, Ulrich / Schmidt, Ingrid / Franzen, Martin / Gallner, Inken / Höpfner, Clemens: Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht und Kommentar zum europäischen Arbeitsrecht, 21. Auflage. München: C.H.Beck.

**Fuchs, Maximilian (2010):** Der Einsatz ausländischer Pflegekräfte in der Bundesrepublik Deutschland. In: Sozialrecht aktuell 14, H. 4, S. 143–151.

**Fudge, Judy (2011):** Global Care Chains, Employment Agencies, and the Conundrum of Jurisdiction: Decent Work for Domestic Workers in Canada. In: Canadian Journal of Women and the Law 23, H. 1, S. 235–264.

**Habel, Simone (2021):** Narratives on Working Hours: An Analysis of „Pioneer“ Brokering Agencies for Live-in Care Work in Germany. In: Sociología 53, H. 5, S. 463–482.

**Habel, Simone / Hengst, Magdalene (2021):** Digitale Technologien in der Live-In-Pflege. „Ambient Assisted Living“ zur Reduktion von Arbeitszeit? Working Paper der Hans-Böckler-Stiftung Nr. 234, [https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync\\_id=HBS-008202](https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync_id=HBS-008202) (Abruf am 5.1.2021).

**Habel, Simone / Tschenker, Theresa (2020):** Stay At Work. Zur Situation der Live-In-Pflege in der Corona-Krise. In: Soziale Sicherheit, H. 6/2020, S. 215–219.

**Haubner, Tine (2016):** Die Ausbeutung der sorgenden Gemeinschaft. Laienpflege in Deutschland. Frankfurt am Main/New York: Campus.

**Hielscher, Volker / Nock, Lukas / Kirchen-Peters, Sabine (2016):** Technikvermittlung als Anforderung in der Dienstleistungsinteraktion. Empirische Befunde zum Technikeinsatz in der Altenpflege. In: Arbeit 25, H. 1–2, S. 3–19.

**Hielscher, Volker / Kirchen-Peters, Sabine / Nock, Lukas (2017):** Pflege in den eigenen vier Wänden: Zeitaufwand und Kosten. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen geben Auskunft. Study der Hans-Böckler-Stiftung Nr. 363, <https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?produkt=HBS-006597> (Abruf am 5.1.2022).

**Höpfner, Clemens / Daum, Jan Alexander (2019):** Die Pflicht des Arbeitgebers zur Erfassung der Arbeitszeit. In: Recht der Arbeit 72, H. 5, S. 270–280.

**Isfort, Michael / von der Mahlsburg, Andrea (2017):** Privat organisierte Pflege in NRW: Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Familien mit Pflegebedarf. Gutachten im Auftrag des Ministeriums für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen. [https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Gutachten:\\_Privat\\_organisierte\\_Pflege\\_in\\_NRW:\\_Aus%C3%A4ndische\\_Haushalts-\\_und\\_Betreuungskr%C3%A4fte\\_in\\_Familien\\_mit\\_Pflegebedarf#image-0](https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Gutachten:_Privat_organisierte_Pflege_in_NRW:_Aus%C3%A4ndische_Haushalts-_und_Betreuungskr%C3%A4fte_in_Familien_mit_Pflegebedarf#image-0) (Abruf am 5.1.2022).

**Kaiser, Robert (2014):** Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung, 1. Auflage, Wiesbaden: Springer.

**Karakayali, Juliane (2010):** Transnational Haushalten. Biografische Interviews mit care workers aus Osteuropa, 1. Auflage, Wiesbaden: Springer.

**Kniejska, Patrycja (2016):** Migrant Care Workers aus Polen in der häuslichen Pflege. Zwischen familiärer Nähe und beruflicher Distanz, 1. Auflage. Wiesbaden: Springer.

