

Care To Go

Arbeitsbedingungen und -beziehungen in der plattformvermittelten Sorgearbeit

Anke Strüver

Einleitung

In diesem Debattenbeitrag möchte ich die These zur Diskussion stellen, dass sich die *Arbeitsbedingungen* in der Care-Arbeit durch die Vermittlung über digitale Plattformen vor allem über die damit einhergehenden veränderten *Arbeitsbeziehungen* verändern. Um dies zu untermauern, führe ich kurz in Care-Plattformen als Geschäftsmodell ein und skizziere ihre Gemeinsamkeiten mit und Unterschiede zu anderen digitalen Plattformen der *on-demand*-Ökonomie. Im Hauptteil stehen die Beziehungen zwischen Arbeitskraft und Auftraggeber*in in der plattformvermittelten Care-Arbeit im Fokus – und zwar zum einen im Unterschied zu analogen Vermittlungs- bzw. Beziehungsmodellen und zum anderen mit direktem Bezug auf die veränderten Rahmenbedingungen durch die digitale „automatisierte“ Vermittlung. Ausblickend werden diese Aspekte in aktuelle Debatten zur Kommodifizierung von Sorgearbeit integriert.

Care-Plattformen als Teil der *on-demand*-Ökonomie

Digitale Plattformen, die Waren und Dienstleistungen auf Abruf für eine Transaktionsgebühr vermitteln, verändern die Art und Weise, wie Menschen leben, arbeiten, konsumieren und interagieren. Die Plattformen für Sorgearbeiten, auf denen häusliche Dienstleistungen wie Putzen bzw. Kinder-, Kranken- oder Senior*innenbetreuung angeboten und nachgefragt werden, sind dabei zunächst typisch für die sogenannten schlanken Plattformen der urbanen „Gig Economy“: Ähnlich wie Uber und Lieferando (siehe den Beitrag von Benjamin Herr in diesem Heft) bringen Plattformen wie care.com (in Österreich betreut.at) oder helpling.de Anbietende und Nachfragende dieser Dienstleistungen zusammen (Srnicsek 2017; Bauriedl/Strüver 2020). Dadurch werden solche Plattformen zunehmend zu „normalen“ Elementen der Alltagsorganisation. Gerahmt ist dies durch ein Narrativ, dass Plattformen als universelle technologische Lösung für neoliberale Gesellschaften dienen, die von Austeritäts- und Flexibilisierungsmaßnahmen, der damit einhergehenden Privatisierung von Infrastrukturen sowie der individualisierten Responsibilisierung und Prekarisierung betroffen sind.

Im Unterschied zu Uber & Co. muss die Plattformisierung von Care-Arbeiten aber als völlig unzureichende technologische Lösung für gesellschaftliche Strukturprobleme betrachtet werden; sie ist Teil der Sorgekrise des neoliberalen Kapitalismus: Während im liberalen Kapitalismus des 19. Jahrhunderts Sorgearbeiten als private Tätigkeiten jenseits von Produktion und Profit als weibliche Haus- bzw. Reproduktionsarbeit betrachtet wurden, dominierten im staatlich gesteuerten Kapitalismus der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts die Vorstellungen von existenzsicherndem Familienlohn und öf-

fentlicher Versorgung. Sorgearbeiten wie Kinderbetreuung und Krankenpflege wurden in der Zeit als bezahlte Arbeiten externalisiert – aber nicht vollständig kommodifiziert, da es sich um öffentlich-wohlfahrtsstaatliche Dienste handelte. Im neoliberalen Kapitalismus werden diese Dienste jedoch stark zurückgefahren. Aufgrund von sinkenden Einkommen und abnehmender Arbeitsplatzsicherheit sind Frauen zunehmend erwerbstätig und für den Familienlohn mitverantwortlich, ohne dass sich eine Gleichverteilung der häuslichen Sorgearbeit zwischen den Geschlechtern etabliert hat (Fraser 2016). Das Ergebnis dieser gleichzeitigen Entwicklungen ist sowohl eine Reprivatisierung und Dekommodifizierung von Sorgearbeiten (individuelle Responsibilisierung, Familienarbeit) als auch eine verstärkte Kommodifizierung, u.a. durch die Vermittlung über Plattformen. Beides verweist auf einen wachsenden Mangel an Zeit, die für häusliche Sorgearbeiten zur Verfügung steht. Durch diese Entwicklungen beruht Sorgearbeit als soziale Dienstleistung nicht länger auf der triadischen Beziehung zwischen Staat, Angebot und Nachfrage. Vielmehr wird sie durch das neoliberale Primat des freien Wettbewerbs gesteuert und unterliegt der Annahme, dass Sorgearbeit eine unternehmerische Tätigkeit ist, die durch Vermarktlichung besser – und effizienter – organisiert werden kann (Flanagan 2019: 66).

