

Gerold, Stefanie; Gruszka, Katarzyna; Pillinger, Anna; Theine, Hendrik

Working Paper

Putzkraft aus dem Netz: Perspektiven und Erfahrungen von Reinigungskräften in der plattformvermittelten Haushaltsreinigung

Working Paper Forschungsförderung, No. 259

Provided in Cooperation with:

The Hans Böckler Foundation

Suggested Citation: Gerold, Stefanie; Gruszka, Katarzyna; Pillinger, Anna; Theine, Hendrik (2022) : Putzkraft aus dem Netz: Perspektiven und Erfahrungen von Reinigungskräften in der plattformvermittelten Haushaltsreinigung, Working Paper Forschungsförderung, No. 259, Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/267898>

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>

WORKING PAPER FORSCHUNGSFÖRDERUNG

Nummer 259, November 2022

Putzkraft aus dem Netz

Perspektiven und Erfahrungen von Reinigungskräften in der plattformvermittelten Haushaltsreinigung

Stefanie Gerold, Katarzyna Gruszka, Anna Pillinger
und Hendrik Theine

Auf einen Blick

Reinigungsarbeit ist als haushaltsnahe Dienstleistung generell durch einen hohen Anteil informeller Arbeit gekennzeichnet. Was ändert sich, wenn Reinigungskräfte über digitale Plattformen vermittelt werden? Anhand qualitativer Interviews und einer Umfrage unter Reinigungskräften untersucht diese Studie Einkommen, Arbeitszeiten, Gesundheits- und Sicherheitsrisiken bei plattformvermittelter Reinigungsarbeit in Privathaushalten. Wie werden die Arbeitsbedingungen durch den Einsatz algorithmischen Managements geprägt? Welche Möglichkeiten der politischen Regulierung gibt es?

© 2022 by Hans-Böckler-Stiftung
Georg-Glock-Straße 18, 40474 Düsseldorf
www.boeckler.de



„Putzkraft aus dem Netz“ von Stefanie Gerold, Katarzyna Gruszka, Anna Pillinger und Hendrik Theine 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.

ISSN 2509-2359

Inhalt

Zusammenfassung.....	6
1. Einleitung	10
2. Hintergrund	12
2.1 Haushaltsnahe Dienstleistungen.....	12
2.2 Chancen und Risiken von Plattformarbeit	13
2.3 Der Fall Helpling	14
3. Forschungsansatz.....	16
3.1 Qualitative Interviews.....	16
3.2 Online-Umfrage	17
4. Ergebnisse	19
4.1 „Versicherte Putzkräfte“?	19
4.2 Stundensätze, Einkommen und Arbeitszeiten	22
4.3 Unbezahlte Arbeit	24
4.4 Algorithmische Kontrolle und Management.....	26
4.5 Gesundheits- und Sicherheitsrisiken.....	30
4.6 Erfahrungen mit Kund*innen	31
4.7 Arbeitszufriedenheit und Bedenken der Reinigungskräfte	32
4.8 Möglichkeiten der kollektiven Organisierung	34
5. Möglichkeiten der politischen Regulierung: Diskussion und Fazit	36
Anhang.....	40
Allgemeine Angaben.....	40
Allgemeine Arbeitsbedingungen	43
Erfahrung mit Kund*innen	45
Versicherung und Steuern	47
Beziehung zu anderen Reinigungskräften und Organisierung.....	48
Erfahrungen mit der Plattform	49
Arbeiten während der Pandemie.....	51
Soziodemografische Merkmale.....	52
Literatur.....	55
Autorinnen und Autoren	59

Tabellen

Tabelle 1: „Wie hast du von der Möglichkeit erfahren, bei Helpling zu arbeiten?“	40
Tabelle 2: Arbeitszeiten.....	41
Tabelle 3: Bezahlung.....	41
Tabelle 4: „Wie hoch ist dein durchschnittliches monatliches Einkommen bei Helpling?“	42
Tabelle 5: „Du hast vielleicht auch andere Einkommensquellen. Wie hoch ist der Anteil deiner Helpling-Einkünfte an deinem Gesamteinkommen?“	42
Tabelle 6: „Was gefällt dir an der Arbeit bei Helpling?“	43
Tabelle 7: „Inwieweit stimmst du den folgenden Aussagen zu?“.....	44
Tabelle 8: „Wie oft treten die folgenden Situationen auf?“	45
Tabelle 9: „Wurdest du schon einmal in irgendeiner Form von Kund*innen belästigt?“.....	46
Tabelle 10: „Hast du jemals irgendeine Art von Diskriminierung durch Kund*innen erlebt?“ (z. B. Sexismus, Rassismus, Homophobie, Transphobie, Antisemitismus)	46
Tabelle 11: „Bitte beantworte die Fragen nach bestem Wissen.“	47
Tabelle 12: „Meldest du dein Einkommen gegenüber den Steuerbehörden?“.....	47
Tabelle 13: „Inwieweit stimmst du den folgenden Aussagen zu?“	48
Tabelle 14: „Wie oft treten die folgenden Situationen auf?“	49
Tabelle 15: „Welche von Helpling angebotenen Support-Funktionen findest du hilfreich?“.....	50
Tabelle 16: „Hast du schon bei anderen Plattformen gearbeitet (z. B. Lieferando, Uber, Betreut, Book a Tiger etc.)?“	50
Tabelle 17: „Inwieweit stimmst du den folgenden Aussagen zu?“.....	51
Tabelle 18: „Welchem Geschlecht ordnest du dich zu?“	52
Tabelle 19: „Ich welchem Jahr bist du geboren?“	52
Tabelle 20: „Was ist dein Herkunftsland?“	53
Tabelle 21: „Was ist dein Aufenthaltsstatus?“	53
Tabelle 22: „Was ist dein höchster Bildungsabschluss?“	54

Abbildungen

Abbildung 1: Google-Suche „versicherte Reinigungskraft“ im Rahmen der Netnografie.....	21
Abbildung 2: Startseite von Helpling.....	21
Abbildung 3: Durchschnittliches Netto-Einkommen pro Monat über Helpling	24

Zusammenfassung

Haushaltsnahe Dienstleistungen sind oft mit hoher Prekarität, unsicheren Arbeitsbedingungen und der Ausbeutung von Frauen und Migrant*innen verbunden. Bei haushaltsnahen Dienstleistungen handelt es sich um Tätigkeiten, die gewöhnlich durch Haushaltsmitglieder erledigt werden, wie Wohnungsreinigung oder Pflege- und Betreuungsleistungen. In Deutschland beschäftigen über vier Millionen Haushalte regelmäßig oder gelegentlich eine Haushaltshilfe, meistens für Reinigungstätigkeiten. Die große Mehrheit der Haushaltshilfen arbeitet dabei irregulär. Durch den fehlenden Versicherungsschutz ergeben sich erhebliche Risiken insbesondere für die Haushaltshilfen.

Seit einigen Jahren sind digitale Plattformen auch in den Sektor haushaltsnaher Dienstleistungen vorgedrungen. Plattformarbeit steht allgemein in der Kritik, prekäre Arbeitsverhältnisse zu fördern. Plattformen setzen oft auf Solo-Selbstständige, wodurch viele Risiken und Kosten auf die Plattforamtätigen abgewälzt werden. Die Organisation von Arbeitsprozessen erfolgt meist automatisiert durch sog. algorithmisches Management und ist für diejenigen, die ihre Dienste auf den Plattformen anbieten, oft kaum durchschaubar.

Da der Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen durch einen hohen Anteil informeller Arbeit gekennzeichnet ist, bieten Plattformen jedoch prinzipiell Potenziale für eine stärkere Formalisierung des Sektors sowie niedrigschwellige und flexible Erwerbsmöglichkeiten. Haushalte haben dadurch die Möglichkeit, Reinigungskräfte und andere Dienstleistungen schnell und unbürokratisch zu buchen.

Der vorliegende Beitrag untersucht die Arbeitsbedingungen plattformvermittelter Reinigungskräfte anhand von Helpling, der führenden Plattform in Deutschland. Helpling vermittelt insbesondere Reinigungskräfte, aber auch andere Haushaltsdienstleistungen, an private Haushalte. Die Buchung der solo-selbstständigen Dienstleister*innen erfolgt unkompliziert über Website oder App. Helpling übernimmt Buchungs- und Zahlungsprozesse und erzielt Einnahmen durch Provisionen. Seit 2021 ist es auch möglich, Reinigungskräfte über Helpling zu buchen, die bei einer Partnerfirma festangestellt sind.

Ziel dieser Studie ist es, Perspektiven, Erfahrungen und Arbeitsbedingungen von solo-selbstständigen Reinigungskräften bei Helpling zu untersuchen. Neben Versicherungsschutz, Einkommen, Arbeitszeiten, Gesundheits- und Sicherheitsrisiken sowie Arbeitszufriedenheit beleuchten wir auch, inwiefern die Arbeitsbedingungen durch den Einsatz algorithmischer Kontrolle und Management geprägt werden und welche Möglichkeiten bestehen, sich in Bezug auf die gemeinsamen Interessen zu organi-

sieren. Unser Forschungsansatz basiert auf drei Elementen: jeweils ca. zehn semi-strukturierten, qualitativen Interviews mit Reinigungskräften und Kund*innen von Helpling, einer Online-Befragung unter Reinigungskräften sowie einer netnografischen Studie. Unter „netnografisch“ wird die Anwendung ethnografischer Forschungsmethoden auf Communities im Internet verstanden

Die Ergebnisse unserer Interviews legen nahe, dass die Rahmenbedingungen der über Helpling vermittelten Dienstleistungen sowohl für Reinigungskräfte als auch für Kund*innen oft unklar sind. Dies betrifft zum einen den arbeitsrechtlichen Status der Reinigungskräfte und die damit einhergehenden Pflichten.

Für Kund*innen ist die Vermeidung von Schwarzarbeit einer der Hauptgründe dafür, über Helpling zu buchen. „Versicherte Putzhilfen einfach online buchen“ – mit diesem Slogan wirbt die Website von Helpling in den Suchergebnissen von Internetrecherchen. Dieser Slogan lässt erwarten, dass die Reinigungskräfte gegen Risiken abgesichert sind. Tatsächlich sind sie über die Plattform allerdings lediglich haftpflichtversichert.

Vielen der von uns befragten Kund*innen ist auch nicht bewusst, dass Helpling eine beträchtliche Provision abzieht (25 bis 39 Prozent). Unsere Interviewpartner*innen berichten, dass ihnen nach Abzug der Provision etwa 10 bis 15 Euro pro Stunde bleiben. Nicht alle Reinigungskräfte versteuern ihre Einkünfte im Rahmen der Einkommenssteuererklärung auch tatsächlich – oft mit dem Hinweis, dass ansonsten zu wenig Geld übrigbliebe. Als selbstständige Dienstleister*innen liegt die Verantwortung für die formal korrekte Abwicklung ihrer Tätigkeit bei den Reinigungskräften.

Die meisten Reinigungskräfte bei Helpling arbeiten in Teilzeit. Abrechnen können die Reinigungskräfte nur jene Zeit, die sie für die Reinigung in Privathaushalten aufwenden. Arbeitswege, Leerzeiten oder die Verwaltung der Buchungen können dahingegen nicht über die Plattform abgerechnet werden. Die Ergebnisse unserer Umfrage zeigen, dass zusätzlich zu den durchschnittlich 18 Stunden pro Woche für Reinigungen etwa sechs Stunden an Wegzeiten und knapp drei Stunden für administrative Tätigkeiten anfallen.

Wie bei anderen Plattformen spielen auch bei Helpling Bewertungen von Kund*innen eine wichtige Rolle. Diese beeinflussen, ob Reinigungskräfte auch in Zukunft vorteilhafte Angebote erhalten. Auf der Website bzw. in der App gibt es allerdings keine Möglichkeit für die Reinigungskräfte, direkt auf Bewertungen zu antworten. Die Plattform bietet auch kein Beschwerdemanagement-Tool, über das Reinigungskräfte gegen ungerechtfertigte, negative Bewertungen vorgehen können. Dadurch entsteht ein deutliches Machtungleichgewicht zwischen Reinigungskräften und Kund*innen. Verstärkt wird dieses durch Hinweise darauf, dass Help-

ling bei Problemen meist die Seite der Kund*innen einnimmt bzw. die Lösung den Reinigungskräften überlässt. So müssen sie sich laut AGB z. B. selbst um die „Durchsetzung nicht bezahlter Vergütungen“ kümmern.

Die Bevorteilung von Kund*innen wird auch mit Blick auf die Vertragsbedingungen deutlich. So müssen Reinigungskräfte im Falle einer Stornierung meist deutlich höhere Gebühren bezahlen, als wenn Kund*innen eine Buchung stornieren. Nehmen Reinigungskräfte außerhalb der Plattform Folgeaufträge von Kund*innen an, die sie über Helpling kennengelernt haben, verhängt die Plattform eine Strafzahlung in Höhe von 500 Euro – auch bis zu zwei Jahre nach der Buchung. Für Kund*innen sind keine Sanktionen dieser Art vorgesehen, wenn sie Reinigungskräfte außerhalb der Plattform beschäftigen.

Reinigungsarbeit ist unabhängig von der Beschäftigungsform mit bestimmten Gesundheits- und Sicherheitsrisiken verbunden. Dazu zählen der Kontakt mit Reinigungsmitteln und körperliche Probleme wie Rückenschmerzen oder Arbeitsunfälle. Daher wären ein entsprechender Versicherungsschutz und Schulungen für ergonomisches Arbeiten besonders wichtig. Solange sie als Selbstständige arbeiten, sind die Reinigungskräfte dafür aber selbst verantwortlich.

Aus der Perspektive der Reinigungskräfte stellt die über Helpling vermittelte Arbeit eine einfache Möglichkeit dar, auch ohne Deutschkenntnisse schnell und unkompliziert Geld zu verdienen. Auch manche von Helpling übernommenen Leistungen werden von den Reinigungskräften positiv bewertet. So erhalten Reinigungskräfte die Stornierungsgebühr über Helpling, wenn Kund*innen eine Buchung stornieren. Dennoch dominiert unter den von uns befragten Reinigungskräften die Unzufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen bei Helpling. Diese betrifft insbesondere die Höhe der Provision, das Machtungleichgewicht gegenüber Kund*innen sowie die Tatsache, dass sie als selbstständige Dienstleister*innen selbst für die Sozialversicherung verantwortlich sind.

