

# Faire Arbeit bei plattformvermittelter Sorgearbeit in Österreich?

Eine Fallstudie über das Arbeiten vermittelt von Betreut.at.

*Laura Vogel, Sabine T. Köszegi\**

## ZUSAMMENFASSUNG

Während sich die Datenlage über Plattformarbeitskräfte in männerdominierten Branchen wie Essensliefer- und Fahrdiensten bereits stark verbessert hat, fehlt es noch an Grundlagewissen über online vermittelte Betreuungsarbeit in Österreich. Die vorliegende qualitative Studie untersucht die Bedingungen und Charakteristika von plattformvermittelter Sorgearbeit über Betreut.at. Die Ergebnisse der Fallstudie zeigen, dass auch hier informelle, prekäre Arbeitsverhältnisse vorherrschen. Durch die marktförmige Ausgestaltung der Plattform kommt es zu einer starken Individualisierung der Verantwortung. Hinzu kommen besondere geschlechtsspezifische Risiken für die überwiegend weiblichen Beschäftigten, wobei intersektionale Ungleichheiten reproduziert werden. Der Beitrag zielt darauf ab, neben bestehenden Risiken auch potenzielle Ansatzpunkte herauszuarbeiten, wie Plattformen tatsächlich dazu beitragen könnten, dass diese spezifische Form von Sorgearbeit fair, transparent und effektiv erbracht werden kann.

## SCHLÜSSELBEGRIFFE

Plattformarbeit, Sorgearbeit, Arbeitsbedingungen, Geschlechterungleichheit

## JEL-CODE

Z1

## DOI

10.59288/wug494.209

---

\* **Laura Vogel:** TU Wien, Forschungsbereich Arbeitswissenschaft und Organisation  
Kontakt: [laura.vogel@tuwien.ac.at](mailto:laura.vogel@tuwien.ac.at)  
**Sabine T. Köszegi:** TU Wien, Forschungsbereich Arbeitswissenschaft und Organisation  
Kontakt: [sabine.koeszegi@tuwien.ac.at](mailto:sabine.koeszegi@tuwien.ac.at)

# 1. Einleitung

Neben den bereits bekannten Branchen wie Essenszustellung und Personentransport breitet sich das Phänomen der plattformbasierten Arbeit auch in Bereiche aus, in denen Trends der Digitalisierung oftmals weniger vermutet werden, wie Haushalts- und Betreuungsdienstleistungen. Während die sogenannten „Rider“ der Essenslieferdienste mit bunten Rucksäcken im Stadtbild vieler österreichischer Ballungszentren optisch auffallen, bleiben Arbeitende, die für Privathaushalte Babysitting oder andere Formen von Sorgearbeit anbieten, unsichtbar. Auch in der akademischen sowie politischen Debatte rund um Plattformarbeit wurde der Sektor lange vernachlässigt, was unter anderem auch auf eine gewisse Geschlechterblindheit zurückzuführen ist (Ticona/Mateescu 2018). Es sind zumeist Frauen, die kochen, waschen, putzen und Kinder betreuen – selbst wenn ihre Arbeit über eine digitale Arbeitsplattform vermittelt und abgewickelt wird. Neben der sozialen Kategorie Geschlecht spielen auch Ethnizität sowie Migrationserfahrung eine entscheidende Rolle, da sich oftmals migrantische bzw. rassifizierte Frauen in der Position wiederfinden, in der sie prekäre Sorgearbeit übernehmen (Doorn 2017).

In Österreich wurde seitens der Politik in den letzten Jahren massiv versucht, den Betreuungsanteil von Kindern unter sechs Jahren in öffentlichen Betreuungseinrichtungen zu erhöhen, um die Betreuungsziele der Europäischen Union zu erreichen. Dennoch liegt Österreich mit den Ausgaben insbesondere für Elementarbildung mit 0,7 % des BIP noch immer deutlich unter dem OECD-Durchschnitt (OECD 2023). Kritisiert werden in diesem Zusammenhang insgesamt fehlende Kinderbetreuungsplätze und zu kurze Öffnungszeiten. Je nach Bundesland gibt es allerdings große Unterschiede: Während in Wien der Ausbau vergleichsweise gut vorangeschritten ist, bleiben Personalmangel und damit die Betreuungsqualität ein Problem (Baierl et al. 2021; Kaindl/Schipfer 2023). Der akute Mangel an Betreuungspersonal ist wesentlich auch auf Pfadabhängigkeiten des „male breadwinner“-Modells eines kontinentalen Wohlfahrtsstaatsregimes zurückzuführen (Esping-Andersen 1990; Häusermann/Schwander 2012). Die Frage nach den Chancen und Risiken von plattformvermittelter Sorgearbeit ist somit in zweifacher Hinsicht eine Frage der Geschlechtergerechtigkeit: zum einen, da es sich bei den Beschäftigten, die in diesem Beitrag in den Fokus genommen werden sollen, in erster Linie um Frauen handelt, zum anderen, weil von einer Ausweitung oder Ergänzung von Kinderbetreuungsmöglichkeiten auch wiederum vor allem Frauen profitieren würden, da Frauen innerfamiliär noch immer den größeren Anteil an unbezahlter Sorgearbeit übernehmen.<sup>1</sup>

Um den Bedingungen und Besonderheiten von plattformvermittelter Sorgearbeit auf den Grund zu gehen, wird im vorliegenden Beitrag im Sinne einer Fallstudie auf Menschen fokussiert, die über die Plattform *Betreut.at* vermittelt werden.

Einleitend wird zunächst in den aktuellen Forschungsstand und in relevante theoretische Perspektiven eingeführt. Daran anschließend stellen wir das Geschäftsmodell der Plattform

---

1 <https://eige.europa.eu/gender-equality-index/2022/domain/time/AT/family> (zuletzt aufgerufen am 05.05.2023).

– soweit öffentlich zugänglich – vor. In einem nächsten Schritt werden die Datengrundlage sowie das methodische Vorgehen erläutert. Die darauffolgende Ergebnisdarstellung und Diskussion orientieren sich an der Frage nach der Fairness der Arbeitsbedingungen im Kontext plattformvermittelter Sorgearbeit.

## 2. Forschungsstand und theoretische Perspektive(n)

Online-Plattformen zur Vermittlung von Sorgearbeitsdienstleistungen werden von den Betreibern als Lösung für die sogenannte „care crisis“ (Dowling 2022) gesehen. Von Kritiker:innen wird dieser Versuch als „care fix“ gewertet, was wie folgt verstanden werden kann: „A care fix entails efforts at crisis management that do not resolve one and for all, but merely displace the crisis, thereby perpetuating the structural feature of capitalist economies to off-load the cost of care and social reproduction to unpaid realms of society“ (Dowling 2022, 104).

Dowling (2022, 112) beschreibt angewandt auf Care-Plattformen, wie deren Betreiber:innen ihr Angebot für Unternehmen bewerben, deren Mitarbeiter:innen Betreuungsverpflichtungen haben – wobei diese als Produktionshemmnis gesehen werde, weshalb die Vermittlung von Betreuungspersonal über eine Plattform als schnelle Lösung angepriesen wird. Verkauft wird das Narrativ des „female empowerment“ im Sinne von Arbeitsmarktpartizipation, ungeachtet dessen, wer unter welchen Bedingungen die weiterhin notwendige Sorgearbeit erbringt. Zu berücksichtigen ist hier, dass der Bereich der bezahlten Sorgearbeit in Privathaushalten seit jeher als unsichtbar, informell und prekär gilt.

Huws' (2019, 10) Perspektive bietet hier einen Anknüpfungspunkt, um das Verhältnis von produktiver und reproduktiver Arbeit historisch zu verstehen, das „Wellen von Kommodifizierung und Dekommodifizierung“ unterworfen ist. Interessant ist hier die Rolle von neuer Technologie, weshalb sich hieran anknüpfend die Frage stellt, ob mit dem Aufkommen digitaler Arbeitsplattformen die Chancen einer Formalisierung und einer Erhöhung der Sichtbarkeit des Sektors verbessert werden könnten (Huws 2019; Ticona/Mateescu 2018).

Erste Studien im angloamerikanischen Raum (Doorn 2017; Flanagan 2019; MacDonald 2015; Ticona/Mateescu 2018), dem Mittleren Osten und Nordafrika (Rizk et al. 2022) sowie in Deutschland und der Schweiz (Baum/Kufner 2021; Bor 2021; Gerold et al. 2022; Keller/Schwiter 2021) dämpften diese Hoffnungen allerdings.

Ticona/Mateescu (2018) legten eine der ersten differenzierten Analysen zur Formalisierung und Sichtbarkeit von plattformvermittelter Care-Arbeit in den USA vor. Dabei gehen sie dem Narrativ der Plattformen auf den Grund, dass die Vermittlung von Sorgedienstleister:innen über eine Plattform sicherer sei als traditionelle Formen informeller Beschäftigung, da durch die Plattform gewisse Standards eingeführt würden, wie etwa eine Formalisierung hinsichtlich der Zahlungsabwicklung. Diesem Narrativ zufolge sei auch positiv für die Arbeitenden, dass durch eine solche Formalisierung Sorgedienstleistungen in US-amerikanischen Haus-

halten gesamtgesellschaftlich sichtbarer (und in gewisser Weise anerkannter) würden. Ihre Studie zeigt jedoch, dass durch Online-Plattformen Care-Arbeit an sich nicht sichtbarer wird, sondern vielmehr die einzelnen Arbeiter:innen. Die Plattformen sind so konzipiert, dass die Arbeitnehmer:innen gezwungen sind, persönliche Informationen preiszugeben, um das Vertrauen potenzieller Arbeitgeber:innen zu gewinnen. Darüber hinaus werden – wie auch in anderen Sektoren üblich – nur die Arbeitskräfte gezeigt und bewertet, nicht aber die Kund:innen (Doorn 2017; Flanagan 2019). Hier kann auf den Ausdruck von Flanagan (2019, 71) verwiesen werden, der mit „structural domination“ die Machtasymmetrien zwischen Arbeitnehmer:innen, Plattformen und Kund:innen beschreibt, welche durch diese Art der Bewertungsmechanismen perpetuiert werden. Daran anschließend verwendet Doorn (2020, 51) im Zuge seiner Untersuchung plattformvermittelter haushaltsnaher Dienstleistungen den Begriff der „selektiven Formalisierung“. In der Studie wird deutlich, wie Plattformen gewisse Aspekte formalisieren, die stärker den Kund:innen als den Arbeiter:innen zugutekommen, während andere Aspekte informell bleiben.

