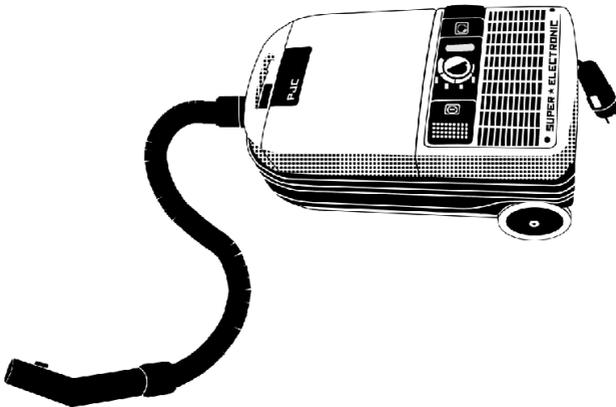


„Sieht so aus, als würde niemand drei Euro mehr zahlen wollen“

Mehr Geld fürs Putzen! - Online-Umfrage
unter Putzkräften der digitalen Plattform
Helping.

reproduction.noblogs.org



Mehr Geld fürs Putzen! Inhalt

Helpling – Vermittlung von Putzkräften online: Service oder Ausbeutung? 2

1 Die Teilnehmenden: international und mitteljung 12

2 Die Ergebnisse: Mehr Geld, rechtliche Absicherung und Sicherheit 14

3 Forderungen und Schlussfolgerungen 35

Helping – Vermittlung von Putzkräften online: Service oder Ausbeutung?

„Finden Sie die Putzhilfe Ihres Vertrauens beim Testsieger. Haftpflichtversicherte Putzhilfen. Zuverlässiger Kundenservice. Transparente Preise.“¹

Mit diesen Worten wirbt die digitale Putzplattform Helping im Internet um potentielle Kund*innen. Das Produkt ist: Reinigungskräfte über eine App bestellen. Dabei verdient das Unternehmen an einer Vermittlungsgebühr, die bei einmaliger Buchung beachtliche 32 Prozent und bei mehrmaliger Buchung immerhin noch 25 Prozent des Gesamtpreises des Reinigungsauftrags beträgt.² Helping lässt sich damit in die Reihe der Start-ups einordnen, die in den letzten Jahren

1 Helping Website, <https://www.helping.de/>, abgerufen am 14.06.2019

2 Helping Plattform „Provisionsliste“ – Stand April 2018, https://production-de-h2.s3.amazonaws.com/assets/1814/Helping_Provisionsliste_20180409.pdf, abgerufen am 15.06.2019

überall aus dem Boden gesprossen sind und mit App-basierter Vermittlung von Dienstleistungen Geld verdienen. Neben Book a Tiger, die wie Helpling Putzkräfte vermitteln, sind weitere bekannte Beispiele dafür Uber, mit der Vermittlung von Fahrdienstleistungen, sowie Deliveroo und Foodora, mit der Vermittlung von Essenslieferungen. Die Unternehmen werben mit Schnelligkeit und Einfachheit, die Arbeiter*innen zahlen den Preis.

Denn: Die Anbieter*innen der Dienstleistungen sind zumeist nicht beim Unternehmen angestellt, sondern agieren auf eigene Rechnung, als Solo-Selbstständige. Dabei ist umstritten, ob es sich bei diesem Verhältnis von selbstständigen Arbeitskraftanbieter*innen und digitaler Plattformen überhaupt um ein rechtlich legitimes handelt. Während die Plattformen ihre Auftraggeberschaft verneinen und sich in keinem Fall als Arbeitgeber*innen, sondern als Marktplatz verstanden wissen wollen, sprechen Kritiker*innen aufgrund der restriktiven Vorgaben durch die AGBs – zum Beispiel bei der Preisgestaltung – von großen Abhängigkeiten

und Scheinselbstständigkeit.³ Die Anbieter*innen würden keineswegs als „frei“ im Sinne der Selbstständigkeit agieren. Vor dem Hintergrund dieser Diskussion hat Helpling nach etwa zwei Jahren das Preissystem flexibilisiert – wohl nicht zuletzt, um dem Verdacht der Scheinselbstständigkeit entgegenzuwirken. Ob dies rechtlich Bestand hat, kann noch als unklar gelten.

Ausgangspunkt unserer Online-Umfrage ist nun, dass die Arbeitsbedingungen bei Helpling nach wie vor schlecht sind und wir uns darüber ärgern! Den Kund*innen und Auftraggeber*innen der Reinigungsdienstleistung wird weitgehend entgegengekommen, während die selbstständigen Putzkräfte in vielerlei Hinsicht das Nachsehen haben: Jenseits eingeschränkter Möglichkeiten die Preise festzusetzen, die auf niedrige Nettoeinkommen hinauslaufen, und der hohen Vermittlungsgebühr, an der Helpling verdient, sind auch die Arbeitsbedingungen, wie unsere Umfrage zeigt, schlecht.

3 Heiling, Michael; Kuba, Sylvia 2017: Die Ökonomie der Plattform. Strukturelle und empirische Befunde über die Plattformbranche und ihre PlayerInnen, in: Risak, Martin; Doris, Lutz: Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud. Und: Prassl, Jeremias; Risak, Martin 2016: Uber, Taskrabbit, and Co.: Platforms as employers? Rethinking the legal analysis of crowdwork, CLLPJ2016.