Die Gig-Ökonomie wird für die Seite der Arbeitenden wie die der Nachfragenden meist mit der vermeintlichen Flexibilität beworben, d.h. einen Dienst zu bekommen oder zu erledigen, wann, wo und wie lange man will. Diese Bedingungen verhindern jedoch für die Arbeitenden nicht die Prekarität, die typischerweise mit der Flexibilität verbunden ist. Zudem setzen sie die Arbeitenden in einen ständigen Wettbewerb untereinander – hinsichtlich der Antwort- und Arbeitsgeschwindigkeit, der auf der Plattformoberfläche öffentlich einseh- und vergleichbaren Bewertungsergebnisse und der vorgeschlagenen Entlohnung. Um sich mit den Arbeitsbedingungen in der plattformvermittelten Care-Arbeit zu beschäftigen, bedarf es daher zunächst der Betrachtung der Arbeitsbeziehungen auf bzw. über die Plattformen.

Arbeitsbeziehungen in der plattformvermittelten Care-Arbeit

Digitale Plattformen bedürfen keiner großen Kapitalinvestitionen durch die Betreibenden, da sie jenseits der Kosten für die Software und ihre Erhaltung nahezu alle Fixkosten und Risiken an die Arbeitskräfte als i. d. R. Solo-Selbstständige auslagern. Dazu gehören die Produktionsmittel wie bspw. Arbeitskleidung, aber auch Versicherungen und nicht zuletzt Verdienstaufschläge aufgrund von Auftragsflauten und -stornierungen sowie Krankheit. Plattformen finanzieren sich zum einen über Venture-Kapital: so hat Alphabet/Google bspw. massiv in care.com investiert (Mos 2021). Zum anderen verdienen sie an den Registrierungs- und Transaktionsgebühren für Gigs von ca. 30 Prozent (abhängig von der Plattform und der Erfahrung der Arbeitenden). Das Arbeiten als Solo-Selbstständige – und nicht als Angestellte der Plattform – bietet tatsächlich Flexibilität hinsichtlich Art, Ort und Umfang der Gigs. Die Flexibilität und Bequemlichkeit des „Auf-Abruf“-Modells der Care-Plattformen führen aber insbesondere im Care-Sektor auch zu veränderten Beziehungen zwischen Auftraggeber*in und Auftragnehmer*in, die hier näher beleuchtet werden sollen.

Neben den gesellschaftlichen Strukturveränderungen wie erhöhter Nachfrage aufgrund von Zeitmangel für häusliche Sorgearbeit einerseits und wachsendem Arbeitsangebot aufgrund der Notwendigkeit von Zweit- oder Drittjobs andererseits wird die Nachfrage auch plattformspezifisch generiert: Der Angebotscharakter der Plattformen und insbesondere ihrer Vermittlungs-Apps intensiviert das Modell der Care-Gigs als *care to go*. Das Buchen einer Putzkraft wird dadurch vergleichbar mit der online-Bestellung einer Jeans, die sich bei Nichtgefallen oder auch grundlos zurückgeben lässt. Die vermeintliche Flexibilität und Bequemlichkeit des Plattformmodells umfasst somit eine neue Form der Unverbindlichkeit: Auf den meisten Plattformen können die Auftraggeber*innen, anders als die Arbeitenden, den gebuchten Dienst kurzfristig und ohne Angabe von Gründen – und ohne Folgen für zukünftige Plattformaufträge – verschieben oder absagen.

Wie bereits erwähnt, geht es hier um die These, dass die Plattformen Sorgebeziehungen in Dienstleistungsbeziehungen umwandeln, die auf der *nicht*-Beziehung zwischen Auftraggeber*in/Kund*in und Arbeiter*in basiert. In der Vermittlung einer Reinigungs- oder Betreuungsperson über eine Plattform entsteht somit weder eine persönliche noch eine Arbeitgeber*innen-Beziehung. Ersteres führt zu einer Entmenschlichung, d.h. eine eigentlich zutiefst menschliche Beziehung wird zu einer digitalen Dienstleistungsschnittstelle. Zudem suggeriert diese Schnittstelle, dass die Plattform durch die professionelle Vermittlung von Arbeitsaufträgen als Arbeitgeberin fungiert. De facto ist die Rolle der Plattform aber bewusst auf das Vermitteln, auf das digitale Matchmaking reduziert (Bor 2021; Glaser 2021; Mos 2021). Dadurch gibt es keinen „Arbeitgeber“, der sich formell oder informell um Arbeitsbedingungen, Arbeitsausfälle oder Kompensationsleistungen kümmert – oder dafür zur Rechenschaft gezogen werden kann.