Mit ihrer Analyse der Vertragsbedingungen von Sorgearbeitsplattformen in Australien stellen McDonald et al. (2021) die Versprechen von Freiheit und Flexibilität der Plattformarbeit im Bereich von Sorgearbeit infrage. Mit einer arbeitsprozess-theoretischen Perspektive untersuchen sie verschiedene Mittel zur Arbeitskontrolle, die von den Plattformen eingesetzt werden: Die Plattformen verschieben die Risiken und Verantwortlichkeiten sowohl auf die Arbeitnehmer:innen als auch (teilweise) auf die Kund:innen. Wie aus anderen Sektoren (Taxi, Essenszustellung) bekannt, leugnen digitale Arbeitsplattformen, dass sie Arbeitgeber:innen sind, was unter dem Stichwort „practice of worker misclassification“ diskutiert wird (Doorn 2017, 902). Auch auf Care-Plattformen finden sich Arbeitnehmer:innen (in Australien) überwiegend in der Position wieder, als Selbstständige zu arbeiten (McDonald et al. 2021, 9).

Der MENA Fairwork Report (Rizk et al. 2022) fokussiert auf den Vergleich zwischen „traditionellen“ Haushaltsdienstleistungen und plattformvermittelter Reinigungsarbeit im Mittleren Osten und Nordafrika. Die Autor:innen kommen zu gemischten Ergebnissen, wobei sie einerseits auf die Möglichkeit für diejenigen verweisen, am (informellen) Arbeitsmarkt teilzunehmen, die sonst keinerlei Zugang zu diesem hätten. Andererseits heben sie die Verantwortung der Plattformen für die Arbeitsbedingungen hervor und kritisieren die gängige Praxis der Plattformen, sich lediglich als Mediator zwischen Angebot und Nachfrage darzustellen.

Für den deutschsprachigen Raum liegen erste Studien mit unterschiedlichen methodischen und theoretischen Zugängen vor, die insbesondere plattformvermittelte Reinigungsarbeit in den Blick nehmen. Keller/Schwiter (2021) wählten zur Untersuchung einer Reinigungsplattform in der Schweiz einen autoethnografischen Zugang. Ihre Studie beleuchtet ebenfalls den Aspekt der Unsichtbarkeit der Arbeit in Privathaushalten und macht zudem auf den Stress der Arbeitenden aufmerksam, der durch den Druck, ständig verfügbar zu sein, entsteht. Baum/Kufner (2021) lieferten einen empirischen Beitrag zur „Widersprüchlichen Subjektivierung von Care-Gigwork“, in dem sie überprüfen, inwiefern das Konzept des Arbeitskraftunternehmers nach Voß/Pongratz (1998) auf Gig-Care-Arbeiter:innen übertragbar ist. Die Studie von

Bor (2021) hingegen bezieht sich konkreter auf die Frage nach einer potenziellen Formalisierung durch Plattformen im Bereich von Sorgearbeit: Mit der Untersuchung der Plattform Helping in Deutschland zeigt sie, dass die Plattform den Dienstleister:innen den Arbeitnehmer:innenstatus verweigert, zugleich aber den Eindruck erweckt, legale Arbeitsverhältnisse zu schaffen. Bors (2021, 153 ff.) Ergebnisse deuten darauf hin, dass dies meist nicht der Fall ist: Nur 10 % der Beschäftigten haben eine Gewerbeerlaubnis, die sie benötigen, um als Selbstständige zu arbeiten. Die Beschäftigten sind überwiegend Migrant:innen, die die rechtlichen Anforderungen in Deutschland nicht kennen beziehungsweise davon ausgehen, mit der Registrierung auf der Plattform alle notwendigen bürokratischen Hürden bereits überwunden zu haben. Die Plattform präsentiert sich als „vertrauensschaffende Instanz“ (Bor 2021, 157), obwohl sie nicht kontrolliert, ob die Arbeiter:innen tatsächlich Steuern und Sozialversicherungsbeiträge zahlen. Ebenfalls mit einem Fokus auf Reinigungsarbeit führten Gerold et al. (2022) neben qualitativen Interviews auch eine quantitative Umfrage zur Erhebung der Arbeitsbedingungen von plattformvermittelten Reinigungskräften in Deutschland durch. Neben Einkommen, Arbeitszeiten und Gesundheitsrisiken nimmt diese Studie auch den Einsatz von sogenanntem „algorithmic management“ in den Blick.

Während, wie oben dargestellt, sich die Ergebnisse zu plattformvermittelter Reinigungsarbeit in Deutschland verdichten (u. a. Bor 2021; Gerold et al. 2022), bleibt die Studienlage für Österreich dünn. Erste Studien zur Situation in Österreich deuten in eine ähnliche Richtung: Die Untersuchung von Wiesböck et al. (2022 u. 2023) zeigt für die plattformbasierte Reinigungsbranche in Österreich, wie Reservearmee-mechanismen Machtungleichgewichte zwischen Arbeiter:innen und ihren Kund:innen verschärfen. Einer der zentralen Punkte der Studie ist zudem das Risiko sexueller Belästigung für die meist weiblichen Beschäftigten. Ein weiterer Beitrag (Vogel/Koeszegi 2022) zur Situation von plattformbasierter Sorgedienstleistung in Österreich ist stärker theoretisch orientiert und liefert Überlegungen zu (In-)Formalisierungsprozessen durch Plattformen im Bereich der reproduktiven Arbeit unter Bezug auf Huws' (2019) theoretischer Konzeption. Darüber hinaus fehlt es jedoch bisher noch an grundlegendem Wissen um die Arbeitsbedingungen in der plattformvermittelten Sorgearbeit in Österreich, insbesondere jenseits des Fokus auf Reinigungsarbeit.

Im vorliegenden Beitrag werden im Speziellen plattformvermittelte Sorgedienstleistungen in den Blick genommen, bei denen die Betreuung von Kindern die Haupttätigkeit ist. Bei dieser Arbeit fällt die Bedeutung der sozialen bzw. emotionalen Beziehung zwischen den Arbeitenden und Kund:innen besonders ins Gewicht (u. a. Rizk et al. 2022). Um der Frage nach den Arbeitsbedingungen in dieser Branche auf den Grund zu gehen, finden sich in der Literatur zu (ortsgebundener) Plattformarbeit unterschiedliche Vorschläge für eine Operationalisierung des multidimensionalen Konzepts der Arbeitsbedingungen (u. a. De Groen et al. 2021, 20 ff.; Hauben et al. 2020, 29 ff.). In der vorliegenden Studie wird auf den im Rahmen des Fairwork-Projekts entwickelten Vorschlag zurückgegriffen, der sich im Wesentlichen an fünf Prinzipien für (faire) Arbeitsbedingungen in der Plattformwirtschaft orientiert. Diese Prinzipien sind: faire Bezahlung, faire Arbeitsbedingungen, faire Verträge, faire Management-Prozesse sowie faire Mitbestimmung (Griesser et al. 2022 u. 2023). Von einem Punkte-Rating, wie bei Fairwork

üblich, wird hier abgesehen. Stattdessen zielt dieser Beitrag auf eine vertiefte Darstellung der Situation der plattformvermittelten Betreuungsdienstleistungen, um den Besonderheiten des Sektors und des Plattfortmtyps Rechnung zu tragen. Im Vordergrund steht hier das wissenschaftliche Erkenntnisinteresse, um die Bedingungen von Plattformarbeit im Sektor der Sorgearbeit nachzuzeichnen und unter Berücksichtigung von Geschlechterungleichheiten mögliche Kernprobleme aufzuzeigen. Ziel ist es schlussendlich, neben bestehenden Risiken auch potenzielle Ansatzpunkte herauszuarbeiten, wie Plattformen tatsächlich dazu beitragen könnten, dass diese spezifische Form von Sorgearbeit fair, transparent und effektiv erbracht werden kann.