Darüber hinaus werden die Arbeiter*innen durch bestimmte Anwendungsfunktionen der Helpling-App oder im Rahmen der Werbekampagnen mehr als Objekt, denn als fachkundige Arbeiter*innen oder Unternehmer*innen angepriesen. Beispielsweise können die Putzkräfte nach getanem Putzen von den Kund*innen – ähnlich wie im Online-Handel für Sachobjekte üblich – mit Sternchen bewertet werden. Nur die Kund*innen können die Putzkräfte bewerten; anders herum ist das technisch mit der Helpling-App nicht möglich. Diese Form der einseitigen Objektivierung finden wir entwürdigend!

Auch muten uns die Werbekampagnen der Putzplattform erschreckend sexistisch, klassistisch und rassistisch an. So hat Helpling lange Zeit das Conterfey eines Dienstmädchens aus dem 19.Jahrhundert als Logo verwendet⁴ und damit die mit der Dienstmädchenarbeit verbundenen Arbeitsbedingungen und Abhängigkeiten affirmativ vermarktet. Das ist schlimm, bedenkt man die Verhältnisse unter denen Dienstmädchen im 19.Jahrhundert arbeiten mussten. Genauso

4 Diese Kampagnenlayouts sind noch zu finden auf <https://anaten.com/Helpling-Portfolio>, abgerufen am 23.06.2019

schlimm muten die Video-Werbekampagnen „Mission To Clean“⁵ oder “Mut zum Chaos”⁶ an, die online angeschaut werden können.

All das hat uns sehr geärgert! Wir selbst haben zum Teil für Helpling gearbeitet und beschäftigen uns mit der gesellschaftlichen Abwertung und Unsichtbarkeit von Care-Arbeit (care heißt: sich kümmern, sich sorgen). Wer putzt, kocht, sorgt und kümmert sich um die Kinder und Beziehungsarbeit in einer Gesellschaft? Care-Arbeit wird immer wieder als

5 „Mission To Clean“ (Helpling), <https://vimeo.com/317231067>, abgerufen am 12.06.2019

6 „Mut zum Chaos“ (Helpling), <https://www.youtube.com/watch?v=luB3j2w186g>, abgerufen am 10.06.2019

einfache, nicht produktive Arbeit dargestellt und damit entwertet. Mit der Vorstellung, dass die Tätigkeit leicht sei und lediglich bestimmte charakterliche – als „weiblich“ geltende – Merkmale wie Einfühlsamkeit und Sorgfalt voraussetzen würde, geht einher, dass Frauen* diese Aufgaben als erstes angetragen werden. Lange waren deswegen vor allem Frauen* für die Care-Aufgaben zuständig. Seitdem nun vermeintlich höher qualifizierte Frauen* für den Facharbeitsmarkt als wichtige Arbeitsmarktressource entdeckt wurden, werden diese politisch in der Auslagerung ihrer Care-Aufgaben an einen Putzarbeitsmarkt unterstützt. Dieses Privileg wird allerdings nicht allen zuteil: Diskriminierende gesellschaftliche Strukturen führen dazu, dass oft migrantische Frauen* und Frauen* aus der Arbeiter*innenschicht diese Arbeit zu schlechten Konditionen übernehmen müssen. Egal wie viel diese selbst Lohnarbeiten– die eigene Care-Arbeit müssen sie ohne Unterstützung selbst erledigen.⁷

7 Karakayali, Juliane 2010: Transnational Haushalten: Biographische Interviews mit "care workers" aus Osteuropa; Lutz, Helma 2007: Vom Weltmarkt in den Privathaushalt: Die neuen Dienstmädchen im Zeitalter der Globalisierung; Lutz, Helma 2018: Die Hinterbühne der Care-Arbeit: Transnationale Perspektiven auf Care-Migration im geteilten Europa.

Was nicht passiert, ist dieser Arbeit endlich mehr Wertschätzung entgegen zu bringen und sie würdig zu bezahlen. Eine Angleichung an die Entlohnung ihrer Auftraggeber*innen erschiene uns dabei mehr als gerecht. Denn Care-Arbeit kann nicht hoch genug geschätzt werden. Sie ist nicht nur Voraussetzung für ein „Well-Being“, sondern konstitutiv für sämtliche gesellschaftlichen sowie ökonomischen Verhältnisse überhaupt.⁸ Diese Arbeit angemessen zu bezahlen, dafür mehr Anerkennung und Zeit zu schaffen, ist längst überfällig. Unserer Ansicht nach ist Helpling dafür allerdings der falsche Weg: Das Start-up ist kein Schritt nach vorn in eine emanzipatorische Zukunft, sondern einer zurück in die Abwertungsspirale der Care-Arbeit sowie in die Prekarität und Unsicherheit der Dienstmädchentätigkeit des 19. Jahrhunderts.⁹ Dass dies nicht so bleiben kann, versteht sich von selbst!

8 Winker, Gabriele 2015: Care Revolution: Schritte in eine solidarische Gesellschaft X-Texte zu Kultur und Gesellschaft., Federici, Silvia 2012: Aufstand aus der Küche: Reproduktionsarbeit im globalen Kapitalismus und die unvollendete feministische Revolution

9 Bor, Lisa 2018: Wisch und weg. Welche Chancen bietet die Online-Plattform Helpling für eine gerechtere Verteilung von Hausarbeit. Abgerufen am 06.06.2019

Ziel unserer Umfrage war es, ein erstes Stimmungsbild unter den Arbeiter*innen bei Helpling zu gewinnen und erste Kontakte zu knüpfen. Das ist zunächst einmal gar nicht so einfach, denn die Putzkräfte bei Helpling trifft man nicht einfach so. Sie arbeiten digital vermittelt über die Plattform und vereinzelt im Verborgenen der privaten Haushalte. Anders als die Essenslieferant*innen von Deliveroo und Foodora, die sogenannten „Riders“, die sich auf der Straße erkennen und organisieren können,¹⁰ sind Reinigungskräfte in den privaten Haushalten füreinander unsichtbar. Aus diesem Grund haben wir uns dafür entschieden eine digitale Umfrage zu starten, die wir im Oktober 2018 vor allem per Mail an verschiedene Organisationen, Institutionen und Privatpersonen verschickt haben, die mit Putztätigkeiten, Care-Arbeit oder der Organisation von Arbeiter*innen zu tun haben. Auch haben wir unseren Fragebogen „Mehr Geld fürs Putzen“ über Facebook präsentiert. Die Umfrage konnte über