**Knöfel, Oliver (2006):** Ausländische Scheinselbstständige, Grundfreiheiten und Qualifikation. In: IPRax, S. 552–558.

**Knöfel, Oliver (2016):** Grenzüberschreitende Organhaftung als Arbeitnehmerhaftung? In: EuZA 9, S. 348–367.

**Knöfel, Oliver (2020):** Rom I-VO Art. 8. In: Budzikiewicz, Christine / Weller, Marc-Philippe / Wurmnest, Wolfgang: Großkommentar zum Zivilrecht. München: beck-online.

**Knopp, Lothar (2014):** Gesetzlicher Mindestlohn im Gesundheits(un)wesen? – Mit einem Fokus auf die häusliche Pflege. In: *NZA – Neue Zeitschrift für Arbeitsrecht* 31, H. 11, S. 590.

**Kocher, Eva (2013a):** Die Grenzen des Arbeitsrechts. In: *Kritische Justiz* 46, H. 2, S. 145–157.

**Kocher, Eva (2013b):** Hausangestellte im deutschen Arbeitsrecht. Ratifikation der ILO-Konvention 189. In: *NZA – Neue Zeitschrift für Arbeitsrecht* 30, H. 17, S. 929–934.

**Kocher, Eva (2014):** Die Ungleichbehandlung von Hausangestellten in der 24-Stunden-Pflege gegenüber anderen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern – eine Frage des Verfassungsrechts. In: Scheiwe, Kirsten / Krawietz, Johanna (Hrsg.): *(K)Eine Arbeit wie jede andere? Die Regulierung von Arbeit im Privathaushalt*. Berlin: De Gruyter, S. 85–107.

**Kocher, Eva (2020):** *Europäisches Arbeitsrecht*, 2. Auflage. Baden-Baden: Nomos.

**Kock, Martin (2020):** ArbZG § 18. In: Rolfs, Christian / Giesen, Christian / Kreikebohm, Ralf / Meßling, Miriam / Udsching, Peter (Hrsg.): *BeckOK Arbeitsrecht*, 58. Auflage. München: beck-online.

**Krahmer, Utz (2020):** zur Evaluation der Pflegeberatung sowie zum doppelten Beratungsauftrag der Pflegekassen nach § 7a Abs. 1 SGB XI: Vorschlag zur Korrektur eines rechtswidrigen Konstrukts. In: *Sozialrecht aktuell* 2020, H. 5, S. 234–247.

**Kuckartz, Udo (2016):** *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*, 3. Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

**Leiber, Simone / Matuszczyk, Kamil / Rossow, Verena (2019):** Private Labor Market Intermediaries in the Europeanized Live-in Care Market between Germany and Poland: A Typology. In: *Zeitschrift für Sozialreform* 65, H. 3, S. 365–392.

**Leiber, Simone / Rossow, Verena (2017):** Transnationally Acting Brokering Agencies: Improving Working Conditions for Live-in Migrant Care Workers in a Europeanized Welfare Market? Paper presented at the 3rd Transforming Care Conference. Polytechnic of Milan, Italy. 26–28 June 2017.

**Leiber, Simone / Rossow, Verena / Frerk, Timm (2020):** *Das Geschäft mit der Sorge. Unternehmen im Feld der sogenannten 24-Stunden-Pflege*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.

**Leiber, Simone / Rossow, Verena / Österle, August / Frerk, Timm (2020):** Yet another black box: Brokering agencies in the evolving market for live-in migrant care work in Austria and Germany. In: *International Journal of Care and Caring* 10, H. 10, S. 1–22.

**Linck, Rüdiger (2015):** § 17. In: Schaub, Günter / Koch, Ulrich / Linck, Rüdiger / Treber, Jürgen / Vogelsang, Hinrich: *Arbeitsrechts-Handbuch. Systematische Darstellung und Nachschlagewerk für die Praxis*, 16. neu bearb. Auflage. München: C.H.Beck.

**Lobel, Orly (2001):** Class and Care: The Roles of Private Intermediaries in the In-Home Care Industry in the United States and Israel. In: *Harvard Journal of Law and Gender* 24, S. 89–137.