Eine kollektive Organisierung der Reinigungskräfte wird generell durch deren Selbstständigkeit, die räumliche Isolierung bei der Arbeit sowie Sprachbarrieren erschwert. Zudem bietet Helpling selbst keine Vernetzungsmöglichkeit für die Reinigungskräfte, die meist ohnehin nur einige Monate über Helpling tätig sind. Potenziale für eine Organisierung ergeben sich hingegen durch die hohe Unzufriedenheit, ein hohes Problembewusstsein für die Arbeitsbedingungen bei Helpling sowie den starken Wunsch nach Vernetzung. Unsere Ergebnisse zeigen, dass Vernetzungsaktivitäten bereits über größere Gruppen in sozialen Netzwerken stattfinden.

Die geplante EU-Richtlinie für Plattformarbeit sieht eine Verpflichtung vor, wonach digitale Plattformen für die über sie vermittelten Plattformar-

beiter*innen eigene Kommunikationskanäle bereitstellen. Ein solcher Kommunikationskanal würde bei den Reinigungskräften von Helpling wohl auf reges Interesse stoßen. Der DGB fordert zudem digitale Zugangsrechte für Gewerkschaften und Betriebsräte zu solchen Kanälen.

Abgesehen von verbesserten Möglichkeiten der kollektiven Organisation dreht sich die Debatte um die politische Regulierung von Plattformarbeit insbesondere um den arbeitsrechtlichen Status von Plattforamtätigen.

Außerdem verlangt der DGB einen gesetzlichen Mindestschutz unabhängig vom Beschäftigungsstatus. Dieser sieht branchenbezogene Mindesthonorare sowie die Ausweitung sozialversicherungsrechtlicher Ansprüche auf selbstständige Plattformarbeitende vor – zwei Vorschläge, die die Arbeitsbedingungen der Helpling-Reinigungskräfte deutlich verbessern würden. Auch Forderungen nach wirksamen Maßnahmen zum Schutz vor Diskriminierung und Belästigung oder transparente, digitale Bewertungssysteme sind aus der Perspektive der Reinigungskräfte positiv zu bewerten.

1. Einleitung

Das Aufkommen digitaler Plattformen hat zur Entstehung neuer Arbeitsformen wie Clickwork oder Online-Lieferdiensten geführt. In den letzten Jahren sind Plattformunternehmen auch verstärkt in den Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen vorgedrungen (Altenried/Dücker/Wallis 2021). Haushalte können so schnell und unkompliziert eine Kinderbetreuung oder eine Reinigungskraft per App buchen. Haushaltshilfen könnten von neuen, flexiblen Erwerbsmöglichkeiten und einer stärkeren Formalisierung profitieren, denn die überwiegende Mehrheit der Haushaltshilfen in Deutschland ist nicht angemeldet (Enste 2019). Gleichzeitig zeigt die aktuelle Forschung, dass Plattformarbeitende oft von prekären Arbeitsverhältnissen – insbesondere niedrigen Einkommen sowie unsichere und kurzfristige Beschäftigungen – betroffen sind.

Der vorliegende Beitrag untersucht die Arbeitsbedingungen plattformvermittelter Reinigungsarbeit. Als Fallstudie dient die führende Plattform in diesem Sektor in Deutschland: Helpling. Die Plattform vermittelt insbesondere Reinigungskräfte, aber auch andere Haushaltsdienstleistungen, an private Haushalte. Die Buchung der solo-selbstständigen Reinigungskräfte erfolgt unkompliziert über Website oder App. Helpling übernimmt Buchungs- und Zahlungsprozesse und erzielt Einnahmen über Provisionen.

Ziel dieser Studie ist es, Perspektiven, Erfahrungen und Arbeitsbedingungen von solo-selbstständigen Reinigungskräften, die ihre Tätigkeiten auf Helpling anbieten, zu untersuchen. Neben Versicherungsschutz, Einkommen, Arbeitszeiten, Gesundheits- und Sicherheitsrisiken sowie Arbeitszufriedenheit beleuchten wir auch, inwiefern die Arbeitsbedingungen durch den Einsatz algorithmischer Kontrolle und Management geprägt werden.

Da bisher nur wenige Forschungsergebnisse zu Plattformarbeit im Bereich Reinigungsarbeit vorliegen, wenden wir ein exploratives Forschungsdesign an. Unser Forschungsansatz basiert auf drei Elementen: jeweils ca. zehn qualitative Interviews mit Reinigungskräften und Kund*innen von Helpling, einer Online-Befragung unter Reinigungskräften sowie einer netnografischen Studie, um zu untersuchen, inwiefern die Plattforminfrastruktur von Helpling die Arbeitsbedingungen prägt. Die vorläufigen Ergebnisse wurden Helpling vorgelegt. Einige noch offene Fragen wurden von der Abteilung „PR & Communications“ schriftlich beantwortet und entsprechend im Text ergänzt.

Im folgenden Abschnitt erläutern wir zunächst die sozio-politischen Hintergründe haushaltsnaher Dienstleistungen, sowie die Rolle, die Plattformen wie Helpling dabei spielen. Anschließend beschreiben wir unseren

Forschungsansatz, den Prozess der Datenerhebung sowie die angewendeten Forschungsmethoden. Es folgt die Darstellung der Ergebnisse. Abschließend diskutieren wir, wie unsere Ergebnisse vor dem Hintergrund aktueller Debatten zur Regulierung von Plattformarbeit einzuschätzen sind.

2. Hintergrund

2.1 Haushaltsnahe Dienstleistungen

Haushaltsnahe Dienstleistungen (wie Haus-, Pflege- und Sorgearbeit) sind oft mit hoher Prekarität, unsicheren Arbeitsbedingungen und der Ausbeutung von Frauen und Migrant*innen verbunden. Schätzungen zufolge sind weltweit 80 Prozent der ca. 67 Millionen Arbeitenden in Privathaushalten weiblich, 17 Prozent sind Wanderarbeitskräfte, die oft aus ethnisch marginalisierten Gruppen stammen (ILO 2018; Oelz/Rani 2015). In Europa handelt es sich oft um innereuropäische (teilweise irreguläre) Migration aus Ländern mit niedrigen Durchschnittseinkommen und einer wenig ausgeprägten sozialen Infrastruktur (Lutz 2018; Lutz/Palenga-Möllenberg 2010).

Auch in Deutschland arbeitet die große Mehrheit der Haushaltshilfen irregulär. Zwar sank der Anteil in den letzten Jahren leicht, da die bürokratischen Hürden einer Anmeldung verringert wurden (Enste 2019). Dennoch melden weiterhin rund 90 Prozent der Haushalte ihre Reinigungskraft nicht an. Im Jahr 2019 beschäftigten 7,8 Prozent der Haushalte regelmäßig eine Haushaltshilfe und weitere 2,3 Prozent gelegentlich; das sind insgesamt über vier Millionen Haushalte. Allerdings haben nur rund 300.000 Personen einen Minijob in Privathaushalten; dazu kommen 50.000 sozialversicherungspflichtig Beschäftigte und schätzungsweise 20.000 Selbstständige (Anger/Enste 2022).

In den meisten Fällen werden Haushaltshilfen für Reinigungsarbeiten eingestellt (Minijob-Zentrale 2015). Besonders häufig werden sie von Haushalten mit Pflegebedarf in Anspruch genommen. Aber auch mit höherem Einkommen steigt die Wahrscheinlichkeit, dass eine Haushaltshilfe beschäftigt wird (Anger/Enste 2022).

Werden Haushaltshilfen nicht angestellt, sparen Haushalte und Arbeitende zwar Steuern und ggf. Sozialabgaben. Allerdings entstehen durch den fehlenden Versicherungsschutz erhebliche Risiken für die Haushaltshilfen, insbesondere durch fehlende Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall sowie fehlende Arbeitslosen- und Rentenansprüche. Private Haushalte müssen mit Bußgeldern von bis zu 5.000 Euro rechnen, wenn sie eine Person informell beschäftigen (Minijob-Zentrale 2015).

2.2 Chancen und Risiken von Plattformarbeit

Seit einigen Jahren werben digitale Plattformen damit, legale Beschäftigung in dem stark informell geprägten Sektor der haushaltsnahen Dienstleistungen zu schaffen (Fudge/Hobden 2018). Plattformen wie Helpling ermöglichen es privaten Haushalten, Reinigungskräfte unbürokratisch und flexibel zu buchen. Dieses Angebot dürfte insbesondere für Haushalte attraktiv sein, die zunehmend unter Zeitdruck stehen und Schwierigkeiten haben, Beruf und Privatleben zu vereinbaren (Altenried/Dück/Wallis 2021).

Die Potenziale von Plattformarbeit werden vor allem in den niedrighwelligen und flexiblen Erwerbsmöglichkeiten gesehen (BMFSFJ 2021; Frenken et al. 2020). Dies bietet insbesondere Chancen für Menschen, die kaum Zugang zu regulärer Beschäftigung finden (Hensel 2020). Im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen könnten Plattformen die Abhängigkeit von einzelnen Kund*innen verringern und zu einer stärkeren Formalisierung beitragen (Fudge/Hobden 2018; Hensel 2020).

In der aktuellen Forschung wird aber auch immer wieder auf Probleme und Risiken, die durch Plattformarbeit entstehen, hingewiesen. Das Anbieten von Dienstleistungen über Plattformen führt zu einer neuen Form der Arbeitsorganisation, welche oft mit selbstständigen bzw. unklaren Arbeitsverhältnissen einhergeht. Dies führt vermehrt zu einer „Individualisierung der Risiken von Erwerbsarbeit“ (BMFSFJ 2021: S. 125), etwa aufgrund von wegbrechenden Aufträgen im Zuge der Corona-Pandemie. Zudem werden Plattfortmtätige nur für die einzelnen Aufträge bezahlt, nicht aber für Leerzeiten zwischen den Aufträgen, Schichtplanung oder Arbeitswege (Altenried 2021). Damit setzt Plattformarbeit „potenziell die Entwicklung weg vom dauerhaften Normalarbeitsverhältnis hin zu verschiedenen Formen atypischer Beschäftigung [...] fort“ (BMFSFJ 2021, S. 125).

Plattformarbeit zeichnet sich zudem dadurch aus, dass Arbeitsprozesse größtenteils automatisiert über eine App organisiert werden. Sog. algorithmisches Management macht die Organisation und Kontrolle von Plattformarbeitenden mit relativ geringem Personalaufwand möglich.

Eine wichtige Rolle spielen dabei Bewertungen durch Kund*innen, die einen Einfluss darauf haben, ob und welche Aufträge Plattfortmtätige in Zukunft erhalten (Altenried 2021). Die Funktionsweise solcher Bewertungssysteme wird von den Plattfortmtätigen oft kaum durchschaut (Digital Future Society 2021; Rathi/Tandon 2021). Zwar ermöglichen Bewertungen den Plattfortmtätigen, Reputation aufzubauen (Tadelis 2016); allerdings fehlen meist eigens dafür eingerichtete Anlaufstellen, um sich gegen ungerechtfertigte Bewertungen zu wehren. Zudem existieren meist nur einseitige Bewertungssysteme, sodass Kund*innen zwar Plattfortmar-

beitende bewerten können, aber nicht umgekehrt. Dadurch werden bereits existierende Machtverhältnisse zwischen Plattformen, Kund*innen und Plattformtätigen weiter verstärkt (Bor 2021; Digital Future Society 2021; Rathi/Tandon 2021).

Das algorithmische Management durch Plattformen, aber auch Vorgaben zur Durchführung, Bezahlung, Zeitpunkt oder Ort der Tätigkeiten lassen verstärkt Zweifel am formellen Selbstständigen-Status vieler Plattformtätigen aufkommen (Risak 2020). Zudem sind der rechtliche Status der Arbeitenden und die damit einhergehenden Rechte und Pflichten oft unklar – sowohl für die Plattformtätigen selbst als auch für Kund*innen. Eine Reihe an Studien zeigt, dass Plattformen im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen nicht überprüfen und die Verantwortung somit alleinig bei Kund*innen und Arbeitenden liegt (Bor 2021; van Doorn 2020; Ticona/Mateescu 2018).

2.3 Der Fall Helpling

In der vorliegenden Fallstudie konzentrieren wir uns auf Helpling, die größte Plattform zur Vermittlung haushaltsnaher Dienstleistungen in Deutschland. Die 2014 in Deutschland gegründete Plattform vermittelt hauptsächlich solo-selbstständige Reinigungskräfte an Privathaushalte.

Im Jahr 2022 ist Helpling in Australien, Deutschland, der Schweiz, Frankreich, Irland, Italien, den Niederlanden, Saudi-Arabien, Singapur, den Vereinigten Arabischen Emiraten und dem Vereinigten Königreich tätig. Über die Plattform können neben Reinigungsarbeiten auch weitere Aufgaben wie Malerarbeiten oder die Montage von Möbeln gebucht werden, die von Einzelpersonen und Partnerunternehmen für Haushalte angeboten werden. Sowohl im Online-Auftritt als auch bei der Werbung steht die Haushaltsreinigung allerdings im Vordergrund. Auf die Frage nach der anfänglichen Motivation, die Plattform zu gründen, meint Helpling:

„Eine Reinigungskraft zu finden, ist seit jeher ein besonders zeitaufwendiger und komplizierter Prozess. Bis heute finden viele Menschen ihre Reinigungskraft durch die Empfehlung eines Bekannten. Gleichzeitig können sich mittlerweile viele Deutsche vorstellen, auf Hilfe im Haushalt zurückzugreifen – ein großer Markt, der bis dato beinahe gänzlich unerschlossen blieb. Das Potenzial digitaler Marktplätze zu nutzen, um die Reinigungsbranche deutlich effizienter und transparenter zu machen, war für die Gründer ein sehr wichtiger Treiber.“ (schriftliches Statement, Helpling)

Derzeit bieten laut Helpling rund 10.000 Menschen ihre Dienstleistungen in Deutschland über die Plattform an (Helpling 2020). Philip Huffmann, einer der Gründer und aktueller Geschäftsführer von Helpling, vergleicht

das Unternehmen mit einem schwarzen Brett im Supermarkt; außerdem hebt er hervor, dass sowohl die Reinigungskräfte als auch die Haushalte „Kund*innen“ der Online-Plattform sind (Senatsverwaltung 2020). Die Reinigungskräfte arbeiten selbstständig und sind lediglich haftpflichtversichert (bis zu 5 Mio. Euro). Helpling übernimmt den Buchungs-, Kommunikations- und Zahlungsprozess und erzielt Einnahmen über Provisionen, die für jede gebuchte Reinigung anfallen.

Seit 2021 bietet Helpling eine weitere Buchungsoption an: den „Premium-Service“. Diese wurde laut Helpling stufenweise in verschiedenen Phasen seit Mitte 2021 eingeführt. Bei dieser Option kann eine festangestellte Reinigungskraft gebucht werden, die bei einem Partnerunternehmen von Helpling angestellt ist. Diese Option ist mit knapp 28 Euro meist deutlich teurer als die Buchung solo-selbstständiger Reinigungskräfte, deren Stundensatz – je nach Angebot – bei 12 Euro (brutto inklusive Provision) beginnt.