### 3. Das Unternehmen Betreut.at

Betreut.de wurde als Besser Betreut GmbH im Jahr 2007 in Deutschland gegründet und ist nun auch in anderen europäischen Ländern aktiv – darunter auch in Österreich, mittlerweile unter der Domain <https://www.betreut.at>. Im Jahr 2012 erfolgte die Übernahme<sup>2</sup> der Besser Betreut GmbH durch Care.com: Betreut.at bzw. Betreut.de sind nun als Teil von Care.com Europe GmbH mit Sitz in Berlin ein Tochterunternehmen der US-amerikanischen Plattform Care.com. Mit 35 Mio. Mitgliedern in über 20 Ländern gilt die Plattform als größter „Online-Marktplatz“ für die Betreuung von Kindern, Senior:innen oder Haustieren sowie die Erbringung hausnaher Dienstleistungen.<sup>3</sup> Gegründet wurde das Unternehmen Care.com im Jahr 2006, der Börsengang erfolgte 2014. Zwei Jahre später investierte Google Capital das erste Mal in ein bereits börsennotiertes Unternehmen und wurde zum größten Einzelaktionär.<sup>4</sup> Anfang 2020 kaufte sich der Internetkonzern InterActive-Corp (IAC) mit 500 Millionen Dollar ein.<sup>5</sup>

Bei Betreut.at handelt es sich um eine sogenannte „lean platform“ (Baum/Kufner 2021; Srnicek 2018). Diese Form der „schlank“ organisierten Plattform definiert sich durch möglichst geringes Anlagevermögen sowie möglichst geringe Personal- und Fixkosten. Beispielsweise fallen keine Personalkosten für die Personen an, die über die Plattform arbeiten, denn sowohl Anbieter:innen als auch Nachfrager:innen von Betreuungsdienstleistungen werden als Mitglieder bezeichnet. Einen Firmensitz in Österreich gibt es nicht, im Impressum von Betreut.at ist als Unternehmenssitz Berlin angegeben. Konkret finanziert sich die Plattform als Subskriptionsmodell, das heißt, es ist eine sogenannte Basismitgliedschaft zwar kostenlos möglich, jedoch sind gewisse Funktionen eingeschränkt, weshalb sowohl für die Nachfrage- als auch für die Angebotsseite eine Premiummitgliedschaft offeriert wird. Um als potenzielle Nachfrager:in von Betreuungsdienstleistungen mit Anbieter:innen in Kontakt treten zu können, fallen 35

---

2 <https://www.betreut.de/presse/newsroom/pressemitteilung-care-com-uebernimmt-besser-betreut-gmbh/> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

3 U. a. <https://www.businessinsider.com/founder-of-care-combat-bias-woman-of-color-2021-3> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

4 U. a. [https://www.nytimes.com/2016/06/30/business/dealbook/google-capital-ventures-into-public-companies-with-carecom.html?\\_r=0](https://www.nytimes.com/2016/06/30/business/dealbook/google-capital-ventures-into-public-companies-with-carecom.html?_r=0) (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

5 U. a. <https://www.iac.com/press-releases/iac-announces-agreement-to-acquire-care-com> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

Euro für den ersten Monat an.<sup>6</sup> Auch Anbieter:innen von Betreuungsdienstleistungen haben die Möglichkeit, eine Premiummitgliedschaft zu erwerben, die 19 Euro für den ersten Monat kostet.<sup>7</sup> Dadurch erhalten sie eine „höhere Position in den Suchergebnissen“ sowie weitere Vorteile wie etwa die Möglichkeit, Interessierte des eigenen Profils angezeigt zu bekommen und sich „vor allen anderen“ bewerben zu können.<sup>8</sup>

Eine Einschätzung, wie viele Menschen in Wien<sup>9</sup> über Betreut.at arbeiten, ist schwierig zu treffen. Die Anzahl an Profilen im Bereich „Kinderbetreuung“ in Wien (und einem Umkreis von 20 Kilometern) beträgt 2.012.<sup>10</sup> Jedoch ist hierbei nicht ersichtlich, wie viele davon tatsächlich auf der Plattform aktiv sind.<sup>11</sup>

In rechtlicher Hinsicht ist beim Fallbeispiel Betreut.at zwischen zwei verschiedenen Vertragsbeziehungen zu unterscheiden: Einerseits geht es um die Beziehung der Plattformbeschäftigten (Anbieter:innen) zur Plattform und andererseits um jene zwischen den Plattformbeschäftigten zu den Kund:innen. Aus dem vorliegenden Datenmaterial spricht vieles dafür, dass sich Betreut.at tatsächlich auf die Vermittlung von Geschäftsbeziehungen beschränkt; die Plattform wickelt, soweit uns bekannt, keine Zahlungen ab. Die Beziehungen zwischen den Kund:innen und den Anbieter:innen sind hingegen komplexer und können, je nach konkreter Ausgestaltung, unterschiedlich beurteilt werden. Bei einer entsprechenden Anordnungsbefugnis der Kund:innen bei der Auftrags Erfüllung können auch Dienstverträge vorliegen (Gruber-Risak 2017, 45). Dies kann gerade bei der Betreuung von Kindern der Fall sein, da hier neben einer klaren zeitlichen und örtlichen Bindung auch inhaltlich in der Regel wenig Spielräume für die Anbieter:innen bestehen. Ist dies hingegen der Fall, so werden zumeist freie Dienstverträge vorliegen. Eine weitere relevante Frage in rechtlicher Hinsicht ist jene danach, ob nur punktuelle Verträge abgeschlossen werden oder ob eine durchgängige Vertragsbindung besteht, wie insbesondere dann, wenn wöchentlich zu im Voraus fixierten Zeiten Care-Arbeit erbracht wird (Gruber-Risak 2017, 54).

---

6 <https://www.betreut.at> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023). Für ein Drei-Monats-Abonnement fallen 70 Euro an, für ein Jahresabonnement 140 Euro. Die Vorteile für Kund:innen sind neben der Möglichkeit, Nachrichten der potenziellen Dienstleistungserbringer:innen lesen und auf diese antworten zu können, auch „Dokumente von Bewerbern einsehen“ sowie Bewerbungen direkt beantworten zu können.

7 Für ein Drei-Monats-Abonnement fallen 39 Euro, für sechs Monate 59 Euro an.

8 <https://www.betreut.at> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

9 Der Fokus auf Wien ist damit begründet, dass sich in urbanen Ballungszentren vermehrt Aktivitäten über digitale Plattformen finden lassen und dass methodisch dadurch eine gewisse Vergleichbarkeit gegeben ist.

10 <https://www.betreut.at> (Stand 24.02.2022): Anzahl der Profile „Au-Pair“: 1.397 Ergebnisse; Anzahl der Profile „Nachhilfe“: 515 Ergebnisse; Anzahl der Profile „Seniorenbetreuung“: 619 Ergebnisse; Anzahl der Profile „Tierbetreuung“: 1.147 Ergebnisse; Anzahl der Profile „Haus & Garten“: 1.429 Ergebnisse.

11 Unsichtbar bleibt bei den Angaben zur Anzahl der Profile (siehe Fußnote 10) zudem, dass Arbeitende sich für mehrere Formen von Sorge- und Betreuungsarbeit gleichzeitig anmelden. Beispielsweise wird von den Befragten (Benedikt, Helene) neben Kinderbetreuung auch Nachhilfe angeboten; Gertrude bietet Kinder- sowie Seniorenbetreuung an.

## 4. Methode und Datengrundlage

Die hier vorgelegten Ergebnisse basieren auf einem dreiteiligen Forschungsansatz, bestehend aus (I) Desk-Research, (II) Analyse der Website sowie (III) Interviews mit Plattformarbeiter:innen.

Beim ersten Schritt, dem Desk-Research, wurde ein Überblick über die österreichische Plattformlandschaft und den dazugehörigen Forschungsstand erarbeitet. Speziell für den untersuchten Fall wurden dann die öffentlich zugänglichen Informationen zur Plattform zusammengetragen, die bereits im vorhergehenden Abschnitt („Das Unternehmen Betreut.at“) präsentiert wurden.

In einem zweiten Schritt (Analyse der Website) wurden zunächst sowohl ein Profil als Kund:in als auch eines als Anbieter:in angelegt. Ziel war es hier, den Registrierungsprozess zu verstehen, um in den Interviews besser nachvollziehen zu können, wie sowohl dieser als auch die Vermittlungen über die Plattform stattfinden.

Bei den Interviews handelte es sich um qualitative, teilstandardisierte Interviews (Flick 2017; Helfferich 2011), die in der Regel zwischen 40 Minuten und 1 Stunde 20 Minuten dauerten. Die Interviewführung basierte auf einem Leitfaden, der sich an den zuvor bereits erwähnten Fairwork-Prinzipien orientierte, zudem jedoch genügend Offenheit bot, um auf die Besonderheiten der Erbringung von Sorgearbeit in Privathaushalten einzugehen. Des Weiteren wurden mittels eines Kurzfragebogens nach Ende des Interviews demografische Daten erhoben.

Was den Feldzugang betrifft, wurde zunächst versucht, Interviewpartner:innen außerhalb der Plattform selbst zu akquirieren. Dazu wurde über Facebook in der Gruppe „Babysitter in und um Wien gesucht“ zur Teilnahme an der Studie aufgerufen. Dadurch konnten die ersten beiden Interviewpartner:innen gewonnen werden. Die weiteren Interviewpartner:innen wurden dann direkt über die Plattform kontaktiert und telefonisch über die Details zur Teilnahme an der Studie aufgeklärt. In Tabelle 1 ist eine Übersicht über das Sample zu sehen.