Huws (2019) und auch Flanagan (2019) beschreiben das Aufkommen der Vermittlung von Carearbeit über Plattformen als Übergang von der Dienstbotenarbeit zur Dienstleistungsarbeit. Während erstere hier keinesfalls romantisiert werden soll, beschreibt sie dennoch eine direkte Arbeitsbeziehung, bei der eine Person eine andere anstellt, wenngleich oftmals ohne formellen Vertrag. Die Dienstleistungsarbeit des neoliberalen Kapitalismus ist hingegen Teil der formellen Wirtschaft geworden und wird in der Regel von einer selbstständigen Person geleistet. Dadurch hat die Plattformisierung zu einer Formalisierung der informellen Sorgearbeit geführt – allerdings zu einer unvollständigen bzw. selektiven Formalisierung: Die Plattformen sind zwar eingetragene Unternehmen, die Steuern zahlen müssen usw., sie haben aber nicht den Status und die Pflichten eines Arbeitgebers, denn die Arbeitenden sind überwiegend als selbstständige Auftragnehmer*innen kategorisiert. Anstatt die Arbeitnehmer*innen-Rechte zu stärken – was in der Regel von der Formalisierung der Arbeit zu erwarten wäre – minimiert die selektive Formalisierung über Plattformen die gesetzlichen Rechte und den Schutz der Arbeitskräfte.

Insgesamt ist somit durch die stark gewachsene Nachfrage an Haushalts- und Pflegekräften ein Übergang von der „institutionalisierten Informalisierung“ (Strüver 2013) zur „plattformbasierten Formalisierung“ (Ticona/Mateescu 2018; Huws 2019) zu beobachten. Statt der Suche nach Unterstützung durch Empfehlungen im Freundes- und Bekanntenkreis und der *face-to-face* Aushandlung von Arbeitszeiten und -bedingungen kann dieser Prozess mithilfe der Plattform auf einen kurzen Besuch der App (oder wenige Klicks im Online-Portal) reduziert werden. Die Auswahl kann dabei nach räum-

licher Nähe, Stundenlohn, Erfahrung und Bewertung gefiltert werden, doch der nachfragenden Person ist es mehr oder weniger egal, was für die arbeitende Person passend wäre: Es wird eine Arbeitskraft bestellt – und bei Nichtbedarf wieder abbestellt. Gerade diese Flexibilität in Form einer *nicht*-Beziehung geht aber ausschließlich auf Kosten der Arbeitenden.

Unverbindlichkeit statt Vertrauen: Arbeitsbedingungen in der plattformvermittelten Care-Arbeit

Durch die Entmenschlichung bei gleichzeitig nur selektiver Formalisierung von plattformvermittelten Sorgearbeitsbeziehungen verändern sich die Arbeitsbedingungen und dies, wie bereits erwähnt, nicht im Sinne einer Verbesserung. Digitale Plattformen für häusliche Sorgearbeiten versprechen, die Flexibilität von Dienstleistungsarbeiten für alle Beteiligten zu optimieren und die damit verbundenen Arbeitsbeziehungen zu formalisieren. Das Flexibilitätsnarrativ ist gleichwohl mit der Kommodifizierung von Care-Plattformen verbunden. Glaser (2021: 27) bezeichnet die Vermittlungsplattformen für Carearbeit daher als „Prekaritätsfix“, da sie zum einen Arbeitsmöglichkeiten „schaffen“ und zum anderen sämtliche Risiken und Verantwortungen an die Arbeitenden auslagern. Dabei funktioniert die Plattformvermittlung entlang gesellschaftlicher Differenzachsen: Sie prekarisiert entlang von Geschlecht, Klasse und Migrations- bzw. Aufenthaltsstatus – und sie wertet Sorgearbeiten symbolisch wie monetär noch weiter ab.

Der Kapitalismus beruhte von Anfang an auf ungleichen Gesellschafts- und Geschlechterverhältnissen. Sein neoliberales Extrem basiert immer noch auf vergeschlechtlichter, rassifizierter, klassifizierter und auch räumlicher Arbeitsteilung. In Anlehnung an Fraser (2016) hat die derzeitige Sorgekrise ihre Wurzeln in der kapitalistischen Gesellschaftsordnung, aktuell also im Technokapitalismus (Bauriedl/Strüver 2020). Diese Ordnung beruht auf den Widersprüchen von Produktions- und Reproduktionsarbeiten, da Letztere externe Voraussetzung für kapitalistisches Wachstum sind. Doch solange diese Externalitäten nicht als wesentlicher Teil von kapitalistischer Produktivität und Profit berücksichtigt werden, werden die Widersprüche bestehen bleiben, auch – oder gerade – im Technokapitalismus.