Im vorliegenden Artikel konzentrieren wir uns auf Reinigungsdienstleistungen, die durch solo-selbstständige Dienstleister*innen über Helpling erbracht werden. Die bisher umfassendste Analyse der Arbeitsbedingungen bei Helpling in Deutschland erfolgte durch Bor, die kürzlich die Zwischenergebnisse ihrer Forschung vorlegte (Bor 2021). Darin zeigt sie die Risiken der plattformvermittelten Reinigungsarbeit auf. Wir bauen auf Bors Befunden über Arbeitsverhältnisse, die Perspektive der Kund*innen und die Funktionsweise der Plattform auf und ergänzen diese durch unsere Arbeiten.

3. Forschungsansatz

Aufgrund des explorativen Charakters dieser Studie wurde ein Mixed-Methods-Ansatz angewendet. Im Zentrum steht dabei eine Reihe semi-strukturierter Interviews mit Reinigungskräften und Kund*innen von Helpling. Dadurch sollen die Erfahrungen und Perspektiven von Reinigungskräften sowie die Motive der Kund*innen, die diese Dienstleistungen nutzen, beleuchtet werden. Ebenfalls geplant war ein qualitatives Interview mit dem Geschäftsführer von Helpling. Dieses kam aus Zeitgründen nicht zustande. Stattdessen wurden unsere Fragen schriftlich von der Abteilung „PR & Communications“ beantwortet. Die Auswertung der Interviews erfolgte auf Basis eines Grounded-Theory-Ansatzes (Charmaz 2016), wobei iterativ sowohl induktive als auch ergänzend dazu deduktive Kodierschritte von den vier Autor*innen computergestützt durchgeführt wurden.

Diese qualitativen Interviews werden ergänzt durch eine Online-Befragung unter Reinigungskräften, die ihre Dienstleistungen auf Helpling anbieten. Die Befragung wurde auf Basis vorläufiger Interviewergebnisse erstellt und sollte ein umfassenderes Verständnis der Erfahrungen und Arbeitsbedingungen ermöglichen.

Zur Vorbereitung der Interviews wurde zudem eine netnografische Studie durchgeführt (Kozinets 2019). Darunter wird die Anwendung ethnografischer Forschungsmethoden auf Communities im Internet verstanden. Dieser Forschungsansatz ermöglichte uns eine erste grundlegende Annäherung an die Plattform sowie ein besseres Verständnis der Plattforminfrastruktur von Helpling. Auf die netnografische Studie gehen wir an anderer Stelle ausführlicher ein (Gruszka et al. 2022). Hier greifen wir nur die Ergebnisse auf, die für die Argumentation dieser Studie relevant sind.

Ein Entwurf dieser Studie wurde Helpling im September 2022 vorgelegt. Zudem sandten wir eine Reihe an Fragen an Helpling, die bei der Erstellung der Studie offengeblieben waren. Anhand der schriftlichen Beantwortung durch die Abteilung „PR & Communications“ ergänzten wir die vorliegende Studie an mehreren Stellen.

Plattformen wie Helpling nehmen kontinuierlich Änderungen vor, was Geschäftsmodell und Arbeitsbedingungen betrifft. Daher ist zu berücksichtigen, dass sich die vorliegenden Ergebnisse auf den Untersuchungszeitraum von 2020 bis 2021 beziehen.

3.1 Qualitative Interviews

Insgesamt wurden elf Interviews mit solo-selbstständigen Reinigungskräften und zehn Interviews mit Kund*innen geführt, die die Plattform Helpling

nutzen. Die Interviews fanden zwischen November 2020 und Oktober 2021 statt. Da unser Erhebungszeitraum in die Zeit der Covid-19-Pandemie fiel, führten wir bis auf eine Ausnahme alle Interviews per Videokonferenz. Als Kompensation erhielten die interviewten Reinigungskräfte einen Gutschein im Wert von jeweils 25 Euro.

Da sich der Feldzugang in diesem Bereich schwierig gestaltet, wurden zur Rekrutierung der Interviewpartner*innen verschiedene Strategien verfolgt. Zum einen buchten wir selbst Reinigungskräfte über Helpling, die wir im Anschluss an die Reinigung über unser Projekt informierten und zu einem Interview einluden. Zudem unterstützte uns ein Beratungszentrum für migrantische Arbeitskräfte bei der Vermittlung. Auch im Bekanntenkreis erkundigten wir uns nach möglichen Interviewpartner*innen. Darüber hinaus erfolgte die Rekrutierung über ein Schneeballsystem. Durch Internetrecherchen stießen wir zudem auf einige Kund*innen, die mit ihrem Klarnamen Bewertungen über Helpling veröffentlicht hatten und sich für ein Interview bereitstellten.

Die interviewten Reinigungskräfte kommen aus Chile (4), Argentinien (3), Ghana (2), Uruguay (1) und Spanien (1). Dieses Sample dürfte die Herkunftsländer der Reinigungskräfte gut abbilden, denn auch Bor (2021) nennt Chile und Argentinien als typische Herkunftsländer. Zwei der Interviews wurden auf Deutsch geführt, neun auf Englisch. Die Interviewpartner*innen sind zwischen 23 und 43 Jahre alt. Unser Sample besteht aus sechs weiblichen und fünf männlichen Reinigungskräften. Die meisten verfügen über einen höheren Bildungsabschluss bzw. studieren noch. Viele von ihnen kamen über ein „Working Holiday Visum“ nach Deutschland.

Der Großteil der interviewten Kund*innen besitzt eine deutsche Staatsbürgerschaft und lebt in einem Einfamilienhaushalt in einer größeren deutschen Stadt. Interviewt wurden sechs Frauen und vier Männer. Fünf von ihnen haben Kinder, drei Interviewpartner*innen leben in einem Paarhaushalt, zwei von ihnen leben allein und eine Person lebt in einer Wohngemeinschaft. Der Großteil hat einen Hochschulabschluss und bezieht ein überdurchschnittliches Einkommen.

Die vorliegende Studie basiert vor allem auf jenen Interviews, die mit Reinigungskräften geführt wurden. Diese werden durch Einblicke aus der Kund*innenperspektive ergänzt.

3.2 Online-Umfrage

Die Online-Umfrage wurde zwischen Juni und Oktober 2021 durchgeführt. Die Teilnehmenden konnten die Umfrage auf Deutsch, Englisch

oder Spanisch beantworten. Insgesamt haben 27 Reinigungskräfte daran teilgenommen; 23 haben die Umfrage vollständig ausgefüllt. Auch die Verbreitung der Umfrage erfolgte nach dem Schneeballprinzip. Unter den Teilnehmenden wurden fünf Gutscheine im Wert von jeweils 25 Euro verlost.

Aufgrund der geringen Stichprobengröße ist die Aussagekraft der Ergebnisse eingeschränkt. Dennoch ermöglicht die Online-Umfrage eine bessere Einschätzung, inwiefern die in den Interviews aufgebrachten Themen einen weiteren Kreis an Reinigungskräften betreffen. Eine Beschreibung der soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden sowie die vollständige Auswertung befinden sich im Anhang.

4. Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der qualitativen Interviews und der Online-Umfrage beschrieben. Sofern nicht anders angegeben, beziehen sich die hier präsentierten Ergebnisse auf die qualitativen Interviews. Werden darüber hinaus Ergebnisse aus der Umfrage herangezogen, weisen wir explizit darauf hin. Neben dem Versicherungsschutz, Einkommen, (unbezahlten) Arbeitszeiten und dem Einsatz algorithmischer Kontrolle und Management beleuchten wir darüber hinaus die Gesundheits- und Sicherheitsrisiken, Erfahrung mit Kund*innen sowie Arbeitszufriedenheit und Möglichkeiten der Organisierung der gemeinsamen Interessen.

4.1 „Versicherte Putzkräfte“?

Helpling versteht sich als eine reine Vermittlungsplattform, auf der Anbieter*innen von Reinigungsdienstleistungen mit Kund*innen in Kontakt treten können. Anbieter*innen sind für Unfall- und Sozialversicherung selbst verantwortlich und müssen die Kosten dafür in ihr Honorar einpreisen. Zum Zeitpunkt der Untersuchung haben nach unseren Beobachtungen ausschließlich Solo-Selbstständige ihre Dienste auf Helpling angeboten. Seit 2021 bietet die Plattform auch das Angebot „Helpling Premium“ an, worüber Kund*innen Reinigungskräfte buchen können, die bei Partneragenturen sozialversicherungspflichtig beschäftigt sind. Alle anderen Reinigungskräfte sind weiterhin selbstständig tätig. Die folgenden Ausführungen beziehen sich lediglich auf die selbstständig tätigen Reinigungskräfte.

Für die selbstständigen Reinigungskräfte bietet Helpling eine Haftpflichtversicherung bis zu fünf Millionen Euro. Bis Ende 2021 umfasste diese jedoch nur Schäden, die 350 Euro übersteigen. Bei einem Schaden mussten die Reinigungskräfte die ersten 350 Euro selbst erstatten, weswegen Helpling diesen den Abschluss einer eigenen Haftpflichtversicherung empfahl (Helpling 2019a; §5 Abs. 1e). Seit 1.1.2022 können Kund*innen auch Schäden ab einem Betrag von 25 Euro über die von Helpling angebotene Haftpflichtversicherung geltend machen (Helpling 2021; 2022a, Abschn. 5.1). Dies wird von Helpling in der schriftlichen Beantwortung damit begründet, dass die Plattform für die Reinigungskräfte bessere Versicherungskonditionen verhandelt hätte, um die Nutzer*innenzufriedenheit zu erhöhen.

Seit 1.1.2022 ist bei einer Buchung über Helpling auch eine Diebstahlversicherung inkludiert, die Kund*innen im Falle des Diebstahls persönlicher Gegenstände während der Reinigung bis zu einem Höchstbetrag

von 5.000 Euro absichert (Helpling 2022a, Abschn. 5.2). Als Grund dafür nennt Helpling die Verbesserung des Service-Angebots. Mit der Haftpflicht- und Diebstahlversicherung bietet Helpling freiwillig zwei Arten von Versicherungsschutz an.

Bei Anmeldung auf der Plattform müssen die Reinigungskräfte bestätigen, dass sie berechtigt sind, einer selbstständigen Tätigkeit in Deutschland nachzugehen (Helpling 2019a, § 6 Abs. 1). Ebenso müssen die Reinigungskräfte bestätigen, dass sie ihre Dienstleistungen im Rahmen eines ordentlich angemeldeten Gewerbes erbringen. Helpling weist zudem darauf hin, dass sie für die ordnungsgemäße Leistung von Steuern und Abgaben selbst verantwortlich sind (Helpling 2019a, § 6 Abs. 4). Als Vermittlungsplattform ist Helpling weder dazu verpflichtet, das Vorliegen eines Aufenthaltsstatus zu überprüfen, der eine selbstständige Tätigkeit erlaubt, noch die ordnungsgemäße Versteuerung der Einkünfte.

Bei der Registrierung bietet Helpling die Möglichkeit an, den Gewerbeschein hochzuladen. Das Profil der Reinigungskräfte wird dann mit „Gewerbeschein hinterlegt“ markiert, was laut Helpling zu einer höheren Attraktivität und mehr Angeboten führen kann (Helpling 2022b). Laut Bor (2021, S. 153) geben nur etwa zehn Prozent der Reinigungskräfte in ihren Profilen an, einen Gewerbeschein eingereicht zu haben.

Die meisten unserer Interviewpartner*innen sind entweder privat oder über eine andere, sozialversicherungspflichtige Beschäftigung versichert. Helpling weist zwar – zumindest in den von uns einsehbaren AGBs für Reinigungskräfte (Helpling 2019a) – explizit auf die Selbstständigkeit der Reinigungskräfte und den damit einhergehenden Pflichten hin. Allerdings besteht unter den von uns befragten Reinigungskräften vor allem am Anfang oft Unklarheit über ihren arbeitsrechtlichen Status und damit auch über die Frage, wer für die Besteuerung der Einkünfte zuständig ist, und ob nicht die von Helpling einbehaltene Provision dafür verwendet wird. Eine Reinigungskraft schildert diese Situation folgendermaßen:

„Eines Tages fragte mich ein Kunde: ‚Wie machen Sie Ihre Steuererklärung?‘ Ich meinte: ‚Ich weiß es nicht.‘ [...] Und wir begannen gemeinsam zu recherchieren, wie Helpling funktioniert, und dann habe ich realisiert, dass ich eigentlich illegal arbeite, da ich diesen Gewerbeschein nicht hatte und ich wusste, jede*r hat es so gemacht und niemand wusste, dass wir diesen Gewerbeschein brauchen und Steuern zahlen sollten. Und ich habe bei Helpling angerufen und sie sagten, sie können mir keine Informationen geben, weil sie keine Steuer-Menschen sind.“ (R7)¹

1 Im englischen Original: „One day a client asked me, ‚How are you going to declare your taxes?‘ I was like ‚I don’t know‘. [...] And we started searching together how Helpling works and then I realized I was working like illegally because I didn’t have this license and I knew everybody was doing this and no one knew that we should have a license and declare taxes. And I called Helpling and they said they cannot give me any information because they are not tax persons.“

Obwohl den meisten von uns befragten Reinigungskräften nach einiger Zeit bewusst wird, dass sie selbst für die Versteuerung ihrer Einkünfte zuständig sind, macht dies nur ein Teil – oft mit dem Hinweis, dass ansonsten zu wenig Geld übrigbleiben würde (siehe auch Kapitel 4.2).

Für viele der von uns befragten Kund*innen ist die Versicherung der Reinigungskräfte ein wichtiges Thema. Die Vermeidung von irregulärer Arbeit ist sogar einer der meistgenannten Gründe, weshalb sich Kund*innen für Helpling entscheiden. Diesen Wunsch nach Vermeidung irregulärer Arbeit greift auch Helpling auf. Eine Google-Suche nach dem Begriff „versicherte Reinigungskraft“ ergibt folgendes Ergebnis an oberster Stelle: „Helpling: Versicherte Putzhilfen einfach online buchen“ (Abb. 1).

Abbildung 1: Google-Suche „versicherte Reinigungskraft“ im Rahmen der Netnografie

Helpling: Versicherte Putzhilfen einfach online buchen

Helpling vermittelt versicherte Putzhilfen für Ihr Zuhause. Buchen Sie Ihre persönliche Putzhilfe beim Testsieger - jetzt Preise vergleichen!

