



# MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Reinigung auf Abruf – Arbeitsbedingungen von Frauen in der  
plattformvermittelten Reinigungsarbeit in Wien

verfasst von | submitted by

Laura Wagner B.A.

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Master of Arts (MA)

Wien | Vienna, 2024

Studienkennzahl lt. Studienblatt |  
Degree programme code as it appears on the  
student record sheet:

UA 066 905

Studienrichtung lt. Studienblatt | Degree  
programme as it appears on the student  
record sheet:

Masterstudium Soziologie

Betreut von | Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Jörg Flecker

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Theoretischer Hintergrund</b> .....	<b>7</b>
2.1 <i>Theorien zur Organisation von Arbeit</i> .....	7
2.1.1 Labour Process Theory nach Braverman .....	7
2.1.2 Total Social Organisation of Labour nach Glucksmann .....	10
2.1.3 Erweiterung der Theorien der Arbeitsorganisation in der Gig Economy .....	12
2.2 <i>Segmentierte und prekäre Arbeitsmärkte im Dienstleistungssektor</i> .....	14
2.3 <i>Plattformarbeit: Strukturen und Digitaler Taylorismus</i> .....	20
2.4 <i>Feministische Perspektiven auf Arbeit</i> .....	23
<b>3. Forschungsstand</b> .....	<b>27</b>
3.1 <i>Plattformarbeit in Österreich</i> .....	27
3.1.1 Plattformarbeit: Automatisierung, Prekarisierung und Fragmentierung .....	29
3.1.2 Arbeitsrechtlicher Status der Plattformarbeiter:innen .....	31
3.2 <i>Reinigungsarbeit in Österreich</i> .....	33
3.2.1 Plattformbasierte Reinigungsarbeit .....	36
3.2.2 Kontrolle und Überwachung in der plattformbasierten Reinigungsarbeit .....	38
3.3 <i>Soziale Reproduktion im Zeitalter der Plattformarbeit</i> .....	40
<b>4. Methodische Vorgehensweise</b> .....	<b>45</b>
4.1 <i>Grundprinzipien der qualitativen Forschungspraxis</i> .....	45
4.2 <i>Erhebungsmethode I: Expert:inneninterview</i> .....	46
4.3 <i>Erhebungsmethode II: Problemzentrierte Interviews</i> .....	48
4.4 <i>Auswertungsmethode: Inhaltsanalyse nach Mayring</i> .....	50
4.5 <i>Feldzugang und Sample</i> .....	52
<b>5. Ergebnisse</b> .....	<b>58</b>
5.1 <i>Aufbau der Plattform</i> .....	58
5.2 <i>Autonomie vs. Kontrolle in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit</i> .....	60
5.2.1 Arbeitsverträge.....	60
5.2.2 Arbeitszeit.....	63
5.2.3 Bezahlung .....	65
5.2.4 Bewertungsmechanismen auf der Plattform .....	69
5.2.5 Plattformregulierungen und Kontrolle .....	71
5.3 <i>Risiken im informellen Reinigungssektor</i> .....	75
5.3.1 Mehrfachbelastungen und unzureichender Arbeitsschutz .....	76
5.3.2 Prekarität und Unsicherheit .....	78
5.3.3 Mehrfachdiskriminierungen durch die Plattformarbeit .....	80
5.3.4 Übergriffe durch Kund:innen und Schutzmechanismen der Arbeiterinnen .....	83
5.4 <i>Ausbeutung in der feminisierten und migrantisierten Reinigungsarbeit</i> .....	86
5.4.1 (Mangelnde) Anerkennung und (Un-)Sichtbarkeit .....	86
5.4.2 Emotions- und Fürsorgearbeit.....	88
<b>6. Diskussion</b> .....	<b>92</b>
<b>7. Conclusio</b> .....	<b>113</b>

<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>116</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>127</b>
<b>Anhang</b> .....	<b>128</b>
<i>A Interviewanfrage Expert:innen</i> .....	128
<i>B Interviewanfrage Reinigungskräfte</i> .....	128
<i>C Interviewleitfaden Expert:inneninterviews</i> .....	129
<i>D Interviewleitfaden Problemzentrierte Interviews</i> .....	132
<b>Abstract (de)</b> .....	<b>136</b>
<b>Abstract (en)</b> .....	<b>137</b>

Diese Arbeit wurde durch die Arbeiterkammer Oberösterreich finanziell unterstützt.

# 1. Einleitung

In der heutigen Arbeitswelt sind digitale Plattformen zu zentralen Akteuren geworden, die eine Vielzahl von Dienstleistungen auf Abruf vermitteln. Besonders prägnant ist dabei die Vermittlung von Reinigungsdiensten, die in Städten wie Wien zunehmend Verbreitung findet. Diese Form der Arbeitsvermittlung wird oft als flexibel und unkompliziert beworben, doch die vermeintlichen Vorteile stehen in starkem Kontrast zu den tatsächlichen Arbeitsbedingungen, die vor allem für Frauen in diesem Segment vorherrschen.

Die Motivation für diese Untersuchung ergibt sich aus der zunehmenden Bedeutung digitaler Plattformen im Arbeitsmarkt und der gleichzeitigen Marginalisierung von Frauen in der informellen und prekären Beschäftigung. Die Plattformökonomie wird oft als innovativ und zukunftsweisend dargestellt, doch die Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen bleiben im unsichtbaren Care-Sektor häufig unerforscht oder werden vernachlässigt. Angesichts der steigenden Bedeutung von Plattformarbeit gerade in niedrigqualifizierten Sektoren wie der Reinigungsarbeit, ist es dringend erforderlich, die Erfahrungen und Herausforderungen der betroffenen Arbeiter:innen zu verstehen und die Implikationen für Geschlechterverhältnisse, Migration und soziale Ungleichheit zu untersuchen. Über Plattformen vermittelte soziale Reproduktionsarbeit wie beispielsweise die Haushaltsreinigung hat in der wissenschaftlichen Literatur bisher wenig Beachtung gefunden. Dies ist auf eine institutionelle Geschlechterverzerrung zurückzuführen (Ticona & Mateescu 2018). Dabei sind die Implikationen von Plattformarbeit im Hinblick auf den Formalisierungsgrad dieser Tätigkeiten von hoher Relevanz, insbesondere angesichts der sich verschärfenden Strukturkrise der sozialen Reproduktion (Fraser 2017) und der Tatsache, dass in Zeiten hoher Inflation mit einer Zunahme nicht angemeldeter Arbeitsverhältnisse zu rechnen ist (Schneider & Bookmann 2023). Insbesondere zu den Erfahrungen der Reinigungsarbeiter:innen im informellen, digital vermittelten Arbeitssektor gibt es in Österreich bislang kaum Forschungsergebnisse.

Diese Masterarbeit untersucht die Arbeitsbedingungen von weiblichen Reinigungskräften in Wien, die ihre Dienstleistungen über digitale Plattformen anbieten. Dieser Bereich stellt einen wachsenden Zweig der soziologischen Forschung zur Plattformarbeit dar. In Österreich werden haushaltsnahe Dienstleistungen meist von weiblichen, geringqualifizierten, migrantischen Arbeitskräften ausgeführt. Diese Gruppe ist besonders vulnerabel, da hier intersektionale Ungleichheiten wie Geschlecht, Migration und soziale Herkunft zusammenwirken. Auch auf

digitalen Plattformen zeigt sich dieses Phänomen, wobei ein Großteil der Arbeiter:innen Migrant:innen sind, die erschwerten Zugang zum lokalen Arbeitsmarkt haben (Altenried et al. 2020). Neue Erkenntnisse deuten darauf hin, dass die Plattformökonomie bestehende Ausgrenzung und Ungleichheit zwischen den Geschlechtern sogar noch verstärken kann und Geschlechter-, Rassen- und Klassenhierarchien reproduziert (Keller & Schwiter 2020). Um die Plattformarbeit als Beschäftigungsfeld umfassend zu beleuchten, ist es erforderlich, mehr Wissen über die Architektur von Plattformen, die Prekarität der plattformvermittelten Arbeitsplätze und die Ausbeutung migrantischer, weiblicher Plattformarbeiterinnen zu erlangen (Sabanova & Badoi 2022).

Die spezifische Forschungslücke, die diese Arbeit adressiert, liegt in der unzureichenden Berücksichtigung der Arbeitsrealitäten von Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit. Während es bereits Studien zur Plattformarbeit gibt (Herr 2018; Heiland 2019; Altenried 2021; Schaupp 2022), fehlt es an detaillierten Analysen, die sich auf die prekären Beschäftigungsbedingungen von Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit in Wien konzentrieren. Diese Arbeit trägt dazu bei, diese Lücke zu schließen, indem sie die strukturellen Bedingungen und individuellen Erfahrungen der Arbeiterinnen in diesem Segment der Plattformarbeit untersucht.

Theoretisch stützt sich diese Arbeit auf die *Labour Process Theory*, die *Total Social Organisation of Labour* sowie auf *Theorien zu prekären Beschäftigungsverhältnissen* und zur *Krise der sozialen Reproduktion*. Diese Ansätze bieten einen umfassenden Rahmen, um die Machtverhältnisse, Kontrollmechanismen und die Dynamiken von Ausbeutung und Prekarisierung im Kontext der Plattformarbeit zu analysieren. *Die Labour Process Theory* nach Braverman (1974) hilft dabei, die spezifischen Arbeitsbedingungen und die Kontrolle durch die Plattformen zu verstehen, während die *Total Social Organisation of Labour* nach Glucksmann (2005) einen breiteren Blick auf die gesellschaftlichen und geschlechtsspezifischen Arbeitsteilungen ermöglicht. Die *Theorien zur prekären Beschäftigung* und zur *Krise der sozialen Reproduktion* setzen sich mit den Unsicherheiten und den sozialen Konsequenzen auseinander, die mit diesen Arbeitsverhältnissen verbunden sind.

Ein zentrales Spannungsfeld dieser Arbeit liegt in der Frage, ob die Etablierung von Plattformunternehmen die Prekarisierung der Arbeitsbedingungen in der Haushaltsreinigung weiter voranschreiten lässt oder ob sie die Formalisierung dieser Arbeit fördert und somit Auswege aus der informellen Beschäftigung schafft. Besonders im Bereich der

Reinigungsarbeit, die häufig informell geregelt wird, könnten durch die Vermittlung über Plattformunternehmen Tendenzen der Formalisierung sichtbar werden. Das Spannungsverhältnis zwischen Prekarisierung und Formalisierung in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit ist daher ein zentraler Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit. Die Branche der Reinigungsarbeit ist von besonderem Interesse, da sich seit der Privatisierung der Reinigungsarbeit die Arbeitsbedingungen der Reinigungskräfte verschlechtert haben. Es muss in kürzerer Zeit für weniger Gehalt gearbeitet werden, und die Arbeit wird meist zu Randzeiten oder in der Nacht verrichtet, wodurch sie zunehmend unsichtbar gemacht wird (Sardadvar 2019). Die Beschäftigungsbedingungen von Reinigungskräften erweisen sich als prekär, geprägt von einem hohen Anteil an befristeten und Teilzeitverträgen, niedrigen Löhnen, hohen Gesundheits- und Sicherheitsrisiken sowie geringen Entwicklungs- und Aufstiegschancen (ebd.). Digitale Plattformen verstärken dieses Phänomen zusätzlich, etwa durch Mechanismen der Informationsasymmetrie, Kontrolle, Ausbeutung und sexuellen Belästigung. Die genaue Bezeichnung der in der vorliegenden Masterarbeit untersuchten Plattform wird aus datenschutzrechtlichen Gründen anonymisiert. Dies dient nicht nur dem Schutz der Privatsphäre der Plattformarbeiter:innen, sondern erlaubt es auch, den Fokus auf die Forschungsinhalte und -ergebnisse zu richten. Ein weiteres Argument für die Anonymisierung des Plattformnamens ist die Vermeidung rechtlicher Komplikationen, insbesondere im Hinblick darauf, dass sich die vorliegende Arbeit mit kritischen Aspekten der Plattform befasst.

Aufbauend auf den Erkenntnissen bisheriger Studien widmet sich diese Masterarbeit der Analyse der Arbeitsbedingungen von weiblichen Reinigungskräften in Wien, die ihre Dienstleistungen über digitale Plattformen anbieten. Ziel der Untersuchung ist es, die Arbeitsrealitäten und Perspektiven weiblicher Reinigungskräfte ausreichend zu erfassen, um so ein differenziertes Bild ihrer Arbeitsbedingungen zeichnen zu können. Die zentrale Forschungsfrage dieser Arbeit lautet:

***Welche Erfahrungen machen weibliche Reinigungskräfte, die ihre Haushaltsreinigungsdienste über Online-Plattformen in Wien anbieten?***

Da die Arbeit einem qualitativen Forschungsansatz folgt, wurde die Hauptfragestellung bewusst offen formuliert, um flexibel auf die Besonderheiten des untersuchten Feldes reagieren zu können und den Befragten ausreichend Raum zu geben, ihre Erfahrungen ausführlich darzustellen. Im Laufe der empirischen Untersuchung kristallisierten sich insbesondere die

Aspekte der Autonomie, der Risiken im Arbeitsalltag und der informellen Beschäftigung als zentrale Themen heraus, die zu folgenden spezifizierten Unterfragen führten:

- *Wie erleben Reinigungskräfte, die ihre Dienste über digitale Plattformen anbieten, ihre Autonomie?*
- *Von welchen Risiken und Gefährdungen berichten die weiblichen Reinigungskräfte, die über digitale Plattformen tätig sind?*
- *Wie erleben die weiblichen Reinigungskräfte, die über digitale Plattformen arbeiten, ihre Arbeitsverhältnisse im Kontext der strukturellen Ausbeutung und Prekarisierung?*

Diese Unterfragen strukturieren das Ergebniskapitel der Arbeit und basieren auf einer detaillierten Auseinandersetzung mit dem aktuellen Forschungsstand sowie dem theoretischen Hintergrund. Um die Forschungsfragen zu beantworten, wurde eine qualitative Herangehensweise gewählt. Für eine erste Annäherung an das Untersuchungsfeld wurden Expert:inneninterviews durchgeführt. Im Rahmen dieser Interviews wurden erste Erkenntnisse über die Logik von Plattformen, die Arbeitsbedingungen von plattformvermittelter Reinigungsarbeit und die arbeitsrechtlichen Herausforderungen der digitalen Plattformarbeit gewonnen. Daraufhin wurden zehn problemzentrierte Interviews mit weiblichen Reinigungskräften geführt, die ihre Dienstleistung auf digitalen Plattformen in Wien anbieten. Diese Herangehensweise ermöglichte es, tiefgehende Einblicke in die Arbeitsrealität dieses spezifischen Arbeitssegments zu gewinnen. Die Stärke der Analyse dieser beiden Interviewgruppen lag darin, das Wissen der Expert:innen aus dem Sozial- und Arbeitsrecht, aus der Reinigungsforschung, aus der Forschung zu plattformvermittelter Care-Arbeit und internationaler plattformvermittelter Reinigungsarbeit mit Lebens- und Arbeitsrealitäten der Reinigungskräfte zu vergleichen und auch zu erweitern. Es wurde eine Makro- und Mikroperspektive auf die Arbeitsbedingungen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit gewonnen. Durch eine detaillierte Betrachtung der Arbeitsbedingungen, der rechtlichen Grauzonen und der persönlichen Erfahrungen der Betroffenen gibt diese Arbeit einen umfassenden Einblick in die oft unsichtbare und unterschätzte plattformvermittelten Reinigungsarbeit. Ziel ist es, die vielschichtigen und komplexen Zusammenhänge dieses Arbeitsbereichs zu beleuchten und neue Perspektiven für zukünftige Forschungen zu eröffnen.

Die vorliegende Arbeit beginnt mit der Darlegung des theoretischen Hintergrunds (2), indem zentrale Theorien zur Organisation von Arbeit vorgestellt werden (2.1). Im Anschluss erfolgt eine Erörterung segmentierter und prekärer Arbeitsmärkte im Dienstleistungssektor (2.2),

wobei der Fokus auf dem Reinigungssektor liegt. Zudem wird eine Analyse der Plattformarbeit im Kontext von Strukturen und digitalem Taylorismus präsentiert (2.3). In der Schlussbetrachtung wird schließlich auf die feministischen Perspektiven von Arbeit eingegangen (2.4). Im dritten Kapitel erfolgt die Präsentation des aktuellen Forschungsstands. In diesem Zusammenhang wird ein besonderes Augenmerk auf die Plattformarbeit in Österreich gelegt (3.1), wobei die Themen *Automatisierung*, *Prekarisierung* und *Fragmentierung* Berücksichtigung finden (3.1.1). Ebenso wird der arbeitsrechtliche Status von Plattformarbeiter:innen beleuchtet (3.1.2). Im Anschluss erfolgt in der Darlegung des Forschungsstands eine Untersuchung der Reinigungsarbeit in Österreich (3.2), wobei plattformbasierte Reinigungsarbeit und die damit verbundene Kontrolle und Überwachung thematisiert werden (3.2.2). Daraufhin wird die Rolle digitaler Plattformen in der Krise der sozialen Reproduktion (3.3) betrachtet. Das vierte Kapitel widmet sich der methodischen Vorgehensweise. Zunächst werden die Grundprinzipien der qualitativen Forschungspraxis erörtert (4.1), bevor die Erhebungsmethoden, darunter Expert:inneninterviews (4.2) und problemzentrierte Interviews (4.3), dargelegt werden. Abschließend erfolgt eine Beschreibung der Auswertungsmethode der Inhaltsanalyse nach Mayring (4.4) sowie des Feldzugangs und der Auswahl des Samples (4.5).

Im empirischen Teil wird zunächst gezeigt, wie die Arbeiterinnen die Autonomie in ihrer Arbeitsgestaltung, Arbeitszeit und Bezahlung erleben (5.1). Dabei wird insbesondere auf die Kontroll- und Bewertungsmechanismen der Plattform eingegangen, die eine Informations- und Machtasymmetrie zwischen Kund:innen, der Plattform und den Arbeiterinnen schaffen. Anschließend werden die Risiken im informellen Reinigungssektor (5.2) untersucht. Dabei wird deutlich, dass die Arbeiterinnen unter Mehrfachbelastungen leiden, die sich in psychischen, physischen und sozialen Risiken widerspiegeln. Die Reinigungskräfte berichten von Diskriminierungen, Kriminalisierung am Arbeitsplatz und sexuellen Übergriffen durch Kund:innen. Den Abschluss der Ergebnisse bildet Kapitel 5.3, das die Ausbeutung in der feminisierten und migrantisierten Reinigungsarbeit behandelt. Es wird deutlich, dass Reinigungskräfte kaum Anerkennung und Wertschätzung für ihre Arbeit erhalten. Man könnte annehmen, dass sie durch ihre Exposition auf den öffentlichen digitalen Reinigungsplattformen an Sichtbarkeit gewinnen, doch vor allem die Informalität der Beschäftigung in privaten Haushalten schafft das Gegenteil. Zudem leistet ein Großteil der befragten Arbeiterinnen Emotionsarbeit. Es werden Beziehungen zu den Kund:innen aufgebaut, um Regulierungen der Plattformen umgehen zu können und mit dem Ziel, gute Bewertungen für die Arbeitsleistung zu erhalten. Letztlich wird deutlich, dass, obwohl die Reinigungskräfte für die Reinigungsarbeit

gebucht werden, die Erwartungshaltung der Kund:innen besteht, dass zusätzliche Aufgaben wie die Betreuung von Kindern oder Haustieren übernommen werden.

In der Diskussion (6) werden die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring mit dem aktuellen Forschungsstand verglichen, durch den theoretischen Hintergrund erweitert und die Forschungsfragen beantwortet.

## 2. Theoretischer Hintergrund

In diesem Kapitel werden zentrale Theorien zur Organisation von Arbeit vorgestellt, die als Grundlage für das Verständnis moderner Arbeitsstrukturen dienen. Zunächst werden verschiedene Ansätze zur Organisation von Arbeit thematisiert, einschließlich der *Labour Process Theory* von Braverman sowie der *Total Social Organisation of Labour* von Glucksmann mit Blick auf die *Gig Economy*. Anschließend werden Theorien zu segmentierten Arbeitsmärkten im Dienstleistungssektor behandelt, gefolgt von einer Erörterung prekärer Arbeitsbedingungen. Zudem werden die Strukturen und Dynamiken der Plattformarbeit erläutert, bevor das Kapitel mit einem Überblick über die Krise der sozialen Reproduktion abschließt.

### 2.1 Theorien zur Organisation von Arbeit

In der Diskussion um die Organisation von Arbeit sind zwei Theorien von besonderer Relevanz: die *Total Social Organisation of Labour* von Miriam Glucksmann und die *Labour Process Theory* von Harry Braverman. Beide Ansätze bieten Perspektiven, um die Dynamiken und Veränderungen in der Arbeitswelt zu analysieren und zu verstehen. Die Theorien ermöglichen eine tiefgehende Analyse der plattformbasierten Reinigungsarbeit, indem sie sowohl die ökonomischen als auch die sozialen Aspekte dieser Arbeitsform beleuchten.

#### 2.1.1 Labour Process Theory nach Braverman

Die *Labour Process Theory* (LPT), auch Arbeitsprozessstheorie genannt, geht auf das Werk „*Labor and Monopoly Capital*“ (1974) von Harry Braverman zurück und wurde als wichtiger Ansatz in der marxistischen Forschung zur Untersuchung von Arbeit und Beschäftigung etabliert. Braverman erneuert die Marxsche Theorie des Arbeitsprozesses und wirft einen Blick auf die Qualifikation, Technologie und Arbeitsorganisation. Die LPT dient als wesentliches theoretisches Gerüst zur Analyse von Arbeitsverhältnissen im industriellen Kapitalismus und wird in dieser Arbeit genutzt, um das Phänomen der *Gig Economy* näher zu untersuchen (siehe Kapitel 2.1.3).

In den Anfängen der LPT nach Braverman (1974) wurde die Theorie in industriellen Kontexten angewendet, um die Beziehung zwischen Arbeitgeber:innen (Eigentümer:innen der Produktionsmittel) und Arbeitnehmer:innen (Besitzer:innen der Arbeitskraft) zu entschlüsseln

und zu zeigen, wie der Arbeitsprozess organisiert ist, der als Umwandlung der Arbeitskraft in eine Ware gemäß den festgelegten Produktionsverhältnissen verstanden wird (Braverman 1977: 45ff.). Allerdings bleibt die Ware der Arbeitskraft untrennbar von ihren Träger:innen, sodass der Eigensinn der Arbeiter:innen die Ausschöpfung des Kapitals erschwert. Aufgrund dessen werden im Kapitalismus Kontrollmechanismen zur Unterwerfung der lebendigen Arbeit unter das Kapital angewendet. Zudem kann durch die Kontrolle der Arbeitsprozess an die Anforderungen des Verwertungsprozesses angepasst werden. Braverman untersuchte die Auswirkungen des kapitalistischen Produktionsprozesses auf die Arbeit und argumentierte, dass Arbeiter:innen im Zuge der fortschreitenden Mechanisierung und Rationalisierung zunehmend entfremdet und dequalifiziert werden, wofür paradigmatisch der Taylorismus steht. Braverman definiert den Taylorismus anhand von drei zentralen Grundsätzen: Erstens die Entkopplung des Arbeitsprozesses von den Fertigkeiten der Beschäftigten; zweitens die Aufteilung von Planung und Durchführung der Arbeit; und drittens die Bündelung von Wissen im Management, wodurch jeder Aspekt des Arbeitsprozesses und dessen Ausführung überwacht und gesteuert werden kann (Braverman 1974). Für Arbeitnehmer:innen hat diese Managementstrategie schwerwiegende Folgen: Ihre Qualifikationen werden reduziert, was Braverman als „Dequalifizierung“ (*deskilling*) bezeichnet, und ihre Fähigkeiten in der Arbeitswelt entwertet (Flecker 2017: 163). Zusätzlich verlieren sie zunehmend die Kontrolle über ihre eigene Arbeitstätigkeit (Manske & Menz 2024: 114). Braverman zeigt auf, dass im Kapitalismus eine Degradierung handwerklicher Arbeit stattfindet, bei der Arbeiter:innen ihre handwerklichen Fähigkeiten und die damit verbundene Kontrolle über den Arbeitsprozess verlieren (Braverman 1974 zit. nach Egler 1979). Palmer (1975) ergänzt, dass durch „wissenschaftliches Management“ die Autonomie der Handwerker:innen untergraben und ihre Fähigkeiten zu einem passiven Produktionsfaktor degradiert werden, während das Management eine umfassende Kontrolle über den Arbeitsprozess erlangt (Palmer 1975: 31ff.). Braverman beschreibt in diesem Zusammenhang:

*„Die ideale Organisation, nach der der Kapitalist strebt, ist eine, in der der Arbeiter keine grundlegenden Fähigkeiten besitzt, von denen das Unternehmen abhängt, und kein historisches Wissen über die Vergangenheit des Unternehmens, das als Fundus dienen könnte, aus dem er bei der täglichen Arbeit schöpfen könnte, sondern in der alles in Leistungsregeln kodifiziert oder in Listen niedergelegt ist, die (zum Beispiel von Maschinen oder Computern) konsultiert werden können, so dass der Arbeiter wirklich zu einem austauschbaren Teil wird und ohne große Unterbrechung gegen einen anderen Arbeiter ausgetauscht werden kann.“ (Braverman 1994: 24f., Übersetzung L.W.)*

Braverman betont die Machtungleichheit zwischen Arbeitgeber:innen und Arbeitnehmer:innen und zeigt, wie Arbeitsprozesse kontrolliert werden, um Profite zu maximieren. Er betrachtet den Taylorismus als eine spezifisch kapitalistische Form der Arbeitsorganisation. Im Rahmen

dessen wird die Arbeit in Konzeption und Ausführung getrennt, wobei das Wissen und die Kompetenz im Management konzentriert werden. Dieses Wissen dient als Grundlage für die Kontrolle und Überwachung des Arbeitsprozesses, mit dem Ziel, die Produktivität zu steigern und die bestehenden Machtverhältnisse zu sichern (Braverman 1974). Zudem eröffnet die LPT einen Einblick in die Rolle der Technik im Kontrollprozess. Die Steigerung der Effizienz durch Kontrolltechnologien kann als zentraler Bestandteil kapitalistischer Herrschaftsverhältnisse betrachtet werden (Manske & Menz 2024: 116). Bravermans Pionierarbeit „*Labour and Monopoly Capital*“ löste die *Labour Process Debate* aus, worin ein notwendiges Verständnis von Managementkontrolle thematisiert und kritisch diskutiert wurde. Dabei wird zwischen verschiedenen Kontrollsystemen unterschieden, die als Managementstrategien dienen, jedoch nicht mehr strukturell aus den Prinzipien der kapitalistischen Gesellschaft abgeleitet werden. Die Managementstrategien unterliegen einer historischen Entwicklung, worin auch der *Taylorismus* kein Endpunkt darstellt (Flecker 2017: 164).

Es gibt unterschiedliche Lösungen des Transformationsproblems und damit verschiedene Formen der Managementkontrolle. Friedman (1977) differenziert in seinen Untersuchungen zwischen „direkter Kontrolle“, die er in Massenproduktion und in gewerkschaftlich schlecht organisierten Beschäftigtengruppen verortet, und „verantwortlicher Autonomie“, die sich in Unternehmen mit Gewerkschaften, internen Arbeitsmärkten und kreativer Arbeitsleistung qualifizierter Arbeiter:innen angewandt sah. Edwards (1981) entwickelte eine Typologie von Kontrollsystemen, die von „einfacher Kontrolle“, bei der in den Kleinbetrieben des 19. Jahrhunderts Managerkapitalist:innen die Arbeit persönlich und willkürlich überwachten, bis hin zu „strukturellen Kontrollsystemen“ reicht. Letztere regulieren den Arbeitsrhythmus durch technische Vorgaben und nutzen bürokratische Strukturen, um die Belegschaft zu hierarchisieren und die Legitimität des Managements durch formale Verfahren zu stärken. So wurde im Taylorismus die persönliche oder hierarchische Kontrolle von der strukturellen und technischen Kontrolle abgelöst. Sowohl Edwards als auch Friedman verstehen diese Kontrollstrategien als Reaktionen auf Klassenkonflikte und den Widerstand der Arbeiter:innen. Bravermans einseitiges Verständnis von Kontrolle wird somit durch ein dualistisches Verhältnis zwischen Kontrolle und Widerstand der Arbeiter:innen ergänzt. Burawoy (1979) kritisierte Edwards in diesem Zusammenhang, da dieser das widerständige Verhalten der Arbeiter:innen als gegeben annahm. Burawoy sieht das Verhältnis von Arbeit und Kapital nicht als Widerspruch, sondern als unmittelbare Beziehung, die sowohl die Arbeitsbeziehungen als auch das Bewusstsein prägt. In diesem Kontext argumentiert er, dass die Ausbeutung der

Arbeitskraft nicht nur durch Zwang, sondern auch durch die Zustimmung der Arbeiter:innen erfolge. In seiner Studie „*Manufacturing Consent*“ (1985) analysiert Burawoy exemplarisch ein „hegemoniales Fabrikregime“ und beschreibt, dass die Beschäftigten nicht als Opponent:innen oder Opfer betrieblicher Kontrollstrukturen fungieren. Stattdessen wird betriebliche Herrschaft durch die Einbeziehung der Subjektivität der Arbeiter:innen aufrechterhalten.

Der Ausgangspunkt der LPT lässt sich in den Arbeiten von Braverman (1974) finden, seine Erkenntnisse sind nach wie vor von hoher Aktualität in Debatten um Macht, Kontrolle und Subjektivität. Sie werden in einer Vielzahl von Arbeitsformen und mittlerweile auch im Zusammenhang mit Geschlecht, Ethnizität und Digitalisierung von Arbeit betrachtet (Manske & Menz 2024: 118). Die Kritik an der LPT nach Böhm und Land (2012) bezieht sich darauf, dass dieser Forschungsstrang sich dagegen sträubt, die Veränderungen der Arbeit in den letzten Jahren anzuerkennen, insbesondere im Hinblick auf die Entwicklung der Wirtschaft hin zu Netzwerken und Informationsflüssen (Böhm & Land 2012: 220). Manske und Menz (2024) kritisieren die Fokussierung auf die Kontrolle der lebendigen Arbeit als zentrales Problem und fordern, dass auch Zulieferstrukturen, transnationale Wertschöpfungsketten, Technologieentwicklungen und Absatzentwicklungen berücksichtigt werden müssen. Trotz dieser Kritik bleibt der Transformationsprozess eine zentrale Kategorie der kritischen Arbeitsforschung (Manske & Menz 2024: 118).

Die LPT von Braverman (1974) fokussiert auf die Kontrolle und das Management von Arbeitsprozessen, insbesondere im Kontext der kapitalistischen Produktion. Braverman betont, wie Arbeitsprozesse systematisch rationalisiert und die Kontrolle über die Arbeit zunehmend zentralisiert werden. Diese Perspektive ist besonders nützlich, um zu verstehen, wie plattformbasierte Arbeit organisiert wird, da Plattformen oft strikte Kontrollmechanismen und Algorithmen einsetzen, um die Plattformarbeiter:innen zu überwachen und zu steuern (Butollo et al. 2018: 144).