10 Deliverunion Campaign (FAU). <https://deliverunion.fau.org/>, abgerufen am 10.06.2019

unseren Blog „Putzen ist Arbeit“ (<https://reproduction.noblogs.org/>)¹¹ in drei Sprachen abgerufen werden. Alle, die bis Januar 2019 an der Online-Umfrage teilgenommen haben, werden in der vorliegenden Zusammenstellung der Ergebnisse berücksichtigt. Dabei stützen wir unsere Auswertung auf 14 Teilnehmer*innen des Fragebogens, die unserer Meinung nach sicher bei Helping arbeiten. Die Anzahl der Teilnehmer*innen ist zwar nicht repräsentativ, zeigt aber Spuren auf, die es lohnt zu verfolgen. Unsere Diagramme sind also unter großem Vorbehalt zu betrachten, bringen aber möglicherweise eine Tendenz zum Ausdruck. Unterstützt werden die Äußerungen zumeist durch umfangreiche Kommentierungen in den Kommentarspalten, die weitere spannende Einblicke liefern.

Die Ergebnisse zeigen kaum überraschend: Helping is not helping! Vor allem die hohe Vermittlungsgebühr, der niedrige Lohn, die einseitige Serviceorientierung des Unternehmens an den Kund*innen sowie die hohen Risiken und Unsicherheiten, die mit der anonymen Arbeitsvermittlung und

11 „Putzen ist Arbeit. Wir wollen weniger Stress, mehr Zeit, mehr Geld und nicht gegeneinander arbeiten.“ <https://reproduction.noblogs.org/>

der Tätigkeit im privaten Haushalt einhergehen, werden von unseren Befragten angefochten. Gefordert wird: Mehr Lohn, Soziale Absicherung, mehr Sicherheit und eine Plattform, die sich hinter ihre Arbeiter*innen stellt!

1 Die Teilnehmenden: international und mitteljung

Beim Blick auf die Teilnehmer*innen unserer Umfrage sind wir recht schnell zu dem Schluss gekommen, dass bei weitem nicht alle, sondern nur ein Teil überhaupt bei Helping arbeitet. Der Fragebogen wurde insgesamt 56 Mal aufgerufen, davon haben viele ihn allerdings gar nicht beantwortet, nur angeguckt, Fragen übersprungen und/oder abgebrochen. Da wir ihn vor allem über Organisationen, Institutionen und Personen verschickt haben, die mit dem Thema der Care-Arbeit und Organisation von Arbeit zu tun haben, sind wir zu dem Schluss gekommen, dass viele die Umfrage auch aus (professionellem) Interesse angesehen haben. Diese abgezogen, kommen wir insgesamt auf 14 Arbeiter*innen bei Helping.

Die meisten von ihnen haben die Umfrage auf Englisch und eine Person auf Spanisch aufgerufen. Durch die Kommentierungen wird allerdings deutlich, dass auch deutschsprachige Personen den Fragebogen auf Englisch aufgerufen und beantwortet haben. Es muss also nicht sein, dass die meisten Teilnehmenden auch englische Muttersprachler*innen sind. Dennoch glauben wir einen gewissen Trend zur Internationalität der Arbeiter*innenschaft zu erkennen. Die Kommentierungen, die in unsere Ergebnispräsentation als Zitate einfließen, haben wir ins Deutsche übersetzt.

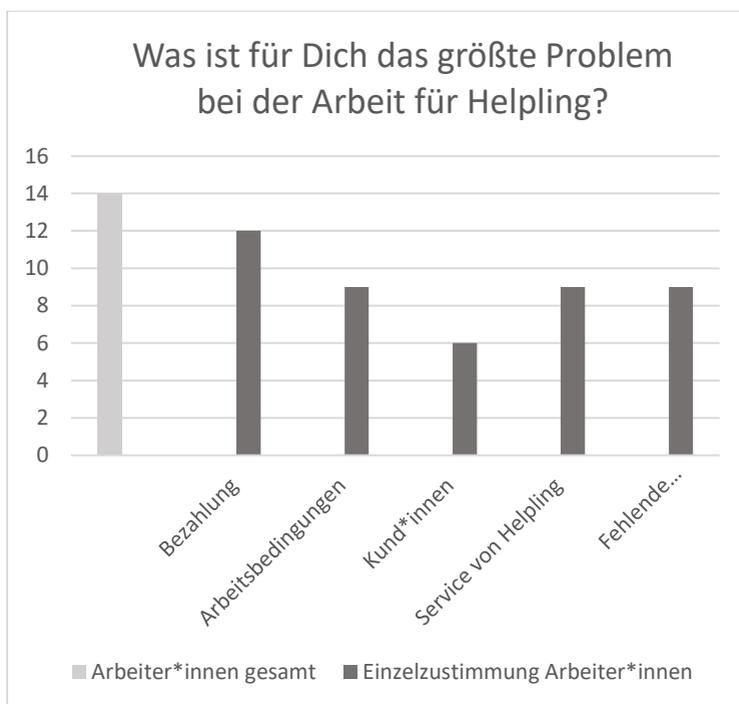
Angaben zur Person wurden erst zum Schluss unseres Fragebogens abgefragt und einige der Arbeiter*innen hatten die Umfrage an dieser Stelle bereits abgebrochen. Noch sechs Personen haben persönliche Angaben gemacht: Diese arbeiten im Zeitraum zwischen seit drei Wochen und sieben Monaten bei Helpling, sie sind zwischen 23 und 43 Jahre alt und überwiegend weiblich.