[Putzfrau](#) · [Preise](#) · [Helpling App](#) · [Als Dienstleister registrieren](#)

Quelle: Screenshot August 2020

Auf der Website selbst wird dann deutlich, dass es sich lediglich um „[haft]pflichtversicherte Putzhilfen“ handelt (Abb. 2).

Abbildung 2: Startseite von Helpling



Quelle: Screenshot August 2020

Dennoch herrscht bei manchen Kund*innen die Auffassung vor, die Reinigungskräfte wären bei Helpling sozialversichert. Auf die Frage, ob die Reinigungskräfte sozialversichert sind, antwortet eine Kundin:

„Davon gehe ich jetzt einfach mal aus, sonst brauche ich ja die Plattform nicht. Habe deren Bedingungen allerdings noch nie gelesen.“ (K7)

Ein anderer Kunde sagt:

„Ich meine, das war ja damals auch ein Claim von Helpling, dass es angemeldet und versichert ist. Das fand ich schon gut, weil ich keine Lust auf Schwarzarbeit oder was auch immer habe.“ (K6)

Ein weiterer Kunde ist sich unsicher, inwiefern die Reinigungskräfte über Helpling versichert sind:

„Ja, dass es keine Schwarzarbeit ist, ne. Genau. Ja. Obwohl das auch ein bisschen undurchsichtig ist, wenn man anfängt zu googeln und zu gucken, was wie genau das Arbeitsverhältnis ist zwischen Helpling und den Leuten, ja. Das ist tatsächlich auch ein bisschen unklar.“ (K10)

Andere Kund*innen sind sich hingegen darüber bewusst, dass die Reinigungskräfte bei Helpling selbstständig sind und damit nicht über die Plattform sozialversichert sind:

„Das ist halt eine nette Plattform für Freelancer und als Nebenjob aber halt für Hauptberufler völlig ungeeignet. Also da gibt's halt keine Arbeitslosenversicherung, Krankenversicherung, keine Dienstausschlussgeschichten, Rentenpunkte sammeln.“ (K5)

Aus unseren Interviews geht hervor, dass die Kund*innen teilweise auch von ihren Reinigungskräften auf die tatsächlichen arbeitsrechtlichen Umstände bei Helpling hingewiesen wurden. Eine Interviewpartnerin berichtet, dass sie daraufhin nicht mehr über Helpling gebucht hat. Ein weiterer forderte eine versicherte Reinigungskraft über Helpling an.

4.2 Stundensätze, Einkommen und Arbeitszeiten

Während der Stundensatz bis 2016 noch fix war, können die Reinigungskräfte diesen inzwischen innerhalb eines bestimmten Bereichs selbst bestimmen. Helpling legt lediglich eine Ober- und Untergrenze für die Stundensätze fest (Bor 2021; Henning 2022). Diese seien laut Helpling aufgrund der Praktikabilität der Benutzeroberfläche eingerichtet worden und

lägen zwischen 10 und 45 Euro. Eine Auswertung von Profilen durch Bor (2021, S. 159) im ersten Halbjahr 2020 ergab einen Durchschnittspreis von 15,11 Euro. Eine höhere Anzahl getätigter Reinigungen und gute Ratings macht es einigen Interviewpartner*innen zufolge einfacher, höhere Stundensätze zu verlangen. Helpling gebe ebenfalls Empfehlungen zum Stundensatz, die auf Erfahrung und Bewertung basierten.

Bei regelmäßigen Terminen zieht Helpling eine Provision von 39 Prozent für die ersten drei Reinigungen ab, danach sinkt diese auf 25 Prozent. Bei einmaligen Buchungen beträgt die Provision 32 Prozent (Helpling 2019b). Unsere Interviewpartner*innen berichten, dass ihnen nach Abzug der Provision etwa 10 bis 15 Euro pro Stunde bleiben; gerade zu Beginn kann der Stundensatz allerdings auch darunter liegen.

Den von uns befragten Kund*innen ist oft nicht bewusst, dass Helpling so hohe Provisionen abzieht. Das liegt vermutlich auch daran, dass Helpling neben der Rechnung für die Raumreinigung den Kund*innen eine zusätzliche Rechnung für eine Servicegebühr über 1,50 Euro ausstellt. Diese Gebühr umfasst laut Helpling „Services zur Plattform- und Qualitätssicherung wie z. B. Haftpflichtversicherung der Reinigungskräfte, Telefon-Hotline & E-Mail Support, online Zahlungsabwicklung und Buchungsverwaltung“². Die Provision, welche Helpling den Reinigungskräften berechnet, scheint auf der Rechnung der Kund*innen allerdings nicht auf. Diese sehen lediglich die Servicegebühr. Eine Kundin berichtet, wie überrascht sie über die tatsächliche Höhe der Provision war:

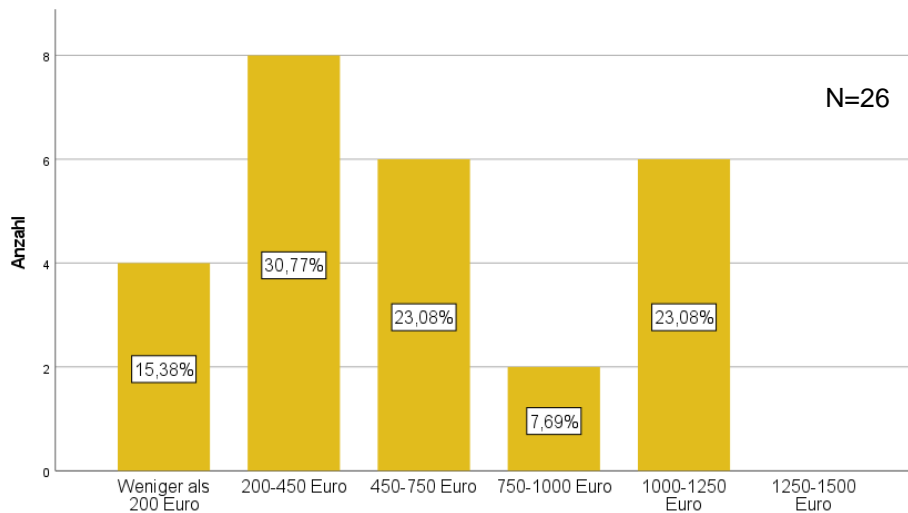
„Danach war ich dann erschrocken, als ich nochmal weiter reingeguckt hab, wie hoch der Provisionsanteil von Helpling ist und dass sie eben nicht versichert sind, dann dacht ich, oje, der hat ja maximal neun Euro pro Stunde bekommen und das war ja dann doch sehr wenig.“ (K2)

Die meisten Reinigungskräfte bieten ihre Dienstleistungen im Ausmaß einer Teilzeitbeschäftigung an, entweder, weil sie einer anderen sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung nachgehen, oder weil sie nebenbei studieren. Unsere Umfrage (Tab. 2 im Anhang) ergibt einen Mittelwert von 18 Stunden und sechs Kund*innen pro Woche. Die Arbeitszeit und somit auch das monatliche Einkommen schwanken allerdings stark zwischen den Reinigungskräften.

Abbildung 3 gibt einen Überblick über die monatlichen Einkünfte aus unserer Umfrage (siehe auch Tab. 4 im Anhang).

2 Helpling.de, Buchungsprozess, Erklärtext zu Service-Gebühr (Stand 8.3.2022)

Abbildung 3: Durchschnittliches Netto-Einkommen pro Monat über Helpling



Quelle: Umfrage der Autor*innen, eigene Darstellung

Zur Aufstockung des Einkommens erhalten die Reinigungskräfte manchmal Trinkgeld von Kund*innen, z. B. bei speziellen Anlässen wie Weihnachten. Bei einmaligen Reinigungen sind Trinkgelder etwas häufiger. Diese belaufen sich meist auf zwei bis fünf Euro, manchmal auch auf zehn Euro.

4.3 Unbezahlte Arbeit

Wie bei vielen anderen Plattformen können auch die Reinigungskräfte bei Helpling lediglich jene Zeit abrechnen, die sie im Rahmen ihrer selbstständigen Tätigkeit für die Reinigung in Privathaushalten aufwenden. Zusätzlich fallen in der Regel weitere Tätigkeiten an, die nicht über die Plattform abgerechnet werden können. Dies inkludiert beispielsweise die Arbeitswege, Leerzeiten oder die Verwaltung von Buchungen.

Vor allem in Großstädten wie Berlin können die Arbeitswege von und zu Kund*innen nicht unerheblich sein. Reinigungskräfte berichten von Wegzeiten zwischen 30 und 40 Minuten für eine Strecke. Hinzu kommen auch noch mögliche Transportkosten, die die Reinigungskräfte tragen müssen. Im Hilfeportal für Kund*innen heißt es hierzu: „Es werden keine Reisekosten berechnet, diese sind im Stundenpreis bereits inbegriffen“ (Helpling 2019d). Auf Nachfrage meint Helpling dazu:

„Da die Reinigungskraft ihren Preis selbst bestimmt, kann sie hier auch die Fahrtkosten einberechnen. Eine Fahrtkostenpauschale können wir an die selbstständigen Reinigungskräfte nicht auszahlen. Die Reinigungskräfte auf der Plattform können frei entscheiden, wie sie ihren Verdienst nutzen.“
(schriftliches Statement, Helpling)

Aus diesem Grund ist die Entfernung zum Arbeitsort ein wichtiges Kriterium für die Annahme einer Buchungsanfrage. Einige Reinigungskräfte finden weitere Arbeitswege akzeptabel, wenn es sich um längere Buchungen (4 bis 6 Stunden) handelt oder sie mehrere Aufträge hintereinander in derselben Gegend einrichten können. Aufträge in der Nähe des Wohnorts können leichter mit dem Fahrrad erreicht werden, was wiederum Kosten für die Anfahrt einspart.

Bei mehreren Aufträgen pro Tag machen es längere Arbeitswege nicht nur schwierig, den Arbeitstag zu organisieren, sondern auch Möglichkeiten zu finden, zur Toilette zu gehen oder Mahlzeiten zu sich zu nehmen. Unsere Umfrage (Tab. 2 im Anhang) ergibt, dass Reinigungskräfte im Durchschnitt sechs Stunden pro Woche für Arbeitswege benötigen. In Anbetracht der durchschnittlich 18 Stunden pro Woche, die für Reinigungen selbst aufgewendet wird, entfällt also zusätzlich ein Drittel auf Wegzeiten. Diese Problematik verdeutlicht auch folgendes Zitat:

„Tatsächlich, als ich bei Helpling zu arbeiten begann, war das Nervigste nicht das Putzen, sondern die Wegzeiten. Es ist zu viel Zeit. Ich arbeite so sechs Stunden über die App, sodass sie mich für sechs Stunden bezahlen, und ich bin so drei Stunden unterwegs. Eigentlich neun Stunden Arbeit, weißt du. Es ist verrückt.“ (R3)³

Darüber hinaus müssen die Reinigungskräfte auch Zeit dafür aufwenden, um Buchungen zu verwalten, Anfahrtswege herauszufinden oder mit Kund*innen zu kommunizieren. Viele Reinigungskräfte kommunizieren im Anschluss an die Buchung mit den Kund*innen über die Helpling-App, um Wünsche und Erwartungen an die Reinigung abzuklären. Für diese administrativen Aufgaben entfallen laut unserer Umfrage (Tab. 2 im Anhang) im Durchschnitt zusätzlich knapp drei Stunden pro Woche.

3 Im englischen Original: „In fact, when I arrived to work in Helpling, the most annoying thing to me was not cleaning, just travel. It is too much time. I'm working like just six hours in the app, that they pay me for six hours, and I travel like three. Really working nine hours, you know. It is crazy.“

4.4 Algorithmische Kontrolle und Management

Hinsichtlich der algorithmischen Kontrolle und des Managements spielen, wie bei den meisten Arbeitsplattformen auch bei Helpling Bewertungen, Stornierungs- und Strafzahlungen sowie Informations- und Machtasymmetrien eine zentrale Rolle.

4.4.1 Bewertungen

Nach Beendigung des Auftrags werden Kund*innen von Helpling dazu aufgefordert, die Leistung der Reinigungskräfte nach den Kriterien „Freundlichkeit“, „Zuverlässigkeit“ und „Qualität“ zu bewerten, woraus eine Gesamtbewertung erstellt wird (siehe auch Bor 2021; Gruszka et al. 2022). Laut Helpling fließen diese drei Aspekte gleichermaßen in die Gesamtbewertung ein. Durch das Bewertungssystem könne die Plattform zumindest zu einem gewissen Grad die Kontrolle über die Qualität der Reinigung sicherstellen, so Helpling.

Die interviewten Reinigungskräfte erachten eine gute Bewertung als wichtig, um mehr und bessere Angebote zu erhalten und einen höheren Stundensatz festzulegen. Diese Tendenz wird auch von Helpling bestätigt: „Je mehr positive Bewertungen Dienstleister*innen haben, desto erfolgreicher sind sie tendenziell auf der Plattform.“ Daher sprechen die Reinigungskräfte Kund*innen manchmal direkt darauf an und bitten diese um eine Bewertung.