### 2.1.2 Total Social Organisation of Labour nach Glucksmann

Die *Total Social Organisation of Labour* (TSOL) ist ein Konzept, das von der Soziologin Miriam Glucksmann (1995; 2000; 2005) entwickelt wurde und das Verständnis von Arbeit auf eine breitere und ganzheitlichere Basis stellt. Die TSOL geht über die traditionelle, oft auf Lohnarbeit konzentrierte Sichtweise hinaus und betrachtet Arbeit in all ihren Formen und Kontexten, einschließlich unbezahlter und informeller Arbeit (Glucksmann 2005: 19). Sie

analysiert die Verschiebungen zwischen den Formen und Sphären der Arbeit. Dabei differenziert sie zwischen der Sphäre des Marktes, dem Staat, Haushalt und der Zivilgesellschaft. Die Sphären stehen in diesem theoretischen Ansatz in dynamischen Beziehungen zueinander (Flecker 2017: 23f.). Dieses Konzept bietet einen umfassenden Rahmen, um die vielfältigen und miteinander verflochtenen Dimensionen von Arbeit in der modernen Gesellschaft zu analysieren.

Glucksmann (2005) argumentiert, dass Arbeit in einem umfassenden Netzwerk von sozialen, ökonomischen und institutionellen Kontexten eingebettet ist und dass ein ganzheitliches Verständnis von Arbeit eine Analyse erfordert, die über die individuelle Erwerbstätigkeit hinausgeht. Dieses Konzept berücksichtigt alle Formen von Arbeit, einschließlich Hausarbeit, Pflegearbeit, Freiwilligenarbeit und informeller Arbeit, und betont die Bedeutung der sozialen und institutionellen Rahmenbedingungen, in denen Arbeit stattfindet. Sie betont auch die Geschlechterdimension der Arbeit, da Frauen einen Großteil der unbezahlten und informellen Arbeit leisten. Glucksmann (2005) fordert eine umfassendere Analyse der Arbeitsverhältnisse und sozialen Strukturen, um die unsichtbare Arbeit sichtbar zu machen und eine gerechtere Betrachtung von Arbeit und Arbeitsbeziehungen zu ermöglichen. Sie untersucht die Auswirkungen der Transformationen der Arbeit auf die Organisation von Arbeit und berücksichtigt dabei den Einsatz von technologischen Innovationen, die zunehmende Komplexität globaler Verflechtungen, die Umstrukturierung von Markt- und Nichtmarktsektoren und die Änderungen der Zeitgestaltung (Glucksmann 2005: 20). Die Entstehung neuer Berufe, Qualifikationen und Arbeitsteilungen beeinflusst die Beschäftigungsverhältnisse, die Erwerbsbeteiligung und die Neugestaltung der Arbeitszeit. Die TSOL ist ein relationales Konzept, das die Organisation von Arbeit auf Makro-, Meso-, Haushalts- und individueller Ebene untersucht (ebd.). Sie betrachtet Arbeit als einen sozialen Prozess, der in spezifische historische und kulturelle Kontexte eingebettet ist. Zudem analysiert sie, wie unterschiedliche Formen von Arbeit miteinander verbunden sind und wie sie zur Produktion und Reproduktion des sozialen Lebens beitragen. Kurz gesagt wird TSOL als Prisma der Arbeit definiert: Erstens beinhalten Prozesse die Produktion, die Verteilung, den Austausch und den Konsum von Ressourcen; zweitens überspannen sie die Grenzen zwischen öffentlich und privat; drittens zwischen der Konzeptualisierung von Märkten und Nicht-Märkten (was als Arbeit verstanden wird und was nicht); und schließlich die Dimensionen der Arbeitszeit (Glucksmann 2005). Dieses Konzept ermöglicht es, die Beziehungen zwischen verschiedenen Arbeitsformen zu untersuchen und zu verstehen, wie sie durch soziale,

ökonomische und institutionelle Rahmenbedingungen organisiert und strukturiert werden. Die TSOL bietet daher eine breitere Perspektive auf die Analyse von Arbeit und Beschäftigung und betont die Notwendigkeit, die vielfältigen Dimensionen von Arbeit und ihre Wechselwirkungen zu berücksichtigen.

In Bezug auf die plattformbasierte Arbeit bietet die TSOL einen Rahmen, um die verschiedenen Arten von Arbeit zu untersuchen, die in plattformbasierten Arbeitsverhältnissen involviert sind, einschließlich der unbezahlten Arbeit, die oft übersehen wird. Die TSOL von Glucksmann erweitert das Verständnis von Arbeit, indem sie alle Formen von Arbeit in den Blick nimmt, nicht nur die traditionelle Erwerbsarbeit. Dieser umfassende Ansatz ist besonders relevant für die Analyse von plattformbasierter Arbeit, da diese oft verschiedene Formen von Arbeit umfasst, einschließlich unbezahlter und informeller Arbeit. Im Gegensatz zur LPT, die sich stark auf die Kontrolle und das Management von Arbeitsprozessen konzentriert, betont die TSOL die Notwendigkeit, die gesamte Bandbreite der Arbeit zu berücksichtigen, einschließlich unbezahlter und informeller Arbeit.

### 2.1.3 Erweiterung der Theorien der Arbeitsorganisation in der Gig Economy

Gandini (2019) erweitert die *Labour Process Theory* nach Braverman (1974) auf die Gig Economy. In der Gig-Ökonomie besteht die Besonderheit, dass feste Arbeitgeber:innen-Arbeitnehmer:innen-Beziehungen durch eine neue flexible Struktur ersetzt wurden, worin Plattformen in die Vermittlung von Arbeitsangebot und -nachfrage eingreifen sowie die sozialen Beziehungen und Verteilung von Arbeit neu bestimmen. Um jedoch Erkenntnisse über die Gig Work zu erlangen, muss die LPT über die Lohnarbeit hinaus erweitert werden (Gandini 2019: 1044).

#### **Produktion in der Gig Economy**

Die LPT definiert den Produktionsort als einen

*„specifically designed, clearly delimited environment whereby the transformative process of labour normally takes place – the workplace, most notably the factory – according to a fixed set of rules and with relatively static sets of participants – managers and workers, in hierarchical relationship”* (Gandini 2019: 1044).

Der Arbeitsplatz ist einem festen Regelwerk unterworfen mit statischen Teilnehmenden, wobei das Management und die Arbeiter:innen in einer hierarchischen Beziehung zueinander stehen (Braverman 1974; Burawoy 1979). Thompson und Smith (2009) argumentieren, dass die LPT erweitert werden müsse, um untersuchen zu können, wie Informations- und Kommunikationstechnologien die Arbeit von einem einzelnen physischen Ort dezentralisieren

und über Kommunikationskanäle öffnen (Thompson & Smith 2009: 923). Gandini (2019) verdeutlicht, dass Plattformen Arbeit sowohl global als auch lokal vermitteln können und dass die von Plattformarbeiter:innen ausgeführten Aufgaben sowohl digital als auch physisch sein können. Die Plattform fungiert dabei als vermittelnde Instanz zwischen Arbeitsangebot und -nachfrage und schafft damit ein nicht standardisiertes Arbeitsverhältnis. Doch über ihre Funktion als bloße Marktvermittlung hinaus dienen Plattformen als Milieu, in dem die Beziehung zwischen Kapital und Arbeit sich direkt auf die Arbeitnehmer:innen auswirkt. Diese Autorität übersetzt die Nachfrage der Kund:innen in auszuführende Aufträge, die die Arbeiter:innen in Form von digitalen Benachrichtigungen erhalten. Zudem bestimmt die Plattform, welche Aufgaben wann und wo aufgeführt werden sollen und legt die Bezahlung für die Ausführung der Aufgabe fest. Es gibt Unterschiede zwischen den Plattformen hinsichtlich des Wertes eines Auftrags. Auf manchen Plattformen wird eine prozentuale Gebühr erhoben. Der Wert eines Auftrages wird in der Regel jedoch von Kund:innen auf der Grundlage festgelegter Parameter im Voraus bestimmt. Auf anderen Plattformen wiederum wird auf der Grundlage von Algorithmen der Wert der Arbeit festgelegt, deren Funktionsweise für die Arbeitnehmer:innen nicht transparent ist. Die Arbeiter:innen können nicht in den Berechnungsprozess eingreifen und können den Auftrag nur annehmen oder ablehnen. Das Ein- und Ausloggen in der App bestimmt die Verfügbarkeit der Arbeit (Gandini 2019: 1046). Thompson und Smith (2009) verweisen darauf, dass Plattformen einen Ort darstellen, an dem soziale Beziehungen zwischen Auftragnehmer:innen und Kund:innen zu Produktionsbeziehungen werden und daher „dezentral“ zu einem Produktionsort organisiert werden (Thompson & Smith 2009: 923f.).

### **Emotionale Arbeit in der Gig Economy**

Der Begriff der emotionalen Arbeit, der von Hochschild (1983) entwickelt wurde, stellt in der LPT einen wichtigen Bestandteil in Hinblick auf die sozialen Beziehungen und Formen der Kontrolle durch das Management dar. Besonders im Kontext der Dienstleistungswirtschaft hat die Arbeitsprozessforschung in den 2000-er Jahren dazu beigetragen, „Emotionsmanagement“ und die „Emotionsarbeit“ als Schlüsselkomponenten des Arbeitsprozesses anzuerkennen. Viele Plattformen integrieren Formen emotionaler Arbeit in ihre Arbeitsprozesse, etwa durch Feedback-, Ranking- und Bewertungssysteme. Der Aspekt der Bewertung ist mit einer Reihe von Managementaspekten wie der Leistungsüberwachung und -kontrolle verbunden. In der Gig Economy wird die emotionale Arbeit durch die digitalen Rankings und öffentlichen Bewertungen der Arbeitskraft weiter ausgedehnt (Gandini 2019: 1047).

## **Kontrolle in der Gig Economy**

Eine zentrale Dimension der LPT ist die Kontrolle, die im Zusammenhang mit der Untersuchung von Autonomie, Zustimmung und Widerstand am Arbeitsplatz betrachtet wird. Gandini (2019) argumentiert, dass seit dem Aufkommen der digitalen Überwachung eine Verlagerung der Überwachungspraktiken stattgefunden hat; digitale Technologien werden genutzt, um die Kontrolle des Arbeitsprozesses zu verstärken. Besonders in der Gig Economy sorgen Plattformmetriken für einen „Gruppendruck“, der als Instrument zur Überwachung der Leistung und Produktivität der Arbeiter:innen dient. Gandini beschreibt die Gig Economy als Beispiel für eine Form der „techno-normativen“ Kontrolle in der Arbeitsprozessforschung. Diese Kontrolle artikuliert sich in Plattformen durch die Einbettung von emotionaler Arbeit in den Arbeitsprozess, wobei Feedback-, Ranking- und Bewertungssysteme zur Leistungsbewertung genutzt werden, was ein „Management durch die Kund:innen“ (Fuller & Smith 1991: 3) begünstigt. Gleichzeitig macht Gandini (2019) Kontrollpraktiken fest, die den von Fleming und Sturdy (2011) untersuchten elektronischen Überwachungsmechanismen in Callcentern ähneln, bei denen „gamifizierte“ Praktiken angewendet wurden, um die persönliche Bestleistung der Arbeiter:innen zu fördern, die Produktivität zu stimulieren und zu belohnen (Gandini 2019: 1049). Rosenblat und Stark (2016) beschreiben dies als eine „sanfte Kontrolle“, die durch die Motivation zur Verbesserung der eigenen Leistung durch die Arbeitskraft selbst erreicht wird (Rosenblat & Stark 2016: 3768).

## **2.2 Segmentierte und prekäre Arbeitsmärkte im Dienstleistungssektor**

Der Arbeitsmarkt kann in verschiedene Segmente untergliedert werden, die sich durch unterschiedliche Zugangschancen und Arbeitsbedingungen auszeichnen (Flecker 2017: 61). Die Grenzen dieser Segmente werden daran deutlich, dass Arbeitskräfte nicht auf dem gesamten Arbeitsmarkt um Stellen konkurrieren können, sondern lediglich innerhalb ihres jeweiligen Segments. Wie zugänglich oder geschlossen der Arbeitsmarkt ist, hängt von der Höhe des zu erzielenden Einkommens und von der Dauer des Beschäftigungsverhältnisses ab (ebd.).

Die Theorie der Arbeitsmarktsegmentierung, entwickelt von Doeringer und Piore (1971) in den USA, ist auch als Theorie des dualen Arbeitsmarktes bekannt. Sie argumentieren, dass Arbeitsmärkte in zwei Segmente unterteilt sind: den primären und den sekundären

Arbeitsmarkt. Im primären Segment sind die Arbeitsplätze stabil, gut entlohnt und es bestehen Aufstiegsmöglichkeiten sowie insgesamt gute Arbeitsbedingungen. Demgegenüber wird auf dem sekundären Markt Arbeit oft von Menschen in prekären Verhältnissen ausgeübt, die unsichere Arbeitsbedingungen, geringe Löhne und geringere soziale Sicherheit erfahren. Jene Arbeit wird meist von Minderheiten, Migrant:innen und Frauen verrichtet. Diese Gruppen werden auf dem Arbeitsmarkt im Vergleich zu anderen mehr benachteiligt. Arbeitgeber:innen nutzen gezielt ethnische und geschlechtliche Unterschiede, um diese Segmentierung aufrechtzuerhalten und soziale Ungleichheiten zu verstärken (Doeringer & Piore 1971).

In Österreich hat insbesondere der Dienstleistungssektor, vor allem im Bereich der Reinigungsarbeit, eine Expansion erfahren, weshalb Staab (2014) von einer Dienstleistungsgesellschaft spricht (Staab 2014: 20). Dieses Arbeitsmarktsegment wird als „Segment der Einfacharbeit“ (ebd.: 10) klassifiziert, da die Tätigkeiten keine spezifische Berufsausbildung erfordern. Arbeiten in diesem Segment, wie das Reinigen von Büroflächen oder das Aufräumen von Supermärkten, sind durch ihre repetitiven und unauffälligen Abläufe gekennzeichnet und bleiben oft unsichtbar, was die soziale Anerkennung und Sichtbarkeit der geleisteten Arbeit beeinträchtigt (ebd.). „Einfachdienstleistungen“ finden demnach oft unbemerkt und fernab der Konsument:innen statt, was sich erheblich auf ihre gesellschaftliche Anerkennung auswirkt (Sardadvar 2019). Die Arbeit ist gekennzeichnet durch niedrige Entlohnung, atypische Beschäftigungsverhältnisse, eine unzureichende Arbeitnehmer:innenvertretung und eine „lose[...] Integration in die wohlfahrtsstaatlichen Absicherungssysteme“ (Bahl & Staab 2010: 74). In diesem Zusammenhang erklärt Holtgrewe (2015):

*„Auf der einen Seite bieten die Einfachdienstleistungen Geringqualifizierten und anderen Menschen mit begrenzten Arbeitsmarktoptionen Zugangswege in reguläre Beschäftigung. Auf der anderen Seite stehen begrenzte Perspektiven, teilweise prekäre und nicht existenzsichernde Jobs mit eingeschränkten Entwicklungsmöglichkeiten“ (Holtgrewe 2015: 10).*

Die Zuweisung von „Einfacharbeit“, insbesondere in Form prekärer Beschäftigung, erfolgt nach strukturellen Kategorien wie Geschlecht, Staatsbürgerschaft und Herkunft (Sardadvar 2019). Staab (2014) identifiziert drei wesentliche Entwicklungen in diesem Bereich: Feminisierung, Ethnisierung und Zeitdiffusion (Staab 2014: 28). Reinigungsarbeit gilt als typisches Niedriglohn-Dienstleistungsverhältnis, das durch Unsichtbarkeit, niedrige Entlohnung und hohe Beschäftigungsunsicherheit gekennzeichnet ist. Laut Birke (2022) wird diese Arbeit hauptsächlich von Migrant:innen ausgeführt (ebd.: 50). Die Exklusion von

Menschen mit Migrationsbiografie, die oft keine in Österreich anerkannten Zertifikate besitzen, erschwert den Zugang zu besser bezahlten Jobs oder verhindert ihn sogar, selbst bei nostrifizierten Zertifikaten (Staab 2015: 28ff.). Für Birke (2022) ist die Arbeitsmarktsegmentierung eng mit einer „Migrantisierung“ verknüpft (Birke 2022: 51f.). Im sekundären Arbeitsmarkt, der (digital)-tayloristisch organisiert ist und strenger Kontrolle unterliegt, dominiert die „Einfacharbeit“. Staab (2014) argumentiert, dass in der Einfacharbeit vor allem migrantische Arbeitskräfte mit niedriger Qualifikation in unsichtbaren und einfachen Tätigkeiten ohne Perspektiven auf beruflichen Aufstieg verharren (Staab 2014: 252f.). Plattformvermittelte Reinigungsarbeit verstärkt diese Prekarität, da sie durch niedrige Löhne, mangelnde soziale Absicherung und fehlende gesellschaftliche Anerkennung gekennzeichnet ist.

Parallel zur Expansion des Dienstleistungssektors lässt sich in Österreich ein Abbau von Normalarbeitsverhältnissen (NAV) beobachten, was im Diskurs als Erosion des NAV beschrieben wird (Mayer-Ahuja 2003). Dabei handelt es sich um ein unbefristetes Arbeitsverhältnis mit geregelter Arbeitszeit. Die Arbeit erfolgt in Vollzeit und garantiert ein existenzsicherndes Einkommen. Beschäftigte im NAV gehören Belegschaften an, die und unter den Kündigungsschutz fallen und einen gesetzlichen Anspruch auf Mitbestimmung haben (ebd.). Es stellt sich die Frage, ob der Begriff des NAV oder das Konzept von „Normalität“ heute überhaupt noch sinnvoll verwendet werden kann. Die Hochphase des NAV lag im letzten Drittel des 20. Jahrhunderts. Jedoch waren nicht alle Beschäftigtengruppen darin integriert. Gering Qualifizierte, Migrant:innen und Frauen waren vor allem den benachteiligten Gruppen zugeordnet. Atypische Beschäftigungsverhältnisse, die in mindestens einem Merkmal vom NAV abweichen, umfassen Teilzeit-, Minijob-, Leiharbeits- und befristete Arbeitsverhältnisse (Zeh 2017: 48). Nicht alle atypischen Beschäftigungsverhältnisse sind prekär, jedoch sind die meisten atypischen Beschäftigungsformen einem Prekaritätsrisiko ausgesetzt (Mayer-Ahuja 2003: 54). Etwas schwieriger gestaltet sich die Definition prekärer Beschäftigung.

Die Prekarisierungsdebatte, so Brinkmann et al. (2006), begann mit dem Übergang zum Finanzmarktkapitalismus und ist eng mit einer marktgetriebenen Flexibilisierung der Arbeitsverhältnisse verbunden. Diese Entwicklung führt zu einer Schwächung der sozialstaatlichen Regulierung und einem damit einhergehenden Verlust an Sicherheit, sowohl im Betrieb als auch in der Gesellschaft, was Castel (2000) als „Rekommodifizierung“ der Erwerbsarbeit bezeichnet. Castel beschreibt die Zunahme der Prekarisierung als eine

Ausdehnung unsicherer Arbeit, die sich von einer Zone sozialer Verwundbarkeit auf ehemals sozial sichere Bereiche erstreckt, was als „Krise der Lohnarbeit“ bezeichnet wird (Castel 2000). Zu den wichtigsten Werken der Prekarisierungsdebatten zählt „*Metamorphosen der sozialen Frage*“ von Robert Castel (2000). Basierend auf Durkheims Überlegungen vertritt er die Auffassung, dass bezahlte Arbeit zusammen mit sozialpolitischen Maßnahmen und sozialen Sicherungssystemen eine tragende Säule der Gesellschaft darstellt. Eine Vollzeitbeschäftigung, die ein langfristiges, existenzsicherndes Einkommen sowie soziale Rechte sichert, ist für viele Menschen ausschlaggebend, um gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen. Seit den 1970er Jahren hat jedoch die Bedeutung staatlicher Eingriffe in diesem Bereich kontinuierlich abgenommen, was laut Brinkmann et al. (2006) zu einer Dreiteilung der Arbeitsgesellschaft geführt hat: Die erste Zone der Integration umfasst die immer kleiner werdende Gruppe in geschützten Normalarbeitsverhältnissen. Die zweite Zone, die der Entkoppelung, besteht aus Menschen, die dauerhaft vom regulären Arbeitsmarkt ausgeschlossen sind. Die dritte Zone, die Prekaritätszone, setzt sich aus verschiedenen Gruppen in unsicheren Arbeitsverhältnissen zusammen (Brinkmann et al. 2006: 16f.).

Bei der Untersuchung der Prekarisierung stehen die Reorganisation von Arbeit und die sich verändernden Machtverhältnisse innerhalb der Arbeitswelt im Fokus. Dabei werden die Organisation von Arbeit, die Produktionsverhältnisse sowie die Sozial- und Beschäftigungssysteme berücksichtigt (Castel & Dörre 2009). Es wird zwischen dem Zustand der Prekarität und dem Prozessbegriff der Prekarisierung unterschieden (Brinkmann et al. 2006). Der Zustand der Prekarität ist geprägt von unsicherer Arbeit und der „Flexploitation“ von Arbeit (Bourdieu 1998). Prekarisierung hingegen bezieht sich auf den Prozess des Prekärwerdens. Castel beschreibt die zunehmende Prekarisierung als Ausweitung unsicherer Arbeitsverhältnisse, die von einer Zone sozialer Verwundbarkeit in zuvor sozial abgesicherte Bereiche der Gesellschaft vordringt. Diese Entwicklung wird als „Krise der Lohnarbeit“ bezeichnet (Castel 2000). Prekarisierung ist dabei aber nicht nur als unsicherer Zustand aufgrund mangelnder sozialer Absicherung durch den Wohlfahrtsstaat zu verstehen, sondern auch als Zunahme der „neuen“ Unsicherheit in subjektiver Hinsicht. Demnach wirkt sich die prekäre Arbeit auch auf das Wohlbefinden und den Lebensverlauf aus (Alberti et al. 2018).

Nach Brinkmann et al. (2006) zeichnet sich ein prekäres Beschäftigungsverhältnis durch eine Entlohnung unterhalb des Durchschnittseinkommens, eine eingeschränkte Planbarkeit der Zukunft (z. B. durch befristete Arbeitsverträge) und einen reduzierten

Arbeitnehmer:innenschutz aus (Brinkmann et al. 2006: 5). Dörre (2005) beschreibt ein Beschäftigungsverhältnis als prekär, *„wenn die Beschäftigten aufgrund ihrer Tätigkeit deutlich unter ein Einkommens-, Sicherungs- und soziales Integrationsniveau fallen, das in der Gegenwartsgesellschaft als Standard definiert und mehrheitlich anerkannt ist“* (Dörre 2005: 19). Neben den *„unbefriedigenden, teilweise entwürdigenden Arbeitsverhältnissen“* (ebd.: 252) beklagen die prekär arbeitenden zudem, dass sie im Vergleich zu den Vollzeitbeschäftigten über geringere Möglichkeiten einer längerfristigen Planung ihrer beruflichen Laufbahn verfügen (ebd.). Zusätzlich erleben prekär Beschäftigte aufgrund ihres fehlenden materiellen und wirtschaftlichen Kapitals einen Mangel an Anerkennung, was zu einer *„Schwächung der sozialen Bindungen innerhalb von Netzwerken“* (ebd.: 253) führen kann. Nach Flecker (2017) zählen zu den Eigenschaften prekärer Beschäftigungsverhältnisse *„die Kombination aus Niedriglohn, fehlender oder eingeschränkter Sozialversicherung, Unsicherheit der Beschäftigung und schwachem arbeitsrechtlichen Schutz“* (Flecker 2017: 91). Eine Beschäftigung kann strukturell prekär sein, ohne dass die Betroffenen dies als solchen empfinden, und umgekehrt (Brinkmann et al. 2006: 17). Die prekäre Beschäftigung reflektiert eine besondere Beziehung zwischen den Erwerbstätigen und ihrer Berufslaufbahn, beeinflusst durch individuelle Faktoren wie Qualifikationen, Geschlecht, Ethnizität und Lebensalter. Prekarität kann als relationale Kategorie gesehen werden, deren Bedeutung von den gesellschaftlichen Normalitätsstandards abhängt (ebd.).

Pierre Bourdieu (1998) beschreibt Prekarität als Herrschaftsform und verwendet ihn als politischen Kampfbegriff, der sich gegen das System der neoklassischen Ökonomie und die Spaltung der Gesellschaft in wenige Wohlhabende und die Ausdehnung des Subproletariats richtet. Bourdieu beschreibt *„die Prekarität ist Teil einer neuartigen Herrschaftsform, die auf der Errichtung einer zum allgemeinen Dauerzustand gewordenen Unsicherheit fußt und das Ziel hat, die Arbeitnehmer zur Unterwerfung, zur Hinnahme ihrer Ausbeutung zu zwingen.“* (Bourdieu 1998: 100). Birke (2022) hingegen betont, dass Prekarität fragmentiert auftritt, insbesondere im Kontext migrantischer Beschäftigung, und prägte das Konzept der „multiplen Prekarität“, das verschiedene Aspekte wie unzureichende Entlohnung, Unsicherheit und Schwierigkeiten bei der Wohnraumfinanzierung bei Migrant:innen erfasst (Birke 2022: 68). Lewis et al. schlagen den Begriff der „Hyperprekarität“ vor, wobei eine hyperprekäre Lebensrealität auf ein Zusammenspiel zwischen neoliberalen Arbeitsmärkten und restriktiven Migrationsregimen aufbaut (Lewis et al. 2015: 582). Migrant:innen, die oft in prekären Arbeitsverhältnissen beschäftigt sind, nutzen ihre Erwerbstätigkeit häufig als Mittel zur

Sicherung ihres Aufenthaltstitels. Während Bourdieu (1998) argumentiert, dass Prekarität überall sei, erweitert Birke (2022) die Aussage, dass Prekarität nicht überall gleich sei. Die Arbeitgeber:innen nutzen die Vulnerabilität bestimmter Beschäftigungsgruppen, was zu einer Verstärkung der Segmentierung und Fragmentierung der sozialen Zusammensetzung führt. Birke (2022) zeigt in ihren Untersuchungen, dass migrantische Arbeitskräfte in migrantisierten Arbeitsmärkten aufgrund von sozialen und ökonomischen Zwängen für Unternehmen leicht austauschbar sind. In Anlehnung an Bourdieu (1998) sowie in der Tradition marxistischer Theorie werden sie als Teil einer „Reservearmee“ betrachtet. Dabei wächst unter den Beschäftigten das Bewusstsein ihrer Ersetzbarkeit, wodurch ihre Arbeit zunehmend als ein „zerbrechliches und bedrohtes Privileg“ (Bourdieu 1998: 97) wahrgenommen wird. Insbesondere ihre gesellschaftliche und arbeitsmarktbezogene Stellung lässt migrantische Arbeitskräfte ihre Austauschbarkeit deutlich spüren. Dementsprechend werden in vielen Betrieben Herrschaftsmechanismen, die auf Angst und Druck basieren, toleriert, solange prekäre Arbeitsbedingungen durch die Erwerbstätigkeit zumindest teilweise gelindert werden. Dies verdeutlicht, dass Beschäftigungsverhältnisse in Zusammenhang mit der Migrantisierung von Arbeitsmärkten betrachtet werden müssen (Birke 2022). Laut Bourdieu nutzen Unternehmen gezielt Unsicherheit und den Aufbau einer Reservearmee von Arbeitskräften, um ihre Kosten zu senken, was wiederum zu extremer Konkurrenz unter den Beschäftigten führt (Bourdieu 1998: 99).

### **Feministische Perspektiven auf Prekarisierung**

Der Begriff der Prekarität, der ursprünglich als Abweichung vom Normalarbeitsverhältnis (NAV) definiert wurde, wird aus einer geschlechtertheoretischen Perspektive kritisch hinterfragt. Dabei wird die Prekarisierung von Arbeit als ein Prozess betrachtet, der das „fordistische Geschlechterregime“ aufbricht (Manske & Pühl 2010: 12). Allerdings muss Prekarisierung über die reine Destabilisierung des männlich geprägten Normalarbeitsverhältnisses hinaus gedacht werden. Ebenso sollte die wechselseitige Beziehung zwischen Erwerbsarbeit, Wohlfahrtsstaat und Familie in Betracht gezogen werden (Aulenbacher 2009: 70ff.). Mit der Erosion des NAV rückt auch das bürgerliche Familienideal, inklusive der geschlechtsspezifischen Arbeitsteilung, in den Fokus einer kritischen Reflexion. Aulenbacher (2009) betont, dass diese theoretischen Lücken dazu führen können, die prekäre Lage von Frauen erneut als Randthema zu behandeln. Zudem besteht die Gefahr, bestimmte Entwicklungen, die speziell im Bereich der Frauenbeschäftigung auftreten und nicht eindeutig unter den Begriff der Prekarisierung fallen, zu übersehen (Aulenbacher 2009: 67). Dabei ist es

unerlässlich, die ungleichheitsfördernden Effekte des NAV zu berücksichtigen, da es als normatives Modell an ein Familienbild gekoppelt ist, das Frauen hauptsächlich in die Rolle der Sorge- und Familienarbeit drängt. Frauen wurden dadurch als Bezugsgruppe für prekäre Arbeit weitgehend vernachlässigt, was zu einer verkürzten Sichtweise auf Arbeit führte (Manske & Menz 2024: 178). Alberti et al. (2018) argumentieren, dass Prekarität im Kontext des gesamten Lebenszusammenhangs betrachtet werden muss, da sie in Wechselbeziehung zu anderen Bereichen wie der Sorgearbeit steht. Die Prekarisierungsforschung sollte daher um Perspektiven erweitert werden, die Sozialkategorien wie Staatsbürgerschaft, Migrationshintergrund, sexuelle Orientierung und Behinderung berücksichtigen (Manske & Menz 2024: 178).

Insgesamt erweist sich die Theorie der segmentierten Arbeitsmärkte als ein hilfreiches Instrument, um die Mechanismen der Prekarisierung sowie die besonderen Herausforderungen, denen (migrantische) Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit begegnen, besser zu verstehen. Die Verknüpfung dieser beiden Konzepte ermöglicht eine tiefere Analyse der sozialen und ökonomischen Bedingungen, die zur Persistenz von Unsicherheit und Ausbeutung in diesem Arbeitsfeld beitragen.

## 2.3 Plattformarbeit: Strukturen und Digitaler Taylorismus

Ein besonderes Augenmerk der Arbeitsforschung gilt der Digitalisierung von Arbeit und der Etablierung von neuen Arbeitsformen. Insbesondere die Plattformarbeit hat sich in den letzten Jahren als bedeutendes Phänomen der modernen Arbeitswelt herauskristallisiert. Als Plattform wird die Internetseite bezeichnet, die im Zentrum des Unternehmens steht und Zugang zu Netzwerken zur Vermittlung von Arbeitskräften, Produkten und Technologien bietet (Crouch 2019: 43). Plattformunternehmen fungieren als Intermediäre auf multilateralen Märkten und koordinieren dort Angebot und Nachfrage. Die strukturelle Organisation von Plattformarbeit ist durch eine dreiteilige Beziehung gekennzeichnet: die Plattform selbst, die Auftraggeber:innen und die Arbeitskräfte. Die Plattform stellt die Infrastruktur bereit und regelt die Interaktionen. Die Auftraggeber:innen stellen Aufgaben ein und die Arbeitskräfte bieten ihre Dienste an (Heiland 2019: 299).