Es ergaben sich zehn Interviews mit Personen im Alter von 24 bis 72 Jahren. Bei den Interviewten handelt es sich bis auf eine Person um Frauen, da diese die Mehrheit auf der Plattform in den Kernbereichen rund um Betreuungsdienstleistungen ausmachen. Die interviewten Personen bieten über die Plattform insbesondere Kinderbetreuungsdienstleistungen wie etwa Babysitting an oder bezeichnen sich als „Leihoma“ oder „Nanny“. Ein Teil gibt zudem Nachhilfestunden (Helene, Benedikt) oder übernimmt auch (leichte) Hausarbeit (Natia, Ludmila). Hinsichtlich der Auswahl der Interviewpartner:innen wurde in Anlehnung an Glaser/Strauss (2017) auf ein ausgewogenes Sample geachtet, insbesondere im Hinblick auf die Faktoren (geografische) Herkunft, Alter und berufliche Qualifikation. Ziel war es beispielsweise, dass sowohl Personen aus dem deutschsprachigen Raum bzw. mit Deutsch als Erstsprache als auch Personen, die Deutsch nicht als Erstsprache sprechen und Migrationserfahrung haben, zu Wort kommen. Diese Auswahl beruhte auf den Angaben (zu Alter, Erstsprache, Beschrei-

bungstext), welche die Arbeitenden in ihren Online-Profilen auf der Plattform machten. Zum Schutz der Anonymität der Befragten handelt es sich bei den verwendeten Namen um Pseudonyme. Die Interviews wurden im Zeitraum zwischen Juni 2021 und März 2022 aufgrund der Pandemielage teilweise persönlich unter Einhaltung der geltenden COVID-Maßnahmen oder via Videotelefonie durchgeführt und aufgezeichnet. Die Interviews wurden größtenteils in deutscher Sprache und in einem Fall auf Englisch geführt. Allen Teilnehmenden wurde eine symbolische Entschädigung in der Höhe von 10 Euro angeboten.

**Tabelle 1:** Sample

	Name	Geschlecht	Alter	Deutsch als Erstsprache	Einschlägige Ausbildung	Weitere Einkommen
1	Melanie	weiblich	20 bis 29 J.	ja	ja	ja
2	Helene	weiblich	50 bis 59 J.	ja	nein	nein
3	Gertrude	weiblich	70 bis 79 J.	ja	nein	ja
4	Elisabeth	weiblich	60 bis 69 J.	ja	ja	ja
5	Natia	weiblich	20 bis 29 J.	nein	nein	ja
6	Anna	weiblich	30 bis 39 J.	nein	nein	ja
7	Buana	weiblich	20 bis 29 J.	nein	nein	ja
8	Benedikt	männlich	20 bis 29 J.	ja	ja	ja
9	Marina	weiblich	30 bis 39 J.	nein	ja	ja
10	Ludmila	weiblich	50 bis 59 J.	nein	nein	nein

Die Analyse der Interviewtranskripte wurde softwaregestützt (MAXQDA) vorgenommen und basierte auf der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Gläser/Laudel (2010). Diese Methodik ermöglicht durch die Konstruktion eines Analyse- oder Suchrasters ein deduktives Vorgehen anhand eines bestehenden Kategoriensystems (basierend auf den Fairwork-Prinzipien) und bietet zugleich eine gewisse Offenheit: Gläser/Laudel (2010, 198 f.) beziehen sich auf den klassischen Ansatz von Mayring (2015 [1982]), ermöglichen jedoch etwa hinsichtlich Veränderbarkeit des Kategoriensystems mehr Flexibilität.

## 5. Ergebnisse

Die Plattform Betreut.at begreift sich als „Marktplatz“ für Betreuungsdienstleistungen. Die Ausgestaltung des Vertragsverhältnisses zwischen „Kund:in“ (Privathaushalt) und „Anbieter:in“ (Sorgearbeiter:in) wird daher weitestgehend in deren Verantwortung delegiert. Auf der Website wird in diesem Zusammenhang lediglich auf die Verwendung eines Dienstleistungsschecks verwiesen. In der Realität führt das höchstwahrscheinlich dazu, dass die meisten Anbieter:innen von Dienstleistungen (so wie auch unsere Interviewpartner:innen) als formal Selbstständige tätig sind.

Zum besseren Verständnis der Ergebnisse folgt hier eine kurze Beschreibung der Bezeichnungen und Tätigkeiten, wie sie auf der Website im Registrierungsprozess erscheinen, bevor anschließend die Ergebnisse der Analysen präsentiert und diskutiert werden:

Auf der Startseite wird mit dem Slogan „Gute Betreuung beginnt hier“ geworben und „Kinderbetreuung, Au-Pair, Nachhilfe, Seniorenbetreuung, Tierbetreuung, Haushaltshilfe“ angeboten. Während Arbeitende als „Alltagshelfer“ bezeichnet werden, werden die Kund:innen als „Familien“ angesprochen, die auf der Suche nach „Ihrem Juwel“ sind. Die Bezeichnungen der Arbeitenden fächern sich weiter auf, beispielsweise wird während des Registrierungsprozesses erfragt, „welche Art der Kinderbetreuung“ man suche, mit den folgenden Auswahlmöglichkeiten: „Babysitter, Nanny, Tagesmutter, Leihoma/Leihopa“. Danach müssen die Anzahl sowie Altersgruppe der Kinder, die man betreuen lassen möchte, angegeben werden sowie „spezielle Betreuungswünsche“ (z. B. „Kochen/Essenszubereitung“, „Bring-/Abholservice“, „Leichte Hausaufgaben“, „Aktivitäten“ etc.). Als „Alltagshelfer“ muss man, wie auch als Kund:in, angeben, ob man selbst eine Privatperson oder Unternehmen ist, und den Bereich nennen, in dem man Arbeit sucht (z. B. „Kinderbetreuung“).<sup>12</sup>

Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse unserer Studie im Detail entlang der fünf genannten Prinzipien für faire Plattformarbeit dargestellt und diskutiert: Unter „5.1 Bezahlung“ geht es neben der Entlohnung an sich auch um Arbeitszeit und arbeitsbedingte Aufwendungen. Im darauffolgenden Abschnitt „5.2 Arbeitsbedingungen“ werden die Ergebnisse hinsichtlich der Gefahren und Risiken bei der Arbeit sowie etwaige Präventionsmaßnahmen durch die Plattform selbst dargestellt, wobei hier einer geschlechtssensitiven Perspektive eine wichtige Rolle zukommt. In Abschnitt „5.3 Verträge“ gehen wir vertieft darauf ein, wie sich die Arbeitsverhältnisse im Hinblick auf ihre (In-)Formalität ausgestalten und wie das aus der subjektiven Perspektive der Arbeitenden bewertet wird. Unter „5.4 Management-Prozesse“ werden die Ergebnisse der Analysen hinsichtlich der Kommunikation zwischen Plattform und Arbeitenden dargestellt. Zudem wird darauf eingegangen, inwiefern Management-Prozesse von den Arbeitenden als fair erlebt werden, und dabei der Umgang mit Diskriminierung beleuchtet. Im letzten Abschnitt „5.5 Mitbestimmung“ wird zusammengefasst, inwieweit unser Material bezeugen kann, dass es Möglichkeiten der Mitbestimmung gibt.

## 5.1 Bezahlung

Bei Prinzip I zeigt sich, dass die Arbeitenden ihre Entlohnung selbst bestimmen können, indem sie direkt in ihrem Profil auf der Plattform ihre Stundensätze angeben. Die Befragten verdienen zwischen 10 und 15 Euro pro Stunde. Die Bezahlung und die Bedingungen werden im Weiteren dann direkt mit den Kund:innen ausgehandelt – was in den meisten Fällen zu einer informellen Beschäftigung führt, denn bei einer regulären Meldung der Beschäftigung müssten von den geringen Stundensätzen Versicherungsbeiträge bei der Sozialversicherung der

---

<sup>12</sup> <https://www.betreut.at> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

Selbstständigen (SVS) sowie Steuern bezahlt werden. Eine Befragte (Melanie, 15) kritisierte die niedrigen Empfehlungen auf der Plattform hinsichtlich der Stundensätze, die zum Zeitpunkt ihrer Registrierung bei 8 Euro pro Stunde lagen, was sie dafür, dass sie über eine einschlägige Ausbildung verfügt, als unangemessen empfand.<sup>13</sup> Es fällt auf, dass die drei migrantischen Befragten, die nicht Deutsch als Erstsprache sprechen, die niedrigsten Stundenlöhne für die gleiche Arbeit (Babysitting) erhalten (Natia, 88; Anna, 17; Buana, 17; Ludmila, 243). Eine Befragte rechtfertigt bei Nachfrage, warum sie nur 10 Euro verlangt, diesen Stundensatz damit, dass das „für Ausländerinnen nicht so wenig“ sei und sie Personen kenne, die auch für 8 Euro arbeiten würden (Natia, 88). Inwiefern es sich hierbei um ein strukturelles Phänomen handelt, müsste mit einer quantitativen Erhebung untersucht werden.

Die meisten Befragten arbeiten als Selbstständige ohne schriftlichen Vertrag und verlassen sich auf mündliche Vereinbarungen. Ob die Beschäftigten das selbstständige Einkommen anmelden, bleibt ihnen selbst überlassen bzw. hängt auch davon ab, zu welcher Vereinbarung sie mit ihren Kund:innen kommen. Auf der Plattform selbst werden „Dienstleistungsschecks“ erwähnt,<sup>14</sup> die sich am „Mindestlohntarif für im Haushalt Beschäftigte“ orientieren. Konkret passiert dies in einem Merkblatt „Unterschiedliche Entlohnungsmöglichkeiten“<sup>15</sup>, welches unter der Rubrik „Magazin“ abrufbar war, sich jedoch auf eine veraltete Gesetzeslage (2016) bezieht.