2 Die Ergebnisse: Mehr Geld, rechtliche Absicherung und Sicherheit

Im Fragebogen haben wir fünf thematische Blöcke abgefragt, was auch die Darstellung unserer Ergebnisse in den einzelnen Unterkapiteln strukturiert. Die Blöcke umfassen die Themenbereiche Bezahlung (2.1), Arbeitsbedingungen (2.2), Kund*innen (2.3), Service von Helpling (2.4) und (fehlende) Kolleg*innen/ Vereinzelung (2.5). Mit einer Auftaktfrage, *„[w]as ist für Dich das größte Problem bei der Arbeit für Helpling“*, wurde vorab eine erste Priorisierung der Problemfelder eingefangen. Für fünf Statements, eins für jeden Themenblock, konnte Zustimmung ausgedrückt werden. Mehrfachantworten waren möglich.

Mit zwölfmaliger Zustimmung haben die Allermeisten die geringe Bezahlung als größtes Problem bei Helpling ausgemacht. Also fast alle erachten ihren Lohn als zu niedrig. Die Arbeitsbedingungen, der Service von Helpling und die (fehlenden) Kolleg*innen/ Vereinzelung wurden von jeweils

neun Personen bemängelt, was immer noch über zwei Drittel der Umfrage-Teilnehmenden ist. Etwas weniger als die Hälfte verorten ihre Schwierigkeiten bei der Arbeit vor allem bei den Kund*innen.



Auf einen großen Redebedarf lässt schließen, dass zehn Personen bereits bei dieser ersten Frage die Möglichkeit der Kommentierung umfangreich nutzten und zum Teil sogar mehrfach kommentierten: Am deutlichsten wird hier die hohe Vermittlungsgebühr der digitalen Plattform bemängelt, die bei 25 oder 30 Prozent liege. Des Weiteren wird auf die fehlende soziale Absicherung hingewiesen: *„Keine Sozialversicherung und kein bezahlter Urlaub, wenn wir krank werden, verlieren wir jede Menge Geld“*. Von dem Unternehmen Helpling fühlen sich die Putzkräfte unzureichend unterstützt. Es gäbe keine Entschädigung, wenn die Kund*innen zur verabredeten Zeit nicht zu Hause seien und der Termin nicht stattfinden könne.¹² Zudem scheint vielen Kund*innen nicht klar zu sein, dass über Helpling keine professionellen Putzkräfte vermittelt würden und so komme es zu überzo-

12 Formal bestand zur Laufzeit der Umfrage in diesem Fall Anspruch auf eine bezahlte Stunde, abzüglich Provison, wenn die Putzkräfte den Kund*innen deren Versäumnis nachweisen konnten. Seit Mai 2019 gelten geänderte AGB, die diesen Fall anders regeln. Siehe AGB Stand 14.05.2019, <https://www.helpling.de/agb-reinigungskraft> abgerufen 16.06.2019

genen Erwartungen. Darüber hinaus gebe es keinerlei Sicherheit, ob die Person, bei der man putzt, auch vertrauenswürdig sei:

„Es gibt keine Sicherheit, ob man nicht vielleicht zu einem Betrüger oder Psychopathen zum Putzen nach Hause geht“.

Die Putzkräfte würden von Helpling geprüft –so müssten alle ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen – die Kund*innen nicht.

Auch eine andere Putzkraft bemerkt, dass Helpling nicht ausreichend für Sicherheit Sorge, obwohl es vor allem für Frauen schon zu unschönen Situationen gekommen sei:

„Ich möchte betonen, dass es keine Sicherheit gibt. Wir (Reinigungskräfte) haben keine Chance einen Eindruck von jemandem zu erhalten, der unser nächster Kunde sein könnte: Foto, vollständiger

Name, Ranking (Kunden können Reinigungskräfte bewerten, wir aber nicht). Es ist ungerecht. Es gab gruselige Erfahrungen, vor allem von Frauen unter den Reinigungskräften.“

Auch der fehlende Austausch mit Kolleg*innen wird in einem Kommentar bemängelt: *„Wir haben keinen Ort, wo wir über die Arbeit reden können“*.

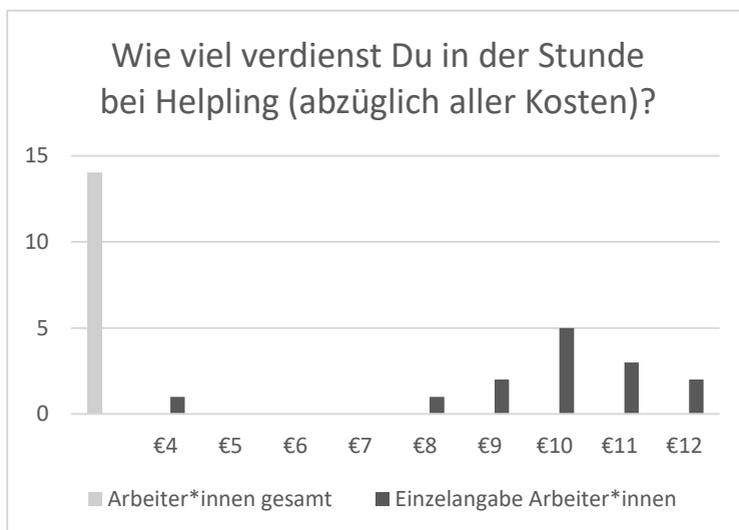
An dieser Stelle sei nochmal daran erinnert, dass die Putzkräfte sich bei Helpling anmelden und den AGBs zustimmen müssen und das Start-up für die Vermittlung der Aufträge eine Gebühr zwischen 25 und 32 Prozent verlangt. Die Arbeiter*innen treten formal als Solo-Selbstständige auf und müssen für ihre Sozialversicherungen selbst aufkommen. Vor dem Hintergrund von Diskussionen, ob die starken Vorgaben durch die Plattform im Hinblick auf Preisgestaltung oder Arbeitsangebot eine formale Selbstständigkeit überhaupt rechtfertigen, hat Helpling ein flexibles Preissystem eingeführt, was Autonomie suggeriert, durch den direkten