Zu den Formen der Plattformarbeit zählen beispielsweise die (ortsgebundene) „Gig Work“ sowie die in einem digitalen Raum erbrachte „Crowdwork“. Die Gig Economy wird

grundsätzlich als Unterkategorie der Plattformökonomie verstanden (Schäfer & Schwarzkopf 2019: 3) und bezeichnet eine Arbeitsform, bei der die Aufträge ortsabhängig und ohne langfristige Arbeitsverträge ausgeführt werden (Crouch 2019: 13). Bei der Crowdwork schreiben Plattformen Aufgaben („tasks“) an eine undefinierte Gruppe von Selbstständigen („Crowd“) aus. Die Aufgaben können unterschiedlichen Umfangs sein. Sie reichen von Innovationsarbeiten (Crowdsourcing als Ideenwettbewerb) bis hin zu Kleinstarbeiten, den sogenannten „micro tasks“, die gering entlohnt werden. Plattformen nutzen Bewertungs- und Bonussysteme, die aus der Perspektive der Beschäftigten eher als „scores“ in einem digitalen Spiel wahrgenommen werden, statt als Kontroll- und Vergütungsformen („Gamification“). Die Plattform vermittelt im Sinne der Auftraggeber:innen, fungiert allerdings nicht als Arbeitgeber:in (Manske & Menz 2024: 238). Für die Messung der Qualität der Arbeit sind die auf der Plattformeinsichtbaren Kund:innenbewertungen relevant, die als eine Art „Onlinereputation“ dienen. Für Auftraggeber:innen stellt diese Funktion ein wichtiges Auswahlkriterium dar (Schörpf et al. 2017 zit. n. Flecker 2017: 214).

Die Plattformökonomie basiert auf dem Prinzip, Dienstleistungen und Arbeitskräfte über digitale Plattformen zu vermitteln. Diese Wirtschaft ist durch eine Marktlogik geprägt, bei der Plattformen als „Matchmaker“ agieren und durch Provisionen und Gebühren Gewinn erzielen (Manske & Menz 2024: 238). Plattformen profitieren von Netzwerkeffekten und der Markt wird in der Regel von wenigen großen Plattformunternehmen dominiert, was zu Monopolisierungstendenzen führt (Crouch 2019: 43f.). Ziel dieser Unternehmen ist es, die Vermittlungsmenge zu erhöhen und das Wachstum des Plattformangebots zu fördern. Die Marktmacht des Unternehmens kann dann gesteigert werden, wenn eine wachsende Zahl von Nutzer:innen langfristig an die Plattform gebunden wird, wodurch Nutzer:innen-Daten generiert werden (Schreyer & Schrape 2018: 9). Diese aggregierten und algorithmischen Daten der Nutzer:innen bieten *„eine wesentliche Ausgangsbasis, um die Attraktivität und den Nutzwert der Plattformstrukturen zu erhöhen, die Quantität der Transaktionen zu steigern und neue Produktideen zu entwickeln“* (ebd.: 9).

Die Struktur der Plattformarbeit unterscheidet sich deutlich von traditionellen betrieblich organisierten Arbeitsmodellen. Die Arbeitsformen in Plattformunternehmen sind hyperflexibel, dezentral und nicht arbeitsvertraglich organisiert. Anstelle von angestellten Arbeiter:innen erbringen selbstständige Personen einzelne Aufträge für wechselnde Auftraggeber:innen und sie sind nicht in Belegschaften organisiert. Plattformarbeiter:innen stehen auf Abruf (*on*

*demand*) zur Verfügung und werden dezentral in einem *Just-in-time-System* vermittelt (Risak/Warter/Berger 2020: 5f.). Sie sind meist selbstständig tätig und unterliegen nicht den gleichen arbeitsrechtlichen Schutzvorschriften wie festangestellte Mitarbeiter:innen. Dies führt zu einer Fragmentierung der Arbeitsbeziehungen und einer Verlagerung der Risiken auf die Arbeiter:innen. Plattformen definieren die Regeln und Bedingungen der Arbeit, während die Arbeiter:innen eine große Eigenverantwortung tragen (Crouch 2019: 48). Crouch (2019) identifiziert Crowdsourcing als Bestandteil der Entwicklungstendenz der Prekarisierung (siehe Kapitel 2.3). Die Arbeitsform der Plattformarbeit zielt darauf ab, die Machtasymmetrie zwischen Unternehmen und Arbeitenden zugunsten der Unternehmen aufrechtzuerhalten. Dies erfolgt durch die Auslagerung von Risiken auf die Arbeitenden (Crouch 2019: 48.).

Die Plattformarbeit wird als Musterbeispiel des fortschreitenden „digitalen Taylorismus“ diskutiert, wobei Arbeit als eine Form der „Industrialisierung von Kopfarbeit“ (Boes et al. 2015) verstanden wird. Der Begriff des „digitalen Taylorismus“ beschreibt in der Arbeitssoziologie die Rückkehr des Taylorismus durch die Digitalisierung. Digitaler Taylorismus steht für ein System, das durch die Anwendung digitaler Technologien die Arbeit streng zergliedert und kontrolliert (Butollo et al. 2018: 144). Es beschreibt ein Arbeitsmodell, bei dem Beschäftigte nur teilweise in die Unternehmen eingebunden werden. Ihre Tätigkeiten sind stark überwacht, segmentiert und standardisiert, sodass nur minimale Qualifikationen und wenig Fachwissen notwendig sind (Nachtwey und Staab 2015: 79; Butollo et al. 2018: 146). Studien, wie jene von Butollo et al., zeigen die Grenzen und Stabilitätsmomente dieses Systems auf, indem sie auf die Störungsanfälligkeit der Arbeitsprozesse hinweisen. Trotz dieser Schwächen akzeptieren Unternehmen diese, da die Vorteile der Segmentierung überwiegen (Butollo et al. 2018: 156). Schaupp (2022) verweist auf die Bedeutung prekärer Beschäftigung und des Migrationsregimes für die Disziplinierung der Arbeiter:innen in diesem digitalen System. Migrant:innen werden durch die Vereinfachung der Arbeit in das System integriert, doch die gewünschte Disziplinierung wird erst durch den prekären Aufenthaltsstatus der Arbeiter:innen vollständig erreicht (Schaupp 2022: 310, 319). Crowdworking weist eine hohe Ähnlichkeit mit tayloristischer Arbeitsorganisation auf. Dies betrifft insbesondere die Kurzschrittigkeit der Arbeitsabläufe sowie die geringen Qualifikationsanforderungen. Allerdings ist eine Unterteilung der Tätigkeiten auf Plattformen in sequenzielle Abläufe, wie sie am Fließband üblich ist, nicht gegeben. Vielmehr erfolgt eine Auslagerung einzelner kleiner Segmente an die Crowd. Im Gegensatz zum Taylorismus, bei dem eine Standardisierung

angestrebt wird, zielt die Arbeitsorganisation auf Flexibilisierung ab (Manske & Menz 2024: 239).

## 2.4 Feministische Perspektiven auf Arbeit

Um die Erfahrungen der weiblichen Reinigungskräfte zu verstehen, die in privaten Haushalten arbeiten, ist ein breiteres Verständnis von Arbeit notwendig. In diesem Sinne beziehe ich mich auf eine feministische Perspektive, die sich mit der Vergeschlechtlichung der Arbeit beschäftigt und die Rolle der Care- und Reproduktionsarbeit im kapitalistischen System hervorhebt. Der Begriff der Reproduktionsarbeit wurde in der marxistischen Tradition geprägt und von der kritischen Geschlechterforschung aufgegriffen, um auf Tätigkeiten hinzuweisen, die zur Erhaltung und Reproduktion der Arbeitskraft notwendig sind (Duffy et al. 2013). Duffy et al. (2013) argumentierten, dass die unbezahlte Haus- und Erziehungsarbeit, welche die zukünftige Arbeitskraft hervorbringt, einen zentralen, aber häufig vernachlässigten Beitrag zur Wirtschaft darstellt. Federici (2020) übt Kritik an Marx, da er diese Art der Arbeit nicht in seine ökonomische Theorie einbezogen hat. Marx betrachtet den Wert der Arbeitskraft lediglich im Kontext der Warenproduktion und des Marktes, wodurch die Relevanz der Reproduktionsarbeit, welche die physische und emotionale Regeneration von Arbeiter:innen gewährleistet, unberücksichtigt bleibt (Federici 2020: 103). Die Anerkennung der Bedeutung der Reproduktionsarbeit für die Kapitalakkumulation erfordert ein neues Verständnis der kapitalistischen Entwicklung und des Klassenkampfes (ebd.: 106). Fraser (2017) betont, dass Reproduktionsarbeit – sowohl affektive als auch materielle Arbeit – für das Funktionieren der Gesellschaft von essentieller Bedeutung sei. Sie ist notwendig für die Akkumulation von Mehrwert, die Lohnarbeit und das Funktionieren des Kapitalismus, indem sie neue Generationen von Arbeiter:innen hervorbringt und soziale Bindungen aufrechterhält (Fraser 2017: 23).

Die Debatte um Care-Arbeit wird als Fortführung der Diskussion um Haus- und Reproduktionsarbeit gesehen. Die Care-Debatte umfasst nicht nur die Diskussion um Arbeit, sondern auch ethische und politische Fragestellungen (Manske & Menz 2024: 202f.). Winker (2021) definiert Sorgearbeit wie folgt:

*Heute werden also unter dem Begriff Care-Arbeit, oder im deutschsprachigen Raum synonym Sorgearbeit, die Gesamtheit der familiären und ehrenamtlichen Sorgearbeiten für andere, die Sorgearbeit für sich selbst sowie die entlohnten Erziehungs-, Bildungs-, Gesundheits-, Pflege- und Haushaltstätigkeiten in Institutionen wie Krankenhäusern, Seniorenheime oder Kitas sowie in Privathaushalten gefasst. Ziele der Sorgearbeit sind*

*grundsätzlich die Entwicklung und Erhaltung von körperlichen, emotionalen und intellektuellen Fähigkeiten.“ (Winker 2021: 20).*

Der Begriff „Care“ wird weiter gefasst als „Reproduktion“ im marxistisch-feministischen Konzept der Reproduktionsarbeit. Der Begriff der Reproduktion verdeutlicht die Notwendigkeit, dass die Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten und der Bestand der Arbeiter:innenklasse im Kapitalismus fortlaufend hergestellt werden muss. Winker (2015) postuliert, dass Reproduktionsarbeit im Kapitalismus möglichst kostengünstig und überwiegend von Frauen geleistet wird und seither von Entgrenzungs- und Prekarisierungstendenzen geprägt ist. Dowling sieht Care als einen Selbstzweck: *„Essentially, care is about maintenance of life ‘for’ itself. Care is therefore ‘more’ than necessary labour of reproducing a healthy workforce“* (Dowling 2021: 45). Der gesellschaftliche Bedarf an Sorgearbeit wird von verschiedenen Institutionen und Akteur:innen bereitgestellt, wie beispielsweise der Familie, gemeinwohlorientierten Organisationen, dem Staat und Kommunen, und umfasst *„diejenigen Aktivitäten, die am Ziel der Sorge orientiert sind und zugleich unter den [erweiterten] Begriff der Arbeit fallen, [...] sowohl bezahlte wie auch unbezahlte, häusliche wie außerhäusliche, formelle wie informelle [auch illegalisierte] Formen von Arbeit.“* (Manske & Menz 2024: 205f.).

Sorgearbeit ist dadurch charakterisiert, dass sie nicht in Tauschbeziehung stattfindet und nicht auf eine längerfristige Gegenseitigkeit ausgelegt ist (Maske & Menz 2024: 207). Dies steht im Gegensatz zu anderen Dienstleistungstätigkeiten, wobei die Beziehungen dennoch nicht einseitig sind. Der Ansatz der „interaktiven Arbeit“ (Dunkel & Wehrich 2006) umfasst einen Aushandlungscharakter von personenbezogener Dienstleistungsarbeit, wobei die Care-Erhaltenden das Interaktionsverhältnis mitbestimmen. Care-Arbeit gilt als nur begrenzt rationalisierbar und begrenzt produktivitätssteigerungsfähig im Vergleich zur Produktion materieller Güter. Dies macht die bezahlte Sorgearbeit anfällig für andere Formen der Kosteneinsparung (Winker 2011). Anhand der verschiedenen „Care Regimes“ lassen sich Formen der Arbeitsteilung, Verantwortungsverteilung an Akteur:innen und Institutionen sowie der Finanzierung und Verteilung der Sorgeleistung unterscheiden. Das „fordistische“ Care-Regime basiert auf dem Modell des (männlichen) Familienernährers, der den Familienlohn erwirtschaftet, während die private (weibliche) Sorgearbeit nicht direkt vergütet wurde (Manske & Menz 2024: 210).

In den Diagnosen zur „*Krise der sozialen Reproduktion*“ oder „*Care-Krise*“ (Dowling 2021; Winker 2015; Fraser 2022) wurden Aspekte der Versorgungslücken, beispielsweise im Bereich der Altenpflege oder des Bildungssektors sowie die prekäre Situation der Sorgeleistenden deutlich. Die Überlastung in Pflegeberufen veranschaulicht, dass die Reproduktion der Sorgearbeitskraft unter Druck gerät (Manske & Menz 2024: 212). In dem Zusammenhang hat Dowling (2021) das Konzept des „*care fix*“ entwickelt. Der Begriff „*care fix*“ könnte sich dabei auf die neoliberale Lösung oder „*fix*“ beziehen, den Marktkräften und privatwirtschaftlichen Mechanismen zur Lösung der Krise der sozialen Reproduktion und Pflegearbeit zu nutzen. Es wird jedoch deutlich, dass es keine nachhaltige Lösung gibt und die zugrundeliegenden Probleme, die die Krise begünstigt haben, sogar verschärft wurden. In der Krise der sozialen Reproduktion kommt es zu einer Auslagerung der Sorge- und Betreuungstätigkeiten häufig auf den Schultern von Frauen und marginalisierten Gruppen, was den strukturellen Mechanismus der kapitalistischen Ökonomie, die Kosten der Sorgearbeit auf unbezahlte Sektoren der Gesellschaft auszulagern, aufrechterhält (ebd.: 12). Dowlings Konzept verdeutlicht, dass die Standards in der Sorge- und Betreuungsarbeit nur bei knappen Budgets aufrechterhalten werden können (ebd.: 39). Sie beschreibt dabei zwei miteinander verbundene Dimensionen:

*„Erstens die fortgesetzte Abwälzung der Pflegekosten auf unterbezahlte und unbezahlte Bereiche der Gesellschaft wie Haushalte und Gemeinschaften und die geschlechtsspezifische und rassifizierte Art und Weise, in der dies geschieht. Zweitens, der Prozess, der Pflege und soziale Reproduktion durch direkte Kommodifizierung, Vermarktung und Finanzialisierung direkt für das Kapital produktiv macht. Das Kapital sucht nach einem „care fix“ in einer Weise, die einerseits eine fortgesetzte Akkumulation ermöglicht und andererseits die für die Fortsetzung der Kapitalakkumulation notwendige Arbeitskraft des sozialen Zusammenhalts bereitstellt.“ (Dowling 2017: 334f.; Übersetzung L. W.)*

Die Reproduktionsarbeit wird dabei häufig nicht sozialstaatlich oder gesamtgesellschaftlich organisiert, sondern zunehmend kommerzialisiert und individualisiert (Bachinger 2015: 284). Der beschriebene Prozess trägt dazu bei, dass die traditionell weiblich zugeschriebene Reproduktionsarbeit weiterhin entwertet wird. Statt einer Umverteilung zwischen den Geschlechtern findet sie zwischen Frauen unterschiedlicher ökonomischer, sozialer und ethnischer Hintergründe statt (Schilliger & Schilling 2017: 102). Sorgearbeit wird nicht nur innerhalb der Sektoren und Institutionen organisiert, sondern auch global. Hochschild (2000) entwickelte den Begriff der transnationalen „*Care Chains*“. Die Care-Arbeit verläuft über Ländergrenzen hinweg, wobei Familien der Mittelschicht im Globalen Norden migrantische Haushaltshilfen zur Kinderbetreuung beschäftigen. Diese Frauen werden in ihren Herkunftsfamilien entweder auch durch bezahlte Hausangestellte oder durch unbezahlte Arbeit von meist weiblichen Familienmitgliedern ersetzt. Neben der ökonomischen Umverteilung

kommt es auch zur transnationalen Ausbeutung von Emotionsarbeit (Manske & Menz 2024: 211).

Teeple Hopkins (2017) beschreibt die neoliberale Migration als einen Prozess, der zu einer Feminisierung der Arbeitsmigration führt. Es sind zunehmend Frauen, die weltweit migrieren, um in entlohnten Bereichen wie Hausarbeit, Pflegearbeit und Sexarbeit beschäftigt zu werden. Federici (2020) betont, dass Frauen aus Regionen wie Afrika, Asien, Lateinamerika sowie ehemaligen sozialistischen Staaten heute entscheidend zur Aufrechterhaltung der Arbeitskraft in westlichen Ländern beitragen. Dadurch wird Reichtum in kapitalistischen Staaten angehäuft. Diese Form der Migration dient laut Federici dem Zweck, den demografischen Wandel abzufedern, die Löhne niedrig zu halten und den Mehrwert von ärmeren zu reicheren Ländern zu verschieben (Federici 2020: 81). Parreñas (2015) schildert diese Veränderung als eine internationale Verteilung der Reproduktionsarbeit, die in Bezug auf den globalen Arbeitsmarkt durch soziale, politische und ökonomische Ungleichheiten zwischen Frauen geprägt ist (Parreñas 2015: 41). Federici argumentiert, dass die zunehmende Kommerzialisierung der Reproduktionsarbeit, die immer häufiger von Migrantinnen übernommen wird, die Reproduktionskrise verschärft und die bestehenden Ungleichheiten unter Frauen weiter vertieft (Federici 2020: 121). Prekäre Arbeitsbedingungen und ein unsicherer Aufenthaltsstatus verstärken die Klassenungleichheiten weiter. In vielen europäischen Ländern sind Migrant:innen zudem von Sozialleistungen ausgeschlossen, was zu informeller oder prekarisierter Beschäftigung führt und ausbeuterische Strukturen verfestigt (Teeple Hopkins 2017: 136f.).

Die Anwendung der Theorien der Krise der sozialen Reproduktion auf die plattformvermittelte Reinigungsarbeit ermöglicht es, die ökonomischen und sozialen Einflüsse zu analysieren, die diese Arbeitsform erzeugen und aufrechterhalten. Diese Theorien beleuchten, wie die zunehmende Kommodifizierung von Reproduktionsarbeit zur Prekarisierung dieser Tätigkeiten beiträgt, indem sie Arbeitskräfte in unsichere und oft schlecht bezahlte Beschäftigungsverhältnisse drängt. Plattformen spielen hierbei eine zentrale Rolle, indem sie diese Reproduktionsarbeit in hochgradig flexible, aber unsichere Arbeitsverhältnisse verwandeln, die oft keine sozialen Sicherheiten bieten. Zudem helfen die Theorien der sozialen Reproduktion zu verstehen, wie die zunehmende Marktlogik in der Reinigungsarbeit traditionelle geschlechtliche und soziale Ungleichheiten verstärken kann.

## 3. Forschungsstand

Der hier präsentierte Forschungsstand beleuchtet zentrale Aspekte der Plattform- und Reinigungsarbeit in Österreich mit einem besonderen Fokus auf die plattformbasierte Reinigungsarbeit. Zunächst wird ein Überblick über die Entwicklung und die aktuellen Herausforderungen der Plattformarbeit gegeben, wobei die Themen Automatisierung, Prekarisierung und Fragmentierung im Vordergrund stehen. Anschließend wird der arbeitsrechtliche Status der Plattformarbeiter:innen mit Blick auf die Plattformrichtlinie der Europäischen Kommission analysiert. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Reinigungsarbeit, insbesondere auf den plattformbasierten Besonderheiten und Herausforderungen der Arbeitsbedingungen in diesem Sektor. Abschließend wird die Rolle digitaler Plattformen im Kontext der Krise der sozialen Reproduktion untersucht und diskutiert, ob digitale Plattformen einen „care fix“ (Dowling 2021) darstellen.

### 3.1 Plattformarbeit in Österreich

In Österreich rückte die Plattformökonomie ab Mitte der 2010er Jahre mit dem Aufstieg digitaler Arbeitsplattformen wie Uber und Helpling verstärkt in den Fokus wissenschaftlicher Debatten (Lutz & Risak 2017). In Bereichen wie Essenslieferung und Personentransport dominieren einige wenige transnationale Unternehmen. Auf dem österreichischen Essensliefermarkt sind Lieferando und Mjam führend, während Uber und Bolt den plattformbasierten Personentransport bestimmen. Plattformbasierte Dienstleistungen im Haushalt, wie Reinigungs- und Pflegearbeiten, erhalten hingegen weniger Aufmerksamkeit. Transnationale Firmen wie Helpling und Book-a-Tiger zogen sich in den 2010er Jahren aus Österreich zurück, woraufhin lokale Start-ups wie ExtraSauber und haushaltshilfe24 entstanden (Griesser et al. 2023: 9). Mayrhuber und Bock-Schappelwein (2018) betonen, dass strukturelle Veränderungen in der Arbeitswelt besonders im Bereich der plattformbasierten Arbeit erkennbar werden (ebd.: 4). Methoden zur Überwachung und Steuerung der Arbeitsprozesse, wie algorithmische Steuerungssysteme und horizontale Bewertungssysteme, die im Rahmen der Plattformarbeit entwickelt wurden, gelten zunehmend als Merkmale eines neuen digitalen Produktionsmodells (Nachtwey & Staab 2020: 297ff.). Plattformarbeit wird dabei als „organisationale Avantgarde“ angesehen (Heiland & Brinkmann 2020: 121), die zukünftige Veränderungen im Bereich der Erwerbsarbeit vorwegnimmt.

Amtliche Statistiken geben nur begrenzt Auskunft über die Anzahl der Nutzer:innen von Plattformen. Dies könnte auf den unscharfen Plattformbegriff zurückzuführen sein. Laut einer repräsentativen Umfrage in Deutschland arbeiten 0,27 Prozent der Plattformarbeiter:innen online und 0,61 Prozent in der Gig Work (Bonin & Rinne 2017: 11). Dabei verdient nur ein Drittel der Befragten, die als Online- oder Gig Worker:innen arbeiten, regelmäßig Geld mit dieser Tätigkeit. Während der Pandemie nahm die Anzahl der Beschäftigten in der Plattformökonomie zu, was zu einer stärkeren öffentlichen Wahrnehmung und Sichtbarkeit führte. Dies ging jedoch nicht zwangsläufig mit einer Verbesserung der oft unsicheren Arbeitsverhältnisse einher. Im Gegenteil, die gestiegene Arbeitsbelastung verschlechterte die Bedingungen für die Beschäftigten sogar. Mayer-Ahuja und Nachtwey (2021) bezeichnen Plattformarbeiter:innen in Anlehnung an den Titel ihres Buches als „verkannte Leistungsträger:innen“, während Griesser et al. (2023: 5) sie als „Angehörige einer neuen sozialen Klassenfraktion“ beschreiben, deren Arbeit für den modernen Kapitalismus von zentraler Bedeutung ist. Ihre Arbeit ist unmittelbar mit der Reproduktion von Arbeitskraft verbunden, jedoch ohne dabei die gesellschaftliche und finanzielle Wertschätzung zu erhalten, die ihnen zusteht (Griesser et al. 2023: 5).

Die Ergebnisse einer Befragung, die von Leimeister et al. (2016) durchgeführt wurden, zeigen, dass Crowdworker:innen eher jünger sind, über eine hohe Qualifikation verfügen und überwiegend männlich sind. In Bezug auf Gig Worker:innen ist zu konstatieren, dass der Anteil der Personen mit Migrationshintergrund signifikant hoch ist (Heiland & Brinkmann 2020). In Bereichen mit geringerer Sichtbarkeit, wie der Reinigungs- und Pflegearbeit, sind Frauen überdurchschnittlich vertreten. Dies weist auf eine geschlechtsspezifische Segregation auf dem österreichischen Arbeitsmarkt hin (Fritsch 2018).

Die Motive, auf einer Plattform zu arbeiten, sind vielfältig. Einerseits kann die Motivation auf dem Interesse an der Tätigkeit selbst basieren, wie beispielsweise bei der Softwareentwicklung. Andererseits kann das Ziel in der Generierung eines Einkommens liegen, wie es bei Fahr- und Lieferdiensten der Fall ist. Die Mehrheit der Plattformarbeiter:innen übt die Tätigkeit als Nebenerwerb aus, da die Auftragslage starken Schwankungen unterliegt und die Entlohnung als gering empfunden wird (Leimeister et al. 2016). Empirische Befunde legen ein signifikantes Maß an Prekarität in Bezug auf Plattformarbeit nahe. Eine besonders hohe Betroffenheit lässt sich bei Arbeiter:innen beobachten, die auf Microtask-Plattformen tätig sind und dort kleinteiligen Aufgaben nachgehen (ILO 2021). Die Vorteile der Crowdwork liegen in dem

leichten Zugang zur Plattformarbeit, der flexiblen Einteilung der Arbeitszeit sowie der einfachen Auftragsabwicklung. Die Nachteile dieser Arbeitsform sind jedoch mannigfaltig. Dazu zählen ein hoher Konkurrenz- und Preisdruck, eine fehlende soziale Absicherung, eine Machtasymmetrie zugunsten der Auftraggebenden sowie ein undurchsichtiges Bewertungsverfahren (Codagnone et al. 2016). Die Asymmetrie wird in der Gig Work durch die algorithmische Arbeitssteuerung zusätzlich verstärkt, wie beispielsweise durch Zeit- und Streckenvorgaben bei Lieferdiensten. In der Studie „*The app as a boss?*“ von Ivanova et al. (2018) wird der Einfluss von künstlicher Intelligenz auf die Arbeitsrealität von Fahrer:innen untersucht. Die befragten Personen berichten von einem Autonomieverlust, der durch automatisierte Anreize und Wettbewerbsmechanismen bedingt ist. Gemäß Wood et al. (2019) manifestiert sich das Machtungleichgewicht zwischen Plattform und Plattformarbeiter:in in den einseitig festgelegten Geschäftsbedingungen, der Intransparenz der Auswahlentscheidungen sowie der Rechtsunsicherheit. Die räumlich und sozial isolierte Arbeitssituation sowie die prekären Erwerbsbedingungen begünstigen eine unzureichende kollektive Organisation der Arbeiter:innen (Drahokoupil & Vandaele 2021). Dennoch kam es beispielsweise in Deutschland zu Protestaktionen bis hin zu Streiks, in welchen der arbeitsrechtliche Status, die Höhe der Bezahlung und die mangelnde Transparenz der Auftragsvergabe kritisiert wurden (Heiland & Brinkmann 2020). Selbstorganisierte Gründungen von Plattformen erfolgen dem Leitgedanken eines „*platform cooperativism*“ (Pentzien 2021: 274).

Die in Deutschland und international erzielten Forschungsergebnisse zur Plattformarbeit weisen nur geringe Unterschiede auf. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die meisten Plattformunternehmen transnational organisiert sind und global mit ähnlichen Geschäftsmodellen operieren. Pongratz (2023) argumentiert, dass „*in der Forschung die Perspektive des globalen Nordens [dominiert], in der Plattformarbeit ins Verhältnis zu hochregulierter Lohnarbeit gesetzt wird. In Regionen mit hohen Anteilen informeller Ökonomie bietet sie trotz aller Prekarität Chancen zur Teilhabe am globalen Arbeitsmarkt, ist jedoch auch von Diskriminierungserfahrungen begleitet.*“ (ebd.: 303).

### 3.1.1 Plattformarbeit: Automatisierung, Prekarisierung und Fragmentierung

Im Kontext des Crowdworkings lässt sich eine anonyme „algorithmische“ und „kybernetische Kontrolle“ festhalten (Raffetseder et al. 2017). Plattformen nutzen Algorithmen zur Zuweisung von Aufgaben, Überwachung der Arbeitsleistung und Festlegung der Vergütung (Ivanova et al. 2018: 23). Innerhalb der Plattformarbeit werden jegliche Formen personaler Beziehungen

durch digitale Prozesse ersetzt. Dies betrifft sowohl die Auftragsvergabe als auch die Arbeitsbewertung, welche nicht länger durch eine vorgesetzte Person, sondern durch einen Algorithmus erfolgt (ebd.). Ein wesentliches Charakteristikum der Plattformarbeit ist das algorithmische Management, welches die digitale Organisation, Steuerung und Überwachung der Arbeitsprozesse umfasst. Gig Plattformen nutzen verschiedene Technologien, um Managemententscheidungen teilweise oder vollständig zu automatisieren. Dies erfolgt durch Datenerfassung (*Tracking*), Hierarchisierung (*Ranking*) und die Steuerung der Arbeitsabläufe über App- und Weboberflächen (Staab 2019). Arbeitsanweisungen werden über Smartphone-Apps erteilt, wobei Anreiz- und Belohnungssysteme den Arbeitsprozess steuern. Eine wesentliche Folge ist die hohe Intransparenz, die als „Informationsasymmetrie“ bezeichnet wird (Altenried & Niebler 2023: 280). Das algorithmische Management zielt auf eine umfassende, nahezu vollständige Automatisierung der Arbeitsorganisation, wie sie z. B. bei Fahrradkurier:innen, Taxifahrer:innen oder Paketzusteller:innen möglich ist (Altenried 2022).