**Lutz, Helma (2018):** *Die Hinterbühne der Care-Arbeit. Transnationale Perspektiven auf Care-Migration im geteilten Europa*, 1. Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

**Lutz, Helma / Benazha, Aranka Vanessa (2021):** Zuhause im fremden Haushalt? Die widersprüchliche Bedeutung des häuslichen Raums als Arbeitsort. In: Aulenbacher, Brigitte / Lutz, Helma / Schwiter, Karin (Hrsg.): *Gute Sorge ohne gute Arbeit? Live-in-Care in Deutschland, Österreich und der Schweiz*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 127–146.

**Lutz, Helma / Palenga-Möllnbeck, Ewa (2010):** Care Work Migration in Germany: Semi-Compliance and Complicity. In: *Social Policy and Society* 9, H. 3, S. 419–430.

**Manzeschke, Arne (2014):** Altersgerechte Assistenzsysteme: Ethische Herausforderungen technologischen Wandels. In: Technik für ein selbständiges Leben im Alter: Stand von Forschung und Innovation. Informationsdienst Altersfragen 41, H. 3, S. 10–18.

**Martiny, Dieter (2021):** Rom I-VO Art. 8 Individualarbeitsverträge. In: Säcker, Franz Jürgen / Rixecker, Roland / Oetker, Hartmut / Limperg, Bettina: Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. Band 13: Internationales Privatrecht II, Internationales Wirtschaftsrecht, Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche, 8. Auflage. München: C.H.Beck.

**Müller-Glöge, Rudi (2020):** MiLoG § 1. In: Säcker, Franz Jürgen / Rixecker, Roland / Oetker, Hartmut / Limperg, Bettina: Münchener Kommentar zum BGB Band 5. Schuldrecht – Besonderer Teil II §§ 535–630h, BetrKV, HeizkostenV, WärmeLV, EFZG, TzBfG, KSchG, MiLoG, 8. Auflage. München: C.H. Beck.

**Nakielski, Hans (2020):** Leistungsdschungel lichten – zwei Pflegebudgets statt vieler Einzelleistungen. In: Soziale Sicherheit, H. 3/2020, S. 101.

**Neuhaus, Andrea / Isfort, Michael / Weidner, Frank (2009):** Situation und Bedarfe von Familien mit mittel- und osteuropäischen Haushaltshilfen. Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V., [https://www.dip.de/projekte-dip-institut/projekt-details/?tx\\_ttnews%5BbackPid%5D=59&tx\\_ttnews%5Bpointer%5D=4&tx\\_ttnews%5Bttnews%5D=62&cHash=63d688b8bf1ac097a3849384e03be5c5&L=0](https://www.dip.de/projekte-dip-institut/projekt-details/?tx_ttnews%5BbackPid%5D=59&tx_ttnews%5Bpointer%5D=4&tx_ttnews%5Bttnews%5D=62&cHash=63d688b8bf1ac097a3849384e03be5c5&L=0) (Abruf am 6.1.2022).

**Palenga-Möllenbeck, Ewa (2021):** „Lade Deine Superkräfte wieder auf“: Vermittlungs- und Entscheidenturen und das Konzept der guten Arbeit in der Live-in-Betreuung. In: Aulenbacher, Brigitte / Lutz, Helma / Schwiter, Karin (Hrsg.): Gute Sorge ohne gute Arbeit? Live-in-Care in Deutschland, Österreich und der Schweiz, 1. Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 106–126.

**Pavlou, Vera (2016):** Domestic work in EU law. The relevance of EU employment law in challenging domestic workers' vulnerability. In: European Law Review 41, H. 3, S. 379–398.