Von den Interviewten (Melanie, Helene) selbst werden Dienstleistungsschecks nur vereinzelt angeführt, was sich mit dem bisherigen Forschungsstand deckt, durch den bekannt ist, dass Dienstleistungsschecks in der Praxis wenig angenommen werden (Wiesböck et al. 2022). Beispielsweise werden Dienstleistungsschecks bei einer Befragten (Helene) nur für einen Teil der Stunden als Zahlungsmittel gewählt, während alle Stunden, die die Geringfügigkeitsgrenze übersteigen, informell verrechnet werden. Eine weitere Interviewte berichtet von Sommerferien, während denen sie temporär bei einer Familie mehr Stunden (als zuvor) arbeiten sollte, weshalb sie über deren Unternehmen offiziell angestellt wurde (Melanie). Nur eine Befragte gibt an, schriftliche Verträge mit ihren Kund:innen zu haben und geringfügig beschäftigt zu sein, wobei sie zugleich angibt, selbstständig zu sein (Natia). Zeiten, die für die Arbeit aufzuwenden sind, ohne dass dafür bezahlt wird, sind vor allem die Zeiten, die die Arbeitenden auf der Website verbringen, um Kund:innen zu akquirieren – mit damit einhergehenden Kosten für mobile Endgeräte bzw. Internetzugang. Wie viel Zeit für die Akquise von neuen Kund:innen aufgewandt wird, scheint für die Befragten schwer zu beziffern, da diese Zeit variiert, je nachdem, inwiefern die Arbeitenden passende Stellen gefunden haben oder eine erneute Phase der Suche ansteht. Zudem sind die Anfahrtswege zu den Kund:innen in der Regel unbezahlt. Abgesehen von diesen damit zusammenhängenden Kosten, wie etwa Tickets für den öffentli-

13 Beim Anlegen eines Profils auf der Plattform wurden im Zuge der Schreibtischrecherche unterschiedliche Empfehlungen von *Betreut.at* angegeben, die sich zwischen 7 Euro und 9 Euro pro Stunde bewegten (Zeitpunkt: 11.08.2021; es wurden keine Angaben verändert, lediglich die Website wurde am selben Tag während des Registrierungsprozesses neu geladen). Ob die Plattform eine klare Lohnuntergrenze zieht und wie hoch diese angesetzt ist, lässt sich auf Basis unseres Materials nicht sagen.

14 <https://www.dienstleistungsscheck-online.at/dienstleistungsscheck-webapp/about/arbeitgeber.jsf?conversationContext=1> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

15 <https://www.betreut.at> (zuletzt aufgerufen am 04.03.2022).

chen Nahverkehr, können auch die Kosten für eine Premiummitgliedschaft (19 Euro pro ersten Monat) zu den arbeitsbedingten Aufwendungen gezählt werden.

Die Arbeitszeiten der Arbeitenden hängen, wie auch die Stundenlöhne, davon ab, was direkt mit den Kund:innen vereinbart wird. Die meisten Befragten arbeiten zwischen acht und 15 Stunden pro Woche (Melanie, 49; Helene, 22; Gertrude, 30; Elisabeth, 89 u. 154–159; Natia, 68; Buana, 17). Ein Befragter (Benedikt) gibt an, zwischen vier und sechs Stunden pro Woche zu arbeiten, und eine andere mindestens 15 Stunden (Anna, 17). Üblicherweise sind sie für mehrere Kund:innen tätig, meistens zwei oder drei. Dabei arbeiten die Beschäftigten typischerweise nicht bei mehreren Kund:innen am selben Tag, sondern teilen diese auf verschiedene Tage oder Abende auf. Zum Teil sind die Arbeitszeiten auf einen bestimmten Nachmittag oder Abend pro Woche fixiert, es wird jedoch auch berichtet, dass das Arbeitsausmaß unterschiedlich ist und von den Arbeitenden einiges an Flexibilität gefordert wird, falls es im Alltag der Kund:innen zu kurzfristigen Änderungen kommt. Während die Befragten diese Flexibilität durchaus schätzen, beklagt auch eine Befragte, die zuvor eine Zeit lang mehr als 15 Stunden pro Woche über die Plattform arbeitete und auf das Einkommen angewiesen war, die Unplanbarkeit ihrer Arbeitszeit und dadurch das Problem der Vereinbarkeit mit ihrem Studium (Natia, 70).

## 5.2 Arbeitsbedingungen

Da es sich bei Betreut.at um eine „lean platform“ handelt, die sich selbst rein als Marktplatz versteht, wälzt die Plattform die Verantwortung für die soziale Absicherung bei Unfällen oder im Krankheitsfall an die Sorgearbeitenden als formal Selbstständige ab. Eine Befragte sagt dazu: „Also, da hat man kein Sicherheitsnetz. Wenn man ausfällt, fällt man aus. Weil ja viel bar rübergeht“ (Helene, 40). Nur eine Befragte berichtet, dass sie geringfügig angemeldet war und einen schriftlichen (Arbeits-)Vertrag hatte, wodurch sie Entgeltfortzahlungen im Krankheitsfall erhielt. Mittlerweile arbeitet sie weniger bzw. unregelmäßiger für Kund:innen, die sie über Betreut.at gefunden hat: „Wenn ich nicht arbeite, dann kriege ich natürlich gar nichts“ (Natia, 129–132). Dies muss aus rechtlicher Sicht nicht unbedingt zutreffend sein, wenn man zum Ergebnis kommt, dass von einem durchgängigen Arbeitsvertrag mit wiederkehrender Leistungspflicht auszugehen ist. Dies kommt jedoch stark auf die konkreten Umstände des Einzelfalls und vor allem auf das gelebte Vertragsverhältnis an.

Lediglich wenn die Arbeitenden mit ihren Kund:innen ausgehandelt haben, geringfügig angestellt bzw. mittels Dienstleistungsschecks bezahlt zu werden, sind sie zumindest unfallversichert. Im Falle einer selbstständigen Leistungserbringung sind die Plattformbeschäftigten in der Regel nicht sozialversichert, da sie die relevante Versicherungsgrenze (2022: 5.830 Euro) nicht übersteigen. Auch der Umgang mit der Pandemie hinsichtlich Schutzmaßnahmen (Testen, Tragen von Masken etc.) sowie Ausfällen im Krankheits- und Quarantänefall bleibt den Beteiligten selbst überlassen.

Wie bei Absicherung im Krankheits- und Quarantänefall zeigt sich auch beim Thema Urlaubsanspruch die oben bereits beschriebene Wahrnehmung der Arbeitenden, als formal Selbstständige keinen Anspruch darauf zu haben – die sogenannten Leihomas, Babysitter, Nannys & Co. bekommen in der Regel rein die Stunden bezahlt, die sie arbeiten.

Auf Maßnahmen zwecks Unfallprävention bzw. Erhöhung der Arbeitssicherheit vonseiten der Plattform konnte aus dem erhobenen Material nicht geschlossen werden. Zu Beginn der Desk-Research-Phase erschien bei einem Klick auf der *Betreut.at*-Startseite auf den Punkt „Sicherheit“ die Meldung „Seite nicht gefunden“.<sup>16</sup> Mittlerweile scheint diese Rubrik mit der FAQ-Section der Website zum Thema Sicherheit zusammengeführt worden zu sein, wo darauf hingewiesen wird, dass „alle Profile und Jobs auf unangemessene und verdächtige Inhalte“ geprüft würden, „noch bevor diese auf *Betreut.at* einsehbar sind“.<sup>17</sup> Zugleich macht *Betreut.at* deutlich, dass sie keine „Vermittlungsagentur“ seien und nur „deutschlandweit“ agieren, weshalb Überprüfungen der Mitglieder nur eingeschränkt möglich seien (ebd.). Während zu Beginn der Desk-Research-Phase nur Informationen zur Sicherheit der „Familien“ verfügbar waren, gibt es mittlerweile auch Informationen speziell für „Alltagshelfer“. Hier geht es u. a. um den Schutz vor Scamming und Informationen zum Thema „Arbeitsverhältnisse“, mit dem Hinweis etwa, darauf zu achten, dass „der Vertrag Zusatzleistungen wie Urlaub, Fehltag und bezahlte Urlaubstage beinhaltet“<sup>18</sup>.

Nicht expliziert wird ein Risiko, dass in mehreren Interviews eine große Rolle spielte: Gewalt oder Übergriffe durch Kund:innen. Insbesondere berichteten alle jungen weiblichen Arbeitenden von der Angst vor Übergriffen durch Kund:innen. Eine Befragte (Natia) erlebte in diesem Zusammenhang bereits einen Vorfall, über den sie nicht genauer sprechen möchte. Eine zweite (Anna) erzählt von übergriffigen Anrufen von Männern, nachdem ihre Telefonnummer nach der Registrierung auf der Plattform öffentlich einsehbar war. Auf Nachfrage, ob sie das der Plattform gemeldet habe, verneint sie und sieht die Verantwortung bei sich selbst: „Ich habe einfach rausgefunden, wie man das ausschalten kann. Also, selber schuld eigentlich [lachend]“ (Anna, 58). Auch die migrantische Plattformarbeiterin der Altersgruppe 50 bis 59 Jahre berichtet von einem Fall einer telefonischen Grenzüberschreitung (Ludmila, 100). Neben den migrantischen Frauen, die bereits Übergriffe verschiedener Ausprägung erlebten, berichten auch die anderen jungen weiblichen Arbeitenden von der Angst vor jedem neuen Kund:innenkontakt. Sicherheitsvorkehrungen treffen sie dabei selbst, indem sie etwa immer einer nahestehenden Person mitteilen, zu welcher Adresse sie fahren und mit wem sie sich treffen, oder ein erstes Kennenlernen im öffentlichen Raum vorschlagen (Melanie).

Abgesehen von geschlechtsspezifischer Gewalt wurde von einer Befragten (Natia) auch das Problem mit Betrug über die Plattform thematisiert. Sie selbst erlebte, dass jemand Geld von ihr forderte, ging jedoch nicht darauf ein. Da es weitere Betroffene zu geben schien, wurde hier

16 <https://www.betreut.at> (Informationen zur Sicherheit für „Alltagshelfer“ nicht verfügbar bis 21.02.2022).