Ein zentrales Element der Plattformarbeit ist, neben der digitalen Arbeitsorganisation und Steuerung der Arbeitsprozesse, die zunehmende Flexibilisierung und Prekarisierung der Arbeitsverhältnisse. Plattformen setzen auf Solo-Selbstständige, um Fixkosten zu minimieren. Die Stücklöhne sind flexibel und ändern sich je nach Nachfrage und Verfügbarkeit, oft in Echtzeit. Stücklöhne spielen eine zentrale Rolle in der Gig Economy und dienen dazu, die Arbeitsleistung zu überwachen und die Beschäftigten zu disziplinieren. Das Einkommen der Arbeiter:innen ist dabei direkt an ihre erbrachte Leistung und das Arbeitstempo gekoppelt. Durch dieses System werden Beschäftigte nur für tatsächlich erledigte Aufträge entlohnt, wodurch unternehmerische Risiken auf sie übertragen werden. Dies führt zu Konkurrenz und oft stark schwankender Auftragslage, was für die Plattformen vorteilhaft, für die Arbeiter:innen jedoch nachteilig ist (Altenried & Niebler 2023: 280). Das Narrativ der flexiblen Arbeitsgestaltung und die gleichzeitige Ausbeutung der Plattformarbeiter:innen kann mit dem Begriff der „*Flexploitation*“ beschrieben werden (Kluzik 2021: 222). Plattformarbeit zeichnet sich durch die Verbindung von algorithmischer Steuerung und flexiblen Vertrags- sowie Vergütungsmodellen aus. Unternehmen wie Deliveroo und Uber repräsentieren eine neue Form der Arbeitsorganisation: automatisiert, streng überwacht, flexibel und skalierbar. Diese Entwicklung führt zu einer Ausweitung der Arbeit, die durch intensive Kontrolle, flexiblen Zugang, eine diversifizierte Belegschaft und vielfältige Vertragsverhältnisse geprägt ist. Migrant:innen sind davon oft besonders betroffen, da diese Kombination zur bereits vorhandenen Ausbeutung migrantischer Arbeit beiträgt (Schaupp 2021). Diese Entwicklungen

sind nicht auf die Gig Economy beschränkt. Ein Beispiel ist das Amazon-Verteilzentrum, in dem digitale Technologien den flexiblen Einsatz von Kurzzeit- und Saisonarbeiter:innen ermöglichen. Digitale Plattformen sind somit als „digitale Fabriken“ der Gegenwart zu verstehen, die exemplarisch für die Transformationstendenzen der Arbeitswelt stehen (Altenried 2022). Plattformarbeit fragmentiert auf mehreren Ebenen: räumlich durch die Verteilung der Arbeitskräfte, organisatorisch durch die fehlende Zugehörigkeit zu einem festen Unternehmen und technologisch durch die Isolierung der Arbeiter:innen durch App-basierte Arbeitsprozesse. Diese Fragmentierung erschwert kollektive Prozesse und begünstigt die Kontrolle und Überwachung der Arbeiter:innen durch die Plattformen (Altenried & Niebler 2022: 283).

### 3.1.2 Arbeitsrechtlicher Status der Plattformarbeiter:innen

Eine wesentliche Herausforderung in der Plattformarbeit ist der unsichere arbeitsrechtliche Status der Plattformarbeiter:innen. Es ist oft unklar, ob sie als Selbstständige oder als Arbeitnehmer:innen gelten, was erhebliche Auswirkungen auf ihre Rechte und Pflichten hat (De Stefano 2016). Plattformarbeiter:innen haben oft keinen Zugang zu sozialen Sicherungssystemen. Dies impliziert, dass sie weder Anspruch auf Kranken- und Urlaubsgeld noch auf Renten- und Krankenversicherungsbeiträge haben. Des Weiteren sind sie weder durch einen Arbeitsvertrag abgesichert, noch haben Anspruch auf Maßnahmen zum Arbeitsschutz oder auf Fortbildung, was wiederum in prekären Arbeitsbedingungen resultiert (Crouch 2019: 44f.).

Eine Studie von Griesser et al. (2023) untersucht die Arbeitsbedingungen von Plattformbeschäftigten in Österreich, insbesondere die (arbeits-)rechtlichen Herausforderungen, die mit dieser Form der Beschäftigung einhergehen. Es wurde festgestellt, dass in Österreich nur eine von sechs Plattformen ihre Arbeiter:innen mit regulären Arbeitsverträgen anstellt. Die meisten operieren mit freien Dienstverträgen oder anderen selbstständigen Beschäftigungsverhältnissen, was für die Plattformen geringere Kosten bedeutet, aber zu schlechteren Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten führt (Griesser et al. 2023). Das österreichische Arbeitsrecht definiert ein Arbeitsverhältnis als persönliche Abhängigkeit, die sich nach ständiger Rechtsprechung in

*„organisatorischer Gebundenheit, insb. (hinsichtlich) (...) Arbeitszeit, Arbeitsort und Kontrolle (...) (äußert). Für den Arbeitsvertrag wesentlich ist daher eine weitgehende Ausschaltung der Bestimmungsfreiheit des Arbeitnehmers, welcher hinsichtlich*

*Arbeitsort, Arbeitszeit und arbeitsbezogenes Verhalten dem Weisungsrecht des Arbeitgebers unterworfen ist“ (OGH RIS-Rechtssatz RS0021306).*

Dies führt zu einer wirtschaftlichen Unterlegenheit einer Vertragspartei, was den Schutz durch das Arbeitsrecht notwendig macht. Die Unterscheidung zwischen Arbeitnehmer:innen und Selbstständigen ist in der Plattformwirtschaft oft unklar. Die meisten Plattformbeschäftigten werden als Selbstständige eingestuft, was zu Risiken der Scheinselbstständigkeit führt. Die Europäische Kommission hat in ihrem Vorschlag für eine Richtlinie zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit am 09.12.2021 empfohlen, eine gesetzliche Vermutung eines Arbeitsverhältnisses einzuführen, um den Nachweis der Abhängigkeit zu erleichtern (COM 2021: 762 final). Dies würde bedeuten, dass Plattformbeschäftigte leichter als Arbeitnehmer:innen anerkannt werden könnten. Es wird vorgeschlagen, dass auch Solo-Selbstständige, die in einer ähnlichen wirtschaftlichen Situation wie Arbeitnehmer:innen sind, das Recht haben sollen, kollektiv zu verhandeln. Dies soll verhindern, dass sie unfaire Verträge abschließen müssen. Der Beweis der persönlichen Abhängigkeit ist in der Praxis oft schwierig. Plattformbeschäftigte arbeiten meist mit Apps, die ihre Tätigkeit kontrollieren, was als digitale Black Box beschrieben wird und den Nachweis der Abhängigkeit erschwert (Griesser et al. 2023).

Der Richtlinienentwurf der EU-Kommission (2021) legt fünf Kriterien fest, von denen mindestens zwei erfüllt sein müssen, damit ein Arbeitsverhältnis zwischen der Plattform und den Beschäftigten gesetzlich angenommen wird.

*„Dazu zählt, dass die Plattform (1) die Bezahlung bzw. Obergrenzen dafür bestimmt; (2) Vorgaben zu Erscheinungsbild, dem Verhalten gegenüber Kund:innen oder der Ausführung der Tätigkeit macht; (3) die Arbeit oder deren Ergebnisse überwacht; (4) die eigene Wahl von Aufgaben, Arbeitszeiten oder die Inanspruchnahme von Subunternehmen einschränkt; (5) die Möglichkeit einschränkt, einen Kund:innenstamm aufzubauen.“ (Gerold et al. 2022: 36f.).*

Diese Richtlinien sind nicht bindend, jedoch werden die EU-Mitgliedstaaten dazu ermutigt, sie in nationales Recht umzusetzen, um den Schutz und die Arbeitsbedingungen der Plattformarbeitnehmer:innen zu verbessern. Ende April 2024 hat das Europäische Parlament seinen Standpunkt zur Plattformrichtlinie bestätigt und Regelungen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Plattformbeschäftigten verabschiedet. Diese Richtlinie zielt darauf ab, Scheinselbstständigkeit in der Plattformindustrie zu bekämpfen, da die EU schätzt, dass über fünf Millionen der etwa 28 Millionen über Plattformen Beschäftigten fälschlicherweise als Selbstständige eingestuft wurden (Wurster 2023). Künftig sollen europaweit einheitliche Regelungen gelten, anstatt dass nationale Gerichte über den Beschäftigungsstatus entscheiden.

Dies ist besonders relevant, da die Zahl der Beschäftigten in der Plattformindustrie bis 2025 auf voraussichtlich 43 Millionen steigen wird (ebd.). Ein zentraler Punkt der Richtlinie ist die „legale Vermutung“ einer Anstellung, wodurch Arbeitende, Gewerkschaften oder nationale Behörden jederzeit den Beschäftigungsstatus von Plattformarbeiter:innen anfechten können. Zudem behandelt die Richtlinie die algorithmische Automatisierung und Kontrolle am Arbeitsplatz, um sicherzustellen, dass wichtige Entscheidungen nicht ausschließlich automatisch, sondern auch von Menschen überwacht werden. Die vereinbarte Richtlinie muss nun formal vom Rat der Europäischen Union angenommen werden (Europäisches Parlament 2024). Ein konkretes Beispiel ist die Reinigungsplattform Helpling, die bisher Aufträge an Selbstständige vermittelt, aber auch ein Anstellungsmodell anbietet. Der europäische Gewerkschaftsbund ETUC hat festgestellt, dass die Arbeiter:innen bei Helpling unter die Kriterien der Plattformrichtlinie fallen (Wurster 2023).

## 3.2 Reinigungsarbeit in Österreich

In Österreich spielt die Reinigungsbranche eine bedeutende Rolle in der Wirtschaft und hat sich in den letzten Jahrzehnten zu einem der am schnellsten wachsenden Sektoren entwickelt. Laut Schätzungen der KMU Forschung Austria liegt die Zahl der Beschäftigten in der österreichischen Gebäudereinigung im Jahr 2022 bei rund 62.800 Personen (Gavac/Pröll/Zlatev 2023: 6). Der Frauenanteil (70 Prozent), der Anteil an Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft (69 Prozent) sowie die Teilzeitquote (59 Prozent) sind in dieser Branche im Vergleich zur marktorientierten Wirtschaft überdurchschnittlich hoch. Zudem verfügt der höchste Anteil der Arbeiter:innen in der Gebäudereinigung maximal über einen Pflichtschulabschluss (54 Prozent) (ebd.). Auch Altenried, Dück und Wallis (2021) zeigen auf, dass in Österreich haushaltsnahe Dienstleistungen meist von weiblichen, gering qualifizierten und migrantischen Arbeitskräften ausgeführt werden. Diese Gruppe erweist sich als besonders vulnerabel, da intersektionale Ungleichheitslagen wie Geschlecht, Migration und soziale Herkunft miteinander vereint werden.

Seit der Privatisierung der Reinigungsarbeit haben sich laut Sardadvar (2019) die Arbeitsbedingungen der Reinigungskräfte verschlechtert. Es muss in kürzerer Zeit für weniger Lohn geputzt werden. Die Arbeit wird meist zu den Tagesrandzeiten oder in der Nacht verrichtet, wodurch die geleistete Arbeit zunehmend unsichtbar gemacht wird (ebd.). In der Unterhaltsreinigung, die die Säuberung von Innenräumen umfasst, ist es üblich, dass

Reinigungskräfte zu Randzeiten des Tages arbeiten und ihre Arbeitszeiten in mehrere Abschnitte unterteilt sind. Bei diesen geteilten Diensten absolvieren Beschäftigte mehrere kurze Schichten pro Tag, unterbrochen von längeren, unbezahlten Pausen. Dies führt dazu, dass sie mehrmals täglich zum Arbeitsort pendeln müssen (ebd.). Diese Arbeitsorganisation, geprägt von Randzeiten und fragmentierten Schichten, kann erhebliche Auswirkungen haben, darunter Einschränkungen im sozialen und familiären Leben, Schwierigkeiten bei der Organisation von Betreuungsaufgaben und verkürzte Erholungsphasen (Sardadvar & Reiter 2024). In Österreich ist die Arbeit an den Tagesrändern besonders verbreitet. So finden nur 8 Prozent der Reinigungsarbeit zu den Bürozeiten statt, während 20 Prozent in den frühen Morgenstunden und 70 Prozent am Abend erledigt werden (Sardadvar 2017).

Die Reinigung von Gebäuden, Haushalten und Objekten birgt zahlreiche Gefahren und Belastungen für die Beschäftigten. Die Reinigungsarbeit ist eine sowohl körperlich als auch psychisch belastende Tätigkeit. Zu den Belastungsfaktoren gehören das Arbeiten in ungünstigen Körperhaltungen, schweres Heben, Zeitdruck sowie die Arbeit mit hautreizenden Stoffen. Die Tätigkeiten werden oft von wechselnden externen Arbeitskräften geleistet, denen häufig die Informationen über betriebliche Gefahren fehlen. Der zunehmende Druck auf die Reinigungskräfte und die damit einhergehende Arbeitsintensivierung in den letzten Jahren erhöhen das Gesundheitsrisiko der Reinigungsarbeiter:innen erheblich. Verschleißerscheinungen an Stütz- und Bewegungsapparat, Hautekzeme und Arbeitsunfälle nehmen zu (Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft 2023: 5). Zudem ist die Gewährleistung des Sicherheits- und Gesundheitsschutzes der Beschäftigten durch den Einsatz in auswärtigen Reinigungsobjekten von Drittunternehmen, wie beispielsweise bei der Plattformarbeit, erschwert. Die Koordination der Arbeitssicherheit zwischen Auftraggeber:in und Auftragnehmer:in erfordert eine Abstimmung der Schutzmaßnahmen, denen oft nicht Folge geleistet wird. Frauen unterschiedlicher ethnisch-kultureller Herkunft und mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen sind spezifischen Risiken in der Gebäudereinigung ausgesetzt. Zu den Risiken zählen: Mangelnde Einbindung in die betriebliche Arbeitsorganisation der „eigenen“ Auftraggeber:innen, belastende Arbeitsbedingungen, isolierte Arbeitsplätze, hohe Fluktuationen, psychische Belastungen durch Angst vor sexuellen Übergriffen sowie eine geringe Möglichkeit der betrieblichen Weiterbildung und -qualifizierung (ebd.: 7).

Die Beschäftigungsbedingungen von Reinigungskräften erweisen sich, aufgrund von einem hohen Anteil an atypischen Verträgen und Teilzeitverträgen, niedrigen Löhnen, hohen Gesundheits- und Sicherheitsrisiken sowie geringen Entwicklungs- und Aufstiegschancen als prekär (Sardadvar 2019). Viele Beschäftigte sind ungewollt in Teilzeit tätig und müssen daher einer Mehrfachbeschäftigung nachgehen (Stadler 2020). Die Reinigungsarbeit gilt als Beispiel für das Feld der „Einfacharbeit“ bzw. im Dienstleistungsbereich der „Einfachdienstleistungen“, worunter Tätigkeiten mit geringen formalen Anforderungen im niedrigqualifizierten Bereich fallen. Die Bedingungen in den „Einfachdienstleistungen“ zeichnen sich durch eine niedrige Entlohnung, atypische Beschäftigung, schlecht ausgebaute Arbeitnehmer:innenvertretungen und eine lose Integration in wohlfahrtstaatliche Absicherungssysteme aus (Bahl & Staab 2010: 74). Ob jemand einer „Einfacharbeit“, noch dazu mit prekären Beschäftigungsbedingungen, nachgeht, hängt strukturell von Geschlecht, Staatsbürgerschaft und Herkunft ab (Sardadvar 2019: 80). Zudem weist das Segment der „Einfacharbeit“ Nachteile gegenüber Industrie und Gewerbe auf, da die Arbeitszeiten weniger stabil sind, Vollzeitstellen weniger verfügbar sind und das Lohnniveau niedrig ist. Für Geringqualifizierte und Menschen mit begrenzten Arbeitsmarktoptionen bieten Einfachdienstleistungen Zugangswege in eine reguläre Beschäftigung. Jedoch sind die Beschäftigungsverhältnisse in einem hohen Maß von Prekarität geprägt (Holtgrewe 2015: 10). Staab (2014) macht im Reinigungssektor Tendenzen der Rationalisierung fest, die sich in der Standardisierung, Verdichtung und Universalisierung äußern. Beschäftigte haben weniger Freiraum in ihrer Arbeitsgestaltung (Standardisierung), müssen schnell und unter Zeitdruck ihre Arbeit verrichten (Verdichtung) und müssen universal für unterschiedliche Tätigkeiten verrichten (Universalisierung). Diese Standardisierungsmaßnahmen fördern laut Staab eine Dequalifizierungsdynamik, die sich in den Löhnen niederschlägt (Stadler 2014.: 3).

In Österreich ist die gewerbliche Reinigungsbranche sozialpartnerschaftlich weitestgehend gestaltet und die Löhne sind durch Kollektivverträge geregelt (Holtgrewe & Sardadvar 2011). Blickt man jedoch auf den großen informellen, unregelmäßig geregelten Reinigungssektor, der vom Staat als „Privatangelegenheit“ der Privathaushalte gesehen wird (ebd.), sind die Prekarisierungstendenzen höher. Exemplarisch wird die plattformbasierte Reinigungsarbeit im folgenden Kapitel genauer dargestellt.

### 3.2.1 Plattformbasierte Reinigungsarbeit

Die Reinigungsbranche ist geprägt von informellen und prekären Arbeitsverhältnissen, insbesondere für Frauen und Migrant:innen. Diese sind häufig von unsicheren Arbeitsbedingungen und Ausbeutung betroffen (Gerold et al. 2022: 12). Laut Schätzungen der ILO (2018) sind weltweit 80 Prozent der fast 70 Millionen Hausarbeiter:innen Frauen und ein Sechstel gehören zu Arbeitsmigrant:innen aus marginalisierten Gruppen. In zahlreichen österreichischen Haushalten werden regelmäßig oder gelegentlich Haushaltshilfen beschäftigt, wobei sich der Großteil dieser Arbeitskräfte in irregulären Beschäftigungsverhältnissen befindet. Ihr Aufgabenbereich umfasst in erster Linie Reinigungsarbeiten, wobei sie häufig von Haushalten mit Pflegebedarf und höherem Haushaltseinkommen engagiert werden. Eine SOEP-Umfrage zeigt, dass private Haushalte, die regelmäßig eine Putz- oder Haushaltshilfe anstellen, ein durchschnittliches Nettohaushaltseinkommen von rund 4.800 Euro pro Monat aufweisen (Anger & Enste 2022: 2). Plattformbasierte Reinigungsarbeit bezieht sich auf Dienstleistungen im Reinigungssektor, die über digitale Plattformen vermittelt werden. Diese Plattformen verbinden Reinigungskräfte und Kund:innen über Apps oder Webseiten. Kund:innen können Reinigungsdienste buchen, Bewertungen abgeben und Zahlungen abwickeln. Reinigungskräfte haben die Möglichkeit, flexibel zu arbeiten und direktes Feedback zu erhalten. Algorithmen der Plattform schlagen den Kund:innen passende Reinigungskräfte vor, basierend auf deren Anforderungen. Die Bezahlung erfolgt über die Plattform, was für Sicherheit und Komfort auf beiden Seiten sorgt (Bor 2021).

In den letzten Jahren ist eine Expansion digitaler Plattformen im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen zu verzeichnen. Diese Plattformunternehmen betonen, dass sie dazu beitragen, die Beschäftigung in einem größtenteils informellen Sektor zu formalisieren (Fudge & Hobden 2018). Sie bieten einen einfachen Zugang zum Arbeitsmarkt und schaffen neue, flexible Einkommensmöglichkeiten. Besonders für Personen mit erschwertem Zugang zu regulärer Beschäftigung bieten Plattformen die Chance einer schnellen Integration in den Arbeitsmarkt. Zusätzlich können diese Plattformen die Abhängigkeit der Arbeitskräfte von ihren Kund:innen reduzieren und gleichzeitig den Prozess der Formalisierung in diesem Bereich fördern (Hensel 2020: 25ff.). Für private Haushalte liegt der Vorteil darin, Reinigungskräfte unkompliziert und kurzfristig über Plattformen buchen zu können. Besonders für jene, die unter Zeitdruck stehen oder Schwierigkeiten bei der Vereinbarkeit von Arbeit und Freizeit haben, stellt die flexible Buchung von Reinigungskräften eine attraktive Option dar (Altenried/Dück/Wallis 2021: 7f.). Trotzdem arbeitet laut Stadler (2020) die Mehrheit der

Haushaltsreiniger:innen informell (Stadler 2020: 6). Im Jahr 2018 beschäftigte etwa jeder siebte Haushalt in Österreich eine Reinigungskraft, wobei 97 Prozent von ihnen informell arbeiten (Wiesböck 2022). Eine Beschäftigung, die nicht angemeldet ist, zeichnet sich durch einen Mangel an Rechtsschutz, Tarifverhandlungen, gewerkschaftlicher Organisation, Arbeitsplatzsicherheit und Verantwortlichkeit der Arbeitgeber:innen sowie einem eingeschränkten Zugang zu Arbeits-, Kranken- und Rentenversicherung aus (Farinella & Arcidiacono 2022).

Die aktuelle Forschung legt jedoch den Fokus auf die Problematiken und Risiken, die mit plattformvermittelter Arbeit einhergehen. Digitale Plattformen werden vielfach kritisiert, da sie die prekäre Arbeitsverhältnisse begünstigen und Risiken auf Solo-Selbstständige abwälzen. Die wachsende Individualisierung von Risiken verläuft parallel zu einer Entwicklung, bei der das traditionelle NAV zunehmend durch verschiedene Formen atypischer Beschäftigung ersetzt wird (BMFSFJ 2021: 125). Gleichzeitig sind die Arbeitsprozesse in der Plattformarbeit weitgehend automatisiert und digital organisiert. Das sogenannte algorithmische Management ermöglicht eine digitale Überwachung der Arbeit mit minimalem Personaleinsatz und legt gleichzeitig die Bedingungen für Entlohnung, Arbeitsort und -zeit fest, was Zweifel am vermeintlich formellen Status der Selbstständigkeit von Plattformarbeiter:innen aufwirft (Risak 2020). Plattformen verwalten die Prozesse rund um Buchungen, Kommunikation und Zahlungen und erzielen ihre Einnahmen hauptsächlich durch das Einbehalten von Provisionen, die bei jeder Buchung oder Registrierung von Kund:innen erhoben werden (Gerold et al. 2022: 15). In der Studie von Gerold et al. (2022) wurden die Perspektiven und Erfahrungen von Reinigungskräften in der plattformvermittelten Haushaltsreinigung in Deutschland auf der Plattform Helpling untersucht. Die interviewten Reinigungskräfte haben berichtet, dass Plattformen eine einfache Möglichkeit darstellen, ohne Deutschkenntnisse eine monetäre Vergütung zu erlangen. Dennoch äußerten die befragten Reinigungskräfte Unzufriedenheiten hinsichtlich der hohen Provisionen, des Machtungleichgewichts gegenüber den Kund:innen sowie der Verantwortung für die eigene Sozialversicherung. Die kollektive Organisation und Solidarisierung der Reinigungskräfte wird durch die selbstständige Tätigkeit, räumliche Isolation am Arbeitsplatz sowie bestehende Sprachbarrieren gehemmt (Gerold et al. 2022: 22ff.). Digitale Plattformen verstärken die Prekarisierung laut Sabanova und Badoi (2022). Im Fairwork-Jahresbericht schnitt beispielsweise die Plattform Helpling zusammen mit der Plattform Betreut.at schlecht ab und erhielt nur zwei von zehn möglichen Punkten für faire Arbeitsbedingungen, da die Arbeitenden oft unter dem Mindestlohn arbeiten (Fairwork 2022).

### 3.2.2 Kontrolle und Überwachung in der plattformbasierten Reinigungsarbeit

Die qualitative Analyse zweier Arbeitsplattformen von Franke, Puligñano und Marà (2023) verdeutlicht die aktive Infragestellung der Kontrollmechanismen von Plattformunternehmen seitens der Arbeitnehmer:innen. Insbesondere Hausangestellte streben danach, ihren Zugang zu Kund:innen, Aufträgen und Entlohnung zu optimieren, wobei sie gezielt ihre unbezahlte Arbeitszeit ausdehnen. Diese Bemühungen demonstrieren, dass die Arbeitnehmer:innen trotz der ausbeuterischen Rahmenbedingungen der Plattformarbeit in der Lage sind, eine gewisse Handlungsfähigkeit zu erlangen (Franke/Puligñano/Marà 2023: 6). Plattformarbeiter:innen werden häufig als unabhängige und autonome Selbstständige kategorisiert (Shapiro 2018), obwohl Plattformen eine erhebliche Kontrolle über die Arbeitszeit ausüben. Dies geschieht durch die Organisation von Arbeitszeiten mittels Schichtsystemen (Heiland 2022) oder durch die Entwicklung von Algorithmen, um das Verhalten der Arbeitnehmer:innen zu erfassen, zu bewerten und zu sanktionieren. Ein Merkmal der Plattformarbeit besteht darin, dass unbezahlte Arbeitszeit für produktive, aber nicht monetär vergütete Tätigkeiten aufgewendet wird (Pulignano et al. 2022). Die Forschung verdeutlicht, dass Plattformarbeiter:innen nicht passiv den von den Plattformen auferlegten Regelungen folgen, sondern aktiv versuchen, die Kontrolle über ihre Arbeit und Zeit zurückzuerobern. Dies geschieht durch (nicht-)konforme Praktiken im Umgang mit diesen Vorgaben (Anwar & Graham 2020). Die Plattformarbeiter:innen konfrontieren somit die organisatorischen Strukturen der Plattformen und verhandeln aktiv zwischen scheinbar „unabhängiger“ Arbeit und den Erfahrungen von Abhängigkeit und Kontrolle durch die Plattform, wodurch die Grenzen zwischen Autonomie und Abhängigkeit verschwimmen (Franke/Puligñano/Marà 2023: 8).

Plattformarbeiter:innen verfügen über ein hohes Maß an Mobilität, da sie sich auf mehreren Plattformen registrieren können und somit ihre Tätigkeiten von einer Plattform zur anderen verlagern können. Die Organisationsmodelle der Plattformen beruhen auf der Koordination zwischen Nutzer:innen und Arbeiter:innen, wodurch das Angebot an Arbeitskräften reguliert wird (Heiland 2021). Hierbei implementieren Plattformen Arbeitszeitregelungen, die sowohl steuernde als auch koordinierende Effekte aufweisen, um die effiziente und zuverlässige Nutzung der Arbeitskräfte zu gewährleisten (Heiland 2022). Folglich agieren Plattformen als Organisationen, die aktiv den Arbeitsprozess strukturieren und die Handlungsfreiheit der Arbeitnehmer:innen beschränken. Trotz der möglichen Übertragung von Entscheidungen über Arbeitszeiten und -pläne an die Arbeitnehmer:innen behalten Plattformen die Kontrolle über

andere Aspekte, wie etwa Bezahlung und Preisgestaltung (Joyce 2020). Aufgrund der häufig auftretenden Arbeitsplatzunsicherheit bei Plattformarbeiter:innen besteht der Druck, die Arbeitszeit zu verlängern, konstant nach Aufträgen zu suchen und stets für Kund:innen erreichbar zu sein, um ausreichende Einkünfte zu generieren (Franke/Puligñano/Marà 2023: 9). Zudem lenken algorithmische Kontrollmechanismen, beispielsweise durch Leistungsbewertungen, die Verwendung der Arbeitszeit der Arbeitnehmer:innen. Dies kann die Arbeitsintensität steigern, indem Motivation und Engagement durch „*gamification*“ angeregt werden (ebd.).

Über die Kontrolle der Arbeitszeit in der häuslichen Plattformarbeit ist weniger bekannt, da ihre Komplexität besondere Herausforderungen birgt. Dennoch implementieren Plattformen im Bereich der häuslichen Arbeit Bewertungssysteme, die den Zugang zu Kund:innen und das Einkommen von der Bewertung der Arbeitnehmer:innen abhängig machen. Die Untersuchung von Franke, Puligñano und Marà (2023) verdeutlicht, dass Hausarbeiter:innen versuchen, ihre Chancen auf die Auswahl durch Kund:innen zu steigern, indem sie Zeit investieren, um ansprechende Profile zu erstellen, in denen sie ihre Erfahrungen, Fähigkeiten und persönlichen Eigenschaften betonen. Hierdurch investieren Hausangestellte unbezahlte Arbeitszeit, um Kund:innen zufriedenzustellen und ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Dies erfolgt beispielsweise durch die Bereitschaft zur Erledigung von Arbeiten außerhalb der vereinbarten Arbeitszeiten. Die Relevanz von Bewertungen für den Zugang zu Arbeitsaufträgen motiviert Reinigungsarbeiter:innen dazu, negative Kundenbewertungen zu vermeiden, indem sie Dienstleistungen außerhalb der Plattform anbieten. Eine gute Beziehung zu Kund:innen ist von entscheidender Bedeutung, um die Kontrolle über die Einkünfte zurückzugewinnen. Dies ermöglicht den Arbeiter:innen, höhere Preise zu verlangen, Stammkund:innen zu gewinnen oder Gebühren zu umgehen, indem sie Beziehungen zu Kund:innen außerhalb der Plattform etablieren. Dies verdeutlicht, wie Plattformarbeiter:innen versuchen, das Spannungsverhältnis zwischen Autonomie und Kontrolle durch die Plattformen zu bewältigen (ebd.: 24).

Da die Reinigungsarbeiten sozial und räumlich isoliert stattfinden, pflegen die Arbeiter:innen einen engen Kontakt zu ihren Kund:innen. Meist wird in regelmäßigen Abständen bei denselben Kund:innen gereinigt, sodass sich Stammkund:innen-Beziehungen entwickeln. Die Beziehung zwischen Kund:in und Arbeiter:in birgt das Potenzial, die algorithmische Kontrolle durch die Plattform zu überwinden. Die Vergabe von Aufträgen erfolgt auf den Plattformen pauschal sowie stundenweise. Durch den Kontakt zu den Kund:innen besteht die Möglichkeit,

die Tätigkeit individuell zu definieren, wodurch sich ein Spielraum zur Reduktion des Arbeitsaufwandes eröffnet (Altenried & Niebler 2022: 288). Da die Plattform keine präzise Erfassung der für eine Aufgabe benötigten Zeit ermöglicht, liegt es an der Reinigungskraft, das eigene Arbeitstempo festzulegen. Dies führt zu Lücken im algorithmischen Management, da dieses stärker auf die Bewertungen der Kund:innen angewiesen ist. In diesem Zusammenhang wird deutlich, dass emotionale Arbeit (Hochschild 1983) im Kontakt mit den Kund:innen eine bedeutende Rolle spielt und zusätzliche Anforderungen an die Arbeitskräfte stellt. Dies eröffnet den Beschäftigten die Chance, den Einfluss der Plattformunternehmen zu verringern. Ein Ansatz, die Kontrolle der Plattformen zu umgehen, besteht im Aufbau von (informellen) Allianzen zwischen Arbeiter:innen und Kund:innen. Da in einem regelmäßigen Abstand in demselben Haushalt gereinigt wird, ist es üblich, dass Geschäftsbeziehungen außerhalb der Plattform entstehen, wodurch die Vermittlungsgebühren der Plattform umgangen werden (Altenried & Niebler 2022: 289). Selbstständige Dienstleister:innen sind rechtlich dazu befugt, außerhalb der Plattform mit Kund:innen zu kooperieren. Plattformen wie beispielsweise Helpling ahnden diese Praxis jedoch mit Nachdruck. In Berlin werden durch Helpling Verstöße seitens der Kundschaft oder der Arbeitskräfte mit einer Geldbuße von bis zu 500 Euro gestraft. Diese rigiden Sanktionen sind eine Konsequenz der weit verbreiteten Praxis, welche seitens des Unternehmens als geschäftliches Risiko identifiziert wurde (ebd.). Die Kund:innen nutzen diese Machtasymmetrie jedoch aus, um zusätzliche Dienstleistungen oder längere Arbeitszeiten durchzusetzen. Dies stellt die Arbeiter:innen vor ein Dilemma: Entweder nehmen sie das Risiko einer negativen Bewertung in Kauf oder sie erfüllen die unangemessenen Forderungen, um ihre Sichtbarkeit und ihren Wert auf der Plattform zu bewahren (Bor 2021).