Da „Freundlichkeit“ Teil der Bewertung ist, bemühen sich viele Reinigungskräfte um ein gutes Verhältnis zu ihren Kund*innen. Dies betrifft teilweise auch die Kontrolle der eigenen Emotionen, wie eine Reinigungskraft folgendermaßen schildert:

„Also, ich würde sagen, wenn du einen schlechten Tag als Reinigungskraft hast und zu einem Kunden gehst, musst du die schlechte Laune zu Hause lassen und mit einem Lächeln im Gesicht hingehen. Es ist dein Job, und danach gehst du zurück zu deinem schlechten Tag. Weil, ich glaube nicht, dass der Kunde dein Problem in seinem Zuhause willkommen heißt.“ (R8)⁴

Den Interviewpartner*innen zufolge kann sich schon eine schlechte Bewertung negativ auf die Gesamtbewertung und damit die Chancen für

4 Im englischen Original: „So like, I would say, if you are having a bad day as a cleaner and you are going to a customer you need to keep that bad day at home and you go with a smiley face. It is your job and then you go back to your bad day. Because I don't think the customer is welcoming a problem to their home.“

gute Angebote auswirken, wie diese Reinigungskraft im Rahmen unserer Umfrage anschaulich beschreibt:

„Es hat sechs Monate gedauert, bis sich meine Bewertung von einer einzigen negativen, falschen Bewertung ‚erholt‘ hat von einer Kundin, die es sehr persönlich genommen hat, dass ich nicht mehr als einmal bei ihr arbeiten wollte.“ (Umfrage, TN22)⁵

Die Reinigungskräfte können auf schlechte Bewertungen nicht antworten. Die Plattform bietet auch kein Beschwerdemanagement-Tool, über das Reinigungskräfte gegen ungerechtfertigte, negative Bewertungen vorgehen können. Zwei der von uns interviewten Reinigungskräfte berichten, dass sie sich nach einer negativen Bewertung an Helpling gewandt haben, die Plattform aber abgelehnt hätte, diese zu löschen. Eine Reinigungskraft schildert diese Situation folgendermaßen:

„Du kannst es ihnen [Helpling] sagen, aber es spielt keine Rolle. Sie sagen, sie können es nicht löschen, weil es die Stimme des Kunden ist.“ (R3)⁶

Helpling meint dazu:

„Datenschutzverletzungen, rassistische, sexistische oder beleidigende Kommentare werden selbstverständlich gelöscht. Generell greift Helpling als Vermittlungsplattform so wenig wie möglich in die Geschäftsbeziehung zwischen Kund*in und Reinigungskraft ein. Eine Kommentarfunktion wäre allerdings durchaus denkbar.“ (schriftliches Statement, Helpling)

Grundsätzlich können Reinigungskräfte auch Kund*innen bewerten. Allerdings fordert die Plattform die Reinigungskräfte nach Ausführung eines Auftrags nur in manchen Fällen auf, eine Bewertung abzugeben. In welchen Fällen dies geschieht und in welchen nicht, ist für die von uns befragten Reinigungskräfte nicht nachvollziehbar. Die Auswertung von Bor (2021) weist zudem darauf hin, dass diese Funktion erst kürzlich eingeführt wurde. Bei einer Buchungsanfrage sehen die Reinigungskräfte – falls vorhanden – bisherige Bewertungen durch andere Reinigungskräfte, was diesen als Grundlage dafür dient, ein Angebot anzunehmen oder abzulehnen. Auf die Frage nach den Kriterien, nach denen Reinigungskräfte Kund*innen bewerten können, meint Helpling:

„In Antwort auf das Feedback von Reinigungskräften, sind wir aktuell im Prozess die Bewertungsfunktion für Kund*innen aufzubauen. Aktuell gibt

5 Im englischen Original: „It took me six months to recover my rating level from one single negative false review by a client who took it very personally when I did not want to work with her more than once.“

6 Im englischen Original: „You could tell them, but it does not matter. They say they cannot delete it because it is the voice of the customer.“

es noch keine Kategorien, sondern die Möglichkeit Sterne zu vergeben und einen Kommentar zu hinterlassen.“ (schriftliches Statement, Helpling)

4.4.2 Stornierungs- und Strafzahlungen

Bei kurzfristiger Absage einer Buchung verlangt Helpling eine Gebühr. Stornieren Reinigungskräfte eine Buchung innerhalb von 24 Stunden vor der Reinigung, müssen sie 15 Euro Gebühr bezahlen, bei Nichterscheinen zum Termin sind es 50 Euro (Helpling 2019a, § 7 Abs. 3). Unsere Interviewpartner*innen berichten allerdings, dass diese Gebühr von 50 Euro auch bei einer Stornierung innerhalb von zwölf Stunden vor dem Termin fällig wird. Um diese Strafzahlung zu vermeiden, treffen manche Reinigungskräfte direkte Absprachen mit ihren Kund*innen, anstatt den Auftrag innerhalb der App zu stornieren.

In den meisten Fällen ist die Stornierungsgebühr für Kund*innen deutlich geringer. Diese müssen bei einer Stornierung 48 bis 24 Stunden vor der Reinigung 25 % des Buchungspreises an die Reinigungskräfte zahlen, 50 % zwischen 24 bis 12 Stunden, und 100 % bei einer Stornierung unter 12 Stunden (Helpling 2022a, Abschn. 6).

Beginnen Reinigungskräfte außerhalb der Plattform für Kund*innen zu arbeiten, die über Helpling vermittelt wurden, verhängt Helpling eine Strafzahlung in Höhe von 500 Euro zzgl. USt. Das Verbot, Folgeaufträge von Kund*innen außerhalb der Plattform anzunehmen, gilt bis zu zwei Jahre nach der Vermittlung (Helpling 2019a, § 9). Neben einer Strafzahlung müssen Reinigungskräfte mit der Sperrung ihres Helpling-Kontos rechnen. In den AGBs finden sich keine Hinweise darauf, dass solche Vereinbarungen außerhalb von Helpling Konsequenzen für Kund*innen haben.

4.4.3 Informations- und Machtasymmetrien

Wie auch bei anderen Formen der Plattformarbeit existieren auch bei Helpling eine Reihe von Informations- und Machtasymmetrien.

Informationsasymmetrien werden insbesondere beim Buchungsvorgang offensichtlich. Kund*innen haben bei der Auswahl von Reinigungskräften Zugriff auf Profilbeschreibung, Bewertungen, Erfahrung, Anzahl der abgeschlossenen Reinigungen sowie mögliche Zusatzqualifikationen. Erhalten Reinigungskräfte eine Anfrage, sehen sie lediglich Zeitpunkt und Dauer der Reinigung, die Adresse und ob es sich um eine regelmäßige oder eine einmalige Buchung handelt. Sie erfahren jedoch nicht, wie groß die Wohnung bzw. das Haus ist, welche Räume gereinigt werden sollen oder ob es besondere Anforderungen gibt.

Haben Kund*innen bereits über Helpling gebucht, können Reinigungskräfte auch sehen, wie andere Reinigungskräfte diese Kund*innen bewertet haben. Kund*innen verfügen allerdings über kein eigenes Profil; für die Buchung ist lediglich die Registrierung per E-Mail erforderlich.

Vor Ort stellt sich manchmal heraus, dass die Anforderungen der Kund*innen nicht innerhalb des gebuchten Zeitraums zu erfüllen sind. In solchen Fällen ist es möglich, dass die Reinigungskraft hinterher über die App noch zusätzliche Arbeitszeit verrechnet. Die interviewten Reinigungskräfte berichten, dass sie allerdings davon abhängig sind, dass Kund*innen diese Buchungsänderung bestätigen; nur dann können sie diese zusätzliche Arbeitszeit auch in Rechnung stellen.

Die Machtasymmetrien zwischen Reinigungskräften und Kund*innen spiegeln sich insbesondere im Bewertungssystem wider. Wie bereits erwähnt, sind Reinigungskräfte relativ stark von einer guten Bewertung abhängig. Auf möglicherweise ungerechtfertigte negative Bewertungen von Kund*innen können Reinigungskräfte nicht auf der Website direkt antworten.

Zudem berichten die von uns befragten Reinigungskräfte wiederholt, dass Helpling meist die Seite der Kund*innen einnimmt, wenn es zu Uneinigkeiten und Beschwerden kommt, oder die Lösung des Problems den Reinigungskräften überlässt. Eine Reinigungskraft berichtet sogar, dass sie nicht für ihre Arbeit bezahlt wurde:

„Und ein Kunde hat nicht für meine Arbeit bezahlt. Die Kreditkarte hat zu diesem Zeitpunkt nicht funktioniert. Helpling hat zu mir gesagt: ‚Sorry, aber dieser Kunde, die Kreditkarte funktioniert nicht und er hat nicht gezahlt, vielleicht können Sie ihm schreiben.‘ [...] Er [der Kunde] hat nie geantwortet.“ (R2)⁷

In den AGBs für Reinigungskräfte heißt es hierzu: „Die Durchsetzung nicht bezahlter Vergütungen ist Sache des *Dienstleister[s]*.“ (Helpling 2019a, § 8 Abs. 4). Verweigern Kund*innen die Zahlung aufgrund mangelhafter Ausführung der Dienstleistung oder auch grundlos, bleibt der Provisionsanspruch von Helpling gegenüber den Reinigungskräften in voller Höhe erhalten (ibid.).

⁷ Im englischen Original: „And one customer didn’t pay for my work. The credit card didn’t work at that time. So Helpling told me, ‚Sorry but this customer, the credit card does not work and he didn’t pay, maybe you can write him.‘ [...] He [the customer] never answered.“

4.5 Gesundheits- und Sicherheitsrisiken

Reinigungsarbeit in Privathaushalten mit bestimmten Gesundheits- und Sicherheitsrisiken verbunden. Dazu zählt zunächst der Kontakt mit Reinigungsmitteln. Da diese bei der Vermittlung über Helpling grundsätzlich von Kund*innen zur Verfügung gestellt werden müssen (Helpling 2019c), haben Reinigungskräfte meist keine Möglichkeit, besonders gesundheitsgefährdende Stoffe zu meiden. Dazu kommt, dass Reinigungskräfte teilweise kein oder nicht ausreichend Deutsch sprechen, um Hinweise zur sachgemäßen Nutzung sowie entsprechende Warnhinweise zu verstehen.

In unserer Umfrage (Tab. 7, Aussage 4 im Anhang) zeigen sich knapp zwei Fünftel der Befragten besorgt über den Kontakt mit Chemikalien bei der Arbeit. Um sich selbst zu schützen, arbeiten einige Reinigungskräfte mit Handschuhen, für die sie selber aufkommen müssen. Insbesondere Reinigungskräfte, die viel über Helpling arbeiten, klagen über körperliche Beschwerden, wie diese Interviewpartnerin:

„Und der Job generell, als Reinigungskraft, das Schlimmste ist, dass es körperlich sehr ermüdend ist, ja. Weil es zu viel ist. Ich arbeite acht Stunden am Tag und das ist zu viel. Der Körper tut weh, wenn ich acht Stunden am Tag arbeite. Der Rücken ...“ (R11)⁸

Über die Hälfte der Umfrageteilnehmenden geben an, aufgrund ihrer Arbeit unter Schmerzen oder anderen körperlichen Problemen zu leiden (Tab. 7, Aussage 6 im Anhang). In einer anfänglichen Schulung, die vom Partnerunternehmen MySkills Academy angeboten wird, gebe es keine Hinweise, wie Reinigungstätigkeiten möglichst ergonomisch durchgeführt werden können.

Manche der von uns befragten Reinigungskräfte versuchen, bestimmte Tätigkeiten, wie Fensterreinigung, zu vermeiden, auch da sie oft über keinen (ausreichenden) Versicherungsschutz verfügen. Die Ablehnung bestimmter Aufgaben aufgrund von Sicherheitsbedenken ist allerdings oft mit der Befürchtung verbunden, eine negative Bewertung von Kund*innen zu erhalten. Unsere Umfrage zeigt, dass knapp zwei Drittel der Reinigungskräfte besorgt sind, bei der Arbeit einen Unfall zu erleiden (Tab. 7, Aussage 5 im Anhang).

⁸ Im englischen Original: „And the general job, like cleaner, the worst is the body is very tired. Yes. Because it is too much. I'm working like eight hours per day and it's too much. The body hurts, when working eight hours per day. The back ...“

4.6 Erfahrungen mit Kund*innen

Das Verhältnis zu Kund*innen wird von den interviewten Reinigungskräften prinzipiell als gut eingestuft. Viele berichten von einer entspannten Atmosphäre und einem vertrauensvollen oder sogar freundschaftlichen Verhältnis. Laut Umfrageergebnissen wird die Arbeit der Reinigungskräfte durch die Kund*innen in den meisten Fällen wertgeschätzt (Tab. 8, Aussage 3 im Anhang).

Dennoch machen Reinigungskräfte auch negative Erfahrungen mit Kund*innen. Diese umfassen unfreundliches Verhalten oder zu hohe Anforderungen (an die Professionalität bzw. Aufgaben, die in der vorgegebenen Zeit geschafft werden sollen). Vor allem wenn Reinigungskräfte eine Wohnung zum ersten Mal reinigen und diese noch nicht kennen, komme es häufiger zu Zeitdruck.

Plattformarbeit wird oft nicht in öffentlichen Räumen ausgeführt und die Kontaktaufnahme erfolgt teilweise anonym. Aus diesen und anderen Gründen sieht der Dritte Gleichstellungsbericht der Bundesregierung eine „erhöhte Gefahr sexueller und sonstiger Übergriffe“ für Plattformarbeitende (BMFSFJ 2021, S. 129). Dies gelte insbesondere für ortsgebundene Tätigkeiten wie Fahr- oder Reinigungsdienste. Zudem würden rechtliche Schutzpflichten und -mechanismen oft nicht greifen, wenn die Plattformarbeitenden selbstständig tätig sind. Zudem konstatiert der Bericht eine „mangelnde Unterstützung seitens der Plattformbetreibenden“ im Falle von Übergriffen (BMFSFJ 2021, S. 129).

In den Gesprächen berichten einige Reinigungskräfte über sexuelle Übergriffe und weitere Belästigungen durch Kund*innen, von denen sie gehört, diese aber nicht selbst erlebt haben. In der Online-Umfrage (Anhang, Tabelle 9 und Tabelle 10) haben jeweils vier Personen angegeben, bereits von Kund*innen belästigt worden zu sein bzw. irgendeine Art von Diskriminierung durch Kund*innen erfahren zu haben. Diese Ergebnisse lassen sich nicht weiter nachprüfen oder verifizieren.

Jene Gesprächspartner*innen, die von solchen Fällen gehört haben, verspüren ein Gefühl der Unsicherheit, wenn sie zu neuen Kund*innen oder Einzelbuchungen gehen. Eine Interviewpartnerin beschreibt die Sicherheitsvorkehrungen, die sie aufgrund solcher Fälle trifft:

„Und zum Beispiel, wenn ich zu einem Einzeltermin gehe, schicke ich die Adresse immer meiner Mitbewohnerin oder meinem Freund. Oder wenn es ein*e neue*r Kund*in ist, schicke ich immer meinen Standort. Weil, ich glaube, wir haben keinen Betrieb, der uns unterstützt.“ (R10)⁹

⁹ Im englischen Original: „And for example, when I'm going to the one-time cleaning, I'm always sending the address to my flatmate or my boyfriend. Or if it is a new customer, I always send my location. Because I think we don't have a company backing us.“

Maßnahmen seitens Helpling, wie z. B. Beratungsangebote und/oder Ansprechpersonen für selbstständige Reinigungskräfte im Falle von Übergriffen, könnten die betroffenen Dienstleister*innen in solchen Fällen unterstützen. Weder in unserer Analyse der Plattform selbst noch im Rahmen der Interviews konnten wir Hinweise auf derartige Maßnahmen durch Helpling feststellen. Auf die Frage hin, ob es bei Helpling eine Anlaufstelle gebe, an die sich betroffene Reinigungskräfte wenden können, oder ob eine solche in Planung ist, meint Helpling:

„Werden solche Fälle dem Helpling-Service gemeldet, haben diese allerhöchste Priorität und werden individuell besprochen.“ (schriftliches Statement, Helpling)

4.7 Arbeitszufriedenheit und Bedenken der Reinigungskräfte

Als Hauptgrund für das Angebot von Dienstleistungen auf Helpling geben die Reinigungskräfte den einfachen Zugang an. Gerade für Personen, die erst seit Kurzem in Deutschland sind und kein Deutsch sprechen, stellt sich das Anbieten von Dienstleistungen über Plattformen wie Helpling als einfache Möglichkeit heraus, um schnell Geld zu verdienen (s.a. Bor 2021). Vor allem jene Interviewpartner*innen, die über ein Working-Holiday-Visum nach Berlin kamen, erhielten die Empfehlung oft aus dem Freundes- oder Bekanntenkreis sowie über soziale Netzwerke.