17 <https://www.betreut.at> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

18 <https://www.betreut.at> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

die Polizei eingeschaltet, und sie wurde als Zeugin befragt. In diesem Fall wurde somit auch die Plattform aktiv und sperrte das Profil der Betrügerin (Natia, 122–124).

### 5.3 Verträge

Mit der Plattform selbst haben die Befragten keinen Arbeitsvertrag – Arbeitende sowie Kund:innen müssen jedoch den AGBs der Website zustimmen. Diese sind für beide Parteien gleich und auf der Plattform in deutscher Sprache verfügbar. Jedoch gab niemand von den Befragten an, diese tatsächlich gelesen zu haben: „Uhm, honestly, I [laughs] I don't read it. It's just like every Webpage. I would just [...] just accept [laughs]“ (Buana, 53).

Wie bereits oben im Zusammenhang mit dem Entgelt beschrieben, sind die meisten Arbeitenden selbstständig informell tätig und handeln die Bedingungen in der Regel mündlich mit ihren Kund:innen aus. Die Einstellung der Befragten zu ihren großteils informellen Arbeitsverhältnissen ist gemischt: Eine Studierende (Melanie, 68–71) ist zufrieden mit ihrer Arbeit als selbstständige Babysitterin, der sie neben ihrer anderen (sozialversicherungspflichtigen) Teilzeitbeschäftigung nachgeht, und betont den Vorteil, über die Plattform keine Vermittlungsgebühr bezahlen zu müssen. Auch eine der Pensionistinnen sieht einen Vorteil in der Informalität: Nach einer negativen Erfahrung in ihrem früheren Erwerbsleben, als sie aufgrund eines zweiten Anstellungsverhältnisses „viel an Steuern nachzahlen“ musste, kann sie dies nun vermeiden (Elisabeth, 117). Ihre Einstellung zu ihrem Arbeitsverhältnis fasst sie mit „selbst ist die Frau“ zusammen und zeigt sich insgesamt sehr zufrieden mit ihrer Arbeit über Betreut.at: „Weil das, was ich mit den Kindern mach, ist für mich ein Hobby, für mich ist das keine Arbeit – was man gern macht, ist keine Arbeit“ (Elisabeth, 165). Eine andere Befragte, die ebenfalls sehr zufrieden ist mit ihren Arbeitsverhältnissen (informell, teilweise Dienstleistungsschecks), hält die Frage nach der Einordnung als unselbstständig Beschäftigte vs. Selbstständige für einen „guten Denkanstoß“ (Helene, 132–137). Sie reflektiert, dass sie derzeit aufgrund ihres Status als pflegende Angehörige krankenversichert ist und somit nicht auf eine sozialversicherungspflichtige Arbeit angewiesen ist.

Im Gegensatz zu diesen wohlwollenden Stimmen positionierten sich andere Befragte deutlich kritischer. So berichtet eine Interviewpartnerin, die aus dem Ausland zum Studieren nach Wien kam, dass sich aufgrund ihres Status als Drittstaatsangehörige der Weg in den Arbeitsmarkt schwierig gestaltete, da Österreicher:innen und EU-Bürger:innen Vorrang hätten. Zu den Gründen für ihre Arbeit über Betreut.at sagt sie: „Deswegen mache ich etwas, was Österreicher nicht wollen oder die Menschen aus der EU“ (Natia, 4). Die Betreuung von Kindern beschreibt sie als „schwer“ und weist auf die große Verantwortung hin, die diese Arbeit mit sich bringe. Die Kund:innen, für die sie arbeitet, bestünden daher auch auf schriftliche Verträge. Dabei sei sie immer geringfügig angemeldet, also beispielsweise für elf Stunden, obwohl sie tatsächlich 15 Stunden arbeite, wobei die Stunden über der Geringfügigkeitsgrenze informell bezahlt würden, wodurch Sozialversicherungskosten vermieden werden könnten (Natia,

170). Sie erzählt, dass sie nun nicht mehr nur über *Betreut.at* arbeite, sondern eine formelle (sozialversicherungspflichtige) Teilzeitanstellung unabhängig von der Plattform gefunden habe, über die sie nun regelmäßige Arbeitszeiten habe, die ihr neben sozialer Absicherung vor allem auch mehr Planungssicherheit und eine bessere Vereinbarkeit mit ihrem Studium ermögliche (Natia, 70). Eine weitere junge migrantische Befragte äußert sich ambivalent: „Ich sehe mich als Selbstständige. Mir gefällt das. Ich weiß, dass es nicht ganz gescheit ist, weil man soll auch an die Zukunft denken“ (Anna, 69–70). Auf Nachfrage erklärt sie dann, dass ihr die Selbstständigkeit mehr Freiheit gebe, wobei sie sich gleich selbst korrigiert und sagt, selbstständig zu sein gebe ihr „zumindest das Gefühl von Freiheit“ (Anna, 71–72).

Auch die Befragte, die bereits seit 15 Jahren in Österreich lebt und aufgrund der fehlenden Nostrifizierung ihres tertiären Bildungsabschlusses aus ihrem Herkunftsland seitdem betreuungs- und haushaltsnahe Dienstleistungen anbietet, beklagt die meist mangelnde Formalisierung der Arbeitsverhältnisse, die über die Plattform zustande kommen: „[D]as einzige Problem, das ich finde, dass fast 70 Prozent von allen, die da schreiben, die wollen es schwarz“ (Ludmila, 12). Im weiteren Verlauf kritisiert sie die fehlende soziale Absicherung, dass sie sich selbst versichern müsse bzw. die informellen Arrangements nachteilig für ihre Pensionsansprüche seien. Sie berichtet auch, dass sie sich in der Vergangenheit bereits mit Unterstützung ihres Ehemannes und einer Beratung durch die Arbeiterkammer gegen eine unrechtmäßige Kündigung sowie fehlende Lohnzahlungen gewehrt habe.

Hinsichtlich der Lösung von Konflikten mit der Plattform ergibt sich aus der Tatsache, dass es keine Niederlassung in Österreich gibt, die Konsequenz, dass Arbeitende ihre Rechte vor deutschen Gerichten einklagen müssten, was eine zusätzliche Hürde darstellt bzw. Machtungleichgewichte zwischen Arbeitenden und Plattform vertieft. Im Fall von Konflikten mit den ebenfalls in Österreich ansässigen Kund:innen wären hingegen österreichische Gerichte zuständig – und zwar unabhängig davon, ob Arbeitsverhältnisse vorliegen oder nicht.

## 5.4 Management-Prozesse

Hinsichtlich fairer Management-Prozesse zeigt unsere Untersuchung, dass es grundsätzlich die Möglichkeit gibt, das Management bzw. den Kundenservice via Kontaktformular auf der Website oder auch telefonisch zu kontaktieren.

Mehrere Befragte berichteten von automatisierten Anfragen, die in ihrem Namen als Bewerbungsschreiben an potenzielle Kund:innen versendet wurden, ohne dass diese Einstellung von den Arbeitenden vorgenommen worden sei (Melanie, 34–41; Gertrude, 53 u. 340–345). Die mangelnde Transparenz in diesem Zusammenhang hätte zu Missverständnissen und Unklarheiten bei den Arbeitenden geführt (Gertrude, 340–345). Eine Befragte nahm daher über die Hotline Kontakt mit den Plattformbetreibern auf, um sich zu beschweren. Aus dieser Interaktion ging hervor, dass es über die Hotline menschliche Ansprechpartner:innen gibt. Die

Befragte beklagt jedoch, dass sie sich aufgrund von sprachlichen Unterschieden im deutschsprachigen Raum von dem:der Hotline-Mitarbeiter:in – der:die mutmaßlich in Deutschland ansässig ist – nicht ausreichend verstanden gefühlt habe (Gertrude, 53).

Ein bereits vielfach kritizierter Punkt an Online-Plattformen ist das Machtungleichgewicht zwischen Kund:innen und Plattformarbeiter:innen, was sich im Fall von *Betreut.at* in Form des Bewertungssystems bzw. von Ratings manifestiert. Plattformarbeiter:innen können von Kund:innen bewertet werden, wobei ein bis fünf Sterne vergeben werden können. Zudem können Kund:innen eine schriftliche Bewertung abgeben.<sup>19</sup> Umgekehrt – also dass Plattformarbeiter:innen Kund:innen bewerten können – gibt es diese Möglichkeit nicht.<sup>20</sup>

Ein zentraler Aspekt, der im Zusammenhang von fairen Management-Prozessen im Kontext von Plattformarbeit und „algorithmic management“ kritisch betrachtet werden muss, ist der Umgang mit Diskriminierung bzw. Bias. Von Erfahrungen mit direkter Diskriminierung durch die Plattform berichtete niemand der Befragten. Jedoch ermöglicht die Ausgestaltung der Plattform die Diskriminierung durch Kund:innen – zum Beispiel aufgrund des Alters: Eine Befragte gab an, statt ihres tatsächlichen Alters (73 Jahre) 68 Jahre anzugeben. Sie begründet das damit, dass nach der Registrierung als 73-Jährige Kund:innenanfragen ausgeblieben seien, sie jedoch seit der Änderung keine Probleme habe, Arbeit zu finden (Gertrude, 365 ff.). Aber auch zu jung sollte man nicht sein: Eine Befragte sagt, dass es helfe, dass sie „nicht eine 19-Jährige“ sei, da viele Kund:innen explizit nach einer Frau zwischen 50 und 60 Jahren suchen würden (Anna, 103). Die Plattform ermöglicht es zwar nicht direkt, nach dem Alter zu filtern, jedoch nach den Selbstbezeichnungen der Arbeitenden: Hierbei verweist die Bezeichnung „Leihoma“ im Gegensatz zu „Babysitter“ oder „Nanny“ eindeutig auf eine Altersgruppe. Zudem wird im Registrierungsprozess explizit empfohlen, das Alter anzugeben: „Das Alter ist häufig ein wichtiger Faktor bei der Suche nach einem Alltagshelfer.“<sup>21</sup>