Vergleich der Preise auf der Plattform diese aber eingeschränkt ist. Helping als Unternehmen und App strukturiert unserer Ansicht nach dabei ein asymmetrische Verhältnis zwischen Kund*innen und Putzkräften: Die Arbeiter*innen müssen Strafe für den Ausfall von Terminen bezahlen oder ihr Account wird bei mehreren „Verstößen“ geblockt, die Auftraggeber*innen können sehr kurzfristig einen ausgemachten Termin absagen – dies bemängeln Teilnehmer*innen unserer Umfrage. Auch kann das Arbeiten im privaten Haushalt für die Arbeiter*innen mit hohen Risiken verbunden sein. Sie wissen nicht, was sie dort erwartet. Helping bemüht sich um die Absicherung der Integrität der Putzkräfte mit der verpflichtenden Angabe von Ausweis und polizeilichem Führungszeugnis, für die Auftraggeber*innen erfolgen derartige Maßnahmen nicht.

Im Folgenden werden die einzelnen Themenblöcke der Umfrage vertieft ausgeführt.

2.1 Die Bezahlung: Zu niedriges Preisniveau, zu geringer Lohn

Nach Abzug aller Kosten verdienen die befragten Arbeiter*innen nach eigenen Angaben zwischen vier und zwölf Euro; also sehr unterschiedlich, wobei der Durchschnitt bei etwa 9,80 Euro liegt. Das entspricht in etwa den 10 Euro Stundenlohn, den die Mehrzahl angegeben hat.



In Anbetracht der Selbstständigkeit der Putzkräfte ist dieser Betrag nicht besonders hoch. Zum Vergleich: Der Mindestlohn für abhängig Beschäftigte liegt in Deutschland seit 1. Januar 2019 bei 9,19 Euro¹³, der Tariflohn für Gebäudereinigung liegt höher. Vor dem Hintergrund, dass Selbstständige für ihre Krankenversicherung, Rente, Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, Urlaub, Unfallversicherung etc. selber aufkommen müssen, ist dieser Stundenlohn sehr niedrig. Ein Mindestlohn bzw. Mindesthonorar für Selbstständige gibt es (noch) nicht.

Von den 14 Putzkräften geben fünf an, mit dem Geld von Helpling ihren Lebensunterhalt zu bestreiten. Bei der Frage danach, wie viele Personen von ihren Einkünften bei Helpling abhängig seien, erklären die Meisten, nur für sich selbst verantwortlich zu sein. Zwei versorgen mit dem Geld noch eine weitere Person und eine sogar noch zwei weitere

¹³Mindestlohn 2019 (DGB), abgerufen am 7.06.2019, <https://www.dgb.de/schwerpunkt/mindestlohn/mindestlohn-2019-was-aendert-sich-in-2019>

Personen. Dreiviertel der Arbeiter*innen bekommen keine weitere Unterstützung von anderen – von Familie, dem Jobcenter oder Freund*innen. Das ist nur möglich, weil etwa ein Drittel von ihnen noch einen weiteren Job ausübt. Die Inanspruchnahme oder eben die nicht erfolgte Inanspruchnahme von Sozialleistungen kann auch im Zusammenhang mit den verschiedenen Herkunftsländern stehen, da für viele Sozialleistungen eine deutsche bzw. EU-Staatsbürgerschaft notwendig ist. Festgehalten werden kann: Etwas mehr als ein Drittel der Arbeiter*innen bestreitet mit ihrer Arbeit für Helpling ihren kompletten Lebensunterhalt, ein großzügiges weiteres Drittel geht dem unter Zuhilfenahme eines weiteren Jobs nach. In den Kommentierungen werden hier „Babysitter“, „Häuser streichen“ oder „Foodora“ als weitere Tätigkeiten genannt – also ähnliche prekäre oder informelle Beschäftigungen wie bei Helpling.

Bezüglich der Autonomie in der Preisgestaltung sehen die meisten kaum Handlungsmöglichkeiten. Auch wenn zwei Putzkräfte meinen, ihr angebotener Preis habe keinen Einfluss auf Aufträge, bemerkt etwa ein Drittel einen negativen Zusammenhang zwischen Preis und Nachfrage. Zur Anhe-

bung der Preise wird als Schwierigkeit bemerkt, dass scheinbar niemand bereit sei, mehr zu bezahlen oder dass die alten Kund*innen die neuen Preise nicht akzeptieren würden: „Sieht so aus, als würde niemand drei Euro mehr zahlen wollen“ oder „weil die alten Kunden das nicht akzeptieren“. Unglaublich mutet ein Kommentar einer Putzkraft an, die beschreibt, wie sie schon Preise unter einem bereits sehr niedrigen Preisniveau akzeptiert habe:

„Ich habe meine Preise erhöht, aber ich bekomme immer noch Angebote zu niedrigen Preisen. Einmal habe ich eines akzeptiert, dass mich unter den 11 € bezahlt hat (mit Provisionsrabatt).“

Die Unzufriedenheit mit dem zu niedrigen Lohn ist groß. Individuellen Versuchen das Preisniveau zu erhöhen wird wenig Erfolg zugesprochen oder sie scheiterten. Vor diesem Hintergrund überrascht es kaum, dass die meisten der Aussage vollständig oder teilweise zustimmen, dass sie sich unter Druck fühlen ihre Arbeit billiger als andere anzubieten oder schneller bzw. besser als andere zu arbeiten.