### 3.3 Soziale Reproduktion im Zeitalter der Plattformarbeit

Im Kontext der Krise der sozialen Reproduktion, die bereits im theoretischen Hintergrund (siehe Kapitel 2.4) erläutert wurde, haben digitale Plattformen eine zunehmende Relevanz. Plattformunternehmen greifen mit ihren Geschäftsmodellen die Aspekte der Krise sozialer Reproduktion auf. Sie richten ihren Fokus auf überlastete Individuen, den Mangel an Versorgungsstrukturen und die Herausforderungen der geschlechtsspezifischen Lebensrealitäten. (Sorge-)Plattformen bieten flexible Dienstleistungen an, um Reproduktionslücken zu füllen, die durch die Privatisierung und Auslagerung im Bereich der sozialen Reproduktion entstanden sind. Dabei greifen Care-Plattformen in die Organisation sozialer Reproduktion ein, indem sie Dienstleistungen zur Erleichterung reproduktiver

Tätigkeiten in privaten Haushalten anbieten. Hierzu zählen beispielsweise Tätigkeiten wie die Reinigung des Wohnraums, die Betreuung von Kindern oder Tieren sowie die Essenszustellung. Zuvor wurden diese Aufgaben entweder innerhalb der Familie selbst erledigt oder informell durch soziale Netzwerke organisiert. Nun übernehmen digitale Plattformen wie Helpling oder haushaltshilfe<sup>24</sup> diese Tätigkeiten und vermitteln reproduktive Arbeit an einkommensstarke Haushalte. *„Die Krisenbearbeitung mithilfe digitaler Plattformen nimmt hier also die Form eines individualisierten Angebots flexibler Reproduktionsarbeit für die Erschöpften an.“* (Altenried/Dück/Wallis 2021: 16). Plattformen fördern somit die Kommodifizierung weiterer Aspekte des privaten Lebens. Darüber hinaus schaffen Gig Work-Plattformen durch ihren niederschweligen Zugang Verdienstmöglichkeiten für Menschen, die auf dem regulären Arbeitsmarkt auf verschiedene Barrieren stoßen. Daher liegt es nahe, dass vor allem Migrant:innen einen großen Teil der Arbeiter:innen auf Gig-Plattformen ausmachen (Altenried 2020).

In der Vergangenheit wurden Tätigkeiten der sozialen Reproduktion von gesellschaftlichen Akteur:innen bestritten. Digitale, profitorientierte Plattformen greifen nun in diesen Sektor ein und schaffen einen Mehrwert, indem sie ehemals staatlich oder privat organisierte Tätigkeiten als bezahlte Dienstleistungen anbieten (Altenried/Dück/Wallis 2021: 18). Es ist festzustellen, dass soziale Reproduktion nicht mehr auf dem traditionellen bürgerlichen Familienmodell basiert, welches eine geschlechtsspezifische Arbeitsteilung voraussetzt. Stattdessen wird Arbeit heute in vielfältigen Formen organisiert, wobei geschlechtsspezifische und rassifizierte Arbeitsteilungen weiterhin eine zentrale Rolle spielen. Zudem werden reproduktive Aufgaben zunehmend ausgelagert. Altenried, Dück und Wallis (2021) argumentieren, dass dieser Wandel in einkommensstarken Haushalten *„zu einer Kommodifizierung und Vertiefung der gesellschaftlichen Arbeitsteilung [beiträgt], indem reproduktive Dienstleistungen, etwa über Plattformen, eingekauft werden“* (Altenried/Dück/Wallis 2021: 18f.). In Haushalten, die sich solche Dienstleistungen nicht leisten können, zeigen sich hingegen Tendenzen zur erneuten Privatisierung dieser Tätigkeiten (ebd.).

In ihrer Untersuchung der Arbeitsbedingungen von Reinigungskräften auf der Plattform Helpling stellt Bor (2021) eine Verschiebung der Krisen sozialer Reproduktion fest. Sie betont, dass die Krisen in den Haushalten zwar durch den Einsatz der Plattformen gemildert werden können, jedoch die Arbeiter:innen selbst in einem anhaltenden Zustand der Krise verbleiben. Somit resultiert die Krisenlösung seitens der Plattformen in einer Intensivierung der Krise für

die Subjekte. Die Intensivierung lässt sich beispielsweise anhand des Drucks durch die ständige Erreichbarkeit, des Verschwimmens von Arbeitszeit und Freizeit sowie anhand finanzieller Unsicherheiten nachweisen (Bor 2021: 148ff.).

Kluzik (2021) sieht digitale Plattformen als ein strukturelles Phänomen an, das die Entgrenzung der Arbeit vorantreibt. Die zunehmende Einbindung von Frauen in die Erwerbsarbeit, die als *Feminisierung* der Arbeit bezeichnet wird, führt dabei zu einer Doppelbelastung, da Frauen sowohl Erwerbs- als auch Sorgearbeit vereinbaren müssen. Es kommt zu einer Verschiebung der Grenzen zwischen privatem und öffentlichem Raum sowie produktiver und reproduktiver Arbeit. Kluzik spricht von einer „Plattformisierung der Sorge“ (Kluzik 2021: 218). Dieser Begriff umfasst die Fragmentierung, Inwertsetzung und räumliche Reorganisation der Care-Arbeit. In diesem Kontext bezeichnet die Fragmentierung die Aufteilung reproduktiver Tätigkeiten in immer kleinere Einheiten, die auf Plattformen angeboten werden. Diese Entwicklung wird von Hochschild (2012) in „*The Outsourced Self*“ als „market take-away and give-back“ beschrieben. Darin erörtert die Autorin die Auslagerung von Tätigkeiten, die zuvor von der Gemeinschaft übernommen wurden, auf den Markt (hier: Plattform) (Hochschild 2012: 10). Im Zuge der Inwertsetzung von reproduktiver Arbeit erfolgt die Aufhebung der Trennung zwischen Produktion und Reproduktion. Kluzik erachtet diesen Prozess im engeren Sinn als Formalisierung, wobei Tätigkeiten nun einen Preis erhalten. Plattformen nutzen die Inwertsetzung für sich und proklamieren, dass sie zu der Wertschätzung und Formalisierung der Sorgearbeit beitragen (Kluzik 2021: 219). Die räumliche Reorganisation von Sorgearbeit auf Plattformen lässt sich wie folgt beschreiben: Einerseits werden reproduktive Tätigkeiten zunehmend wieder in Gemeinschaften und Familien verlagert, ein Prozess, der als *Re-Familiarisierung* bezeichnet wird. Andererseits werden sie durch digitale Plattformen kommerzialisiert. Da auf Sorgeplattformen kein spezifisches Produkt verkauft wird, wird die Arbeitskraft selbst zum „platform good“ (ebd.: 220).

Die plattformbasierte Sorgearbeit kann als Element der bestehenden politischen Ökonomie betrachtet werden, wobei sie potenziell Lösungen für soziale und politische Probleme bereithält. Die Plattformisierung von Care-Arbeit kann zudem als „care fix“ (Dowling 2021) diskutiert werden. Dowling erörtert, wie digitale Plattformen im Bereich der Pflege nicht nur soziale Beziehungen verändern, sondern auch mit der Privatisierung und Finanzialisierung sozialer Infrastrukturen verbunden sind. Plattformisierung wird als sowohl technischer als auch politisch-ökonomischer Prozess beschrieben. Dowling (2022) macht die Plattformisierung der

Care-Arbeit exemplarisch an dem Pflegesektor in Großbritannien fest, der von Gesundheits-Apps bis hin zu Online-Vermittlungsagenturen für Pflegedienste reicht. Diese Plattformen treten in eine zunehmende Pflegekrise ein und versuchen, Lücken zu schließen, die durch die neoliberale Umstrukturierung des britischen Wohlfahrtsstaates entstanden sind (Dowling 2022: 103f.). Die Pflege-Technologien werden in zwei Kategorien unterteilt: Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sowie Assistenztechnologien (Dowling 2021: 122). Bei der Plattformisierung der Pflege sind besonders die IKT relevant. Diese ermöglichen Fern-Diagnosen, Beratungen und Therapien, sowie eine bessere Kommunikation und den Austausch von Informationen zwischen Pflegekräften und Pflegebedürftigen. Sie bieten auch die Möglichkeit, Pflegeempfänger:innen mit formellen und informellen Pflegekräften, Freiwilligen und lokalen Diensten zu vernetzen (Dowling 2022: 107f.). Digitale Plattformen agieren als Vermittler zwischen verschiedenen Gruppen und bieten die digitale Infrastruktur für den Austausch und die Kommunikation (Srnicek 2016: 46). Die Plattformisierung der Pflege integriert sich in die bestehende politische Ökonomie und bietet Lösungen für soziale und wirtschaftliche Probleme durch die Bereitstellung von bezahlten und unbezahlten Pflegediensten. Dowling (2022) beschreibt, wie der wachsende Bedarf an Care-Arbeit innerhalb von privaten Haushalten zur Entwicklung neuer Plattformen geführt hat, wobei Care.com als eines der bekanntesten Beispiele genannt wird. Care.com ist eine transnationale Plattform, die privaten Haushalten gegen eine Abogebühr ermöglicht, Pflegekräfte für Kinder- oder Altenpflege auf Stundenbasis zu finden. Die Pflegekräfte sind in der Regel als unabhängige Auftragnehmer:innen tätig. Die Kürzung öffentlicher Dienstleistungen und der Zeitdruck treiben Menschen dazu, auf solche Plattformen zurückzugreifen. Plattformen wie Care.com verändern laut Bauriedl und Strüver (2020) kaum die bestehenden Ungleichheiten in Bezug auf Pflege und soziale Reproduktion (ebd.: 274). Solche Plattformen bieten eine schnelle Lösung für das Zeitproblem in der Care-Arbeit, fördern jedoch eine „productivist ethics“ (Farris 2017: 131), die weibliche Emanzipation mit der Teilnahme am Arbeitsmarkt gleichsetzt und die Befreiung von häuslichen Pflichten als Empowerment darstellt. Gleichzeitig bleibt die Belastung bei den prekären Gig-Arbeiter:innen, die die Versorgungslücken im Care-Sektor füllen müssen, während die Arbeitsmärkte weiterhin durch Geschlecht, Rasse und Klasse geprägt sind (Dowling 2022: 112).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass der Forschungsstand zur Plattformarbeit in Österreich ein facettenreiches Bild der aktuellen Entwicklungen zeichnet. Im Bereich der Plattformarbeit zeigt sich eine Automatisierung, die mit einer Prekarisierung und

Fragmentierung der Arbeitsverhältnisse einhergeht. Der arbeitsrechtliche Status der Plattformarbeiter:innen bleibt dabei oft unklar, wobei die diskutierte Europäische Plattformrichtlinie Abhilfe schaffen soll. Speziell im Bereich der plattformbasierten Reinigungsarbeit wird die Kontroll- und Überwachungsfunktion auf Plattformen hervorgehoben, die die Arbeitsbedingungen der Plattformarbeiter:innen maßgeblich prägt. Dies steht im Kontext einer breiteren Diskussion über die Krise der sozialen Reproduktion, bei der digitale Plattformen eine zentrale Rolle spielen, indem sie traditionelle Strukturen der Erwerbs- und Reproduktionsarbeit herausfordern und verändern.

## 4. Methodische Vorgehensweise

Im folgenden Kapitel wird die empirische und methodische Vorgehensweise dargelegt. Zur Bearbeitung der Forschungsfrage nach den Arbeitsbedingungen von Frauen in der plattformbasierten Reinigungsarbeit in Wien wurden zunächst Expert:inneninterviews und anschließend problemzentrierte Interviews mit Reinigungskräften, die ihre Dienstleistungen auf digitalen Plattformen anbieten, geführt.

### 4.1 Grundprinzipien der qualitativen Forschungspraxis

Die qualitative Sozialforschung stellt einen wesentlichen Bestandteil in der Erforschung komplexer sozialer Phänomene dar, indem sie eine tiefgehende Untersuchung menschlichen Verhaltens, menschlicher Einstellungen und Erfahrungen ermöglicht (Creswell & Creswell 2023). Die qualitative Sozialforschung basiert auf dem Verständnis, dass soziale Realität durch zwischenmenschliche Interaktionen konstruiert wird und diese konstruierte Realität zugleich Gegenstand wissenschaftlicher Untersuchung ist. Im Sinne des Konstruktivismus wird dabei angenommen, dass es keine objektive, von den Individuen unabhängige Realität gibt, sondern dass Wissen und Wirklichkeit durch die individuellen und kollektiven Interpretationen der Menschen geschaffen werden (Schütz 1993). Diese sozial konstruierte Realität steht im Zentrum der Forschung, da sie das Ergebnis der aktiven Bedeutungszuschreibung und sozialen Aushandlung von Wirklichkeit durch die beteiligten Akteure ist (Helfferich 2009: 22). Die qualitative Sozialforschung verfolgt den Auftrag, die soziale Wirklichkeit zu verstehen, indem sie versucht, über sprachliche Äußerungen in der Interaktion einen Zugang zum Sinn der Befragten zu schaffen. Der hier vorgestellte Zugang zielt darauf ab, einen tiefen Einblick in die subjektiven Erfahrungen und Perspektiven von weiblichen Reinigungskräften zu erlangen. Der Fokus liegt dabei auf der Wahrnehmung der Autonomie der Arbeiterinnen, den Risiken und Gefährdungen, denen sie im informellen Beschäftigungssektor der plattformvermittelten Reinigungsarbeit begegnen, sowie den Ausbeutungserfahrungen in der feminisierten und migrantisierten Reinigungsarbeit. Im Folgenden werden die grundlegenden Prinzipien der qualitativen Forschungspraxis erläutert.

Das Prinzip der Offenheit besagt, dass die Vorgehensweise in der qualitativen Forschung so offen wie möglich gehalten werden soll, um die Generierung unerwarteter Informationen zu ermöglichen. Der Untersuchungsprozess muss Offenheit gegenüber neuen Entwicklungen und Dimensionen gewährleisten. Zudem ist eine offene Grundhaltung gegenüber den

Untersuchungspersonen, der Untersuchungssituation sowie den anzuwendenden Methoden erforderlich (Lamnek 2010: 20). Ein weiteres Grundprinzip ist das der Kommunikation. Die durchgeführte qualitative Forschung versteht sich als Dialog zwischen Forschenden und den untersuchten Personen. Im Zentrum steht dabei der Prozess, in dem beide Seiten gemeinsam die Definitionen von Wirklichkeit aushandeln. Die Kommunikationssituation im Forschungskontext versucht sich so weit wie möglich an den kommunikativen Regeln des alltagsweltlichen Handelns anzunähern (ebd.: 21). Der Prozesscharakter von Forschung und Gegenstand findet dabei Berücksichtigung. Dies impliziert, dass die Aussagen der untersuchten Gruppe als Kommunikationsprozess begriffen werden, wobei jedoch keine statischen Wirkungszusammenhänge konstatiert werden können. Das Prinzip der Prozessualität zielt darauf ab, soziale Phänomene adäquat zu erfassen (ebd.: 22). Ein zentrales Prinzip der qualitativen Forschung ist das Streben, soziale Phänomene aus der Perspektive der Beteiligten zu verstehen und zu interpretieren. Froschauer und Lueger (2009) betonen die Bedeutung, den Kontext zu verstehen, in dem Handlungen und Interaktionen stattfinden (Froschauer & Lueger 2009: 25ff.). Dieser Ansatz ermöglicht es, die Komplexität menschlichen Verhaltens und Denkens zu erfassen und tiefer gehende Einsichten zu gewinnen. Die Forschung muss stets reflexiv sein und den Kontext berücksichtigen, in dem sie stattfindet. Adorno (2003) hebt die Notwendigkeit hervor, die eigenen Vorannahmen, Werte und Bias zu reflektieren, um eine kritische und transparente Forschungspraxis zu gewährleisten. Die Anerkennung der Kontextualität von sozialen Phänomenen ermöglicht es, Ergebnisse angemessen zu interpretieren und zu generalisieren (Adorno 2003: 78ff.). Ein grundlegendes Prinzip der qualitativen Forschung besteht darin, die Konstruktion von Sinn und Bedeutung in den untersuchten Phänomenen zu erforschen. Durch die Analyse von Sprache, Verhalten und Symbolen versucht die Forschung, implizite Bedeutungen und Muster zu identifizieren. Theoretiker wie Adorno (2003) betonen die Notwendigkeit, soziale Strukturen und Machtverhältnisse zu berücksichtigen, die die Konstruktion von Sinn beeinflussen (ebd.: 103ff.).

## 4.2 Erhebungsmethode I: Expert:inneninterview

Um Einblicke zu gewinnen, die über die individuellen Erfahrungen der plattformvermittelten Reinigungsarbeiterinnen hinausgehen, und um detaillierte Informationen über die Architektur der Plattformen und ihre strukturellen Auswirkungen zu erhalten, wurden vier Expert:inneninterviews durchgeführt.

Das Expert:inneninterview im Sinne von Meuser und Nagel (1997; 2010) kann sowohl eigenständig als auch in Kombination mit anderen Methoden eingesetzt werden. Wesentlich für ein Verständnis des Expert:inneninterviews ist der Expert:innen-Begriff, aus dem sich ergibt, welche Person als Expert:in gilt. Um bewerten zu können, wer als Expert:in wahrgenommen werden soll, sind nach Meuser und Nagel (1997: 486) zwei Aspekte zu beachten. Einerseits bestimmen Forschende Expert:innen in Abhängigkeit von ihrem Forschungsinteresse selbst. Entscheidend ist dabei, dass die als Expert:in interviewte Person über ein besonderes Wissen verfügt, das im jeweiligen Forschungskontext nicht allen zur Verfügung steht (ebd.: 483f.). Andererseits ist es wichtig zu beachten, dass der Status als Expert:in nicht allein durch eine Selbstbezeichnung entsteht, sondern sozial institutionalisiert ist. Das bedeutet, dass Expert:innenwissen nicht einfach durch persönliche Leidenschaft oder Interesse entsteht, sondern auf anerkannten Kenntnissen und Erfahrungen beruht (Meuser & Nagel 1997: 484f.; Meuser & Nagel 2010: 377). Interviewt werden Expert:innen, die als Funktionsträger:innen innerhalb eines organisatorischen oder institutionellen Kontextes wirken. In den Expert:inneninterviews wird nicht nach individuellen Biografien gefragt, sondern nach Problemlösungen und Entscheidungsstrukturen (Meuser & Nagel 1991: 444f.).

Im Rahmen dieser Masterarbeit wurden Expert:inneninterviews als Forschungsmethode eingesetzt, um ein umfassendes Verständnis für das Phänomen der plattformvermittelten Reinigungsarbeit zu erlangen. Meuser und Nagel (2009) definieren Expert:inneninterviews als *„situationsgebundene, soziale Interaktionen zwischen Forscher\*innen und Expert\*innen, bei denen spezifisches Wissen zu einem bestimmten Forschungsthema erlangt wird“* (Meuser & Nagel 2009: 57). Der Expert:innenstatus ist somit relational. Diese Interviews ermöglichen es, Einblicke in das Fachwissen der Expert:innen zu gewinnen, die für das gewählte Thema von besonderer Relevanz sind.

In dieser Arbeit wurden die Methoden und Richtlinien von Meuser und Nagel (1991) für die Durchführung von Expert:inneninterviews herangezogen. Die Autoren betonen die Bedeutung einer sorgfältigen Auswahl der Interviewpartner:innen, um sicherzustellen, dass diese über das erforderliche Fachwissen verfügen. Zudem wird auf die Wichtigkeit einer offenen und flexiblen Gesprächsführung eingegangen, um den Expert:innen Raum für ihre Erfahrungen und Perspektiven zu geben. Es lassen sich zwei unterschiedliche Ansätze der Untersuchung unterscheiden: (1) Zum einen fungieren die Expert:innen als Zielgruppe der Erhebung, wobei

die Interviews darauf abzielen, Informationen über ihr spezifisches Handlungsfeld zu gewinnen. (2) Zum anderen werden die Expert:innen als separate Handlungseinheit betrachtet, die ergänzend zur eigentlichen Zielgruppe agiert. Diese Interviews dienen dazu, Einblicke in die Rahmenbedingungen des Handelns der Zielgruppe (hier: Plattformarbeiterinnen) zu liefern und bieten somit eine zusätzliche Datenquelle neben den Interviews mit der eigentlichen Zielgruppe (Meuser & Nagel 1991: 445f.).

Um als ernstzunehmende Gesprächspartnerin aufzutreten und gezielte, wissensgenerierende Fragen stellen zu können, wurde im Vorfeld umfangreiches Wissen über die Architektur von Plattformen sowie über Reinigungsarbeit eingeholt. Die Kontaktaufnahme mit den Expert:innen erfolgte schriftlich. Für die vorliegende Arbeit wurden vier Expert:innen interviewt, die in Kapitel 4.5 genauer beschrieben werden. Der Interviewleitfaden war teilstrukturiert (siehe Anhang C). Eine leitfadengestützte Interviewführung sichert laut Meuser und Nagel (1991) die Vergleichbarkeit. Die thematischen Schwerpunkte des Leitfadens werden als „*Vorformulierungen der theorierelevanten Kategorien*“ (Meuser & Nagel 1991: 454) dargestellt, die in der Auswertung wieder aufgegriffen werden. Der Leitfaden für die Expert:inneninterviews war in folgende Themenschwerpunkte gegliedert: Reinigungsarbeit, Plattformarbeit, Arbeits- und Sozialrecht, Implikationen und Lösungsansätze. Der Funktionskontext der Expert:innen und die Verortung der Äußerungen im Kontext ihrer „*institutionell-organisatorischen Handlungsbedingungen*“ sichert soweit möglich die Vergleichbarkeit der Interviews (Meuser & Nagel 1991: 453). Die Interviews wurden auf Tonband aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Expert:inneninterviews basieren auf gemeinsam geteiltem Wissen, sodass nonverbale und parasprachliche Elemente bei der Interpretation nicht berücksichtigt werden. Die Transkription des gesamten Interviews ist nicht die Regel. Dennoch kann festgehalten werden: Je mehr sich das Interview der Idealform des Diskursverlaufs annähert, desto ausführlicher wird die Transkription, da mehr relevante Informationen zur Verfügung stehen (ebd.: 455).

### 4.3 Erhebungsmethode II: Problemzentrierte Interviews

In dieser Masterarbeit wurde das problemzentrierte Interview nach Andreas Witzel (2000; Scheibelhofer 2008) als zweites Instrument der Datenerhebung eingesetzt. Dieses Verfahren zielt darauf ab, Theorien zu entwickeln, indem es einen Wechsel zwischen induktiven und deduktiven Ansätzen ermöglicht. Dadurch wird der scheinbare Konflikt zwischen

theoriebasierter Forschung und Offenheit im Forschungsprozess entschärft. Das problemzentrierte Interview basiert auf drei grundlegenden Prinzipien: *Problemfokussierung*, *Gegenstands-* und *Prozessorientierung*. Die Problemfokussierung bedeutet, dass die Forschung auf eine gesellschaftlich relevante Fragestellung ausgerichtet ist. Auf Grundlage des bereits vorhandenen Wissens, das aus der Auseinandersetzung mit Theorie und Forschungsliteratur stammt, können spezifische Fragen entwickelt werden. Die Gegenstandsorientierung weist darauf hin, dass sich die Methodenwahl nach den Anforderungen des untersuchten Gegenstands orientieren soll. In der vorliegenden Arbeit werden die Arbeitsrealitäten der Plattformarbeiterinnen<sup>1</sup> in der Haushaltsreinigungsbranche in Wien untersucht. Es wird dabei besonders die subjektive Perspektive berücksichtigt, die sich in der Interaktion am besten erfassen lässt. Aus diesem Grund wurde die Datenerhebung mittels Interviews gewählt. Zur Vorbereitung wurde ein Leitfaden entwickelt, der als strukturierender Rahmen für die Gespräche dient. Dies stellt eine Vergleichbarkeit der Interviews sicher. Die Interviews haben mit folgender Erzählaufforderung begonnen:

*Erzählen Sie mir bitte über Ihre Arbeit bei der Plattform.*

Die Erzählaufforderung hat das Ziel, möglichst offen zu sein, damit die Interviewpartnerinnen ihren eigenen Fokus in der Erzählung setzen konnten. Die Relevanzsetzung im Interview lag somit in den Händen der interviewten Person, wodurch das Prinzip der Offenheit gewährleistet wurde. Damit konnte herausgefunden werden, unter welchen Arbeitsbedingungen die Reinigungskräfte arbeiten. Der Interviewleitfaden (siehe Anhang D), der die Gespräche mit den Plattform-Reinigerinnen strukturiert, ist in thematische Abschnitte gegliedert und umfasst Fragen zur aktuellen Arbeitssituation, worunter Fragen zu den Arbeitsbedingungen als Reinigungskraft, Gefahren am Arbeitsplatz, Arbeitsverträgen (auf der Plattform), Bezahlung, Management-Prozesse (auf der Plattform) sowie zur Mitbestimmung und Organisation fallen. Neben den Arbeitsbedingungen lag ein Schwerpunkt auf dem Aspekt der möglichen Formalisierung der Beschäftigung im Reinigungssektor, sofern sie plattformvermittelt stattfindet. Obwohl die Interviews thematisch gegliedert waren, war die Art der Befragung offen, was bedeutet, dass die Festlegung von Prioritäten und Strukturierung des Gesprächs den Befragten überlassen wurde. Dadurch wird sichergestellt, dass die persönlichen Erzählungen der Befragten über relevante Aspekte der Arbeitsbedingungen auf der Plattform im Vordergrund stehen (Gubrium & Holstein 1997: 153). Nach jedem dieser Themenblöcke folgten sogenannte „immanente“ Nachfragen, welche sich auf das Gesagte bezogen (Schütze

---

<sup>1</sup> In der vorliegenden Studie ist nur von Plattformarbeiterinnen die Rede, da ausschließlich Frauen interviewt wurden.

1977: 35). Am Ende des Interviews wurden sozialstatistische Daten der Befragten erfasst (Scheibelhofer 2008: 407). Die dritte zentrale Ausrichtung des problemzentrierten Interviews ist die Prozessorientierung (Witzel 2000), die betont, dass die Kommunikation ein hohes Maß an Sensibilität erfordert. Dies wurde durch eine offene und flexible Gesprächsführung gewährleistet.

Die Forschungsethik hat in dieser Arbeit einen besonderen Stellenwert, da es sich bei den Interviewten um vulnerable Personengruppen handelt. Es sind Personen, die Mehrfachdiskriminierungen am Arbeitsmarkt erfahren; Personen, die zu ethnischen Minderheiten gehören; Personen, die keinen gesicherten Aufenthaltsstatus haben und sich in der privaten Haushaltsreinigung der Gefahr sexueller Übergriffe aussetzen. Dementsprechend zieht die vorliegende Masterarbeit die Verantwortung mit sich diese Themen zu benennen und sichtbar zu machen. Es wurden sensible Daten erhoben, die unter anderem sexuelle Übergriffe am Arbeitsplatz und informelle Beschäftigungsverhältnisse betrafen, weshalb ein besonders vorsichtiger Umgang erforderlich war. Während des gesamten Forschungsprozesses stand die Einhaltung ethischer Richtlinien im Vordergrund, um die Sicherheit und den Schutz der Befragten zu gewährleisten. Die Teilnehmerinnen wurden ausführlich über das Forschungsprojekt informiert und unterschrieben anschließend eine Datenschutzerklärung (DGS & BDS 2014, I §2, Abs. 3). In dieser wurden sowohl die Ziele der Masterarbeit erläutert als auch die Anonymität der Befragten garantiert. Zudem wurde den Interviewpartnerinnen zugesichert, dass sie Fragen jederzeit ablehnen können, falls sie sich damit unwohl fühlen.

#### 4.4 Auswertungsmethode: Inhaltsanalyse nach Mayring

Die Inhaltsanalyse nach Mayring bietet einen strukturierten Ansatz, um qualitative Daten zu analysieren und ermöglicht es, Muster, Themen und Zusammenhänge in den Textdaten zu identifizieren. Sie beschäftigt sich mit der Untersuchung von Kommunikationsmaterial, das üblicherweise in sprachlicher Form, aber auch visuell vorliegen kann. Wichtig ist, dass dieses Material in einer festgehaltenen, meist schriftlichen Form vorliegt. Das Verfahren fokussiert sich auf den offensichtlichen Inhalt des Materials und versucht, daraus weitere Aspekte der Kommunikation abzuleiten, wie etwa den subjektiven Bedeutungszusammenhang, den emotionalen Zustand des Senders, die verdeckten Absichten oder den politischen und soziokulturellen Hintergrund. Die Analyse erfolgt dabei systematisch, methodisch und nach

klaren Regeln. Es ist hervorzuheben, dass die Inhaltsanalyse nach Mayring qualitativ ausgerichtet ist (Mayring 1994: 159).

Die Grundidee der qualitativen Strukturierungstechnik besteht darin, aus der Fragestellung eine Strukturierungsdimension abzuleiten und diese theoretisch zu untermauern. Zentral bei der Analyse ist das Bilden eines Kategoriensystems und die Zuordnung des Materials zu den Kategorien (Mayring 2015: 61f.). Zunächst werden die Analyseeinheiten in einem Ablaufmodell definiert. Damit wird eine klare Struktur für die Analyse festgelegt und sichergestellt, dass die Analyseeinheiten vergleichbar sind. Das Modell orientiert sich an den allgemeinen Schritten des qualitativen Forschungsprozesses, den Forschungsfragen und dem vorhandenen Material. Anschließend werden die Kategorien festgelegt. Die Kategorienbildung kann sowohl theoriegeleitet (deduktiv) als auch aus dem Material heraus (induktiv) erfolgen. Dazu werden inhaltsanalytische Regeln der Kategorienzuordnung festgelegt (ebd.).

Die eigentliche Kodiereinheit erfolgt durch die Zuordnung von Textpassagen zu den zuvor festgelegten Kategorien. Dies kann manuell oder mit Unterstützung einer Software geschehen. Es ist wichtig, dass die Kodierung systematisch und nach klaren Regeln durchgeführt wird, um die Zuverlässigkeit der Analyse sicherzustellen. Daher wird im nächsten Schritt ein Kodierleitfaden erstellt, in dem die Regeln festgehalten werden und der als Anleitung für die Auswertung dient. Nachdem das Material gesichtet wurde, wird der Kodierleitfaden entsprechend angepasst. Dabei werden die Textstellen markiert, an denen die zuvor definierten Kategorien im Material auftauchen. Anschließend wird das Material nach bestimmten Strukturierungsmerkmalen, wie formalen, inhaltlichen, typisierenden oder skalierenden Kriterien, zusammengefasst und gefiltert (Mayring 1994: 170f.). Das Kategoriensystem entsteht in einem Wechselspiel zwischen theoretischen Überlegungen und dem analysierten Material. Während des Analyseprozesses werden die Kategorien kontinuierlich angepasst, überprüft und im Hinblick auf die zentrale Fragestellung interpretiert. Die Qualität der Inhaltsanalyse wird anhand spezifischer Gütekriterien bewertet (Mayring 2015: 61ff.). In der qualitativen Inhaltsanalyse gibt es drei Hauptformen der Interpretation: Erstens die Zusammenfassung, bei der das Material so stark reduziert wird, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben und durch Abstraktion prägnante Aussagen getroffen werden können, die dennoch das ursprüngliche Material widerspiegeln. Zweitens die Explikation, bei der es darum geht, ergänzende Informationen zu bestimmten, unklaren Textstellen zu suchen, um die Verständlichkeit zu erhöhen. Drittens die Strukturierung, bei der nach vordefinierten Kriterien

gezielt bestimmte Inhalte aus dem Material herausgefiltert werden (Mayring 1994: 164; Mayring 2015: 65ff.).