Den Anmeldeprozess beschreiben die Reinigungskräfte als unkompliziert, schnell und einfach. Die Handhabung von Helpling hat sich diesbezüglich allerdings über die Zeit geändert. Manche unserer Interviewpartner*innen mussten nur ihren Reisepass hochladen, andere zusätzlich einen Nachweis über den Aufenthaltsstatus oder eine Arbeitserlaubnis. Das Vorliegen einer Gewerbeberechtigung muss bei der Registrierung zwar bestätigt werden; die Reinigungskräfte müssten diese allerdings nicht vorlegen. Zwischenzeitlich mussten die Reinigungskräfte zudem ein Training (persönlich oder online seit Ausbruch der Corona-Pandemie, über MySkills Academy) sowie einen kurzen Test absolvieren, wofür 25 Euro zu entrichten waren. Laut Helpling ist diese Schulung aktuell nicht verpflichtend.

Einige Reinigungskräfte nennen als Grund für die Arbeit über Helpling auch, dass sie (z. B. aufgrund des Studiums oder ihrer begrenzten Zeit in Deutschland) nicht Vollzeit arbeiten wollten und Helpling vorteilhafter als ein Minijob wäre.

Ein Teil der Reinigungskräfte nimmt die Tätigkeit als relativ entspannt wahr, auch im Vergleich zu anderen Jobs. Andere schätzen die Vorteile,

die sich durch Helpling als Vermittlungsplattform ergeben. Dazu zählt die Kommunikation durch Helpling gegenüber Kund*innen im Krankheitsfall, die Übermittlung von Gebühren, wenn Kund*innen eine Buchung stornieren oder die Übersicht aller Buchungen und Einkünfte in der App.

Trotz dieser geäußerten Vorteile geben in unserer Umfrage lediglich ein knappes Viertel der Befragten an, zufrieden mit ihrer Arbeit zu sein (Tab. 7, Aussage 1 im Anhang). Den größten Missmut äußern Reinigungskräfte über die hohe Provision, deren Höhe sich nicht durch die von Helpling erbrachten Gegenleistungen rechtfertigen ließe, wie auch folgendes Zitat illustriert:

„Sie behandeln dich, als wärst du dein eigener Boss, nehmen aber 40 Prozent Provision, was sich missbräuchlich anfühlt. Keine Versicherung, keine Gesundheitsleistungen, wieso also 40 Prozent?“ (Umfrage, TN17)¹⁰

Darüber hinaus sind viele Reinigungskräfte besorgt über den fehlenden Versicherungsschutz, für den sie als Selbstständige selbst verantwortlich sind. Ein Interviewpartner beschreibt seinen Umgang damit folgendermaßen:

„Ich habe meine private Krankenversicherung verwendet, falls etwas passiert. Es ist irgendwie seltsam, weil es eine Reisekrankenversicherung ist. Es ist nicht für Menschen gedacht oder vorgesehen, die arbeiten. Du findest dich also in einem sehr grauen Bereich.“ (R5)¹¹

Auch das bereits diskutierte Machtungleichgewicht zwischen Reinigungskräften und Kund*innen wird von Reinigungskräften beanstandet. Viele Reinigungskräfte beklagen, dass Helpling bei Beschwerden und Unstimmigkeiten meist die Seite der Kund*innen einnehme. Zudem kritisieren Reinigungskräfte, dass die Stornogebühren für Kund*innen meist deutlich unter jenen von Reinigungskräften liegen.

Darüber hinaus sind viele der von uns befragten Reinigungskräfte unzufrieden mit oft langen Wegzeiten, mangelnden Trainingsangeboten oder gesundheitsgefährdenden Tätigkeiten. Teilweise werden von den Befragten auch mangelnde Möglichkeiten zur Organisation, die fehlende Möglichkeit kollektiv über Stundensätze zu verhandeln, die Isolation bei der Arbeit, oder die fehlende Möglichkeit, über die Helpling-App mit anderen Reinigungskräften zu kommunizieren, genannt.

10 Im englischen Original: „They treat you like your own boss but take 40 % commission which feels abusive. No insurance, no health benefits, so why 40 %?“

11 Im englischen Original: „So I was using my private health insurance, so in case something happens, it's kind of weird, because it is a traveler's health insurance. It's not meant or intended for people who are working. So you are in a very grey area.“

Abschließend ist festzuhalten, dass viele der befragten Reinigungskräfte das Geschäftsmodell von Helpling kritisch sehen (Interviews C3, C6, C7). Sie sind sich dabei der Nachteile, die ihre Tätigkeit als Solo-Selbstständige mit sich bringt, bewusst und sehen Helpling in der Verantwortung. Exemplarisch kann dies anhand von folgendem Zitat veranschaulicht werden:

„Helpling agiert auf eine unmoralische Weise, da sie Arbeits- und Arbeitsschutzgesetze effektiv umgehen, indem sie schlecht bezahlte Selbstständige einsetzen. [...] Sie verhalten sich wie ein Arbeitgeber, ohne die tatsächliche Verantwortung eines Arbeitgebers zu übernehmen. Diese Verantwortung (Unfälle, angemessene Ausbildung) werden an die Arbeiter*innen delegiert. [...] Während es inzwischen möglich ist, den eigenen Stundensatz zu ‚bestimmen‘ [...], sind die Stundensätze der meisten Reinigungskräfte immer noch viel zu niedrig, um davon zu leben, nachdem man selbst die Krankenversicherung, Unfallversicherung, Berufshaftpflichtversicherung bezahlt hat.“ (Umfrage, TN25)¹²

4.8 Möglichkeiten der kollektiven Organisation

Generell wird eine Organisation der Reinigungskräfte durch ihre Selbstständigkeit, die räumliche Isolierung bei der Arbeit und Sprachbarrieren erschwert. Zudem bietet Helpling selbst keine Vernetzungsmöglichkeit für die Plattformarbeitenden. Außerdem geben viele Reinigungskräfte an, dass sie oft nur für einige Monate auf Helpling tätig sind. Bor (2021) kommt zu dem Ergebnis, dass viele ihre Arbeit nach sechs bis zwölf Monaten aufgeben oder zumindest stark reduzieren.

Grundsätzliche Potenziale für eine Organisation der gemeinsamen Interessen ergeben sich durch die hohe Unzufriedenheit unter den befragten Reinigungskräften, die Kritik am Geschäftsmodell von Helpling, das hohe Problembewusstsein für die Arbeitsbedingungen als Selbstständige und einen starken Wunsch nach Vernetzung. So gab eine große Mehrheit der Umfrageteilnehmenden an, Initiativen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen bei Helpling bzw. Formen der Organisation oder kollektiven Handelns unterstützen zu wollen (Tabelle 13 Aussage 3).

12 Im englischen Original: „Helpling operate[s] in an unethical manner, since they are effectively skirting around labor and work safety laws and rules by using low-paid freelance labor [...]. They act as an employer, without taking upon themselves the real responsibilities of an employer. Those responsibilities (accident cases, proper training) are relegated to their workers [...]. While it is possible to ‚decide‘ your own rate on Helpling nowadays [...], the rates offered by most cleaners are still far too low to live from when paying your own health insurance, accident insurance, professional liability insurance [...].“

Bisherige Vernetzungsaktivitäten finden vor allem über größere Gruppen in sozialen Netzwerken statt. Vor allem spanischsprachige Reinigungskräfte geben an, dass sie sich in solchen Gruppen austauschen bzw. auch persönlich mit anderen Helpling-Reinigungskräften befreundet sind.

„Wir haben eine Gruppe auf [Name soziales Netzwerk] mit anderen Reinigungskräften, wo wir über tägliche Erfahrungen und andere Arbeitsdinge sprechen. Wir haben auch eine ‚schwarze Liste‘ für Kund*innen. Über die Zeit fügen wir schlechte Erfahrungen mit Kund*innen hinzu, indem wir ihre Namen ergänzen.“ (Umfrage, TN13)¹³

Einzelne Reinigungskräfte versuchen auch, sich mit Kolleg*innen zusammenzuschließen, um für eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen einzutreten.

„Mit einer anderen Gruppe von Helpling-Reinigungskräften versuchen wir, die diskriminierenden Situationen bei Helpling anzuprangern, in der Hoffnung, dass wir uns selbst organisieren und Helpling daher sein Modell ändert.“ (Umfrage, TN13)¹⁴

Auf die Frage hin, inwiefern es Überlegungen gibt, digitale Vernetzungsmöglichkeiten für Reinigungskräfte einzurichten, zeigt sich Helpling offen:

„Es gibt stets Überlegungen, das Produkt für Reinigungskräfte weiterhin auszubauen – eventuell beinhaltet dies auch die Möglichkeit zur Vernetzung.“ (schriftliches Statement, Helpling)

13 Im englischen Original: „We have a group on [name of social network] with other cleaners, where we talk about daily experiences and other work things. We also have a ‚customer blacklist‘. Over the days, we are adding bad customer experiences by adding names.“

14 Im englischen Original: „With another group of Helpling cleaners we seek to denounce Helpling’s discriminatory situations, hoping that we will organize ourselves and thus Helpling will change its model.“

5. Möglichkeiten der politischen Regulierung: Diskussion und Fazit

Der vorliegende Beitrag untersucht die Arbeitsbedingungen plattformvermittelter Reinigungsarbeit am Beispiel von Helpling. Unsere Ergebnisse zeigen die Probleme auf, mit denen die selbstständigen Reinigungskräfte konfrontiert sind. Diese betreffen zunächst „Offline-Beschwerden“ der Reinigungsarbeit, wie körperliche Beschwerden oder der Kontakt mit Chemikalien. Die Arbeitsbedingungen vor Ort hängen maßgeblich von den Gegebenheiten ab, die Reinigungskräfte in den Privathaushalten vorfinden. Allerdings werden die Erfahrungen der Reinigungskräfte auch wesentlich durch die Geschäftsbedingungen der Plattform sowie dem Einsatz algorithmischen Managements geprägt. Dazu zählt ein Bewertungssystem, das die Chance vorteilhafte Angebote zu erhalten beeinflusst, oder die Stornierung von Aufträgen und Verhängung von Strafzahlungen via App.

Zwar ermöglicht die Arbeit über Helpling, schnell und flexibel Geld zu verdienen. Gleichzeitig entstehen durch die Solo-Selbstständigkeit der Reinigungskräfte auch Risiken und Kosten. Die Abhängigkeit von positiven Bewertungen oder die in den Interviews mit Reinigungskräften monierte mangelnde Unterstützung im Fall von Unstimmigkeiten mit Kund*innen schaffen Machtasymmetrien zuungunsten der Reinigungskräfte.

Diese Ergebnisse spiegeln sich auch im Ranking des Projekts Fairwork wider, das die Arbeitsbedingungen auf digitalen Plattformen anhand von fünf Kriterien für faire Arbeit bewertet. In Deutschland rangiert Helpling dabei wiederholt am unteren Ende (Fairwork 2020; 2022). Das wirft auch die Frage nach der politischen Regulierung digitaler Arbeitsplattformen auf, welche zunehmend medial und politisch zur Debatte steht.

Im Zentrum steht dabei insbesondere der arbeitsrechtliche Status der Plattformarbeitenden (Kocher 2019). Der Dritte Gleichstellungsbericht der Bundesregierung diskutiert den Status der Selbstständigkeit von Plattformtätigen und argumentiert, dass bei der rechtlichen Einordnung des Vertragsverhältnisses mitunter Unsicherheiten bestehen: „Der ungeklärte Status Plattformarbeitender führt bei ihnen selbst, bei Auftraggeberinnen und Auftraggebern bzw. den Kundinnen und Kunden und bei den Plattformen zu erheblichen rechtlichen Unsicherheiten“ (BMFSFJ 2021, S. 21).

Der Richtlinienentwurf der EU-Kommission (Europäische Kommission 2021) sieht fünf Kriterien vor, von denen mindestens zwei erfüllt sein müssen, damit die gesetzliche Vermutung eines Arbeitsverhältnisses zwischen Plattform und Beschäftigten greift. Dazu zählt, dass die Plattform (1) die Bezahlung bzw. Obergrenzen dafür bestimmt; (2) Vorgaben zu Er-

scheinungsbild, dem Verhalten gegenüber Kund*innen oder der Ausführung der Tätigkeit macht; (3) die Arbeit oder deren Ergebnisse überwacht; (4) die eigene Wahl von Aufgaben, Arbeitszeiten oder die Inanspruchnahme von Subunternehmern einschränkt; (5) die Möglichkeit einschränkt, einen eigenen Kund*innenstamm aufzubauen.

In seiner Einschätzung kommt der Europäische Gewerkschaftsbund ETUC zu dem Schluss, dass Helpling vier dieser fünf Kriterien erfülle und seine Reinigungskräfte daher als Arbeitnehmer*innen behandeln müsste: Helpling lege eine Ober- und Untergrenze für die Bezahlung fest, gebe Regeln zur Durchführung der Arbeit vor, überwache indirekt die Arbeit der Reinigungskräfte und schränke deren Möglichkeit ein, sich eine eigene Kund*innen-Basis aufzubauen (Henning 2022). Insbesondere der letztgenannte Punkt findet sich eindeutig in den AGB-Bestimmungen wieder, wonach Reinigungskräfte eine Strafzahlung von 500 EUR riskieren, wenn sie außerhalb der App für Kund*innen zu arbeiten beginnen (Helpling 2019a, §9). Diese Einschätzungen lassen Zweifel am Selbstständigenstatus der Reinigungskräfte aufkommen.

Da Plattformarbeitende oft nicht über die notwendigen Informationen verfügen, um eine abhängige Beschäftigung nachzuweisen, wird eine Beweislastumkehr zur Feststellung des Beschäftigungsverhältnisses gefordert, um eine rechtliche Klarstellung zu erleichtern (BMAS 2020; DGB 2021; Europäische Kommission 2021).