**Petermann, Arne / Ebbing, Tobias / Paul, Michael (2017):** Das Tätigkeitsprofil von Betreuungspersonen in häuslicher Gemeinschaft. Im Auftrag des Verbandes für häusliche Betreuung und Pflege e.V. und der Hausengel PflegeAllianz e.V. Berufsakademie für Gesundheits- und Sozialwesen Saarland (BAGSS), [https://www.vhbp.de/fileadmin/Downloads/News/Forschungsbericht%20BiHG%20Studie\\_Stand%2015.1.2018.pdf](https://www.vhbp.de/fileadmin/Downloads/News/Forschungsbericht%20BiHG%20Studie_Stand%2015.1.2018.pdf) (Abruf am 6.1.2022).

**Petermann, Arne / Jolly, Giorgio / Schrader, Katharina (2020):** Fairness und Autonomie in der Betreuung in häuslicher Gemeinschaft – Ergebnisse einer empirischen Studie. In: Städtler-Mach, Barbara / Ignatzki, Helene (Hrsg.): Grauer Markt Pflege. 24-Stunden-Unterstützung durch osteuropäische Betreuungskräfte. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 99–122.

**Preis, Ulrich (2018):** § 611 a BGB – Potenziale des Arbeitnehmerbegriffes. In: NZA – Neue Zeitschrift für Arbeitsrecht 35, S. 817–826.

**Preis, Ulrich (2021a):** BGB § 611 a. In: Müller-Glöge, Rudi / Preis, Ulrich / Schmidt, Ingrid / Franzen, Martin / Gallner, Inken / Höpfner, Clemens: Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht und Kommentar zum europäischen Arbeitsrecht, 21. Auflage. München: C.H.Beck.

**Preis, Ulrich (2021b):** BGB § 310 Anwendungsbereich. In: Müller-Glöge, Rudi / Preis, Ulrich / Schmidt, Ingrid / Franzen, Martin / Gallner, Inken / Höpfner, Clemens: Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht und Kommentar zum europäischen Arbeitsrecht, 21. Auflage. München: C.H.Beck.

**Rebhahn, Robert / Krebber, Sebastian (2020):** RL 96/71/EG Art. 2. In: Franzen, Martin / Gallner, Inken / Oetker, Hartmut: Kommentar zum europäischen Arbeitsrecht, 3. Auflage. München: C.H.Beck (Beck'sche Kurzkommentare).