2.2 Die Arbeitsbedingungen: Gesundheitliche Folgen und fehlende Absicherung

Der zweite Fragenblock widmete sich den Arbeitsbedingungen und startet mit einer Reihe von Statements, denen – wieder mehrfach – Zustimmung verliehen werden konnte. Auffällig viele – sieben von vermutlich noch zwölf antwortenden Putzarbeiter*innen bei Helping – sind der Meinung, wenn sie plötzlich krank werden oder länger krank blieben, würden sie ihre Kund*innen verlieren. Ebenso viele klagten über krank machende Putzmittel und/oder Rückenschmerzen. Eine Bemerkung lautet wie folgt: *„Manchmal fühle ich mich krank von den Reinigungsmitteln oder ich habe Rückenschmerzen.“* Beanstandet werden auch Kopfschmerzen, Schmerzen in der Schulter, den Füßen und den Handgelenken (Sehnenscheidentzündung).

Ein Drittel der Putzkräfte schließen sich der Meinung an, dass Kund*innen manchmal genervt sind, wenn nicht alles

so erledigt werde, wie sie es sich wünschen. An dieser Stelle wird angemerkt, dass dies vor allem dann der Fall sei, wenn Kund*innen zu wenig Zeit für die zu erledigende Arbeit veranschlagen würden.

Ein weiteres wichtiges Thema scheint die Angst davor zu sein, etwas kaputt zu machen. Dies könne teuer werden. Mehrere Umfrageteilnehmer*innen beschreiben diese Angst. Eine Putzkraft erzählt von einer Situation, in der sie Glück gehabt hat. Zum Ausdruck kommt hier das große Abhängigkeitsverhältnis zur Kund*in: *„Es ist mir nur einmal mit einer Lampe passiert, mein Kunde hat sie mir nicht in Rechnung gestellt. Es war ein Glück, denn ich hatte das Geld nicht, um sie zu bezahlen.“* Anders als auf der Website von Helping suggeriert wird, sind die Arbeiter*innen nicht komplett abgesichert. Die Haftpflicht über Helping greift erst ab einem

Betrag von 350 Euro, zuvor müssen die Kosten selber getragen werden.¹⁴

¹⁴Infos dazu in den AGBs oder im Link „Haftpflichtversicherung“ <https://www.helping.de/haftpflichtversicherung>, abgerufen am 15.06.2019

2.3 Die Kund*innen: Glück oder Pech! Abhängigkeiten und Risiko Privathaushalt

Der Fragenblock zu den Kund*innen zeichnet wohl das ambivalenteste Bild der Meinungen der Putzarbeiter*innen nach. Wie schon zuvor, konnte auch hier einer Reihe unterschiedlicher Statements zugestimmt werden. Etwa ein Drittel – das sind an dieser Stelle noch vier Teilnehmende der Umfrage – meinen, dass die Kund*innen überwiegend freundlich seien. Etwas weniger bemerken, dass ihre Kund*innen üblicherweise während des Putzens nicht zu Hause sind. Ebenso viele bekommen (ab und an) Trinkgeld. Zwei Putzkräfte finden ihre Auftraggeber*innen üblicherweise gut vorbereitet, ausreichend Putzmittel würden zur Verfügung stehen und klare Absprachen getroffen. Weitere zwei haben das Gefühl, dass ihre Arbeit wertgeschätzt werde. Ein Kommentar dazu lautet wie folgt: *„Ich habe Glück, weil ich bei Menschen arbeite, die sich über meinen Job freuen“*.

Diesem durchaus positivem Bild entgegen stehen die Zustimmungen von drei Putzkräften, dass sie während ihrer Arbeit von ihren Kund*innen beobachtet werden oder diese ihre Tätigkeit kommentieren würden. Erschreckend sind drei Beipflichtungen zu der Aussage, das Gefühl zu haben, diskriminiert zu werden. Eine Person kommentiert das wie folgt:

„Wenn ich zum ersten Mal eine Nachricht an einen neuen Kunden schreibe, kommt es manchmal vor, dass alle Termine abgesagt werden, weil ich kein Deutsch spreche. In einigen Häusern, in denen ich putze, sagen die Kinder oder der Ehemann nicht einmal ‚Hallo‘ zu mir. (Ich fühle mich wie eine Pflanze)“.

Noch besorgniserregender sind die Zustimmungen von zwei Umfrageteilnehmer*innen zu dem Statement: *„Ich hatte einmal Angst vor sexueller Belästigung oder Misshandlung“.* Zu einem Angriff ist es zwar noch nicht gekommen, spätere Statements und Kommentierungen betonen allerdings mehrfach das hohe Risiko, das die Arbeiter*innen hier eingehen.

Ein Kommentar verweist auf ein Risiko, das zugleich ein neues Themenfeld aufmacht: Was, wenn die Kund*innen nicht bezahlen?