In der vorliegenden Masterarbeit werden die Kategorien zunächst induktiv bei der Analyse der Expert:inneninterviews gebildet, was zu den zusammenfassenden Analysetechniken gehört. Dabei werden die Kategorien durch Paraphrasierung und Reduktion der relevanten Inhalte aus dem Material abgeleitet. Zunächst werden das Selektionskriterium und das Abstraktionsniveau für die induktive Kategorienbildung definiert. Das Selektionskriterium legt fest, welche Inhalte im Material vorhanden sein müssen. Das Selektionskriterium ist dann erfüllt, wenn Aussagen über die Arbeitsbedingungen von Frauen in der (plattformbasierten) Reinigungsarbeit getroffen werden. Das Abstraktionsniveau entscheidet, wie eng die zu bildenden Kategorien gefasst werden sollen und umfasst hier konkrete Chancen und Risiken, die sich für Frauen durch die Arbeit auf einer Reinigungsplattform ergeben. Im nächsten Schritt folgt die induktive Kategorienbildung, wobei die vier transkribierten Expert:inneninterviews durchgearbeitet und auf Textteile geprüft werden, in denen die festgelegten Kriterien erfüllt werden. Anschließend werden diese induktiv entwickelten Kategorien deduktiv auf die problemzentrierten Interviews mit den Reinigungskräften angewendet und gegebenenfalls erweitert. Im Anschluss wird untersucht, ob die Erkenntnisse und das Wissen der Expert:innen mit den Arbeitsrealitäten der Reinigungskräfte, die ihre Arbeitskraft auf der Plattform anbieten, übereinstimmen. Dieses Wechselspiel zwischen deduktiver und induktiver Kategorienbildung sowie der Vergleich der Ergebnisse beider Interviewarten kann optimal mit der Inhaltsanalyse nach Mayring umgesetzt werden.

## 4.5 Feldzugang und Sample

Die primäre Stichprobe besteht aus zehn problemzentrierten Interviews mit weiblichen Reinigungskräften, die in Wien private Haushaltsreinigung über Plattformen anbieten. Das problemzentrierte Interview ermöglicht die Erforschung von Relevanzsystemen der Befragten und gleichzeitig die Vertiefung von bereits vorhandenem Wissen aus vergangener Forschung (Witzel 2000). Die Auswahl der Teilnehmerinnen erfolgte durch „*purposive sampling*“ (Patton 2014; Robinson 2014) auf Basis von Heterogenität in Bezug auf Alter, Herkunft, Dauer der Plattformarbeit, Bildungs- und Aufenthaltsstatus. Die Rekrutierung der Interviewteilnehmerinnen fand über die Plattformen statt. Die in dieser Masterarbeit untersuchte Reinigungsplattform wird aus datenschutzrechtlichen Gründen anonymisiert. Dies

dient nicht nur dem Schutz der Privatsphäre der Plattformarbeiter:innen, sondern ermöglicht es auch, den Fokus auf die Forschungsinhalte und -ergebnisse anstatt auf eine bestimmte Marke oder Plattform zu legen. Ein weiterer Grund für die Anonymisierung des Plattformnamens ist die Vermeidung rechtlicher Komplikationen, insbesondere da sich die Arbeit mit kritischen Aspekten der Plattform befasst. Festzuhalten ist, dass es sich um eine Reinigungsplattform handelt, die auf dem österreichischen Markt tätig ist. Es wurde auch in Erwägung gezogen, Interviews mit den Betreiber:innen der Plattform zu führen, diese Idee wurde jedoch verworfen, da der Schwerpunkt dieser Masterarbeit auf den Arbeitsbedingungen von Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit und deren individuellen Arbeitsrealitäten liegt. Auf den Reinigungsplattformen wurden die Arbeiterinnen gebucht und mit Hilfe der Chatfunktion über das Interview aufgeklärt. Somit wurde das Sample gezielt zusammengestellt, was wiederum kritisch zu betrachten ist. Der Versuch, Teilnehmerinnen über das Schneeballverfahren (Parker et al. 2023) zu akquirieren, scheiterte an der isolierten Arbeitsweise der Plattformarbeiterinnen. Die Selektion der Reinigungskräfte auf der Plattform erfolgte unter Berücksichtigung der Sprachkenntnisse. Die Reinigungskräfte machen in ihrem Profil auf der Plattform Angaben zu ihren Sprachkenntnissen. Bei Vorhandensein von Deutschkenntnissen wurde die jeweilige Person kontaktiert. Der Text der Kontakthanfrage ist im Anhang (siehe Anhang B) zu finden. Die Personen, die einer Teilnahme zu einem Interview im Chat zugestimmt haben, wurden vor Ort zu einem Interview in meinem Zuhause eingeladen. Obgleich das Sample durch Selbstselektion gebildet wurde, konnte eine gewünschte Vielfalt erzielt werden. Die Vielfalt des Samples ist gekennzeichnet durch unterschiedliche Merkmale wie Alter, Bildungsabschluss, Staatsbürgerschaft sowie Dauer der Tätigkeit auf der Plattform. Die Stichprobe besteht aus zehn weiblichen Reinigungskräften im Alter zwischen 19 und 47 Jahren mit einer Plattformbeschäftigungsdauer von zwei Monaten bis zu einem Jahr und zwei Monaten. Der niedrigste Bildungsabschluss ist kein Abschluss, während der höchste ein Diplomabschluss ist (siehe Tabelle 1). Aufgrund der zuvor erwähnten, eigenständigen Auswahl des Samples, wurde kein „*theoretical sample*“ erreicht, vielmehr kommt es durch die pragmatische Auswahl der Interviewpersonen zu einem „*purposive sample*“ (Patton 2014; Robinson 2014).

Die Interviews wurden zwischen Januar und März 2024 durchgeführt. Acht Interviews fanden persönlich in meiner Wohnung statt, eines in einer öffentlichen Bibliothek und ein weiteres online über Zoom. Ein besonderer Wert wurde auf den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu den Interviewteilnehmerinnen gelegt (Carter et al. 2021). Die Dauer der

problemzentrierten Interviews mit den weiblichen Reinigungskräften lag zwischen 32:12 Minuten und 1:35:48 Stunden.

*Tabelle 1: Sample der Reinigungskräfte*

<b>IP</b>	<b>Alter</b>	<b>Bildungsabschluss</b>	<b>Staats- bürgerschaft</b>	<b>Arbeitsdauer PB</b>	<b>Haushalts- personen</b>	<b>Kinder</b>
Simona	40	Lehre	Rumänisch	5 Monate	3	2
Julia	20	Matura	Österreichisch	1 Jahr	3 (WG)	-
Natalia	47	Mittelschule	Slowakisch	1 Jahr	3	1
Valentina	27	Matura (Mexiko)	Mexikanisch	2 Monate	2 (WG)	-
Ludmilla	35	Diplom	Österreichisch	2 Monate	1	-
Lena	33	Berufsschule	Österreichisch	1 Jahr	2	-
Mila	26	Kein Abschluss	Serbisch	3 Monate	4	2
Olga	22	Matura (Ukraine)	Ukrainisch	1 Jahr	1	-
Irina	19	Matura (Ukraine)	Ukrainisch	1 Jahr, 2 Monate	1	-
Masha	37	Diplom (Serbien)	Serbisch	1 Jahr	2	-

IP = Interviewperson; PB = Plattformbeschäftigung

Die Auswertung der Daten in Tabelle 1 zeigt, dass es sich bei den untersuchten Reinigungskräften ausschließlich um Frauen handelt. Zudem ist ersichtlich, dass die befragten Personen nicht älter als 47 Jahre sind. Des Weiteren lässt sich feststellen, dass ein Großteil der Reinigungskräfte Migrationserfahrung aufweist. Die Auswahl der Stichprobe orientiert sich an den Daten der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Laut Schätzungen der ILO (2018) sind 80 Prozent der weltweit fast 70 Millionen Beschäftigten in Privathaushalten Frauen und 17 Prozent gehören zu Wanderarbeitskräften, die oft marginalisierten Gruppen angehören. Diese Zahlen decken sich auch mit den Forschungsergebnissen der KMU Forschung Austria, wobei in der österreichischen Gebäudereinigung im Jahr 2022 der Frauenanteil bei 70 Prozent und der Anteil an Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft bei 69 Prozent liegt. Zudem verfügt der höchste Anteil der Arbeiter:innen in der Gebäudereinigung maximal über einen Pflichtschulabschluss (54 Prozent) (Gavac/Pröll/Zlatev 2023: 6). Auch Altenried, Dück und Wallis (2021) zeigen auf, dass in Österreich haushaltsnahe Dienstleistungen meist von weiblichen, gering qualifizierten, migrantischen Arbeitskräften ausgeführt werden. Zudem lässt sich feststellen, dass zwei Frauen die ukrainische Staatsbürgerschaft besitzen und aus den kriegerischen Auseinandersetzungen in der Ukraine geflohen sind, wodurch sie den Status von Geflüchteten innehaben. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, warum nicht auch andere Gruppen von Geflüchteten die Arbeit auf der Plattform anbieten. Es kann diskutiert

werden, ob dies auf einen unterschiedlichen Zugang zum Arbeitsmarkt oder auf die Stichprobe zurückzuführen ist. Des Weiteren ist zu berücksichtigen, dass bei den Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft Deutsch nicht die Erstsprache ist, was zu Sprachbarrieren im Rahmen der Interviews geführt hat. Die Interviews wurden ausschließlich in deutscher Sprache durchgeführt. Aufgrund der Sprachbarrieren ist eine hermeneutische Auswertung nicht sinnvoll, da die latenten Sinnzusammenhänge nicht deutbar sind. Dies führte zu einer Anpassung der Fragen sowie einer entsprechenden Umformulierung. Zudem wurde in manchen Fällen im Antwortverhalten ersichtlich, dass eine Frage nicht korrekt verstanden worden war.

Bei der primären Stichprobe handelt es sich um problemzentrierte Interviews mit weiblichen Reinigungskräften, die ihre Arbeit auf Plattformen anbieten. Um vorab Informationen über die Plattformarbeit zu erhalten, wurden vier Expert:inneninterviews durchgeführt. Experte 1 hat ein breit gefächertes Aufgabenfeld, welches den digitalen und grünen Strukturwandel, Industriepolitik, Webapps-Politik sowie verschiedene Aspekte des Wirtschaftsrechts mit einem starken europäischen Fokus umfasst. Ein besonderer Schwerpunkt seiner Arbeit liegt auf der Plattformarbeit, die er als ein Phänomen der Umstrukturierung von Arbeit betrachtet und Aspekte der Informalisierung, Prekarisierung und Transformation umfasst. In diesem Zusammenhang setzt er sich für eine sozialgerechte Regulierung ein, insbesondere für die Überführung informeller und scheinselfständiger Plattformarbeit in formelle Beschäftigungsverhältnisse. Neben seiner Tätigkeit in der Wirtschaftspolitik, hat er umfangreiche Arbeiten zur Care-Ökonomie veröffentlicht, insbesondere zu schlecht bezahlter Care-Arbeit. Experte 1 wurde per E-Mail kontaktiert und deckt den arbeits- und sozialrechtlichen Teil der Forschung ab. Die zweite Expertin ist Stephanie Müller-Wipperfürth. Sie arbeitet in der Abteilung Arbeitsbedingungen der Arbeiterkammer Oberösterreich und ist Soziologin. Ihr Schwerpunkt liegt auf den Bereichen Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, wobei sie sich insbesondere mit psychischer Gesundheit, Krankenständen und Präsentismus beschäftigt. Ein weiteres zentrales Forschungsthema ist die Digitalisierung, vor allem digitaler Stress und der Einsatz von künstlicher Intelligenz. Außerdem untersucht sie Zeit- und Leistungsdruck sowie deren Auswirkungen auf die Gesundheit. Ein besonderer Fokus ihrer Arbeit liegt auf den Bedürfnissen und Herausforderungen junger Arbeitnehmer:innen. Gemeinsam mit ihrer Kollegin Mirna Specht-Prebanda hat sie ein Projekt zur Belastung von Reinigungskräften durchgeführt, bei dem sie sich auf psychische und physische Belastungen konzentriert hat. In ihrer Arbeit beschäftigt sie sich umfassend mit dem Bereich des Arbeitnehmer:innenschutzes. Ihr Fokus liegt dabei auf der Analyse der Auswirkungen von

Arbeitsbedingungen auf die Gesundheit der Beschäftigten. Stephanie Müller-Wipperfürth betreut die vorliegende Masterarbeit in der Arbeiterkammer Oberösterreich und deckt mit ihrem Wissen den Bereich der gewerblichen Reinigungsarbeit ab. Expertin 3 möchte anonym bleiben und arbeitet an einer Universität in Österreich, wo sie zu Digitalisierung und Altenbetreuung forscht. Expertin 3 arbeitete in Deutschland an einem Projekt zur plattformvermittelten Reinigungsarbeit. Im Rahmen dieser Forschungsarbeit wurden Interviews mit Plattformarbeiter:innen und Kund:innen geführt. Die Forschungsthemen überschneiden sich mit denen dieser Masterarbeit. Expertin 3 habe ich auf dem Momentum Kongress kennengelernt und im Anschluss für ein Interview kontaktiert, da sie mit dem Forschungsschwerpunkt in der plattformbasierten Reinigungsarbeit in Deutschland das Wissen zur ausländischen Forschung zur Plattformarbeit in der Reinigungsbranche abdeckt. Expertin 4 möchte ebenfalls anonym bleiben. Sie ist Arbeitssoziologin und arbeitete in einem Fairwork-Projekt zur haushaltsnahen Plattformarbeit. Der aktuelle Forschungsschwerpunkt von Expertin 4 hat sich von der Plattformarbeit auf neue Technologien und Künstliche Intelligenz (AI) verlagert. Im Rahmen dessen erfolgt eine Fokussierung auf Robotik und deren Auswirkungen auf die Arbeitsverhältnisse. Expertin 4 wurde per E-Mail kontaktiert und hat Wissen zur österreichischen Landschaft von haushaltsnahen Dienstleistungen, die über Plattformen vermittelt werden. Das „theoretical sampling“ wurde angewandt, da gezielt Expert:innen ausgewählt wurden, deren spezifisches Wissen und Forschungsschwerpunkte die zentralen Aspekte der Plattformarbeit und die damit verbundenen Herausforderungen abdecken, um so eine fundierte Grundlage für die primäre Stichprobe der Interviews mit den Reinigungskräften zu schaffen. Die Expert:inneninterviews wurden zwischen Oktober und November 2023 durchgeführt. Die Interviewdauer beträgt zwischen 52:22 Minuten und 1:11:51 Stunden. Zwei Interviews fanden vor Ort statt und die anderen digital per Zoom.

## 5. Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der empirischen Untersuchung ausführlich dargestellt. Mithilfe der Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) wurden drei zentrale Hauptkategorien identifiziert: „Autonomie vs. Kontrolle in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit“, „Risiken im informellen Reinigungssektor“ sowie „Ausbeutung in der feminisierten und migrantisierten Reinigungsarbeit“. Jede dieser Hauptkategorien enthält spezifische Subkategorien, die detailliert untersucht und analysiert werden, um ein umfassendes Verständnis der komplexen Arbeitsbedingungen von (migrantischen) Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsbranche zu entwickeln. Zuvor wird der Aufbau der anonymisierten Plattform beschrieben, um Einblicke in deren Funktionsweise zu ermöglichen.

### 5.1 Aufbau der Plattform

Die in dieser Untersuchung betrachtete Reinigungsplattform wird aus datenschutzrechtlichen Gründen anonymisiert. Es handelt sich um eine Plattform, die auf dem österreichischen Markt tätig ist und Haushaltsdienstleistungen vermittelt. Nutzer:innen können durch die Eingabe einer Postleitzahl oder eines Ortes nach verfügbaren Dienstleister:innen in ihrer Nähe suchen. Die Suchergebnisse präsentieren Profile von Haushaltshilfen, die verschiedene Dienstleistungen wie Putzen, Bügeln, Gartenarbeit oder Kinderbetreuung anbieten. Jedes Profil enthält detaillierte Informationen wie den Namen, angebotene Dienstleistungen, Stundenlohn, Verfügbarkeit, Sprachkenntnisse, Erfahrungen, Qualifikationen und Bewertungen anderer Kund:innen. Zudem stehen Filteroptionen zur Verfügung, die es ermöglichen, die Suche nach Entfernung, Art der Arbeit, Stundenlohn, Alter, Geschlecht, Sprache und Anbieter zu verfeinern. Auch die Möglichkeit, nur Profile mit Foto anzuzeigen, ist gegeben.

Die Profile der Dienstleister:innen können nach Kriterien wie Relevanz, Stundenlohn, Erstellungsdatum, letzter Login und Entfernung sortiert werden. Auf den ersten Blick sind Foto, Vorname, Stundenlohn, Anzahl der Bewertungen und die durchschnittliche Sternebewertung sichtbar. Verifizierte Profile werden mit einem Haken markiert. Die genannten Informationen sind bereits ohne Registrierung auf der Plattform zugänglich. Erst nach der Registrierung können die vollständigen Profile eingesehen und die Dienstleister:innen kontaktiert werden. Registrierte Nutzer:innen erhalten zusätzlich Informationen zu Arbeitserfahrungen, Sprachkenntnissen und Arbeitsmotivation. Manche Arbeiter:innen geben auch Qualifikationen wie Schulabschlüsse, Sprachzertifikate oder Mobilitätsnachweise an. Die Verfügbarkeit der

Arbeiter:innen wird in Form eines Wochenplans angezeigt, und Angaben zu Arbeitszeitmodellen (Vollzeit, Teilzeit) und kurzfristigen Verfügbarkeiten sind ersichtlich. Kundenbewertungen in Form von Sternebewertungen und Kommentaren runden das Profil ab. Zudem gibt es Optionen, Nachrichten zu senden oder das Profil zu den Favoriten hinzuzufügen. Die Plattform verwendet ein Abonnementmodell, bei dem sowohl Kund:innen als auch Dienstleister:innen eine Mitgliedschaft abschließen müssen, um miteinander in Kontakt treten zu können. Premium-Mitgliedschaften ermöglichen es, unbegrenzt Nachrichten zu senden, auf Nachrichten zu antworten und weitere Informationen wie Dokumente und Referenzen einzusehen. Für Kund:innen kostet die Mitgliedschaft 22,90 Euro pro Monat, 34,90 Euro für drei Monate und 49,90 Euro für zwölf Monate. Die Anmeldung auf der Plattform ist für beide Seiten kostenlos; erst bei der Kontaktaufnahme greift das Abonnementmodell.

Haushaltshilfen können auf der Plattform die Anforderungen der Kund:innen einsehen, darunter Aufgabenbeschreibungen, Stundenlohn, zu reinigende Fläche, Anzahl der Räume, Arbeitsbeginn, Häufigkeit und Einsatzort. Nach Erstellung eines Profils haben sie die Möglichkeit, durch eine Premium-Mitgliedschaft ihre Sichtbarkeit zu erhöhen und ihre Jobchancen zu verbessern. Premium-Dienstleister:innen profitieren von hervorgehobenen Profilen, besserer Position in den Suchergebnissen und werbefreier Nutzung. Die Premium-Version für Haushaltshilfen kostet 5 Euro für einen Monat, 10 Euro für drei Monate und 30 Euro für zwölf Monate. Zudem können die Profile durch Hochladen von Dokumenten wie Identitätskarte, Pass oder Aufenthaltsgenehmigung verifiziert werden, wobei keine Pflicht zur Vorlage eines Gewerbescheins besteht.

Die Plattform selbst fungiert als Vermittler zwischen Angebot und Nachfrage und betrachtet sich nicht als Arbeitgeber:in. Die Kund:innen werden als Arbeitgeber:innen gesehen. Zum Schutz der Dienstleister:innen müssen sich Arbeitgeber:innen registrieren und ihre Rechnungsdaten einschließlich Anschrift hinterlegen, um Missbrauch zu verhindern. Persönliche Informationen wie Nachname, Telefonnummer, Adresse und E-Mail-Adresse werden nicht veröffentlicht, und es besteht die Möglichkeit, unangemessene Inhalte zu melden.

## 5.2 Autonomie vs. Kontrolle in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit

Das folgende Kapitel stellt das Spannungsverhältnis zwischen Autonomie und Kontrolle in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit dar. Es zeigt sich, dass die von der Plattform versprochene Unabhängigkeit der Arbeiter:innen oft durch die Realität der Arbeitsbedingungen eingeschränkt wird. Auf den ersten Blick scheint Plattformarbeit für die Arbeiter:innen viele Vorteile zu bieten, wie etwa geringe Eintrittsbarrieren in den Arbeitsmarkt und eine erhöhte Flexibilität, z. B. in der Arbeitszeitgestaltung, aufgrund der Selbstständigkeit der Arbeiter:innen (siehe Kapitel 5.2.2). Expertin Stephanie Müller-Wipperfürth beschreibt diese Autonomie wie folgt: *„Man hat einmal verringerte Eintrittsbarrieren. Das heißt, es ist relativ leicht, dass ich mich bei einer Plattform registriere und im Berufsleben stehe. Es ist scheinbar auch mehr Flexibilität, weil ich im Prinzip sage, ich bin mein eigener Chef und kann machen, was ich will und wann ich will und ich biete an, wie ich es will“*. Doch diese vermeintliche Flexibilität wird häufig durch die spezifischen Anforderungen der Auftraggeber:innen und die Mechanismen der Plattform eingeschränkt. Trotz der Selbstständigkeit, die mit einer vermeintlichen Autonomie der Arbeitsgestaltung verbunden ist, müssen sich die Arbeiterinnen oft den Erwartungen der Kund:innen anpassen. Die Arbeiter:innen schätzen zwar die Flexibilität und die Möglichkeit, selbstständig zu arbeiten, doch die tatsächliche Ausübung dieser Autonomie wird durch die spezifischen Anforderungen und Kontrollen der Kund:innen stark eingeschränkt. Die Plattformarbeit stellt somit eine Illusion von Kontrolle und Selbstbestimmung dar. Im Folgenden werden die Unterkategorien Arbeitsvertrag, Arbeitszeit, Bezahlung, Bewertungsmechanismen sowie Regulierung und Kontrolle in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit unter dem Deckmantel des Spannungsverhältnisses zwischen Autonomie und Kontrolle dargestellt.

### 5.2.1 Arbeitsverträge

Die Analyse der problemzentrierten Interviews mit den Reinigungskräften zeigt, dass das Fehlen eines formalisierten Arbeitsvertrags in der Plattformarbeit ein zentrales Thema ist, das weitreichende Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten hat. Die analysierten Zitate verdeutlichen, dass alle interviewten Plattformarbeiterinnen ohne einen klassischen Arbeitsvertrag tätig sind, was ihre Position in Verhandlungen und ihre rechtliche Absicherung erheblich schwächt. Deutlich wurde ebenso, dass alle zehn Interviewpartnerinnen nicht nur informell gearbeitet haben, sondern sich auch in keinem Beschäftigungsverhältnis

über die Plattform oder Kund:innen befunden haben. Experte 1 bringt die allgemeine Situation auf den Punkt: *„Arbeitsverträge gibt es weitgehend nicht, es gibt freie Dienstverträge, es gibt Einzelaufträge, es gibt oft gar keine vertragliche Grundlage in schriftlicher Form. Dies führt dazu, dass Plattformarbeiter:innen wenig bis gar keine Verhandlungs- oder Gestaltungsmöglichkeiten haben, insbesondere in Bezug auf ihre Arbeitszeit. Diese mangelnde Vertragsbindung bedeutet auch, dass sie weitgehend außerhalb des Schutzes durch kollektiv ausgehandelte Arbeitsbedingungen stehen. Aus dem Bereich des collective bargainings und der collective agreements sind Plattformarbeiter:innen in der Regel außen vor und das betrifft dann sozusagen all das, was man im Arbeitsvertrag gestalten würde“* (Experte 1). Die Besonderheit der Plattform ist, dass sie sich als Vermittlungsposition zwischen Angebot (Reinigungskraft) und Nachfrage (Kund:in) verortet. Die Plattform sieht sich nicht als Arbeitgeber:in und kommt dementsprechend keinen Arbeitgeber:innenpflichten nach. Zwar stimmen die Reinigungsarbeiter:innen bei der Anmeldung auf der Plattform den allgemeinen Geschäftsbedingungen zu, was zwar einer Formalisierung, jedoch keinem traditionellen Arbeitsvertrag entspricht. Die Plattform behauptet von sich, Selbstständige zu vermitteln, sodass, sofern kein Gewerbeschein vorliegt und sie nicht bei der Wirtschaftskammer oder der Sozialversicherung gemeldet sind, auch keine formelle Beschäftigung besteht. Die untersuchte Plattform lagert die Arbeitgeber:innenpflichten auf die Kund:innen aus. Private Haushalte haben die Möglichkeit, die Reinigungskräfte für ein bestimmtes Stundenmaß anzumelden oder mit einem Dienstleistungsscheck zu bezahlen. In der vorliegenden Masterarbeit haben die Interviewpartnerinnen weder formale, schriftlich festgehaltene Arbeitsverträge noch haben sie ein Gewerbe angemeldet.

Die fehlende vertragliche Absicherung führt auch dazu, dass Plattformarbeiter:innen häufig in prekären Beschäftigungsverhältnissen arbeiten, da sie keinen Anspruch auf grundlegende Arbeitnehmer:innenrechte wie Urlaub, Krankengeld oder Sozialversicherung haben. Expertin 3 hebt diesen Punkt besonders hervor: *„Keinen Arbeitsvertrag, keinen Urlaub, keinen Urlaubsanspruch, kein Krankengeld und so weiter. Was einfach problematisch ist, wenn es jetzt auch gesundheitlich schwierig ist“*. Diese Unsicherheit wird von einer befragten Reinigungskraft bestätigt, die beschreibt, dass ihre Arbeitsverhältnisse keine Sicherheit bieten und sie auf zusätzliche Sozialversicherungen verzichtet, um Kosten zu sparen: *„Aber ich habe das abgelehnt. Ich verdiene dann weniger. Ich habe keine Versicherung eigentlich. Habe ich gehabt, aber jetzt nicht mehr“* (Ludmilla). Ludmilla schildert außerdem die Situation, dass sie in den Urlaub fahren möchte und die Flexibilität der freien Arbeitszeitgestaltung nutzt. Sofern

Auftraggeber:innen nicht einverstanden sind mit ihrem Urlaub, argumentiert sie mit dem fehlenden Arbeitsvertrag. Dadurch, dass kein Vertrag aufgesetzt wurde, besteht nicht die Pflicht, den Urlaub anzumelden: *„Ich habe keinen Vertrag. Sie können mir nicht sagen, dass ich nicht Urlaub fahren kann“* (Ludmilla). Gleichzeitig haben andere Interviewpartnerinnen berichtet, dass durch den fehlenden Arbeitsvertrag das 13. und 14. Gehalt nicht ausbezahlt werde: *„Es ist zwar praktisch, ich bekomme das Geld direkt auf die Hand, aber ein 13. und 14. Gehalt bekomme ich jetzt nicht, das kommt dann später nach der Uni“* (Julia).

Einige Befragte berichten von Erfahrungen mit Auftraggeber:innen, die zwar die Möglichkeit bieten, Verträge abzuschließen oder sie zu versichern, diese Möglichkeiten in der Umsetzung aber entweder nicht wahrnehmen oder die damit verbundenen Kosten scheuen. Beispielfhaft berichtet Valentina, dass ihr von einem Yogastudio eine Vertragserstellung in Aussicht gestellt wurde, dies jedoch nie umgesetzt wurde: *„Aber zum Beispiel in diesem Yogastudio, sie haben zu mir gesagt, ja, wir können das machen, diesen Antrag, und ich habe ihnen alle meine Unterlagen gegeben, am Ende haben sie nichts gemacht, sie haben das vergessen.“* (Valentina). Ludmilla ergänzt: *„Ich wurde angemeldet, bei zwei [Kund:innen], und sie haben dann gesagt, es kostet sie zu viel. Ob ich damit einverstanden bin, dabei, ob das schwarz ist. Dann habe ich gesagt, ja. [...] Die meisten suchen nur noch schwarz.“* (Ludmilla). Andere Personen sind beispielsweise über die Studierendenversicherung, das Arbeitsmarktservice oder ihren Geflüchtetenstatus aus der Ukraine versichert, weswegen die Interviewpersonen das Angebot der Anmeldung von den Auftraggeber:innen abgelehnt haben. So erklärt Valentina: *„Also für mich zum Beispiel, es ist nicht so schlimm, weil ich habe meine Studentenversicherung, solange nichts Schlimmes passiert, passt es“* (Valentina). Dadurch wird allerdings deutlich, dass, sofern ein Unfall am Arbeitsplatz geschieht, die Reinigungskraft nicht versichert ist. *„Ich habe mir meinen Finger gequetscht, der war ganz blau. Dann konnte ich den zwei Wochen nicht benutzen, aber danach ging es wieder“* (Olga). Auch im Krankheitsfall besteht keine Entgeltfortzahlung, wodurch Personen in einer prekären Einkommenssituation gezwungen sind, krank zu arbeiten: *„Ich brauche doch Geld für mein Baby, ich muss arbeiten, auch wenn mir der Rücken weh tut. Ich bin sehr müde und denke manchmal, ich kann nicht mehr“* (Simona).

Insgesamt zeigt die Analyse, dass das Fehlen formaler Arbeitsverträge in der Plattformarbeit weitreichende Konsequenzen für die Arbeitsbedingungen der Arbeiterinnen hat. Die fehlende vertragliche Grundlage führt zu einer deutlichen Schwächung der Verhandlungsposition der

Arbeiterinnen gegenüber den Kund:innen, schränkt ihre Autonomie ein und trägt zur Prekarität ihrer Beschäftigungsverhältnisse bei. Diese prekären Beschäftigungsverhältnisse bestehen in einem Mangel an Arbeitsschutz und dem Fehlen einer Sozialversicherung, was wiederum die Risiken für die Arbeiterinnen erhöht und ihre wirtschaftliche und soziale Absicherung gefährdet.