Aufgrund finanzieller Hürden oder Angst vor Jobverlust sind allerdings nicht alle Plattformarbeitenden in der Lage, ihren rechtlichen Status überprüfen zu lassen und ggf. durchzusetzen. Zudem reagieren Plattformen auf ein Urteil oft mit Vertragsanpassungen oder der Vergabe an Subunternehmen. Ein gesetzlicher Mindestschutz, unabhängig vom Beschäftigungsstatus, könnte hier Abhilfe schaffen.

Der DGB (2021) fordert beispielsweise branchenbezogene Mindesthonorare für Solo-Selbstständige. Im Fall von Helpling wäre es technisch einfach möglich, die Untergrenze für die Stundensätze auf der Plattform anzuheben. Auch eine Senkung des relativ hohen Provisionsanteils würde das Bruttoeinkommen der Reinigungskräfte erhöhen. Dies würde nicht nur einem Unterbietungswettbewerb zwischen den Reinigungskräften entgegenwirken, sondern auch sicherstellen, dass nach Abzug von Sozialversicherungsbeiträgen und Steuern ein existenzsicherndes Einkommen bleibt.

In diesem Zusammenhang steht auch die Forderung nach einer Ausweitung sozialversicherungsrechtlicher Ansprüche für Solo-Selbstständige. Neben einer Einbeziehung in die gesetzliche Rentenversicherung wird auch eine stärkere Absicherung in der Unfallversicherung diskutiert.

Dabei wird eine finanzielle Beteiligung von Plattformbetreibenden vorgeschlagen (BMAS 2020; DGB 2021).

Unsere Ergebnisse zeigen, dass ein beträchtlicher Teil der Reinigungskräfte besorgt ist, bei der Arbeit einen Unfall zu erleiden. Lehnen die Plattformarbeitenden als gefährlich wahrgenommene Tätigkeiten ab, befürchten sie negative Bewertungen. Dieses Beispiel verdeutlicht, dass eine Unfallversicherung nicht nur – wie vom BMAS (2020) gefordert – für ortsgebundene Plattformarbeit im öffentlichen Raum gelten sollte, sondern auch für Reinigungsarbeit in privaten Haushalten.

Aufgrund des asymmetrischen Machtverhältnisses zwischen Plattformen und Plattformtätigen sollten auch für Solo-Selbstständige Möglichkeiten der kollektivrechtlichen Organisation geschaffen werden (BMAS 2020). Der DGB (2021) fordert in diesem Zusammenhang verbesserte Möglichkeiten für Tarifvertragsabschlüsse bzw. die rechtliche Klarstellung, dass diese kartellrechtlich unbedenklich sind. Zudem soll ein neuer rechtlicher Rahmen für gewerkschaftliches Handeln am digitalen Arbeitsmarkt etabliert werden. Da Plattformarbeitende nur schwer über übliche Kanäle erreicht werden können, sollten Gewerkschaften und Betriebsräte ein digitales Zugangsrecht zu Kommunikationskanälen erhalten (DGB 2021).

Die geplante EU-Richtlinie für Plattformarbeit sieht zudem vor, dass Plattformen Kommunikationskanäle bereitstellen, auf denen Plattformtätige miteinander in Kontakt treten und kommunizieren können, ohne dass diese Interaktionen von der Plattform überwacht werden (Europäische Kommission 2021). Dass viele Reinigungskräfte von Helpling bereits über soziale Netzwerke vernetzt sind, um schlechte Erfahrungen mit Kund*innen zu teilen oder eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen zu erreichen, verdeutlicht den Bedarf an solchen Kommunikationskanälen.

Der DGB (2021) fordert zudem, wirksame Maßnahmen zum Schutz der Plattformarbeitenden vor Diskriminierung und Belästigung zu treffen. Die Ausweitung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG), insbesondere §12 AGG, auf solo-selbstständige Plattformarbeitende würde bewirken, dass Plattformen entsprechende Schutzmaßnahmen treffen müssten.

Allerdings sind Plattformen als Vermittlungsinstanz bereits durch die geltende Rechtsordnung (etwa §241 Abs. 2 BGB) verpflichtet, die Rechte ihrer Vertragspartner*innen zu wahren. Plattformen müssten Plattformtätige demnach vor strafbaren Belästigungen durch Kund*innen schützen und zudem „proaktiv und sanktionierend tätig werden“ (BMFSFJ 2021, S. 130). Da Plattformarbeitende ihre diesbezüglichen Rechte oft nicht kennen, wären Beratungsangebote notwendig – entweder durch Obleute

direkt bei den Plattformen, oder Anlaufstellen bei Gewerkschaften oder NGOs (BMFSFJ 2021).

Damit Plattformtätige ihre Existenzgrundlage nicht von einem auf den anderen Tag verlieren, sollten angemessene Mindestkündigungsfristen umgesetzt werden. Eine Begründungspflicht der Plattformbetreibenden bei Sperrung des Nutzer*innen-Kontos würde zudem mehr Transparenz und Schutz vor Willkür sicherstellen (BMAS 2020; DGB 2021).

Für Plattformtätige ist es meist nicht möglich, erworbene Reputations bei einem Wechsel der Plattform mitzunehmen. Ein Recht auf Portabilität von Bewertungen und auf ein Tätigkeitszeugnis würde dem entgegenwirken (DGB 2021).

Letztlich wird auch die Transparenz digitaler Bewertungssysteme gefordert. Unsere Analyse hat gezeigt, dass die Bewertung der Reinigungskräfte ein zentraler Bestandteil der Arbeit auf Helpling ist, Reinigungskräfte gleichzeitig aber keine Möglichkeit haben, schlechte, bzw. ungerechtfertigte Bewertungen zu kommentieren oder den negativen Bewertungen über ein von der Plattform zur Verfügung gestelltes Beschwerdemanagement-Tool entgegenzutreten. Hier fordert der DGB (2021) beispielsweise, faire und transparente Bewertungssysteme einzuführen.

Insgesamt zeigt unsere Studie, dass in den unterschiedlichen Bereichen der plattformvermittelten Reinigungsarbeit Unsicherheiten und Machtasymmetrien bestehen, die fast ausschließlich zu Lasten der Reinigungskräfte ausfallen. Damit wirft diese Studie ein kritisches Bild auf die Verheißungen von Plattformen wie Helpling und zeigt, dass prekäre Arbeitsverhältnisse eher fortgeschrieben statt grundlegend verbessert werden.

Anhang

Ergebnisse der Online-Umfrage vom Juni bis Oktober 2021.

Allgemeine Angaben

Tabelle 1: „Wie hast du von der Möglichkeit erfahren, bei Helping zu arbeiten?“

	Häufigkeit
Freund*innen	15
Social Media (Facebook, WhatsApp etc.)	9
Außenwerbung	0
Online-Werbung	0
Anderes	3

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 27

Tabelle 2: Arbeitszeiten

	Mittelwert	Median	SD	Min.	Max.
Wie viele Stunden pro Woche arbeitest du durchschnittlich (nur über Helpling bezahlte Stunden)?	17,4	20	9,9	3	40
Wie viele Stunden pro Woche würdest du gerne arbeiten (nur über Helpling bezahlte Stunden)?	14,4	15	11,9	0	40
Wie viele Stunden pro Woche verbringst du mit der Nutzung der Helpling-App? (um mit Kund*innen zu kommunizieren, neue Anfragen zu checken, dein Profil zu aktualisieren etc.)?	2,6	2	2,4	0	10
Wie viele Stunden pro Woche benötigst du für die Fahrt zu und von Kund*innen?	5,8	5,5	3,9	0	12
Wie viele Kund*innen hast du normalerweise in einer Woche?	5,7	5,5	3,1	1	13

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N =26–27

Tabelle 3: Bezahlung

	Mittelwert	Median	SD	Min.	Max.
Wie hoch ist dein Stundentarif bei Helpling?	14,1	13,8	3,8	8	25

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 26

Tabelle 4: „Wie hoch ist dein durchschnittliches monatliches Einkommen bei Helpling?“

	Häufigkeit
weniger als 200 Euro	4
200–450 Euro	8
450–750 Euro	6
750–1000 Euro	2
1000–1250 Euro	6
1250–1500 Euro	0
1500 Euro oder mehr	0

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 26

Tabelle 5: „Du hast vielleicht auch andere Einkommensquellen. Wie hoch ist der Anteil deiner Helpling-Einkünfte an deinem Gesamteinkommen?“

	Häufigkeit
bis zu 25 %	5
zwischen 26 % und 50 %	7
zwischen 51 % und 75 %	2
zwischen 76 % und 100 %	4
Ich habe keine andere Einkommensquelle.	6
keine Angabe	2

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 26

Allgemeine Arbeitsbedingungen

Tabelle 6: „Was gefällt dir an der Arbeit bei Helpling?“

	Häufigkeit Zustimmung
die flexiblen Arbeitszeiten	18
Es ermöglicht mir, Teilzeit zu arbeiten.	11
Es ermöglicht mir, über die Runden zu kommen.	11
Es ermöglicht mir, gut zu verdienen.	2
Es ermöglicht mir, mehr Kund*innen zu finden.	6
Ich bin gerne mein eigener Boss.	6
Es ist ein leicht zugänglicher Job.	19
die Möglichkeit, Kund*innen auszuwählen	10
die Möglichkeit, das Arbeitspensum selbst zu bestimmen	11
die Möglichkeit, die Arbeitszeit selbst einzuteilen	13
die Möglichkeit, die Arbeit mit anderen Jobs zu kombinieren	11
Es ermöglicht eine gute Work-Life-Balance.	5
Mangel an anderen Beschäftigungsmöglichkeiten	10
Es gibt keine Sprachbarriere.	9

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 25, mehrere Antworten möglich

Tabelle 7: „Inwieweit stimmst du den folgenden Aussagen zu?“

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Teils/ teils	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
Ich bin zufrieden mit meiner Arbeit bei Helpling.	1	5	3	13	3
Ich habe Zeitdruck bei meiner Arbeit.	2	8	6	4	5
Die gebuchten Stunden entsprechen üblicherweise den zu erledigenden Reinigungsaufgaben.	3	8	6	8	0
Ich mache mir Sorgen über die Chemikalien, mit denen ich während der Reinigung in Kontakt komme.	3	7	3	9	3
Ich mache mir Sorgen, während der Arbeit einen Unfall zu haben.	6	10	3	3	3
Ich habe Schmerzen oder andere körperliche Probleme aufgrund meiner Arbeit.	8	6	3	6	1
Ich bin mit der Gebühr, die Helpling abzieht, einverstanden.	0	0	1	2	21

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 24–25

Erfahrung mit Kund*innen

Tabelle 8: „Wie oft treten die folgenden Situationen auf?“

	Immer	Häufig	Gelegentlich	Selten	Nie	Keine Angabe
Die Kund*innen sind mir gegenüber freundlich.	2	17	5			
Ich erhalte Trinkgeld von meinen Kund*innen.		2	8	11	3	
Meine Arbeit wird von den Kund*innen wertgeschätzt.	6	12	6			
Ich erhalte negative Ratings, die ungerechtfertigt sind.		1	3	12	8	
Ich habe Kommunikationsprobleme mit Kund*innen, da wir nicht dieselbe Sprache sprechen.		3	3	10	8	
Kund*innen verhalten sich mir gegenüber aggressiv.		1	1	7	15	
Ich fühle mich sicher in der Wohnung meiner Kund*innen.	6	13	4	0	1	
Ich erledige Reinigungsaufträge außerhalb der Plattform für Kund*innen, die ich über Helpling gefunden habe.	3	4	4	3	6	4
Ich erhalte keine Bezahlung von Kund*innen obwohl ich den Reinigungsauftrag erfüllt habe.	1	1	3	5	13	1
Ich bin mit den bereitgestellten Reinigungsmaterialien zufrieden.	5	10	7	2		
Kund*innen verhalten sich mir gegenüber unfair.	1	2	3	11	6	1

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 24

*Tabelle 9: „Wurdest du schon einmal in irgendeiner Form von Kund*innen belästigt?“*

	Häufigkeit
ja	4
nein	21

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 25

*Tabelle 10: „Hast du jemals irgendeine Art von Diskriminierung durch Kund*innen erlebt?“ (z. B. Sexismus, Rassismus, Homophobie, Transphobie, Antisemitismus)*

	Häufigkeit
ja	4
nein	21

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 25

Versicherung und Steuern

Tabelle 11: „Bitte beantworte die Fragen nach bestem Wissen.“

	Ja	Nein	Ich weiß es nicht	Keine Angabe
Bist du während deiner Tätigkeit bei Helpling krankensichert?	6	17	1	
Bist du während deiner Tätigkeit bei Helpling rentenversichert?	1	20	2	1
Bist du während deiner Tätigkeit bei Helpling arbeitslosenversichert?	1	20	3	
Bist du während deiner Tätigkeit bei Helpling unfallversichert?	3	16	4	1
Hast du eine private Unfallversicherung, um im Falle einer Verletzung oder eines Schadens abgesichert zu sein?	11	11	1	1

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 24

Tabelle 12: „Meldest du dein Einkommen gegenüber den Steuerbehörden?“

	Häufigkeit
ja	2
nein	8
teilweise	1
Ich weiß es nicht.	3
keine Angabe	2

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 24

Beziehung zu anderen Reinigungskräften und Organisation

Tabelle 13: „Inwieweit stimmst du den folgenden Aussagen zu?“

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Teils/teils	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Keine Angabe
Ich spreche mit anderen Helpling-Reinigungskräften über die Arbeitsbedingungen.	9	5	3	1	6	
Ich wünsche mir mehr Möglichkeiten, um mich mit anderen Helpling-Reinigungskräften auszutauschen.	9	7	3	1	2	2
Ich würde Initiativen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen bei Helpling unterstützen.	16	5	2		1	
Ich würde Formen der Organisation oder kollektiven Aktion unterstützen.	16	5	3			
Ich bin bereits an Initiativen beteiligt, die Arbeitsbedingungen bei Helpling verbessern wollen.	3	3	2	4	7	5

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 24

Erfahrungen mit der Plattform

Tabelle 14: „Wie oft treten die folgenden Situationen auf?“

	Immer	Häufig	Gelegentlich	Selten	Nie	Keine Angabe
Ich bin mit Angestellten von Helpling im Austausch.	1	5	9	7	1	1
Ich finde die Helpling-App einfach zu bedienen.	4	7	8	2	2	1
Auf der Helpling-Website kann ich die benötigten Informationen leicht finden.	4	5	3	6	5	1
Ich gebe Bewertungen für Kund*innen auf Helpling ab.	5	6	2	4	6	1
Ich werde ungerecht von Helpling behandelt.	6	5	5	3	4	1
Ich erhalte von Helpling Sanktionen für das Ablehnen oder Verschieben von angenommenen Aufträgen.	4	3	7	2	6	2