Neben dem Alter spielt auch das Geschlecht eine zentrale Rolle: Der männliche Befragte berichtet von Vorurteilen von Kund:innen aufgrund seines Geschlechts, obwohl er sogar eine einschlägige Ausbildung im Bereich Elementarpädagogik vorweisen kann. Auffällig bei seinem Profil – im Gegensatz zu denen der weiblichen Befragten – ist zudem die Angabe, dass er bei Bedarf einen Strafregisterauszug vorlegen könne. Darauf angesprochen erklärt er, dass das manche Kund:innen aufgrund der Vorurteile gegenüber Männern im Bereich Kinderbetreuung erwarten würden. Diese Vorurteile hätten beispielsweise in manchen Fällen konkret dazu geführt, dass er gar nicht erst zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen worden sei. Ferner berichtet er von potenziellen Kund:innen, die explizit „nur weibliche Betreuer“ in ihr Profil schreiben (Benedikt, 57).

---

19 <https://www.betreut.at> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

20 <https://www.betreut.at> (zuletzt aufgerufen am 27.10.2023).

21 <https://www.betreut.at> (zuletzt aufgerufen am 10.01.2022).

Wie oben bereits erwähnt, gilt es genauer zu untersuchen, ob bzw. inwieweit Diskriminierung nach Ethnizität und/oder geografischer Herkunft über die Plattform ein strukturelles Problem darstellt, also ob beispielsweise migrantische Arbeitende für die gleichen Tätigkeiten schlechter bezahlt werden. Klar ist, dass die Gestaltung der Plattform Diskriminierung aufgrund der Herkunft durch die Kund:innen theoretisch ermöglicht, indem neben Wohnort (Bezirk) und Alter auch die gesprochenen Sprachen angezeigt werden. Initiativen zur Gleichstellung unterrepräsentierter Gruppen oder andere Maßnahmen gegen Diskriminierung sind nicht bekannt.

## 5.5 Mitbestimmung

Die meisten Befragten kennen keine weiteren Personen, die Dienstleistungen über Betreut.at anbieten. Nur eine Interviewte (Natia) hat über ihre migrantische Community Kontakt zu anderen jungen Frauen, die ebenfalls über Betreut.at Kinderbetreuung anbieten. Jedoch gibt sie an, sich mit ihren Bekannten wenig über die Arbeit auszutauschen – u. a. auch deshalb, weil ihre Kund:innen nicht wollen würden, dass sie über sie spricht oder beispielsweise Fotos von den Kindern zeigt (Natia, 206).

Andere erzählen, dass ihnen der Austausch über ihre Arbeit fehle und sie es sich wünschen würden, Personen kennenzulernen, die die gleiche Arbeit über die Plattform verrichten (Helene, 93). Über die Unsichtbarkeit der Plattformarbeiter:innen im Care-Kontext sagt sie in diesem Zusammenhang: „Man ist ja eigentlich ein U-Boot. Man kennt sich nicht und womöglich ist man einem schon über den Weg gelaufen oder so. Man weiß es ja nicht, Wien ist ein Dorf“ (Helene, 94–95).

Unter den Interviewten gibt es wenig bis kein Wissen über Interessenvertretungen, Betriebsrat oder Gewerkschaften im Bereich Pflege/Betreuung. Während eine Befragte nicht wusste, was überhaupt gemeint sein könnte (Natia, 212 u. 214), reagierten andere überrascht, dass Arbeitnehmer:innenvertretungen im Zusammenhang mit Plattformarbeit eine Rolle spielen könnten. Eine der Befragten, die neben ihrer Arbeit über Betreut.at bereits in einem Kindergarten arbeitet, verneint, im Kontext ihrer Plattformarbeit etwas zu Gewerkschaften gehört zu haben, und sagt in Bezug auf den gesamten Sektor: „Ich weiß gar nicht: Hab ich eine Gewerkschaft im Kindergarten? Wenn ja, dann ist sie schlecht [schmunzelt]“ (Melanie, 105).

## 6. Diskussion & Fazit

Die vorliegende Studie beleuchtet einen Teil der Plattformwirtschaft in Österreich, der bisher weniger im Rampenlicht stand, und zeigt, dass auch hier vor allem informelle, prekäre Arbeitsverhältnisse vorherrschen. Die Prekarität zeigte sich hinsichtlich der Bezahlung insofern, als über die Plattform Arbeit zu Stundensätzen vermittelt wird, die unterhalb des hier

relevanten Mindestlohntarifs für im Haushalt Beschäftigte<sup>22</sup> liegen. Hoffnungen, dass es durch eine digitale Plattform wie z. B. *Betreut.at* zu einer Formalisierung des Bereichs der bezahlten Sorgearbeit kommt, kann im vorliegenden Fall nicht bestätigt werden, was die wissenschaftlichen Erkenntnisse zu Care-Plattformen aus anderen Ländern stützt (u. a. Bor 2021; Ticona/Mateescu 2018). Auch hier übernimmt die Plattform wenig Verantwortung für die Arbeitsbedingungen und bietet keinerlei soziale Absicherung. Die Arbeitsverhältnisse, die über die Plattform entstehen, sind auch hinsichtlich der Verträge von Informalität geprägt, denn weder mit der Plattform noch zwischen Arbeitenden und Kund:innen gibt es in der Regel schriftliche (Arbeits-)Verträge, die Arbeitenden sind in der Regel aufgrund von mündlichen Absprachen formal selbstständig. Dabei bleibt es den Arbeitenden und Kund:innen selbst überlassen, zu welcher Übereinkunft sie kommen. Während es von einem Teil der Arbeitenden als positiv gesehen wird, „schwarz“ zu arbeiten (u. a. um Steuern und Sozialversicherungsbeiträge zu vermeiden), stellt dies für andere ein Problem dar. Die fehlende soziale Absicherung (z. B. Pensionsansprüche) ist für die ohnehin vulnerableren Arbeitenden eine Belastung, und auch die potenzielle Flexibilität dieser informellen Arbeit scheint oftmals stärker den Kund:innen zugutekommen. Bei diesem Aspekt wird im Hinblick auf die Arbeitsseite insbesondere deutlich, dass es sich bei dieser Art der Care-Plattform eher um einen schnellen „care fix“ (Dowling 2022) als um eine langfristige, nachhaltige Lösung handelt. In Bezug auf die Management-Prozesse zeigt unser Datenmaterial, dass es zwar menschliche Ansprechpartner:innen über eine telefonische Hotline zu geben scheint, jedoch kann hier keine Aussage darüber getroffen werden, wie systematisch Anfragen von Plattformarbeitenden tatsächlich bearbeitet werden. Hinsichtlich Maßnahmen gegen Diskriminierung ist ebenso wenig bekannt. Eine Problematik, die sich in den Ergebnissen jedoch stark widerspiegelt, sind die Risiken geschlechtsspezifischer Gewalt in Form von sexueller Belästigung und Übergriffen im Kontext der über die Plattform hergestellten Arbeitsbeziehungen. Die Betroffenen selbst folgten hier meist dem Narrativ der Plattform und hatten wenig Erwartungen oder Hoffnungen, durch die Plattform Schutz oder Unterstützung zu erfahren. Hinsichtlich der Möglichkeiten der Mitbestimmung konnten wir keine Hinweise dafür finden, dass eine solche in irgendeiner Form gegeben ist.

Abschließend lässt sich sagen, dass bei dieser Art der digitalen Arbeitsplattform aufgrund der Individualisierung von Verantwortung im Kontext eines Marktplatzsettings zumeist informelle Arbeitsverhältnisse zustande kommen, deren rechtlicher Charakter nicht unbedingt eindeutig ist. Während sich für einen Teil der Arbeitenden Chancen auf einen Zuverdienst neben Studium oder Pension ergeben, wird für andere, die sich bereits in vulnerableren sozialen Positionen befinden, ein Setting geschaffen, das Ausbeutungsverhältnisse ermöglicht und das Bild von „digitalen TagelöhnerInnen“ (Gruber-Risak 2017; Mayrhofer/Bock-Schappelwein 2018) bestätigt. Das Geschäftsmodell läuft somit Gefahr, intersektionale Ungleichheiten zu reproduzieren. Aufgrund der Heterogenität der Plattformwirtschaft auch innerhalb Österreichs (Griesser et al. 2022) und der Besonderheiten des Felds der Sorgearbeit können wegen des begrenzten Umfangs des vorliegenden Beitrags keine ausführlichen branchenübergrei-

---

22 Verwiesen wird hier auf den zum Zeitpunkt der Interviews gültigen Mindestlohntarif: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011378> (zuletzt aufgerufen am 07.12.2022).

fenden Vergleiche gezogen werden. Dennoch wird deutlich, dass bei dem Geschäftsmodell einer „lean platform“, die die Aushandlung der Bedingungen den Nutzer:innen selbst überlässt, ohne sich in der Verantwortung für gewisse Mindeststandards zu sehen, Risiken (u. a. Entgeltfortzahlungen im Krankheitsfall, Pensionsansprüche) besonders stark auf die Beschäftigten abgewälzt werden (De Groen et al. 2021; Srnicek 2018). Hinzu kommen die geschlechtsspezifischen Risiken, die mit den Machtasymmetrien zwischen Anbieter:innen und Nachfrager:innen verbunden sind. Hier bestätigt unser Beitrag die Ergebnisse der Studie von Wiesböck et al. (2022 u. 2023) und zeigt, dass diese Risiken für Plattformarbeiterinnen in Österreich im Bereich der Sorgearbeit bestehen – unabhängig davon, ob sie Reinigungsarbeiten oder Kinderbetreuungsdienstleistungen anbieten. Ein Ansatzpunkt zur Verbesserung der Situation könnten Überlegungen sein, wie eine Verschiebung der Verantwortlichkeit hin zur Plattform aussehen müsste, um beispielsweise die Gefahr von Übergriffen zu verringern. An dieser Stelle muss auf die Bedeutung von weiteren Forschungsaktivitäten (Bertolini et al. 2023) in Bezug auf den Care-Sektor verwiesen werden: Neben vertiefender Grundlagenforschung zur Situation in Österreich könnten auch eine Untersuchung der unterschiedlichen Geschäftsmodelle (Ustek-Spilda et al. 2022) diverser weltweit agierender Care-Plattformen sowie ein Vergleich der daraus resultierenden Arbeitsbedingungen wichtige Erkenntnisse darüber liefern, ob bzw. wie fairere Bedingungen in diesem Bereich möglich sind.