„Ein Kunde hat immer wieder andere Konten erstellt und nicht für die Reinigung bezahlt (der erste Grund, warum Helping die Kunden identifizieren müsste oder das Geld VOR der Reinigung eintreiben müssen), außerdem war das Haus dieses Kunden für alle Reinigungskräfte sehr, sehr seltsam und unangenehm.“

Kund*innen können also freundlich und großzügig, aber auch das Gegenteil davon sein. Es scheint vorzukommen, dass nicht bezahlt wird und in zwei Fällen wird vor der Gefahr sexueller Übergriffe gewarnt. Hier zeigen sich die Risiken, denen die Putzkräfte in ihrer prekären Situation ausgesetzt sind und die große Abhängigkeit davon, an welche Kund*innen sie geraten. Das fehlende Engagement von Helping auch für die eigenen Putzkräfte eine möglichst große Sicherheit herzustellen, wirkt vor dem Hintergrund dieser Schilderungen beschämend und wurde in den Kommentarspalten von den Teilnehmer*innen der Umfrage mehrfach kritisiert.

Bei der Nachfrage danach, warum die Kund*innen eine Putzkraft über Helpling buchen, glaubt nur eine Person, dies liege am gesundheitlichen oder körperlichen Unvermögen der Auftraggeber*in. Die meisten meinen, ihre Kund*innen würden ihre Care-Arbeit nicht mehr selber erledigen wollen und Helpling erscheine als einfache Alternative. Der Plattform werde vertraut. Betrachtet man die bereits erwähnten Werbekampagnen von Helpling, gewinnt man ebenfalls nicht den Eindruck, dass hier vor allem assistenzbedürftige und ältere Personen die Zielgruppe sind. Unserer Ansicht nach wird hier ein vorwiegend junges und vor allem zahlungskräftiges Publikum angesprochen, die ihre Care-Arbeit nicht mehr selber erledigen wollen und es sich leisten können, für diese Arbeit als Dienstleistung zu bezahlen. Verantwortung oder finanzielles Risiko, das sie selbst als Arbeitgeber*innen tragen müssten, nimmt ihnen das Plattformformat ab und überträgt die Last auf die Dienstleister*innen.

2.4 Der Service von Helpling: Einseitig kund*innenorientiert

In vielen Antworten wurde die Unzufriedenheit mit der digitalen Putzplattform Helpling bereits deutlich, in diesem Frageblock wird es nochmals expliziert: Nicht nur die Kund*innen, sondern auch Helpling selber diskriminiere, wie mehrere Personen beschreiben:

„Sie sind nicht sehr nett, sie ärgern sich, wenn man ihre Sprache nicht spricht (Deutsch) und wenn man nur wenig Englisch spricht, ist es noch schlimmer (es ist mir am Anfang passiert). Es sollten mehrsprachige Personen dort arbeiten, Helpling ist doch multikulturell“.

Eine weitere Person berichtet ähnliche Erlebnisse:

„Es ist mir zweimal passiert: Ich rufe Helpling an und jemand antwortet auf Deutsch. Ich fragte ihn, ob er Englisch spricht und er sagte mir: ‚Warum versuchst du nicht, Deutsch zu sprechen? Wie sprichst du mit deinen Kunden?‘ Es war so unhöflich mich das zu fragen. Als ich mein Working-Holiday-Visum für die Arbeit in Deutschland bekommen habe, war das Sprechen von Deutsch KEINE Voraussetzung. Auch als ich mich bei Helpling angemeldet hab, war das Sprechen von Deutsch KEINE Voraussetzung. Ich hab mich von dieser Person bei Helpling so diskriminiert gefühlt. Ich habe nie Probleme, mit meinen Kunden zu kommunizieren, auch wenn sie nicht so gut Englisch sprechen. Ich muss nur putzen, nicht chatten.“

Auch würde das Unternehmen die Putzkräfte kontrollieren und entsprechend sanktionieren. Eine Arbeiter*in versucht deswegen Angelegenheiten weitestgehend direkt mit den Kund*innen zu klären: *„ich mache es auch außerhalb des Helpling- Chats: Sie lesen alles und wenn es etwas gibt, das sie nicht mögen, bezahlst du dafür: Konto gesperrt.“*

2.5 Die (fehlenden) Kolleg*innen/ Vereinzelung: Austausch gewünscht

Gegen Ende des Fragebogens wurde das Verhältnis zu anderen Arbeiter*innen thematisiert. An diesem Punkt haben noch etwa neun bis zehn Putzkräfte an der Umfrage teilgenommen. Etwa vier von ihnen kennen andere Personen, die ebenfalls für Helpling arbeiten. Drei kennen niemanden, die anderen machen hierzu keine Angaben. Fünf Putzkräfte geben an, mit anderen über ihre Arbeitsbedingungen zu reden. Ebenso viele hätten gerne einen Austausch mit Kolleg*innen. Eine Person möchte das explizit nicht. Vier Arbeiter*innen beantworten die Frage, ob sie sich für bessere Arbeitsbedingungen engagieren würden mit „Ja“, zwei mit „Nein“. In welcher Kommunikationsform sie das gerne tun würden, kommentieren fünf mit Facebook und/oder ebenfalls fünf mit Mail. Zwei Personen können sich auch ein persönliches

Treffen vorstellen. Eine Person möchte eine WhatsApp Gruppe und eine weitere hinterließ eine Telefonnummer. Drei der Arbeiter*innen haben ihre Email-Adresse angegeben.

Es scheint also Rede- und Kontaktbedarf zu geben. Ob dieser persönlich oder lieber digital über Mail, Soziale Medien oder Messenger-Dienste erfolgen sollte, kann auf Basis hiesiger Angaben eher erahnt werden. In der Tendenz wird ein Austausch online befürwortet.