### 5.2.2 Arbeitszeit

Die durchgeführten Interviews verdeutlichen ein Spannungsfeld zwischen Autonomie und Kontrolle bei der Arbeitszeitgestaltung in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit. Die Flexibilität, die von der Plattform geboten wird, erscheint auf den ersten Blick für viele der Befragten ein Vorteil zu sein. Doch die Interviews zeigen, dass diese vermeintliche Autonomie häufig zugunsten der Auftraggeber:innen verhandelt wird. Die Arbeitszeit wird oft auf Basis der Quadratmeterzahl der zu reinigenden Wohnung berechnet, jedoch ist der Zustand der Wohnung unklar, was dazu führt, dass die Reinigungskräfte in stark verschmutzten Wohnungen unter Zeitdruck geraten. Eine Befragte hat die Strategie, gezielt kleinere Wohnungen anzunehmen, um den Arbeitsdruck zu verringern: *„Ich nehme die kleinere Wohnung. Weil die wollen, dass alles in 2-3 Stunden fertig ist. Und das geht einfach nicht bei 90 Quadratmetern.“* (Ludmilla). Einige Reinigungskräfte berichten zudem, dass sie ihre Effizienz und Schnelligkeit als Rechtfertigung für höhere Löhne anführen. Eine Interviewpartnerin schildert beispielsweise, wie sie eine große Wohnung in zweieinhalb Stunden gereinigt hat und deshalb einen höheren Stundenlohn als üblich verlangt: *„Das waren um die 100 Quadratmeter. [...] Das habe ich in zweieinhalb Stunden fertig gehabt. Ja, aber deswegen verlange ich auch 15 Euro. [...] Ich habe wirklich ein System und das mache ich auch total schnell.“* (Lena).

Einige Reinigungskräfte berichten, dass ihre Arbeitszeiten stark von den Bedürfnissen der Kund:innen abhängen und sie oft kurzfristig gebucht oder ihnen spontan abgesagt wird. Dies führt zu einer eingeschränkten Planbarkeit der Arbeitszeit und damit zu Unsicherheiten. Ein Beispiel dafür ist die Schilderung einer Interviewpartnerin, die von kurzfristigen Absagen und unregelmäßigen Buchungen spricht: *„In letzter Minute wurde abgesagt und ich arbeite fast nicht einmal einen Monat. Die buchen ja jede zweite Woche. Oder dritte Woche. Oder man geht einmal. Und dann melden sie sich nicht mehr.“* (Julia). Die Dauer der Dienste wird oft von den Kund:innen vorgegeben, was ebenfalls Auswirkungen auf die Autonomie der Arbeiter:innen hat. Eine Interviewpartnerin merkt an, dass sie sich längere Einsätze wünscht, um die (unbezahlte) Anfahrtszeit besser zu nutzen: *„Ich würde gerne für längere Einsätze gebucht*

*werden, nicht nur für 2 oder 3 Stunden, weil ich extra für 2 Stunden hinfahren muss.“ (Lena). Auch die Pausengestaltung ist ein zentrales Thema. Obwohl die Reinigungskräfte theoretisch Pausen machen können, fühlen sich viele unwohl dabei, diese in Anspruch zu nehmen, da sie befürchten, von den Kund:innen als weniger produktiv wahrgenommen zu werden. Eine Befragte beschreibt, dass es ihr unangenehm ist, eine Pause zu nehmen, obwohl sie nach mehreren Stunden Reinigung eine Erholungspause dringend benötigt: „Es ist peinlich, dass ich sage, du, kann ich bitte eine rauchen?“ (Masha).*

Aufgrund der Unplanbarkeit der Arbeitszeit und der unregelmäßigen Buchungen besteht für viele Reinigungskräfte der ökonomische Druck, möglichst viele Aufträge anzunehmen, um Einkommensschwankungen auszugleichen. Phasen, in denen sie viel Arbeit haben, wechseln sich mit solchen ab, in denen kaum Aufträge zu finden sind, etwa weil die Auftraggeber:innen im Urlaub sind oder gerade keine Hilfe benötigen. Eine Befragte erklärt, dass es *„Monate [gibt], wo ich viel Arbeit habe oder Monate, wo ich nicht so viel Arbeit habe, weil die Familien gehen auch in [den] Urlaub oder manchmal sie brauchen nicht so viel Hilfe.“* (Valentina). Diese Schwankungen führen zu Unsicherheiten in der finanziellen Planung und stellen ein Risiko für eine stabile finanzielle Situation dar. Neben dem ökonomischen Druck, viele Aufträge an einem Tag annehmen zu wollen, besteht der psychische Druck durch die ständige Erreichbarkeit via App. Die Plattformarbeiterinnen können durch die Chatfunktion jederzeit im Austausch mit den Kund:innen stehen, sich um neue Aufträge bemühen oder unbezahlte Arbeitszeit in die Instandhaltung des Profils investieren: *„Ich gebe den Kunden mein WhatsApp, dann können die mir einfach schreiben, wenn ich putzen kommen soll“* (Ludmilla), *„Es lohnt sich schon, Zeit zu investieren, ein ansprechendes Profil zu gestalten“* (Julia), *„Ich schaue immer, was andere im Profil haben und mache das dann auch so“* (Valentina).

Trotz dieser Herausforderungen berichten einige Reinigungskräfte gleichzeitig von positiven Aspekten der Flexibilität. So erklärt eine Befragte, dass sie ihre Arbeit gut nach ihrem eigenen Zeitmanagement ausrichten kann und bei Bedarf mit den Familien die Arbeitszeiten flexibel verhandeln kann: *„Ich kann es nach meinem Zeitmanagement machen. Wenn ich nicht möchte oder meine Stunden reduzieren wollte, dann könnte ich das mit der Familie besprechen“* (Natalia). Eine weitere Reinigungskraft sieht die Flexibilität als Vorteil, da sie so ihre Arbeit besser mit anderen Verpflichtungen, wie etwa der Kinderbetreuung, vereinbaren kann: *„Ich arbeite nur am Abend oder wenn mein Kind im Kindergarten ist, am Samstag, Sonntag.“* (Ludmilla).

Es lässt sich ein Widerspruch in den Aussagen der Befragten feststellen. Während Expertin 4 davon berichtet, dass Plattformarbeiter:innen aufgrund der unregelmäßigen Arbeitszeiten Schwierigkeiten haben, ihre Arbeit mit einem Studium zu kombinieren, betont eine andere Befragte (Valentina), dass sie ihr Studium und ihre Arbeit gut vereinbaren kann: *„In der Prüfungszeit kann ich weniger arbeiten, davor arbeite ich einfach mehr über die Plattform.“* Diese Diskrepanzen demonstrieren, dass die Erfahrungen mit der Flexibilität der Arbeitszeitgestaltung maßgeblich von den individuellen Lebensumständen sowie den konkreten Aufträgen beeinflusst werden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Spannungsverhältnis zwischen Autonomie und Kontrolle in der Arbeitszeitgestaltung deutlich wird. Es zeigen sich die Unterschiede in der Arbeitszeitautonomie vor allem in den persönlichen Strategien und Lebensumständen der Reinigungskräfte sowie in der strukturellen Abhängigkeit von Kund:innen und der Plattform. Einige Reinigungskräfte profitieren von der Flexibilität, ihre Arbeitszeiten selbstbestimmt zu gestalten, etwa um Erwerbsarbeit mit Fürsorgepflichten oder einem Studium zu vereinbaren. Andere hingegen erleben eine starke Abhängigkeit von den Bedürfnissen der Auftraggeber:innen, was ihre Autonomie einschränkt und die Planbarkeit ihrer Arbeit erschwert.

### 5.2.3 Bezahlung

Laut den Expert:innen Stephanie Müller-Wipperfürth und Experte 1 beziehen die meisten auf Plattformen tätigen Personen nicht ihr Haupteinkommen aus dieser Arbeit, sondern sehen sie als temporären Zuverdienst. Die Plattformarbeit dient oft der Aufbesserung des Einkommens. Dabei werden jedoch häufig niedrige Löhne gezahlt, die teilweise sogar unter den einschlägigen Kollektivvertragslöhnen liegen. Dies liegt auch daran, dass Plattformarbeiter:innen oft sozialversicherungsrechtlich schlechter gestellt sind, was die ohnehin geringen Stundenlöhne weiter schmälert. Experte 1 fügt hinzu, dass viele Arbeiter:innen aufgrund niedriger Einstiegshürden auf Plattformen arbeiten, auch wenn dies nicht ihr bevorzugter Weg zur Einkommensgenerierung ist. Ein weiteres Problem ist das Lohndumping auf Plattformen. Dieser Lohndruck wird durch die Konkurrenz auf den Plattformen gefördert: *„Also dadurch, dass so ein Marktsetting geschaffen wird, [...] dass es da eher einen „race to the bottom“ gibt, was die Löhne anbelangt“* (Expertin 4). Expertin 3 bezieht sich auf den von Laura Wiesböck (2022) verwendeten Begriff der „Reservearmee“ für plattformvermittelte

Reinigungsarbeiter:innen und beschreibt *„[durch das] fast endlose Angebot an Reinigungskräften habe ich das Gefühl, es gibt so viel Angebot an Arbeitskräften und [Auftraggeber:innen können] dann filtern nach wieviel kosten die in der Stunde und dann kann es schon einfach so klassisches Lohndumping sein, weil die Kund:innen wählen halt dann doch danach aus.“* (Expertin 3) Ein weiteres Beispiel für den Lohndruck ist die Plattformgebühr. Expertin 3 erwähnt eine Studie in Deutschland, wo Reinigungskräfte zwischen 25 und 39 Prozent ihres Einkommens an die Plattform abgeben mussten. Die Interviewpartnerinnen der vorliegenden Masterarbeit berichten von keiner Plattformgebühr. Die Benutzung der Plattform ist gratis. Es gibt jedoch eine Premiumversion, wo Reinigungsarbeiter:innen 5 Euro im Monat zahlen müssen, um den Auftraggeber:innen über den Plattform-Chat antworten zu können. Die untersuchte Plattform folgt somit mehr einem Abonnement-Modell. Es wird auch keine Provision pro Auftrag von den Reinigungskräften verlangt. Valentina berichtet: *„Aber ich habe jetzt also 5 Euro bezahlt für einen Monat, damit ich halt die Nachrichten antworten kann und so. Es ist auch nicht so teuer. Also, es gibt zum Beispiel so andere Plattformen, die ziemlich teuer sind, so 20 Euro pro Monat. Aber ja, so 5 Euro sind schon in Ordnung, noch pro Monat“* (Valentina). Zudem sind die Vorteile der Premiumversion, dass die Profilbesucher:innen eingesehen werden können. Dadurch kann ersichtlich werden, welche Haushalte Interesse an einer Reinigung haben und wann die Profile zuletzt aktiv waren. Lena bestätigt, *„du findest ja viel mehr Kunden damit. Du kannst viel mehr Leute anschreiben, bekommst viel mehr Antworten“* (Lena).

Die Plattformen bieten den Arbeiter:innen zwar die Möglichkeit, ihren eigenen Lohn festzulegen, doch in der Praxis gestaltet sich dies oft schwierig. Eine Interviewpartnerin erklärt, dass sie ihren Stundenlohn auf 15 Euro festgelegt hat, nachdem sie beobachtet hatte, was andere Arbeiter:innen verlangen: *„Ich habe 15 Euro Mindestlohn angegeben. Es gibt aber auch Leute, wo ich natürlich auch immer wieder versuche, solche Jobs zu ergattern, die vielleicht einmalig oder auch über einen längeren Zeitraum 20, 25 Euro pro Stunde zahlen“* (Natalia). Expertin 4 erklärt, dass sie aufgrund ihrer Analyse von Care-Plattformen nicht sagen kann, ob es mittlerweile eine Lohnuntergrenze auf Plattformen gibt, *„aber es wird dann auf der Plattform konkret ein Wert angegeben, was andere Leute für diese Arbeit verlangen, also es wird wie so ein Ankerpunkt gesetzt und anhand von dem, das ist natürlich eine Art von Nudging und das lag dann bei mindestens neun Euro. Aber das ist natürlich ein niedriger Ankerpunkt, wenn man sich dann noch überlegt, dass es in den meisten Fällen selbstständige Arbeitsverhältnisse sind, dass dann da eigentlich noch sehr viele Sozialabgaben anfallen würden. Also das war*

*insgesamt recht prekär.*“ (Expertin 4). Mit diesem Ankerpunkt empfiehlt die Plattform einen Mindestlohn, der unter der Armutsgrenze liegt. Bei der von mir untersuchten Plattform bestehen keine Ankerpunkte für die Bezahlung. Der Stundenlohn kann von den Arbeiter:innen frei gewählt werden. Die Untergrenze für den Stundenlohn liegt bei 9 Euro und reicht bis zu 50 Euro. Alle zehn Befragten gaben einen Stundenlohn von 15 Euro an.

Ludmilla bestätigt, dass das Gehalt oft zu niedrig ist und sie sich dadurch anfangs psychischen Druck gemacht hat: *„Ja, mein Mann arbeitet, er verdient gut, aber trotzdem, ich bin das erste Mal ganz ohne Geld. Ich habe immer Vollzeit gearbeitet und irgendwie macht mich das narrisch, dass ich nicht einmal 100 Euro verdiene. Deswegen habe ich das angefangen. Aber, wie gesagt, kein psychischer Druck oder so, dass ich nervös komme, das lohnt sich nicht.“* (Ludmilla). Zudem ergänzt eine andere Interviewpartnerin, dass die angegebenen Stundenlöhne teils nicht eingehalten werden: *„Zum Beispiel die Zahlung. Mit mir war das immer okay. Aber du weißt nicht, ob dich Leute zahlen oder nicht. Oder wenn etwas passiert. Du zahlst einen Lohn pro Stunde und sie zahlen einen anderen. Das ist eine schwierige Situation. Du kannst nichts sagen. Das ist nicht offizielle Arbeit“* (Irina). In dem Zitat wird die mangelnde Verhandlungsmacht der Reinigungspersonen deutlich. Dadurch, dass die Arbeit vertraglich nicht geregelt ist und informell stattfindet, werden niedrige Bezahlungen akzeptiert und es wird sich dem Risiko von Zahlungsausfällen ausgesetzt.

Expertin 3 erläutert, wie die niedrigen Löhne und die intensiven Auftragsarbeiten zu einer Verdichtung der Arbeit führen: *„Und je mehr Aufträge ich habe, umso mehr am Schluss des Tages rausschaut, könnte es zu so einer Intensivierung führen, denke ich. Weil je mehr Aufträge ich so knapp wie möglich hintereinander mache, umso mehr Geld schaut dann raus“* (Expertin 3). Interviewperson 6 bestätigt diese Intensivierung und Verdichtung von Arbeit und entwickelte dann ihre eigene Strategie: *„Ich habe gesagt, je mehr Kunden, desto besser. Und jetzt ist es wirklich so, lieber weniger Kunden, die besser zahlen, anstatt viele, die nicht gut zahlen“* (Lena). Eine Befragte berichtet, dass sie versucht, Jobs in der Nähe ihres Wohnorts anzunehmen, um zusätzliche Kosten, wie beispielsweise Transportkosten, zu vermeiden: *„Ich versuche aber, Jobs, die in der Gegend sind, anzunehmen. Einfach wegen des Zeitaufwands. Außerhalb von mir möchte ich nicht. Da ich wieder nie ein Ticket habe, dass ich selbst bezahle“* (Natalia). Zudem müsste noch die unbezahlte Arbeitszeit berücksichtigt werden, die durch die Instandhaltung des Profis auf der Plattformwebsite sowie bei der Suche nach Klient:innen und der Kommunikation mit den Auftraggeber:innen anfällt.

Obwohl alle Arbeiterinnen ihre Löhne selbst festgelegt haben, bleibt der tatsächliche Verdienst häufig unbefriedigend und unsicher. Zwar besteht dabei die Flexibilität, den Stundensatz selbst festzulegen, allerdings sorgen die Konkurrenz und das Lohndumping auf der Plattform dafür, dass selbst bei langjähriger Arbeitserfahrung und Qualifikationen keine höheren Stundenlöhne angegeben werden. Zudem kann das Einkommen von Monat zu Monat stark variieren. Einige Arbeiterinnen betonen, dass es schwierig ist, nicht zu wissen, wie viel Geld man in einem Monat verdienen wird, besonders wenn die Aufträge nicht regelmäßig sind. Valentina bestätigt: *„In manchen Monaten verdiene ich viel, während in anderen Monaten nur wenig Arbeit vorhanden ist“* (Valentina). Diese Variabilität zwingt viele dazu, verschiedene Einkommensquellen zu kombinieren, um ihre Existenz zu sichern. Lena bestätigt: *„Also neben der Arbeit auf Plattform [...], arbeite ich noch als Babysitter, in einem Eissalon, über Airbnb und dann sitte ich noch Hunde“* (Julia). Für viele Befragte bleibt die finanzielle Situation unsicher und unvorhersehbar. Während einige Arbeitende den Lohn von 15 Euro pro Stunde als gerecht empfinden, sehen sie sich dennoch mit zusätzlichen Kosten und Abzügen konfrontiert. So müssen sie oft ihre Fahrtkosten selbst tragen, was gerade bei mehreren unregelmäßigen Aufträgen am Tag den effektiven Stundenlohn reduziert. Diese Kosten sind in vielen Fällen unvermeidlich. Die Bezahlung erfolgt häufig in bar. Einige Arbeitende berichten, dass sie nicht immer sicher sein können, ob sie tatsächlich bezahlt werden, insbesondere bei informellen Arbeitsverhältnissen. Diese Unsicherheit verstärkt die prekäre Lage der Plattformarbeiterinnen weiter. Allerdings gibt es auch eine Interviewpartnerin, die sich selbst als *„privilegierte Arbeiterin“* (Ludmilla) bezeichnet: *„Ich muss nicht jeden Auftrag annehmen, ich bin zum Glück in der privilegierten Situation, dass ich arbeiten kann, wann ich möchte und die Arbeit eher als Sport sehe“* (Ludmilla). Ludmillas Arbeitsrealität unterscheidet sich stark von der der anderen Befragten, da sie sich in keiner prekären Situation aufgrund des Einkommens oder des Aufenthaltsstatus befindet. Sie nutzt die Arbeit auf der Plattform, um sich sportlich zu betätigen und neue Kontakte mit *„Kunden aus wohlhabenden Bezirken zu knüpfen“* (Ludmilla).

Experte 1 sieht ein zentrales Problem darin, dass Plattformarbeit nicht zu einer signifikanten Zunahme der Nutzung des „Dienstleistungsschecks“ geführt hat, obwohl dieser eine Kombination aus Bezahlung und Versicherung für die Arbeitszeit bieten könnte. Dies lässt vermuten, dass diese Optionen zwar existieren, aber den Arbeiter:innen entweder nicht bekannt oder schwer zugänglich sind. Auch Expertin 4 erwähnt den Dienstleistungsscheck: *„Der*

*[Dienstleistungsscheck wurde] vereinzelt genannt, aber scheint praktisch eben nicht so ausgestaltet zu sein, dass er da wirklich großartig angenommen wird, oder die Leute wissen gar nichts davon, dass es das gibt“* (Expertin 4). Einer Befragten wurde angeboten, dass sie mit einem Dienstleistungsscheck bezahlt wird, doch sie lehnte ab und meinte: *„Ich habe gesagt, nein, entweder über Konto. Das Geld über Konto überweisen, weil ich kann mit dem Check nichts anfangen.“* (Julia). Deutlich wird durch diese Aussage, dass manche Interviewpartnerinnen nicht genau wissen, worum es sich bei dem Dienstleistungsscheck handelt. Zudem besteht die Angst, dass durch die Sozialversicherung, die mit dem Dienstleistungsscheck einhergeht, auffällt, dass die jeweilige Person informell beschäftigt ist.

#### 5.2.4 Bewertungsmechanismen auf der Plattform

Laut Expertin 4 erleben Plattformarbeiter:innen die Bewertungsmechanismen oft als einseitig. Nur die Kund:innen können die Arbeitenden bewerten, während umgekehrt die Arbeiter:innen weder die privaten Haushalte noch die Arbeitsverhältnisse bewerten können, in die sie sich begeben. Diese Bewertungsmechanismen auf der Plattform führen zu einem Machtgefälle, bei dem die Arbeitenden ihre Reputation auf der Plattform schützen müssen, ohne selbst Feedback geben zu können. Dies zeigt sich in der Aussage von Expertin 4: *„Die Bewertungsmechanismen [sind] einseitig [...] also mit so einem 5-Sterne-Rating und umgekehrt [können] die Arbeitenden aber nicht praktisch die Haushalte oder die Verhältnisse, in die sie sich da zum Arbeiten begeben [bewerten]“*. Viele der befragten Reinigungsarbeiterinnen empfinden die Bewertungen als potenzielles Druckmittel. Die Angst, eine schlechte Bewertung zu erhalten, hindert sie daran, negative Erfahrungen mit den Kund:innen oder Kritik zu äußern. So schildert eine Interviewpartnerin: *„Auch wenn ich etwas sagen würde, jetzt zu der Person, ich habe Angst, dass sie dann eine schlechte Bewertung über mich schreibt“* (Julia). Diese Angst kann dazu führen, dass Arbeitende stillschweigend unzufrieden sind, aus Furcht vor Repressalien durch schlechte Bewertungen.

Gute Bewertungen werden von vielen Arbeiterinnen als entscheidend für ihren Erfolg auf der Plattform wahrgenommen. Sie glauben, dass eine positive Bewertung nicht nur das Ansehen steigert, sondern auch die Wahrscheinlichkeit erhöht, weiterempfohlen zu werden und neue Aufträge zu erhalten. Eine Interviewperson beschreibt dies wie folgt: *„Ich habe mich auch sehr gefreut, weil die Bewertung sehr gut war. Ich glaube, das ist dann auch eine Möglichkeit, dass man weiterempfohlen wird“* (Natalia). Ein weiteres Zitat bestätigt: *„Weil andere, wenn sie dann eben eine Reinigungskraft suchen, nehmen eher welche, die schon Bewertungen haben“* (Lena).

Obwohl einige Arbeiterinnen gezielt versuchen, Bewertungen zu erhalten, stoßen sie auf Herausforderungen. Einigen fehlt das Feedback gänzlich, da Kund:innen die Plattform nicht erneut nutzen oder keine Bewertungen abgeben möchten. Eine Person äußert ihre Frustration darüber: *„Ich habe bis jetzt auch keine Bewertungen bekommen, wirklich, [...] weil ich suche etwas Langfristiges, und dann habe ich Kontakt, also diesen Kontakt habe ich halt direkt mit der Person“* (Valentina). Andere wiederum zeigen sich gleichgültig gegenüber dem Bewertungsprozess: *„Ich lege auch nicht extrem Wert darauf, um das Profil zu pflegen“* (Natalia). Die Bewertungen beeinflussen nicht nur das Ansehen, sondern auch die Marktpositionierung der Arbeitenden. Ein Blick auf die Profile anderer Arbeiter:innen hilft dabei, sich zu orientieren und die eigene Position im Wettbewerb zu bestimmen. Eine Interviewperson verdeutlicht: *„wenn ich Arbeit gesucht habe, dann habe ich ein bisschen geschaut, wie sehen die Profile von den anderen Personen aus, [...] damit ich eine Idee habe, wie viel ich verlangen kann“* (Valentina). In einigen Fällen bleiben Bewertungen rar, was die Bedeutung jeder einzelnen Bewertung erhöht. Wenn Arbeitende nur wenige Bewertungen erhalten, messen sie diesen umso mehr Bedeutung bei, da sie das Potenzial haben, ihre Chancen auf zukünftige Aufträge maßgeblich zu beeinflussen. Eine weitere Interviewperson schildert: *„Ich habe aber leider noch keine Bewertungen, [...] weil ich sehr viele Stammkunden habe und ich werde die nicht nach einer Bewertung fragen, wenn ich gerade noch bei denen putze, regelmäßig, sondern erst am Ende“* (Lena). Schlechte Bewertungen werden von den Arbeitenden oft als besonders schädlich wahrgenommen. Sie können den Ruf nachhaltig beeinträchtigen und die Chancen auf zukünftige Aufträge reduzieren. Mila beschreibt beispielsweise: *„[Ich habe eine] schlechte Bewertung [erhalten], ja. Ich habe gedacht, wie geht das bitte? Wie kann das sein?“* (Mila). Dennoch hat die Interviewpartnerin versucht die Bewertung zu ignorieren. *„Ich reagiere nicht. So ist der Mensch. Ich muss ihn akzeptieren“* (Mila). Bewertungen spiegeln nicht immer die tatsächliche Arbeitsleistung wider, sondern können auch von Missverständnissen oder externen Faktoren beeinflusst werden. Eine Reinigungskraft gibt an: *„Einmal eine Frau hat mir eine Bewertung gelassen und das war merkwürdig. Ich habe sogar das nicht bemerkt, aber einer, der hat mich das Profil einfach angeschaut, hat gesagt, da so eine Bewertung und da stand, hat kein Interesse im Nachbarbezirk zu arbeiten“* (Olga). Es stellte sich im Interview mit Olga heraus, dass sie bei der Person, die die Bewertung geschrieben hatte, nicht gearbeitet hatte. Lediglich die Konversation auf der Plattform reichte aus, um eine Bewertung verfassen zu können. Deutlich wird die Machtasymmetrie zwischen Arbeiterin und Kund:in im Bewertungsprozess auf der Plattform. Die Plattform bietet zwar die Möglichkeit, auf die öffentlich ersichtlichen

Bewertungen der Kund:innen mittels Kommentarfunktion zu antworten, allerdings treten Interviewpartnerinnen wie Olga und Mila aufgrund von mangelnden Sprachkenntnissen nicht in Konfrontation mit den Kund:innen. Auch, wenn die Bewertungen Falschaussagen oder Diskriminierungen enthalten, können die Arbeiterinnen diese nicht löschen. Die Bewertungen der Arbeiterinnen dienen als öffentliche Reputation der Arbeitsleistung, wodurch erneut die Machtungleichheit zwischen Auftragnehmer:innen und Auftraggeber:innen und der Druck, eine gute Bewertung zu erzielen, deutlich werden.

### 5.2.5 Plattformregulierungen und Kontrolle

Die Plattformarbeit bewegt sich laut Experte 1 häufig in arbeitsrechtlichen Grauzonen, insbesondere im Hinblick auf den arbeitsrechtlichen Schutz und die Frage der Scheinselbstständigkeit. Ein zentrales Problem ist der fehlende Sozialschutz und das nicht vorhandene kollektive Arbeitsrecht für die Plattformarbeiter:innen. Plattformen vermarkten die Arbeit als Solo-Selbstständigkeit, was bedeutet, dass die Arbeitenden selbst für Versteuerung, Sozialabgaben und Versicherung verantwortlich sind. Dennoch handelt es sich in vielen Fällen um Scheinselbstständigkeit: *„Die Solo-Selbstständigkeit ist ja ein sehr schöner Begriff dafür, dass man schlicht ein Personenunternehmen ist, das heißt für so gut wie alle selbstverantwortlich für die Versteuerung, für die Sozialabgaben, für die eigene Versicherung“* (Experte 1). Im arbeitsrechtlichen Kontext gibt es zwei wesentliche Prüfpunkte für die Bestimmung einer arbeitenden Person als Arbeitnehmer:in in Abgrenzung zur Selbstständigkeit – die persönliche und die wirtschaftliche Abhängigkeit vom Arbeitgebenden. Die persönliche Abhängigkeit bezieht sich auf die Weisungsgebundenheit bezüglich Zeit, Ort und Organisation der Arbeit. Bei Plattformarbeitenden ist diese oft gering ausgeprägt, da sie theoretisch ihre Arbeitszeiten flexibel gestalten können und keinem direkten Vorgesetzten unterstehen: *„Die persönliche Abhängigkeit bemisst man an zeitlicher, räumlicher, organisatorischer Weisungsunterworfenheit [...] bei Plattformarbeiter:innen wie auch anderen Formen der neuen Selbstständigen ist die persönliche Abhängigkeit gering ausgeprägt“* (ebd.). Jedoch ist die wirtschaftliche Abhängigkeit, also die Abhängigkeit von der Plattform als einzigem Auftraggeber, meist sehr hoch. Dieser Aspekt wird jedoch oft nachrangig geprüft, wodurch viele Arbeiter:innen in einer rechtlichen Grauzone verbleiben (Experte 1). Ein weiteres Problem ist, dass Plattformen häufig das Arbeitsrecht umgehen, indem sie ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) so formulieren, dass die Arbeitenden diesen zustimmen müssen – andernfalls sie die Plattform nicht nutzen können – ähnlich wie bei der Nutzung vieler Internetdienste. Dies führt dazu, dass die Plattformarbeiter:innen sich in einer Situation

wiederfinden, die rechtlich kaum geregelt ist und in der ihre Rechte oft unklar bleiben: *„Es umgeht dann das Arbeitsrecht, weil man irgendwelchen AGBs zustimmt, so wie man halt im Internet dauernd irgendwas zustimmt [...] [das] führt dann zu Sachen, die sich in rechtlichen Grauzonen befinden“* (Expertin 3). Ein weiteres komplexes Thema ist die Legalisierung von Scheinselbstständigkeit im Bereich der Care-Arbeit, die durch Plattformen vermittelt wird. Gesetzliche Änderungen, wie jene im Heimarbeitsgesetz um die Jahrtausendwende, haben ein Feld geschaffen, in dem ehemals scheinselbstständige Tätigkeiten legalisiert wurden (Experte 1). Diese Veränderungen haben den Weg für legale Scheinselbstständigkeit geebnet, insbesondere im Bereich der 24-Stunden-Betreuung in Privathaushalten: *„Das, was wir in Privathaushalten an Betreuungsarbeit haben. 24-Stunden-Betreuung ist das prominenteste Beispiel [für] legale Scheinselbstständigkeit“* (ebd.). Die Einführung von Plattformarbeit hat zu einer erheblichen Ausdehnung informeller Tätigkeiten geführt, die in dieser Form zuvor nicht existierten (ebd.). Diese Entwicklung ist eng mit der Organisation und Vermittlung von Arbeit über das Plattformmodell verbunden: *„Das ist Arbeit, die hat es in dieser Form in dieser Organisation davor gar nicht gegeben, weil die Vermittlung und Organisation dieser Arbeit erst über das Plattformmodell entstanden ist“* (ebd.). Trotz der theoretischen Möglichkeiten zur Regulierung bleibt die Praxis oft undurchsichtig. Nur selten kommt es zu gerichtlichen Feststellungsverfahren, die den Status eines konkreten Arbeitsverhältnisses klären könnten. Aufgrund der fehlenden Rechtsdurchsetzung geht man in der sozial- und wirtschaftspolitischen Perspektive davon aus, dass ein Großteil der Tätigkeiten auf den Plattformen in den Bereich der Scheinselbstständigkeit fällt: *„Man würde es immer erst definitiv wissen, wenn Feststellungsverfahren zu den jeweiligen Arbeitsverhältnissen vor Gericht geführt werden. Und das passiert äußerst selten“* (ebd.). Auch in der vorliegenden Masterarbeit dient die Plattform lediglich als Schnittstelle zwischen Angebot und Nachfrage. Die Auftragnehmer:innen sind laut Plattform entweder selbstständig oder in einem Beschäftigungsverhältnis mit den Auftraggeber:innen. Jedoch befanden sich alle interviewten Personen in keinem formellen Arbeitsverhältnis. Die zehn befragten Interviewpartnerinnen arbeiten informell: *„Weißt du, ich mache die Arbeit unter der Hand“* (Ludmilla), *„Ja, das ist Schwarzarbeit, das kann man so sagen“* (Lena), *„Das ist nicht offizielle Arbeit“* (Irina). Obwohl die Plattform vorgibt, Selbstständige zu vermitteln, besteht auf der untersuchten Plattform keine Pflicht, einen Gewerbeschein oder Zertifikate zur Bestätigung der Selbstständigkeit hochzuladen. Somit wird die tatsächliche Selbstständigkeit von der Plattform nicht überprüft.