- Rösler, Ulrike / Schmidt, Kristina / Merda, Meiko / Melzer, Marlen (2018):** Digitalisierung in der Pflege. Wie intelligente Technologien die Arbeit professionell Pflegenden verändern, 1. Auflage. Berlin: Initiative Neue Qualität der Arbeit.
- Rossow, Verena / Leiber, Simone (2017):** Zwischen Vermarktlichung und Europäisierung. Die wachsende Bedeutung transnational agierender Vermittlungsagenturen in der häuslichen Pflege in Deutschland. In: Sozialer Fortschritt 66, H. 3–4, S. 285–302.
- Rossow, Verena / Leiber, Simone (2019):** Entwicklungen auf dem Markt für ‚24-Stunden-Pflege‘. In: APuZ 69, H. 33/34, S. 37–42.
- Satola, Agnieszka (2015):** Migration und irreguläre Pflegearbeit in Deutschland. Eine biographische Studie. Stuttgart: Ibidem-Verlag.
- Schilliger, Sarah (2016):** Arbeitsstandards in der 24h-Betreuung: zwischen marktwirtschaftlicher Vertragslogik und Logik der häuslichen Sphäre. In: Pflegerecht, H. 3/2016, S. 166–169.
- Scheiwe, Kirsten / Schwach, Verena (2013):** Das Arbeitszeitrecht für Hausangestellte nach Ratifizierung der ILO-Konvention 189. In: Neue Zeitschrift für Arbeitsrecht 30, S. 1116–1120.
- Scheiwe, Kirsten (2014):** Arbeitszeitregulierung für Beschäftigte in Privathaushalten – entgrenzte Arbeit, ungenügendes Recht? In: Krawietz, Johanna / Scheiwe, Kirsten (Hrsg.): (K)Eine Arbeit wie jede andere? Die Regulierung von Arbeit im Privathaushalt. Berlin/Boston: De Gruyter, S. 61–86.
- Scheiwe, Kirsten (2015):** ‚Menschenwürdige Arbeit für Hausangestellte‘ – Zur Bedeutung des ILO-Übereinkommens 189 für Deutschland. In: Meier-Gräwe, Utta (Hrsg.): Die Arbeit des Alltags. Wiesbaden: Springer, S. 37–56.
- Scheiwe, Kirsten (2021):** Domestic Workers, EU Working Time Law and Implementation Deficits in National Law – Change in Sight? EU Working Paper Law 2021/03. In: Zeitschrift für ausländisches und internationales Arbeits- und Sozialrecht, H. 1, S. 1–16.
- Schilliger, Sarah / Schilling, Katharina (2017):** Care-Arbeit politisieren: Herausforderungen der (Selbst-)Organisierung von migrantischen 24h-Betreuerinnen. In: Femina Politica 26, H. 2, S. 101–116.
- Schlachter, Monika (2021):** Rom I-VO Art. 3–Art. 9. In: Müller-Glöge, Rudi / Preis, Ulrich / Schmidt, Ingrid / Franzen, Martin / Gallner, Inken / Höpfner, Clemens: Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht und Kommentar zum europäischen Arbeitsrecht, 21. Auflage. München: C.H.Beck.
- Schwiter, Karin / Berndt, Christian / Schilling, Linda (2014):** Ein sorgender Markt: Wie transnationale Vermittlungsagenturen für Seniorenbetreuung Im/mobilität, Ethnizität und Geschlecht in Wert setzen. In: Geographische Zeitschrift 102, H. 4, S. 212–231.
- Schwiter, Karin / Villalba Kaddour, Anahi (2021):** (Inwiefern) kann Live-in-Betreuung fair sein? Verständnis und Umsetzung von Fairness in der häuslichen Betreuung älterer Menschen. In: Aulenbacher, Brigitte / Lutz, Helma / Schwiter, Karin (Hrsg.): Gute Sorge ohne gute Arbeit? Live-in-Care in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 194–211.
- Steiner, Jennifer / Prieler, Veronika / Leibfingler, Michael / Benazha, Aranka (2019):** Völlig legal?! Rechtliche Rahmung und Legalitätsnarrative in der 24h-Betreuung in Deutschland, Österreich und der Schweiz. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie 44, S. 1–19.
- Steinke, Viktoria (2018):** Wie privat ist privat? – Betrachtungen zur Beschäftigung im Privathaushalt. In: Recht der Arbeit 72, H. 4, S. 232–241.
- Stiftung Warentest (2017):** Trautes Heim, da will ich sein. In: Stiftung Warentest 5/2017, S. 86–95.
- Stollmann, Frank / Wollschläger, Anna (2019):** § 85 Dienstrecht der Ärzte des Krankenhauses. In: Laufs, Adolf / Kern, Bernd-Rüdiger / Rehborn, Martin: Handbuch des Arztrechts. Zivilrecht, Öffentliches Recht, Vertragsarztrecht, Krankenhausrecht, Strafrecht, 5. Auflage. München: C.H.Beck.

**Tagesschau (2020):** Kampf dem „Leistungsdschungel“, <https://web.archive.org/web/20201127004506/https://www.tagesschau.de/inland/pflege-251.html> (Abruf am 4.4.2022).

**Trappmann, Vera (2012):** Flexibilisierung und Prekarisierung: Arbeitsmarkt(-politik) in Polen unter dem Einfluss von Transformation und Europäischer Integration. In: Scherschel, Karin (Hrsg.): Neue Prekarität. Die Folgen aktivierender Arbeitsmarktpolitik – europäische Länder im Vergleich. Frankfurt am Main: Campus, S. 139–175.