3 Forderungen und Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse und Kommentierungen unserer Umfrage verweisen auf Tendenzen unter den Arbeiter*innen, müssen aber zunächst mit gewisser Vorsicht gelesen werden. Das gilt insbesondere auch für die Forderungen, die im Folgenden aufgeführt werden. Wie viele Arbeiter*innen sie tatsächlich unterstützen würden, können wir auf Basis unserer Umfrage nicht ablesen. Nach Gesprächen mit Arbeiter*innen bei Helpling vor der Umfrage, haben wir allerdings einen Katalog an Forderungen vorformuliert, dem die Teilnehmenden des Fragebogens zustimmen konnten. Dabei zeichnete sich folgende Priorisierung ab:

Die Meisten würden folgende Forderungen unterstützen:

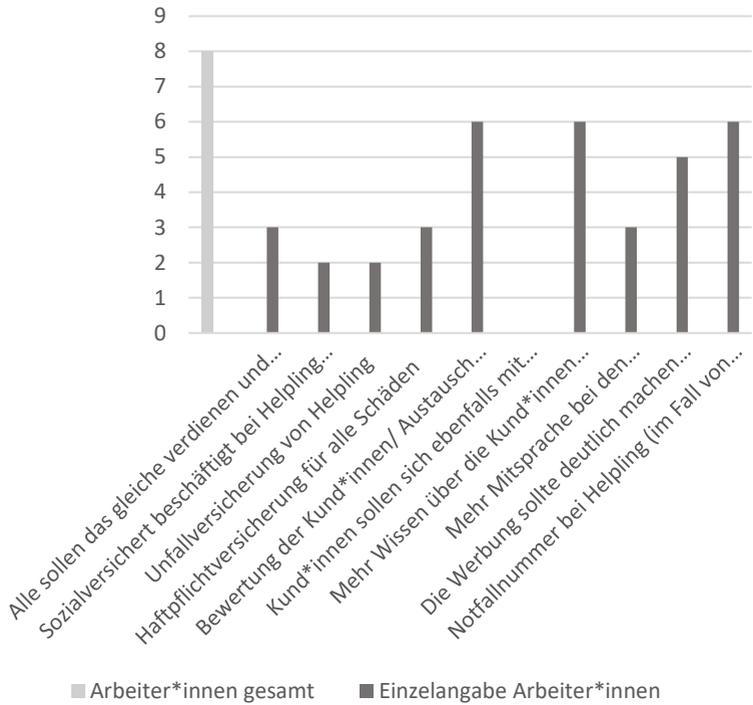
- Sie möchten auch die Kund*innen bewerten und sich mit anderen Putzkräften über die Kund*innen austauschen
- Die Kund*innen sollen sich ebenfalls mit Pass oder Personalausweis bzw. polizeilichem Führungszeugnis bei Helpling registrieren müssen

- Sie wollen mehr über Alter, Geschlecht oder Sprachen wissen, die die Kund*innen sprechen
- Die Werbung sollte deutlich machen das Putzen harte Arbeit ist
- Es soll eine Notfallnummer bei Helpling geben, die im Fall von Belästigungen oder persönlicher Hilfe benutzt werden kann

Mindestens zwei bis drei Antwortende erteilen auch diesen Forderungen ihre Zustimmung:

- Mehr Mitsprache bei den Zeitfenstern, in denen die Aufträge vergeben werden
- Die Haftpflichtversicherung soll alle Schäden absichern
- Alle sollen das gleiche verdienen und mehr Geld
- Man wäre gerne fest bei Helpling beschäftigt/ Sozialversicherungspflichtig beschäftigt
- Es sollte eine Unfallversicherung geben

Welche Forderungen würdest Du unterstützen?



Über den von uns vorformulierten Katalog hinaus, wurden in den Kommentierungen im Verlauf der Umfrage noch weitere Forderungen genannt. Diese haben wir gesammelt und sie lauten wie folgt:

- Wenn die Kund*innen nicht bezahlen, soll Helping dafür aufkommen
- Helping soll von den Kund*innen den kompletten Betrag verlangen, wenn sie weniger als zwei Tage vorher den Termin absagen
- Weniger Vermittlungsgebühr
- Kund*innen sollten vorab bezahlen, damit sie die Zahlung nicht nachher verweigern können
- Kontakt mit Kolleg*innen
- Helping soll freundlicher zu den Putzkräften sein und sie bei Problemlösungen unterstützen
- Helping sollte ein Konzept zur Gesunderhaltung erarbeiten

Zusammenfassend lässt sich festhalten: die Unzufriedenheit mit Helpling ist groß! Vor allem die schlechte Bezahlung, die hohe Vermittlungsgebühr und die fehlende soziale Absicherung werden als Problem erachtet. Weitere Beanstandungen betreffen das hohe Risiko und die Unsicherheit darüber, wer die Kund*innen eigentlich sind. Die Angst reicht von Diskriminierung bis hin zu sexueller Belästigung bzw. sexuellen Übergriffen. Zudem kommt es zu gesundheitlicher Beeinträchtigung durch die Arbeit als Putzkraft.

Wir möchten diese Broschüre dazu nutzen, um mit Arbeiter*innen bei Helpling ins Gespräch zu kommen. Dafür möchten wir digital und auch offline einen Raum zum Austausch schaffen. Wann und wie, dazu wird es bald Informationen auf unserem Blog geben:

„Putzen ist Arbeit. Wir wollen weniger Stress, mehr Zeit, mehr Geld und nicht gegeneinander arbeiten.“ <https://reproduction.noblogs.org/>

Impressum

Wischmob – Putzen ist Arbeit!

Lisa Bor

Reuterstraße 79

12043 Berlin

Das Projekt wurde unterstützt durch:

ROSA LUXEMBURG STIFTUNG