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 24

Tabelle 15: „Welche von Helpling angebotenen Support-Funktionen findest du hilfreich?“

	Häufigkeit Zustimmung
On-Boarding und Training	4
Telefonischer Support	4
E-Mail-Support	14
Support-Funktionen in der App	5
Verfügbare Informationen auf der Helpling-Website	4
Allgemeine Unterstützung bei der Konfliktlösung mit Kund*innen	4

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 23, Mehrfachnennungen möglich

Tabelle 16: „Hast du schon bei anderen Plattformen gearbeitet (z. B. Lieferando, Uber, Betreut, Book a Tiger etc.)?“

	Häufigkeit
ja	5
nein	18
keine Angabe	1

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 24

Arbeiten während der Pandemie

Tabelle 17: „Inwieweit stimmst du den folgenden Aussagen zu?“

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Teils/teils	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu	Keine Angabe
Ich habe durch die Pandemie Kund*innen verloren.	5	5	4	6	1	2
Ich habe erhebliche Einkommensverluste durch die Pandemie erlitten.	4	5	8	2	1	3
Ich bin/war besorgt, mich während der Arbeit bei Helpling mit Covid-19 anzustecken.	5	5	7	3	1	2
Kund*innen haben von mir erwartet, dass ich ein negatives Testergebnis vorweise.	1	4	3	4	8	3
Ich habe während der Pandemie finanzielle Unterstützung von Helpling erhalten.			2	1	18	2
Helpling hat ausreichend Informationen zur Corona-Pandemie bereitgestellt.	1	1	1	8	10	2
Ich habe während der Pandemie finanzielle Unterstützung von meinen Kund*innen erhalten.	1	4	1	4	11	2

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 23

Soziodemografische Merkmale

Tabelle 18: „Welchem Geschlecht ordnest du dich zu?“

	Häufigkeit
weiblich	13
männlich	8
divers	1
keine Angabe	1
gesamt	23

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Tabelle 19: „Ich welchem Jahr bist du geboren?“

	Häufigkeit
1997	1
1996	2
1995	1
1993	4
1992	2
1991	5
1990	2
1989	1
1988	2
1987	2
1981	1
gesamt	23

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Tabelle 20: „Was ist dein Herkunftsland?“

	Häufigkeit
Argentinien	5
Chile	7
Kolumbien	1
Griechenland	2
Ghana	1
Spanien	1
Schweden	2
Uruguay	2
keine Angabe	2
gesamt	23

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021.

Tabelle 21: „Was ist dein Aufenthaltsstatus?“

	Häufigkeit
EU-Pass	6
Working-Holiday-Visum	13
Studierenden-Visum	1
anderer	3

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 23

Tabelle 22: „Was ist dein höchster Bildungsabschluss?“

	Häufigkeit
Abitur/(Fach-)Hochschulreife	4
Bachelorabschluss	14
Master/Diplom	2
Ausbildung oder Schulabschluss	1
Anderes	2

Quelle: Online-Umfrage, Juni bis Oktober 2021

Anmerkung: N = 23

Literatur

- Altenried, Moritz (2021): Was ist eine Plattform? Politische Ökonomie und Arbeit im Plattformkapitalismus. In: Altenried, Moritz / Dück, Julia / Wallis, Mira (Hrsg.): Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion. Münster: Westfälisches Dampfboot, S. 50–69.
- Altenried, Moritz / Dück, Julia / Wallis, Mira (Hrsg.) (2021): Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion. 1. Auflage. Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Anger, Christina / Enste, Dominik (2022): Haushaltsnahe Dienstleistungen (noch?) überwiegend schwarz. IW-Kurzbericht Nr. 24. www.iwkoeln.de/fileadmin/user_upload/Studien/Kurzberichte/PDF/2022/IW-Kurzbericht_2022-Haushaltsnahe-Dienstleistungen.pdf (Abruf am 26.10.2022).
- BMAS – Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2020): Neue Arbeit fair gestalten. Eckpunkte des BMAS zu „Fairer Arbeit in der Plattformökonomie“. www.bmas.de/DE/Service/Presse/Pressemitteilungen/2020/eckpunkte-plattformoekonomie.html#:~:text=Eckpunkte%20des%20BMAS%20zu%20%E2%80%9EFairer%20Arbeit%20in%20der,die%20immer%20h%C3%A4ufiger%20%C3%BCber%20digitale%20Plattformen%20geordert%20werden (Abruf am 26.10.2022).
- BMFSFJ – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2021): Dritter Gleichstellungsbericht der Bundesregierung. <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/dritter-gleichstellungsbericht-184546> (Abruf am 26.10.2022).
- Bor, Lisa (2021): Helping hilft nicht – Zur Auslagerung von Hausarbeit über digitale Plattformen. In: Altenried, Moritz / Dück, Julia / Wallis, Mira (Hrsg.): Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion. Münster: Westfälisches Dampfboot, S. 148–67.
- Charmaz, Kathy (2016): The Power of Constructivist Grounded Theory for Critical Inquiry. In: Qualitative Inquiry 23(1), S. 34–45.
- DGB – Deutscher Gewerkschaftsbund (2021): DGB-Position zur Plattformarbeit www.dgb.de/downloadcenter/++co++233706ee-a1ea-11eb-a42d-001a4a160123 (Abruf am 26.10.2022).
- Digital Future Society (2021): Home Care and Digital Platforms in Spain. <https://digitalfuturesociety.com/report/home-care-and-digital-platforms-in-spain/> (Abruf am 26.10.2022).

- van Doorn, Niels (2020): Stepping Stone or Dead End? The Ambiguities of Platform-Mediated Domestic Work under Conditions of Austerity Urbanism. In: Baines, Donna / Cunningham, Ian (Hrsg.): Working in the Context of Austerity: Challenges and Struggles. Bristol, UK: Bristol University Press, S. 49–69.
- Europäische Kommission (2021): Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit. <https://www.bundesrat.de/SharedDocs/drucksachen/2021/0801-0900/846-21.html> (Abruf am 8.11.2022).
- Enste, Dominik (2019): Haushaltshilfe: Keine Entlastung in Sicht. IW-Kurzbericht Nr. 42. <https://www.iwkoeln.de/studien/dominik-h-enste-keine-entlastung-in-sicht-435331.html> (Abruf am 26.10.2022).
- Fairwork (2020): Fairwork Germany Ratings 2020: Labour Standards in the Platform Economy. <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-germany-ratings-2020-labour-standards-in-the-platform-economy/> (Abruf am 26.10.2022).
- Fairwork (2022): Fairwork Germany Ratings 2021: Labour Standards in the Platform Economy. <https://fair.work/de/fw/publications/fairwork-germany-ratings-2021-labour-standards-in-the-platform-economy/> (Abruf am 26.10.2022).
- Frenken, Koen / van Waes, Arnoud / Pelzer, Peter / Smink, Magda / van Est, Rinie (2020): Safeguarding Public Interests in the Platform Economy. In: Policy & Internet 12(3), S. 400–425.
- Fudge, Judy / Hobden, Claire (2018): Conceptualizing the Role of Intermediaries in Formalizing Domestic Work. Conditions of Work and Employment Series No. 95. Genf: ILO.
- Gruszka, Katarzyna / Pillinger, Anna / Gerold, Stefanie / Theine, Hendrik (2022): (De)valuation of household cleaning in the platform economy. EcolEcon Working Paper Series Nr. 44/2022. <https://research.wu.ac.at/de/publications/devaluation-of-household-cleaning-in-the-platform-economy> (Abruf am 26.10.2022).
- Helpling (2019a): Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Nutzung der Plattform www.helpling.de als Dienstleister. Stand: 6.9.2019. www.helpling.de/agb-reinigungskraft/prv_2019_v1 (Abruf am 26.10.2022).
- Helpling (2019b): Helpling Plattform „Provisionsliste“. Stand 20.5.2019. www.helpling.de/provisionsliste_ec (Abruf am 22.10.2022).

- Helpling (2019c): Muss ich Reinigungsmittel zur Verfügung stellen? Fassung vom 31.12.2019. Helpling Hilfeportal. <https://de.support.helpling.com/de/support/solutions/articles/15000029947-muss-ich-reinigungsmittel-zur-verb%BCgung-stellen-> (Abruf am 26.10.2022).
- Helpling (2019d): Muss ich Anfahrtkosten zahlen? Fassung vom 28.11.2019. Helpling Hilfeportal. <https://de.support.helpling.com/de/support/solutions/articles/15000029913-muss-ich-anfahrtskosten-zahlen-> (Abruf am 26.10.2022).
- Helpling (2020): Helpling-Gründer über Gesetzesentwurf von Hubertus Heil: „Das Gesetz gefährdet 10.000 Existenzen und beflügelt den Schwarzmarkt“. www.helpling.de/pressemitteilung-helpling-gruender-ueber-gesetzesentwurf-von-hubertus-heil (Abruf am 26.10.2022).
- Helpling (2021): Haftpflichtversicherung. Fassung vom 14.12.2021. Helpling Hilfeportal. <https://de.support.helpling.com/de/support/solutions/articles/15000044589-haftpflichtversicherung> (Abruf am 26.10.2022).
- Helpling (2022a): AGB zur Nutzung der Plattform. Nutzungsbedingungen der Website www.helpling.de und/oder Helpling Mobil-App für Kunden. Fassung vom 12.7.2022. www.helpling.de/nutzungsbedingungen (Abruf am 26.10.2022).
- Helpling (2022b): FAQs für Reinigungskräfte. www.helpling.de/anmelden (Abruf am 26.10.2022).
- Henning, Maximilian (2022): Wie neue EU-Regeln Helpling treffen könnten. <https://netzpolitik.org/2022/plattformarbeit-wie-neue-eu-regeln-helpling-treffen-koennten/> (Abruf am 26.10.2022).
- Hensel, Isabell (2020): Genderaspekte von Plattformarbeit: Stand in Forschung und Literatur. Expertise für den Dritten Gleichstellungsbericht der Bundesregierung. Berlin.
- ILO – International Labour Organisation (2018): Care work and care jobs for the future of decent work. Genf: ILO.
- Kocher, Eva (2019): Crowdfunding: Ein neuer Typus von Beschäftigungsverhältnissen? In: Hensel, Isabell / Schönefeld, Daniel / Kocher, Eva / Schwarz, Anna / Koch, Jochen (Hrsg.): Selbstständige Unselbstständigkeit. Crowdfunding zwischen Autonomie und Kontrolle. Baden-Baden: Nomos, S. 173–214.
- Kozinets, Robert V. (2019): Netnography: The Essential Guide to Qualitative Social Media Research. 3. Auflage. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lutz, Helma (2018): Care migration: The connectivity between care chains, care circulation and transnational social inequality. In: Current Sociology 66(4), S. 577–589.

- Lutz, Helma / Palenga-Möllnbeck, Ewa (2010): Care work migration in Germany: Semi-compliance and complicity. In: *Social Policy and Society* 9(3), S. 419–430.
- Minijob-Zentrale (2015): Von Putzfimmeln und Putzmuffeln. Neue Umfrage zeigt, wie Deutsche zum Saubermachen stehen. <https://docplayer.org/8468024-Von-putzfimmeln-und-putzmuffeln-neue-umfrage-zeigt-wie-deutsche-zum-saubermachen-stehen-danke-fuers-aufraeumen.html> (Abruf am 27.10.2022).
- Oelz, Martin / Rani, Uma (2015): Domestic work, wages, and gender equality: Lessons from developing countries. Research Department Working Paper No. 5. www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS_430902/lang--en/index.htm (Abruf am 27.10.2022).
- Rathi, Aayush / Tandon, Ambika (2021): Platforms, Power, and Politics. Perspectives from domestic and care work in India. <https://cis-india.org/raw/platforms-power-and-politics-perspectives-from-domestic-and-care-work-in-india> (Abruf am 27.10.2022).
- Risak, Martin (2020): Soziale Sicherung von Plattformarbeitenden. Expertise für den Dritten Gleichstellungsbericht der Bundesregierung. Berlin.
- Senatsverwaltung für Integration, Arbeit, Soziales (2020): Panel: Plattformarbeit kontrovers. www.youtube.com/watch?v=JWc6kSvfKcA (Abruf am 27.10.2022).
- Tadelis, Steven (2016): Reputation and Feedback Systems in Online Platform Markets. In: *Annual Review of Economics* 8(1), S. 321–340.
- Ticona, Julia / Mateescu, Alexandra (2018): Trusted Strangers: Care-work Platforms' Cultural Entrepreneurship in the on-Demand Economy. In: *New Media & Society* 20(11), S. 4384–4404.

Autorinnen und Autoren

Dr. Stefanie Gerold studierte Volkswirtschaftslehre und Socio-Ecological Economics and Policy an der Wirtschaftsuniversität Wien. Seit 2022 arbeitet sie als Postdoc an der BTU Cottbus – Senftenberg am Fachgebiet Technik- und Umweltsoziologie. Forschungsschwerpunkte: Nachhaltige Arbeit und sozial-ökologische Transformation, Zeitwohlstand und Zeitnutzung, Plattformarbeit, Arbeitskritik.

Dr. Katarzyna Gruszka ist Postdoc im Data Society Research Program am Department of Computer Science and Media Technology der Universität Malmö. Bisher arbeitete sie am Institute for Ecological Economics an der Wirtschaftsuniversität Wien, wo sie in Wirtschafts- und Sozialwissenschaften promoviert hat. Ihre Forschungsschwerpunkte sind Plattform-Kapitalismus, plattformvermittelte Arbeit und sozial-ökologische Transformation. Ihre Forschung ist in einen interdisziplinären Ansatz bestehend aus Sozioökonomie, politischer Ökonomie und Diskursforschung eingebettet.

Anna Pillinger studierte Science – Technology – Society an der Universität Wien und ist seit ihrem Master-Abschluss im Jahr 2020 wissenschaftliche Projektmitarbeiterin an der Wirtschaftsuniversität Wien. Seit 2021 ist sie außerdem an der JKU Linz tätig und forscht zu Digitalisierung und Care-Arbeit.

Dr. Hendrik Theine ist wissenschaftlicher Mitarbeiter (Postdoc) am Department Volkswirtschaft der Wirtschaftsuniversität Wien. In seiner Forschung und Lehre befasst er sich mit Themen und Problemstellungen an der Schnittstelle von Medien, Ungleichheit, Plattform-Kapitalismus und Klimakrise. Er ist im Organisations-Team des Netzwerks kritische Kommunikationswissenschaft, im Vorstand des Beirats für gesellschafts-, wirtschafts-, umweltpolitische Alternativen und Mitherausgeber des Buchs „Klimasoziale Politik“.

ISSN 2509-2359