**Tschenker, Theresa (2021):** 24 Stunden Arbeit – 24 Stunden Lohn. In: NZA – RR – Neue Zeitschrift für Arbeitsrecht – Rechtsprechungs-Report 26, H. 12, S. 641–645.

**Ulber, Daniel (2019):** Arbeitszeiterfassung als Pflicht des Arbeitgebers. In: NZA – Neue Zeitschrift für Arbeitsrecht 36, H. 11, S. 677–681.

**Wank, Rolf (2017):** Der Arbeitnehmer-Begriff im neuen § 611a BGB. In: Arbeit und Recht, H. 4, S. 140–153.

**Wank, Rolf (2019a):** ArbZG § 1. In: Müller-Glöge, Rudi / Preis, Ulrich / Schmidt, Ingrid / Franzen, Martin / Gallner, Inken / Höpfner, Clemens: Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht und Kommentar zum europäischen Arbeitsrecht, 1. Auflage. München: C.H.Beck.

**Wank, Rolf (2019b):** ArbZG § 18. In: Müller-Glöge, Rudi / Preis, Ulrich / Schmidt, Ingrid / Franzen, Martin / Gallner, Inken / Höpfner, Clemens: Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht und Kommentar zum europäischen Arbeitsrecht, 1. Auflage. München: C.H.Beck.

**Wank, Rolf (2019c):** ArbZG § 5. In: Müller-Glöge, Rudi / Preis, Ulrich / Schmidt, Ingrid / Franzen, Martin / Gallner, Inken / Höpfner, Clemens: Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht und Kommentar zum europäischen Arbeitsrecht, 1. Auflage. München: C.H.Beck.

**Wank, Rolf (2021):** ArbZG § 2. In: Müller-Glöge, Rudi / Preis, Ulrich / Schmidt, Ingrid / Franzen, Martin / Gallner, Inken / Höpfner, Clemens: Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht und Kommentar zum europäischen Arbeitsrecht, 21. Auflage. München: C.H.Beck.

**Weber, Klaus (2020):** SGB XI § 14. In: Leitherer, Stephan: Kasseler Kommentar Sozialversicherungsrecht, 111. Ergänzungslieferung. München: C.H.Beck.

**Weicht, Bernhard (2010):** Embodying the ideal carer: The discourse on migrant carers. In: International Journal of Ageing and Later Life 5, H. 2, S. 17–52.

## AUTORINNEN

---

**Simone Habel** ist Soziologin und wissenschaftliche Mitarbeiterin am Nell-Breuning-Institut der Philosophisch-Theologischen Hochschule Sankt-Georgen. Hier ist sie zuständig für das HBS-Forschungsprojekt „Modelle der Live-In-Pflege“.

**Theresa Tschenker** ist Juristin und wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl von Prof. Dr. Eva Kocher für Bürgerliches Recht, Europäisches und Deutsches Arbeitsrecht und Zivilverfahrensrecht der Europa-Universität Viadrina. Neben dem Forschungsprojekt für die HBS promoviert sie zum Thema „Politischer Streik und Notdienste am Beispiel der Altenpflege“.

---

Neben der stationären und ambulanten Pflege hat sich die Live-In-Pflege mittlerweile zur dritten Säule des Altenpflegesystems entwickelt. In der von irregulärer Beschäftigung dominierten Branche sind die Arbeitsbedingungen von überlangen Arbeitszeiten und unvergüteten Bereitschaftsdiensten gekennzeichnet. Jedoch etablieren einige Vermittlungsagenturen freiwillige Maßnahmen der Selbstregulierung. Die sozial- und rechtswissenschaftliche Untersuchung zeigt Möglichkeiten und Grenzen auf, inwiefern hierdurch eine Reduktion der Arbeitszeit bewirkt werden kann.

---

[WWW.BOECKLER.DE](http://WWW.BOECKLER.DE)

ISBN 978-3-86593-388-1