#### DANKSAGUNG

Wir bedanken uns bei zwei anonymen Gutachter:innen für hilfreiche Kommentare und wertvolle Anregungen zur Überarbeitung dieses Artikels. Ein besonderer Dank gilt den interviewten Plattformarbeiter:innen, ohne die diese Arbeit nicht möglich gewesen wäre.

#### LITERATUR

- Baierl, Andreas/Kaindl, Markus (2021).** Ausgaben für Elementarbildung und Kinderbetreuung in Österreich. 1857472 b. Online verfügbar unter <https://doi.org/10.25365/PHAIDRA.226> (abgerufen am 12.01.2024).
- Baum, Franziska/Kufner, Nadja (2021).** Widersprüchliche Subjektivierung in der Care-Gigwork. Eine Charakterisierung von Care-Arbeitskraftunternehmer:innen. In: Moritz Altenried/Julia Drück/Mira Wallis (Hg.). *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion*. Münster, Westfälisches Dampfboot, 168–185.
- Bertolini, Alessio/Graham, Mark/Neerukonda, Mounika/Ojanperä, Sanna/Srinivasan, Janaki/Taduri, Pradyumna/Ustek-Spilda, Funda (2023).** Platformising informality, one gig at a time. In: Ursula Huws/Aditi Surie (Hg.). *Platformization and Informality: Pathways of Change, Alteration, and Transformation*. Basingstoke, UK, Palmgrave Macmillan.
- Bor, Lisa (2021).** Helping hilft nicht. Zur Auslagerung von Hausarbeit über digitale Plattformen. In: Moritz Altenried/Julia Dück/Mira Wallis (Hg.). *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion*. Münster, Westfälisches Dampfboot, 148–167.
- De Groen, Willem/Kilhoffer, Zachary/Westhoff, Leonie/Postica, Doina/Shamsfakhr, Farzaneh (2021).** *Digital Labour Platforms in the EU: Mapping and Business Models*. Final Report. Luxembourg, Publications Office of the European Union.

- Dowling, Emma (2022).** Platform Care as Care Fix. In: Anke Strüver/Sybille Bauriedl (Hg.). *Platformization of Urban Life*. Bielefeld, transcript Verlag, 101–118.
- Doorn, Niels van (2017).** Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. *Information, Communication & Society* 20 (6), 898–914. Online verfügbar unter <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194> (abgerufen am 12.01.2024).
- Esping-Andersen, Gosta (1990).** *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton University Press.
- Flanagan, Frances (2019).** Theorising the Gig Economy and Home-Based Service Work. *Journal of Industrial Relations* 61 (1), 57–78. Online verfügbar unter <https://doi.org/10.1177/0022185618800518> (abgerufen am 12.01.2024).
- Flick, Uwe (2017 [1995]).** *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. Reinbek bei Hamburg, Rowohlt.
- Gerold, Stefanie/Gruszka, Katarzyna/Pillinger, Anna/Theine, Hendrik (2022).** Putzkraft aus dem Netz. Forschungsförderung Working Paper. Düsseldorf.
- Glaser, Barney G./Strauss, Anselm L. (2017).** *Theoretical Sampling*. In: *Sociological Methods*. Routledge, 104–114.
- Gläser, Jochen/Laudel, Grit (2010).** *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse*. Wiesbaden, VS Verlag.
- Griesser, Markus/Plank, Leonhard/Vogel, Laura/Gruber-Risak, Martin/Herr, Benjamin/Ustek-Spilda, Funda/Steward, Shelly/Graham, Mark (2022).** *Fairwork Austria Ratings 2022: Labour Standards in the Platform Economy*. Wien/Oxford, Fairwork.
- Griesser, Markus/Gruber-Risak, Martin/Herr, Benjamin/Plank, Leonhard/Vogel, Laura (2023).** *Faire Arbeit in der österreichischen Plattformökonomie?* Wien, Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien.
- Gruber-Risak, Martin (2017).** Gig-Economy und Crowdwork – was ist das? In: Doris Lutz/Martin Gruber-Risak (Hg.). *Arbeit in der Gig-Economy: Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in der Crowd und Cloud*. Wien, ÖGB Verlag.
- Hauben, Harald/Lenaerts, Karolien/Wayaert, Willem (2020).** *The Platform Economy and Precarious Work*. Luxembourg, European Parliament.
- Häusermann, Silja/Schwander, Hannah (2012).** Varieties of Dualization? Labor market segmentation and insider-outsider divides across regimes. In: Patrick Emmenegger/Silja Häusermann, Bruno Palier/Martin Seeleib-Kaiser (Hg.). *The Age of Dualization. The Changing Face of Inequality in Deindustrializing Societies*. Oxford University Press.
- Helfferich, Cornelia (2011).** *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. Wiesbaden, VS Verlag.
- Huws, Ursula (2019).** The hassle of housework: Digitalisation and the commodification of domestic labour. *Feminist review* 123 (1), 8–23.
- Kaindl, Markus/Schipfer, Rudolf Karl (2023).** *Familien in Zahlen 2022: Statistische Informationen zu Familien in Österreich*. Online verfügbar unter <https://doi.org/10.25365/PHAIDRA.370> (abgerufen am 12.01.2024).
- Keller, Marisol/Schwiter, Karin (2021).** Unsichtbar in der Gig Economy: Feministische Perspektiven und autoethnographische Methoden zur Erforschung der Gigifizierung von Care-Arbeit. Online verfügbar unter <https://doi.org/10.5167/UZH-203154> (abgerufen am 12.01.2024).
- MacDonald, Cameron Lynne (2015).** 13. *Ethnic Logics Race and Ethnicity in Nanny Employment*. In: Ders. *Caring on the Clock*. Rutgers University Press, 153–164.
- McDonald, Paula/Williams, Penny/Mayes, Robyn (2021).** Means of Control in the Organization of Digitally Intermediated Care Work. *Work, Employment and Society* 35 (5), 872–890.
- Mayrhuber, Christine/Bock-Schappelwein, Julia (2018).** *Dimensionen plattformbasierter Arbeit in Österreich und Europa. Implikationen für die soziale Sicherheit*. Wien, WIFO.
- Mayring, Philipp (2015 [1982]).** *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 12. überarbeitete Auflage. Weinheim/Basel, Beltz.
- OECD (2023).** *Education Resources – Education Spending*. OECD Data.

**Rizk, Nagla/El Mehdar, Batoul/Hassan, Khadiga/El Zayat, Haya/Affi, Eisha (2022).** Domestic Platform Work in the Middle East and North Africa. Oxford/Berlin, Fairwork.

**Srnicek, Nick (2018).** Plattform-Kapitalismus. Hamburger Edition HIS.

**Ticona, Julia/Mateescu, Alexandra (2018).** Trusted Strangers: Carework Platforms' Cultural Entrepreneurship in the on-Demand Economy". *New Media & Society* 20 (11), 4384–4404. Online verfügbar unter <https://doi.org/10.1177/1461444818773727> (abgerufen am 12.01.2024).

**Ustek-Spilda, Funda/ Bertolini, Alessio/Alyanak, Oguz/Howson, Kelle/Graham, Mark (2022).** Gender and care work platforms operational models: setting a research agenda. In: Olivia Blanchard/Carina Lopes/Patrick Devaney (Hg.). *Global perspectives on women, work and digital labour platforms*. Barcelona, Digital Future Society, 66–72.

**Vogel, Laura/Koeszegi, Sabine (2022).** Yes, we care? A critical perspective on platform-mediated care work. [Conference Presentation.] Wien, ESPANET2022 Vienna Conference.

**Vofß, G. Günter/Pongratz, Hans J. (1998).** Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der Ware Arbeitskraft? *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 50 (1), 131–158.

**Wiesböck, Laura/Vo, Mai Linh Angelique/Radlherr, Julia (2022).** Working realities of female domestic cleaners in the gig-economy. Lessons from Vienna. [Conference Presentation.] Wien, ESPANET2022 Vienna Conference.

**Wiesböck, Laura/Radlherr, Julia/Vo, Mai Linh Angelique (2023).** Domestic Cleaners in the Informal Labour Market: New Working Realities Shaped by the Gig Economy? *Social Inclusion* 11 (4), 262–273.