Letzterer funktioniert bei den Sorgeplattformen im Übrigen auch in Form des Reputationskapitalismus, da das digitale Matchmaking zwischen Anbietenden und Nachfragenden im Onlineportal bzw. in der App über die dort verankerten Profile der Arbeitskräfte funktioniert. Solche Profile umfassen neben persönlichen Angaben zu Geschlecht, Alter und Nationalität Serviceattribute wie Freundlichkeit, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit, die natürlich nicht auf den Selbstbeschreibungen der Arbeitenden basieren, sondern durch die Algorithmen der Plattformen generiert werden. Grundlage dafür wiederum sind die Bewertungen von Kund*innen und die daraus erstellten Rankings, die neben Zufriedenheitskriterien für erbrachte Arbeitsleistungen auch aus Aspekten wie Reaktionsgeschwindigkeit bei Anfragen in Echtzeit über die App, Höhe des Stundenlohns und Arbeitsgeschwindigkeit resultieren (Bor 2021; Ticona/Mateescu 2018).

Die selektive Formalisierung von Sorgearbeit durch digitale Plattformen verändert also die Arbeitsbeziehungen und -bedingungen. Meine Eingangsthese, dass sich die

Arbeitsbedingungen vor allem über die damit einhergehenden veränderten *Arbeitsbeziehungen* verändern, möchte ich ausblickend anhand der Zuspitzung der entmenslichten selektiven Formalisierung der Arbeitsbeziehung sowie der Einbettung in die Kritik an der Kommodifizierung von Sorgearbeit abschließen:

Durch den Angebotscharakter der Plattformen wird der Eindruck manifestiert, dass Sorgearbeitende 24/7 zur Verfügung stehen und unverbindlich bestell- wie stornierbar sind. Wie oben bereits dargelegt, resultieren die vermeintliche Allzeitverfügbarkeit und die Unpersönlichkeit des Buchungsvorganges in einer formalisierten Unverbindlichkeit: Diese umfasst für die Nachfragenden die Möglichkeit, eine Buchung jederzeit und ohne Angabe von Gründen oder Folgen zu stornieren oder zu verschieben und sich dabei in der falschen Sicherheit zu wähnen, dass die Plattform solche Ausfälle für die Arbeitenden regelt oder auffängt. Eine Sorgebeziehung wird damit auf eine Einweg- und Wegwerfbeziehung des *to go* minimiert. Zugleich verstärkt sich für die Anbietenden jedoch durch die formalisierte Unverbindlichkeit zum einen eine Art technologiebasierte Selbstoptimierung, um sich in Form eines makellosen Online-Profiles gegen die Konkurrenz durchsetzen zu können. Aber gerade diese Konkurrenz verhindert Solidarität und Kooperation der Arbeitenden untereinander – neben der Tatsache, dass sie sich, anders als die Arbeitenden für Uber oder Lieferando, durch ihre Arbeit in Privathäusern gar nicht gegenseitig (er)kennen können. Zum anderen verstärkt die plattformbasierte formalisierte Unverbindlichkeit die Unsichtbarkeit von Sorgearbeit insgesamt, die letztlich weder den (vermeintlich individuellen) Arbeitsbedingungen noch der Bearbeitung der gesellschaftlichen Sorgekrise zuträglich ist.

Literatur

- Bauriedl, Sybille/Strüver, Anke (2020): Platform Urbanism: Technocapitalist Production of Private and Public Spaces. In: *Urban Planning* 5 (4), 267–276.
- Bor, Lisa (2021): Helping hilft nicht – Zur Auslagerung von Hausarbeit über digitale Plattformen. In: Altenried, Moritz/Dück, Julia/Wallis, Mira (Hg.): *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion*. Münster: Westfälisches Dampfboot, 148–167.
- Flanagan, Francis (2019): Theorising the gig economy and home-based service work. In: *Journal of Industrial Relations* 61 (1), 57–78.
- Fraser, Nancy (2016): Contradictions of Capital and Care. In: *New Left Review* 100, 99–117.
- Glaser, Alana (2021): Uberized Care: Employment Status, Surveillance, and Technological Erasure in the Home Health Care Sector. In: *Anthropology of Work Review* 42 (1), 24–34.
- Huws, Ursula (2019): The hassle of housework: Digitalization and the commodification of domestic labour. In: *Feminist Review* 123 (1), 8–23.
- Mos, Eva (2021): Digital Care Spaces: the Particularities of a Digital Home Care Platform. In: Gabauer, Angelika et al. (ed): *Care and the City*. London: Routledge, 215–225.
- Srnicek, Nick (2017): *Platform capitalism*. Cambridge, MA: Polity Press.
- Strüver, Anke (2013): „Ich war lange illegal hier, aber jetzt hat mich die Grenze übertreten“ – Subjektivierungsprozesse transnational mobiler Haushaltshilfen. In: *Geographica Helvetica* 68 (3), 191–200.
- Ticona, Julia/Mateescu, Alexandra (2018): Trusted strangers: Care platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. In: *New Media & Society* 20 (11), 4384–4404.