Neben der Struktur der Plattform, die bestimmte Beschäftigungsverhältnisse begünstigt, setzen Plattformen auf Kontrollmechanismen, die durch automatisierte, algorithmische Systeme unterstützt werden. Diese Systeme erstellen Rankings, in denen die Arbeitskräfte gelistet werden. *„Nach welchen Kriterien die Algorithmen der Plattform diese Rankings erstellen, ist oft unklar“* (Expertin 3). Allerdings ist das algorithmische Management auf Reinigungsplattformen weniger verbreitet, möglicherweise aufgrund der Arbeit im privaten Raum ohne GPS-Tracking, wie es beispielsweise bei plattformvermittelten Essenslieferungen der Fall ist (ebd.). Einige Care-Plattformen regulieren jedoch die Arbeitsleistung über Sanktionsmechanismen. Bei Regelverstößen, wie der Absage von Terminen, werden finanzielle Strafen verhängt, die bei ohnehin niedrigen Stundenlöhnen erheblich ins Gewicht fallen: *„Strafmechanismen der Plattform, wo man dann ausgeliefert ist, wenn man einen Termin absagt und dann Strafe zahlen muss [...], wenn der Stundenlohn eh so gering ist, dann ist so eine Strafe gleich recht viel“* (Expertin 3). Die befragten Interviewpartnerinnen berichteten jedoch von keinen solchen finanziellen Sanktionen. Die Bezahlung erfolgt auf der untersuchten Plattform direkt zwischen Kund:innen und Arbeiter:innen, und die Plattform finanziert sich nicht durch Provisionen, sondern durch Abonnementzahlungen der Nutzer:innen.

Da das algorithmische Management auf Reinigungsplattformen durch die Arbeit im privaten Raum, das fehlende GPS-Tracking und den informellen Buchungsvorgang zwischen Reinigungskraft und Kund:in eingeschränkt ist, werden Kontrollmechanismen ausgelagert. Kund:innen übernehmen eine wesentliche Rolle im Kontrollprozess, da die Bewertungen auf den Reinigungsprofilen öffentlich einsehbar sind. Einige der Befragten berichteten sogar von direkter Überwachung durch die Kund:innen. Diese erfolgt entweder physisch, durch Beobachtung der Arbeit, oder digital über Kameras. Ein Beispiel dafür ist die Kontrolle während der Arbeit: *„Das machen die älteren Frauen bei mir, sie stehen und zeigen Stopp und kontrollieren mit den Fingern“* (Ludmilla). Besonders beunruhigend ist die Vermutung, dass Kund:innen Kameras einsetzen könnten, was bei den Arbeiterinnen Unsicherheit und Angst auslöst: *„Ich habe so Angst gehabt. Ich habe die Kamera gesehen. Ich glaube, es war eine Kamera. Ich habe Angst gehabt, etwas Falsches zu machen“* (Mila). Treten Konflikte oder Belästigungen durch Kund:innen auf, versuchen die Arbeiterinnen, diese problematischen Kund:innen über die Plattform zu melden. Die Reaktion der Plattform auf solche Meldungen bleibt jedoch oft unzureichend, was die Wirksamkeit solcher Beschwerden infrage stellt. Eine Reinigungskraft berichtet, dass ihre Beschwerde über einen sexuellen Übergriff lediglich mit einer knappen Standardantwort abgetan wurde: *„Sie haben gesagt, es tut uns leid, die Person*

wird vorgemerkt“ (Julia). Solche Erfahrungen vermitteln den Arbeiterinnen das Gefühl, wenig Unterstützung zu erhalten, und lassen die Plattform als wenig reaktionsfähig erscheinen. Es wird deutlich, dass die Plattform keine Arbeitgeberfunktion erfüllt.

Aufgrund des Plattformmodells, bei dem nur Personen mit einer Premiumversion Auftraggeber:innen kontaktieren können, entwickeln die Arbeiterinnen Strategien, um den Algorithmus zu umgehen und ihre Chancen auf Aufträge zu erhöhen: *„Ich habe in meinem Profil, bei meinen Bildern, zwei Bilder von mir und das dritte Bild ist ein Screenshot, wo meine E-Mail draufsteht. So muss ich der Plattform kein Geld zahlen, und die Kunden bekommen meine Kontaktdaten“* (Lena). Diese Umgehungsstrategien zeigen, wie stark die Arbeiterinnen auf ihre Eigeninitiative angewiesen sind. Eine weitere Strategie besteht darin, den Erstkontakt über die Plattform herzustellen und die weitere Kommunikation privat fortzuführen: *„Ich schreibe mit allen Kunden über WhatsApp. Die schreiben mir oder rufen mich an. Fragen, wann ich wieder Zeit habe“* (Ludmilla). Die Plattform fungiert somit als Marktplatz, auf dem Arbeit vermittelt und angeboten wird. Durch die Verlagerung der Kommunikation ins Private entziehen sich die Arbeiterinnen den Kontrollmechanismen der Plattform. Eine Interviewpartnerin erklärte: *„Ja, viele Aufträge, und das waren dann schon eher Bekannte, das sind meine Bekannten geworden“* (Olga).

Neben Sanktionsmechanismen setzen Plattformen auch auf Belohnungssysteme, um die Arbeiterinnen zu bestimmten Verhaltensweisen zu motivieren. Profile von verifizierten Nutzer:innen werden beispielsweise höher gerankt, was deren Chancen auf neue Aufträge verbessert: *„Wenn du dich verifizierst, [...] erscheinst du weiter oben“* (Lena). Diese Mechanismen fördern jedoch eine Wettbewerbskultur, in der diejenigen bevorzugt werden, die sich den Regeln der Plattform anpassen und alle erforderlichen Schritte zur Optimierung ihres Profils unternehmen. Zudem werden Nutzer:innen der Premiumversion per Push-Benachrichtigung verfügbare Haushalte in der Nähe vorgeschlagen, um Anreize zur Arbeit zu setzen: *„Ja, die Plattform schickt Empfehlungen. Ich glaube, man konnte das einstellen, ob man das möchte, ob man das zulässt, dass man Nachrichten bekommt. Aber ich werde dann darauf hingewiesen, wenn es in der Gegend, die ich eingestellt habe, neue Jobs verfügbar sind“* (Natalia).

Zudem reguliert die Plattform die Chatfunktion, über die sich Kund:innen und Reinigungskräfte kontaktieren können. Allerdings ist es nicht möglich, dass sich Reinigungskräfte untereinander

austauschen, was eine Solidarisierung oder Organisierung unter den Arbeitenden erschwert. Dieses Phänomen wird durch die isolierte Arbeitsweise der Reinigungskräfte in den privaten Haushalten der Kund:innen verstärkt. Eine Reinigungskraft berichtete: *„Ich kann ja auch keine anderen anschreiben auf der Plattform. Also, ich kann von meinem Reinigungskraftprofil nur Suchende anschreiben“* (Lena). Einige der befragten Reinigungskräfte äußerten den Wunsch nach Austauschmöglichkeiten: *„Ich finde es cool, dann können wir uns alle einigen, nicht weniger als 15 Euro [die Stunde] zu verlangen“* (Valentina), *„Wenn mein Baby krank ist und ich nicht arbeiten kann, kann ich die Arbeit an eine andere weitergeben“* (Simona).

Zusammenfassend zeigt die Analyse der Kategorie „Autonomie vs. Kontrolle in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit“, dass das Fehlen formaler Arbeitsverträge in der Plattformarbeit zu prekären Arbeitsbedingungen führt. Arbeiterinnen haben eine schwache Verhandlungsposition, sind ohne Sozialversicherung und Arbeitsschutz und tragen dadurch ein erhöhtes Risiko der Prekarität. Ihre Autonomie in der Arbeitszeitgestaltung ist eingeschränkt, da sie von den Bedürfnissen der Kund:innen abhängig sind. Während einige der Befragten von der Flexibilität profitieren, kämpfen andere mit unvorhersehbaren Arbeitszeiten. Plattformarbeit wird meist als Nebenverdienst genutzt, oft bei niedrigem Lohn, und es entstehen Unsicherheiten bei der Bezahlung. Die Bewertungsmechanismen führen zu Machtasymmetrien zwischen Kund:innen und Arbeiter:innen, da die Arbeiterinnen keine Möglichkeit haben, Kunden zu bewerten. Viele sind faktisch scheinselfständig, ohne ausreichenden Sozialschutz, und Plattformen umgehen arbeitsrechtliche Bestimmungen durch Allgemeine Geschäftsbedingungen. Kontrollmechanismen wie Bewertungen durch Kund:innen und Rankings erzeugen zusätzlich Druck auf die Arbeiterinnen.

### 5.3 Risiken im informellen Reinigungssektor

Im folgenden Kapitel erfolgt eine detaillierte Untersuchung der identifizierten Risiken und Belastungen, die mit der informellen Beschäftigung im Reinigungssektor einhergehen. Dabei wird die Thematik unter der übergeordneten Kategorie „Risiken“ beleuchtet. Diese umfassen die Mehrfachbelastungen und den unzureichenden Arbeitsschutz, die Prekarität und Unsicherheit, Mehrfachdiskriminierungen der Arbeiterinnen sowie Übergriffe durch Kund:innen und die Schutzmechanismen der Arbeiterinnen.

### 5.3.1 Mehrfachbelastungen und unzureichender Arbeitsschutz

Die plattformvermittelte Reinigungsarbeit ist mit vielfältigen physischen und psychischen Belastungen für die Arbeiterinnen verbunden. Ein zentraler Aspekt der Belastung ist der fehlende soziale Schutz. Die Reinigungskräfte sind häufig weder durch betriebliche noch überbetriebliche Interessenvertretungen abgesichert (Experte 1). Es fehlen Betriebsvereinbarungen, Kollektivverträge und in vielen Fällen auch eine umfassende Unfall- und Krankenversicherung. Diese Situation verschärft sich laut Experte 1 dadurch, dass die betroffenen Arbeiter:innen nicht unter das gängige Arbeitsschutzrecht fallen, was bedeutet, dass sie oft bis zu 20 Stunden am Tag arbeiten können, ohne dass arbeitsrechtliche Schutzbestimmungen greifen. Zudem ist die Reinigungsarbeit selbst körperlich sehr belastend, was durch den Mangel an ergonomisch gestalteten Reinigungsinstrumenten und durch chemische Reinigungsmittel noch verstärkt wird. Expertin Stephanie Müller-Wipperfürth betont, dass Tätigkeiten wie *„das Heben oder Hochheben, Ziehen, Transportieren, Schieben, Tragen von schweren Gegenständen [...] [in] ermüdende[n], schmerzhafte[n] Positionen oder in vorgebeugten, verdrehten Körper- und Rumpfhaltungen“* (Stephanie Müller-Wipperfürth) zu langfristigen gesundheitlichen Schäden führen können. Diese Belastungen werden oft noch verstärkt durch unzureichende Pausen und den Arbeitsdruck, möglichst schnell zu reinigen. Diese physischen Anforderungen führen oft zu chronischen Beschwerden (ebd.). Stephanie Müller-Wipperfürth nennt *„Schmerzen und Abnutzungserscheinungen im Wirbelsäulen-, Rücken-, Lenden-, Gesäßbereich“*, aber auch Probleme mit den Gelenken, wie etwa *„Bandscheiben, Kniescheiben, Gelenke, Sehnen, Nerven, Knochen“*. Eine Interviewpartnerin bestätigt die körperlichen Belastungen der Reinigungsarbeit: *„Ich habe gebügelt, obwohl ich, ich habe Verbrennungen, wenn Sie sehen, von dem Bügeleisen, und wie ich mich andauernd hinknien [müssen]. Ich habe gehoben, was nicht einmal ein Mann heben würde.“* (Julia). Im Gegensatz dazu sieht eine weitere Interviewpartnerin die körperliche Tätigkeit als positiv an: *„Sie hat mir den Auftrag gegeben, alles runter, alles rauf. War wie ein Sport für mich“* (Natalia). Andere schreiben wiederum, dass sie sich nicht vorstellen können, wie ältere Personen dieser Reinigungsarbeit nachgehen können: *„Aber es ist wirklich anstrengend. Und, ja, ich glaube, also ich bin 27 Jahre alt und ich kann mir nicht vorstellen, also wie es halt für die älteren Frauen ist, die dieselbe Arbeit wie ich machen. Also es ist schon sehr anstrengend“* (Valentina). Eine weitere Belastung, die genannt wurde, ist der Umgang mit gesundheitsschädlichen Arbeitsmitteln. Viele der verwendeten Reinigungsprodukte sind giftig und/oder ätzend und können bei Kontakt sowohl Haut- als auch Atemwegsreizungen hervorrufen. Dies wird besonders problematisch, wenn keine geeignete persönliche

Schutzausrüstung zur Verfügung steht oder diese nicht richtig passt. Eine Interviewpartnerin beschreibt die Gefahren folgendermaßen: *„Man wäscht sich die ganze Zeit die Hände. [...] Oder mich selber zu erinnern, Handschuhe immer zu tragen. Ich bin empfindlich und auch wenn ich viel Geschirr spülen würde, dann merkt es meine Haut“* (Natalia). Eine weitere Befragte bestätigt: *„Also, wenn man (die Reinigung) jede zwei Wochen macht, es ist dann egal, also man merkt nichts. Aber wenn man das jeden Tag macht, dann man merkt das halt. Und auch für die Nase, also man merkt so irgendwie, dass die Produkte so schlecht sind. Also, ja, für dein Haar und für, ja, es ist viel chemischer. Aber dann lernt man also, dass man beispielsweise immer Handschuhe benutzen muss oder dass man so ein bisschen nicht so nah von den Produkten benutzen muss.“* (Valentina). Solche Belastungen betreffen nicht nur die Haut, sondern können auch langfristige gesundheitliche Schäden verursachen, wie beispielsweise Atemwegserkrankungen oder Allergien (Stephanie Müller-Wipperfürth). Zusätzlich zur körperlichen Belastung durch die Arbeitsmittel kommen auch ungünstige Arbeitsbedingungen hinzu, wie schlecht belüftete Räume oder unangenehme Temperaturen an den Arbeitsorten. Eine Interviewpartnerin berichtet: *„Und was mir noch nicht gefällt, dass diese Leute haben ständig Fenster zu, Heizungen aufgemacht und ich schwitze. Wirklich. [...] Und wenn Winter ist, ich komme wie von Sauna, dann gehe ich nach Hause. Dann bin ich natürlich zwei Wochen krank“* (Ludmilla). Diese Faktoren tragen erheblich zur gesundheitlichen Belastung der Arbeiterinnen bei.

Neben den physischen Belastungen spielen auch psychische Faktoren eine große Rolle. Expertin Stephanie Müller-Wupperfürth erwähnt, dass viele Reinigungskräfte in Isolation und oft zu Randzeiten arbeiten, was das Gefühl von Einsamkeit und Isolation verstärkt. Diese Arbeitszeiten machen es zudem schwierig, Beruf und Privatleben zu vereinbaren, insbesondere wenn Betreuungspflichten bestehen. Dies bestätigt sich auch in den Interviews. Vor allem bei Frauen mit Betreuungspflichten ist eine Mehrfachbelastung zu sehen, was sich auch in der vorliegenden Stichprobe bestätigt: *„Mein Baby ist klein. Ich bin kaputt. Ich denke die ganze Zeit, wie spät ist es? Ich denke immer. 9 Uhr, 10 Uhr. Und dann 2-3 Uhr schnell. Das ist immer ein Problem. Ich kann ihn nicht lassen bis 4. Er braucht mich. Er ist klein.“* (Mila). Auch die doppelte Pendelbelastung, also die Notwendigkeit, zweimal täglich längere Arbeitswege zurückzulegen, ohne ausreichend Zeit zur Erholung, verstärkt die psychische Belastung (Stephanie Müller-Wipperfürth). Hinzu kommt der ständige Druck, Fehler zu vermeiden, und die Angst vor negativen Bewertungen durch Kund:innen, die in direktem Zusammenhang mit dem Einkommen steht. Zudem berichtet eine Interviewpartnerin von psychischem Druck durch

die ständige Erreichbarkeit via App. Die Plattformarbeiterinnen können durch die Chatfunktion jederzeit im Austausch mit den Kund:innen stehen und sich um neue Aufträge bemühen: *„Ich gebe den Kunden mein WhatsApp, dann können die mir einfach schreiben, wenn ich putzen kommen soll. [...] Manche schreiben viel, sie wollen Fotos geschickt bekommen. Da sind auch viele Perverse, wirklich“* (Ludmilla). In diesem Fall zeigt sich neben der Erreichbarkeit über private Kanäle auch ein übergriffiges Verhalten der Kund:in. Alle zehn befragten Reinigungskräfte berichten von sexuellen Übergriffen und unangemessenen Nachrichten von Kund:innen. Die Gefahren, die die Verrichtung von Arbeit im privaten Raum birgt, werden durch die Informalität der Beschäftigung und den mangelnden Arbeitsschutz verstärkt, was eine psychische Belastung für die Arbeiterinnen darstellt.

Die Ergebnisse dieser Unterkategorie zeigen, dass die Arbeitsbedingungen von plattformvermittelter Reinigungsarbeit durch eine Kombination aus physischen und psychischen Belastungen geprägt sind. Der fehlende soziale Schutz und die unzureichende Arbeitssicherheit verschärfen diese Belastungen erheblich. Die beschriebenen Probleme verdeutlichen die Notwendigkeit, spezifische Schutzmaßnahmen für diese Berufsgruppen zu entwickeln und durchzusetzen, um ihre Arbeitsbedingungen nachhaltig zu verbessern.

### 5.3.2 Prekarität und Unsicherheit

Das Arbeitsfeld der plattformvermittelten Reinigungsarbeit ist durch eine Vielzahl von Unsicherheiten geprägt, welche nicht nur die Arbeitsverhältnisse, sondern auch die soziale und wirtschaftliche Stabilität der Arbeiterinnen betrifft. Experte 1 erörtert, dass für Menschen mit prekärem Aufenthaltstitel oft kaum Alternativen der Arbeitsmarktintegration zur Verfügung stehen, wodurch die Plattformarbeit die Chance einer schnellen Arbeitsmarktintegration liefern könnte: *„[Plattformarbeit schafft] eine Chance für Personen, die einen prekären Aufenthaltstitel haben und denen abgesehen von Tätigkeiten in der Sexarbeit/Prostitution oder anderen Formen der Selbstständigkeit [kaum Möglichkeiten zur Verfügung stehen], weil die ja oft gewerberechtliche Zugangsbarrieren haben, die [für] Personen mit prekären Aufenthaltstiteln [schwer überwindbar scheinen]“* (Experte 1). Ein weiteres zentrales Thema ist die Stabilisierung der Prekarität durch die Arbeitsverhältnisse auf Plattformen. Obwohl eine kurzfristige Stabilität erreicht werden kann, indem eine grundlegende Existenzsicherung durch die Arbeit auf der Plattform gewährleistet werden kann, tendiert eine langfristige Beschäftigung in diesen Arbeitsverhältnissen dazu, die prekäre Lage der Betroffenen zu verfestigen: *„Nämlich*

*eben genau, dass sie keinen Arbeitsmarktzugang finden [...], dass ihre Probleme, ihre Prekarität stabilisiert wird. Aber das ist sehr paradox. Einerseits werden Existenzen, vielleicht auch im Sinne der Identität, die oft mit Arbeit verknüpft ist, stabilisiert. Kompetenzen, Gesundheit und Co. werden aber auf diesem prekären Niveau stabilisiert. Das heißt, es ist einerseits positiv als Kurzfristlösung vielleicht, aber es tendiert dazu, dass es eine Langfristlösung ist und damit die Personen in gewisser Weise in ihren Situationen auch verharren“ (Experte 1). Olga hat einen ukrainischen Flüchtlingsstatus und bestätigt die Aussagen von Experte 1. Olga ist vor einem Jahr nach Österreich gekommen und hat sich auf der Plattform beworben, um zusätzliches Geld zu verdienen. Als Flüchtling aus der Ukraine erhält sie nur etwa 425 Euro im Monat, während ihre Miete 430 Euro beträgt. Um finanziell über die Runden zu kommen, sucht sie nach einem zusätzlichen Einkommen, bis sie eine feste Arbeit findet. Sie betont die Schwierigkeiten, denen sie begegnet, wie beispielsweise die Konkurrenz auf dem Arbeitsmarkt. Olga erklärt auch, dass sie noch für ein weiteres Jahr auf der Plattform arbeiten möchte, bevor sie auf diese zusätzliche Einkommensquelle verzichtet. Zudem spricht sie über die Einschränkungen, die mit ihrer Situation verbunden sind, wie die Begrenzung ihres Einkommens auf maximal 100 Euro pro Monat, was sie in die prekäre Situation, informell zu arbeiten, drängt. „[Plattformen schaffen] dann so ein[en] leichte[n] Einstieg in eine prekäre Arbeit. Also dass das niedrighschwellig ist, man registriert sich recht einfach, die Kommunikation geht über einen Messenger, das heißt, schriftliche Kommunikation ist dann auch oft angenehm, wenn man jetzt nicht die Sprache, oder wenn man es mit den Kundinnen nicht in Sprache teilt“ (Expertin 3). Auch eine weitere Interviewpartnerin bestätigt: „Und als ich in Österreich gekommen bin, konnte ich nicht Deutsch sprechen. Ich hatte keine Wahl. Das war eine sehr schöne Möglichkeit für mich, ohne Sprache zu arbeiten.“ (Irina). Für Irina ist die Plattformarbeit nur eine Zwischenlösung. Sie möchte Deutsch lernen und in Wien studieren: „Auch wenn man in dieser Arbeit nichts Wichtiges macht. Das ist ein bisschen traurig. Aber für eine kurze Zeit ist es eine Möglichkeit, um Geld zu verdienen und etwas anderes zu finden. Das ist eine Zeit, um nach einem Studium zu suchen“ (ebd.). Expertin 4 beschreibt diese Situation wie folgt: „Migrantisierte Frauen, die da eigentlich beruflich was ganz anderes tun möchten oder eine ganz andere Ausbildung hätten, aber die sie nicht oder noch nicht zur Anwendung bringen können, am österreichischen Arbeitsmarkt und die dann da in diesen informellen, prekären Beschäftigungsverhältnissen eher festhängen, als dass sie es als ein wirkliches Ideal für sich beschreiben würden.“*

Zudem erläutert Expertin Stephanie Müller-Wipperfürth, dass der plattformvermittelte Reinigungssektor von einer hohen Unsicherheit gekennzeichnet ist, „also einerseits die

*Arbeitsplatzunsicherheit, dann die Einkommensunsicherheit, dass es keine Bezahlung gibt im Krankheitsfall“ (ebd.) Auch das Ausmaß der Arbeitszeit birgt ein Prekaritätsrisiko: „Aber die meisten machen die Arbeit nicht im Sinne von so einer Vollzeittätigkeit, sondern eher so von geringfügig bis Teilzeit oder als Nebeneinkunft.“ (Expertin 3). Zwar besteht über die Plattform die Möglichkeit, Vollzeit zu arbeiten, jedoch ist die Auftragslage so schwankend, dass die meisten Plattformarbeiterinnen Teilzeit oder geringfügig arbeiten. Simona bestätigt: „Momentan geht es mir nicht so gut. Es ist zu wenig Geld. Die Kinder brauchen zu viel. Das Baby trinkt ab und zu Milch. Das kostet 22 Euro für 5 Tage Milch. Er trinkt so viel. Das sind schon fast 90 Euro im Monat. Plus Pampers. Plus Pampers vom Kindergarten. Plus Milch vom Kindergarten. Und die private Kindergarten 180.“. Simona ist alleinerziehend und arbeitet in der Zeit, in der sie ihre Fürsorgetätigkeiten für ihre Kinder auslagern kann, auf der Plattform als Reinigungskraft. „Ich brauche das Geld sofort in bar. Ich lebe von Woche zu Woche.“ (Simona). Sie befindet sich in einem Zustand finanzieller Unsicherheit und kann mithilfe der Plattform ihr Einkommen leicht aufbessern. Trotz ihrer Arbeit reicht das Geld nur knapp aus, um die Grundbedürfnisse zu decken, was zu einer existenziellen Bedrohung beitragen kann. Auch Masha berichtet von finanzieller Unsicherheit. Das über die Plattform generierte Einkommen sichert sowohl ihren Lebensunterhalt als auch teilweise jenen ihres Vaters. Der Vater „ist in Serbien. Er schafft das nicht. Ich muss ihm immer wieder helfen. Er hat unten 160 Euro Pension. Das heißt, das ist nichts. Er braucht Medikamente.“ (Masha). Beide Interviewpartnerinnen haben eine erhöhte finanzielle Belastung, die durch die monetäre Unterstützung weiterer Familienmitglieder verschärft wird, was sich in prekären Lebenssituationen widerspiegelt.*

Insgesamt zeigt sich, dass die Kombination aus unsicheren Arbeitsverhältnissen, fehlenden sozialen Absicherungen und der Abwertung der geleisteten Arbeit dazu führt, dass viele Beschäftigte in einem Kreislauf der Prekarität gefangen sind, aus dem es schwer ist, auszubrechen. Dies betrifft insbesondere Personen mit Migrationserfahrung und prekärem Aufenthaltstitel, die oft keine anderen Möglichkeiten haben, um ihren Lebensunterhalt zu sichern.

### 5.3.3 Mehrfachdiskriminierungen durch die Plattformarbeit

Im Kontext der Plattformarbeit wird deutlich, dass diese Ungleichheiten und Diskriminierungen entlang bereits bestehender intersektionaler Linien wie Geschlecht,

Herkunft und Aufenthaltsstatus weiter verstärkt: *„Plattformarbeit reproduziert auch Ungleichheiten und Diskriminierung [...] Aber was bei der Plattformarbeit ist, ist sie haben nie die Chance, dass wirklich soziale Beziehungen aufbauen, in ein Team hineingekommen, irgendwo Teil vom wirklichen Erwerbsleben sind. Also es ist wirklich immer sehr alleine diese ganze Arbeit. Es ist dann auch keine Chance, dass vielleicht, wenn man es ausgibt, dass die Sprachbarriere noch größer ist, dass wirklich mit Leuten in Kontakt kommen, die Sprache lernen, ein Netzwerk knüpfen, irgendwie an eine ehrenamtliche Struktur angebunden werden.“* (Stephanie Müller-Wipperfürth). Die isolierte Arbeitssituation beschneidet somit die Möglichkeiten der Arbeiterinnen, soziale Beziehungen aufzubauen. Sie arbeiten meist allein, was ihre Chancen auf soziale Integration und beruflichen Aufstieg erheblich einschränkt.

Expertin 4 zeigt auf, dass die Plattform zwar nicht direkt zur Diskriminierung beiträgt, jedoch durch die Art und Weise, wie persönliche Daten der Nutzerinnen exponiert werden, Diskriminierung erleichtert wird. *„Die Verpflichtung, Fotos hochzuladen, macht geschlechtsspezifische Merkmale unmittelbar erkennbar und interpretierbar. Zusätzlich ermöglicht die Plattform eine direkte Filterung nach Alter“* (Expertin 4), was den Kund:innen erleichtert, diskriminierende Auswahlkriterien anzuwenden. Dies führt dazu, dass jüngere Frauen oft bevorzugt werden, während ältere Frauen seltener nachgefragt werden. Eine Interviewpartnerin aus der Befragung von Expertin 4 berichtete, dass sie ihr Alter nach unten korrigieren musste, um weiterhin Jobs zu erhalten. *„Die Plattform greift nicht moderierend ein, um solche diskriminierenden Praktiken zu verhindern. Zudem wird oft die Erstsprache angegeben“* (Expertin 4), wodurch die Herkunft der Nutzer:innen ebenfalls sichtbar wird und weitere Diskriminierungspotenziale schafft. In der vorliegenden Masterarbeit wurden von den Interviewpartnerinnen selbst keine Alterskorrekturen angesprochen. Es wurde jedoch von einer Befragten beobachtet, dass Minderjährige ihr Alter nach oben korrigieren, um auf der Plattform arbeiten zu können: *Also man darf es ja nicht, aber es sind schon viele Minderjährige oben. Das sieht man an den Bildern. Oder es ist auf jeden Fall sehr viele Junge. Sehr viele 18, 20, 21. Wie bei Tinder halt. Die sind ja auch nicht alle 18, aber dann schreiben sie in die Bio, ich bin eigentlich 16, aber man kann ja nur 18 angeben. Und die schauen einfach alle jung aus. Also es gibt auch ältere, ja, aber ich finde wirklich 60 Prozent, 70 Prozent sind wirklich junge Leute auf der Plattform.“* (Lena).

Ein Risiko der Diskriminierung besteht, weil Plattformen häufig nicht über ausreichende Mechanismen verfügen, um diskriminierende Bewertungen oder ungerechte Behandlungen

wirksam zu verhindern. Reinigungskräfte können die privaten Haushalte, in denen sie arbeiten, nicht bewerten, was die Machtposition der Kund:innen stärkt und Diskriminierung erleichtert: *„Das verstärkt schon mal sehr stark die Position der Nachfragenden, der Haushalte. [...] Diskriminierung gegebenenfalls erleichtert, weil wir auch im Bereich der Schwarzarbeit sind, wo die Personen auch höchst abgeschreckt sind, diese Dinge danach zu melden“* (Experte 1). Eine Befragte berichtet, dass sie eine negative Bewertung von einer Person erhalten hat, bei der sie nicht gearbeitet hat. Sie fragte sich, ob die Bewertung damit zusammenhängt, dass sie aus der Ukraine geflüchtet ist. Aufgrund ihrer Sprachkenntnisse ist Olga nicht in Konfrontation mit der Kundin gegangen. Diese Frauen mit Migrationsbiografie finden sich häufig in prekären und informellen Beschäftigungsverhältnissen wieder. Sie verfügen oftmals über Qualifikationen und berufliche Ambitionen, die sie jedoch auf dem österreichischen Arbeitsmarkt nicht oder noch nicht zur Geltung bringen können. Anstatt ihren beruflichen Idealen nachzugehen, sehen sie sich gezwungen, in Arbeitsverhältnissen zu verharren, die weder ihren Qualifikationen noch ihren Wünschen entsprechen. Diese Diskrepanz zwischen beruflicher Qualifikation und tatsächlicher Beschäftigung ist charakteristisch für die strukturellen Hindernisse, denen migrantisierte Frauen in Österreich gegenüberstehen. Dies bestätigt Olga, sie berichtet: *„Wenn manche Menschen aus anderen Ländern, die gekommen sind, können nicht gleich Arbeit finden oder da gibt dieses Problem als Sprache oder einfach Arbeit und Qualifikation können sie nicht gleich so umarbeiten oder nostrifizieren und so weiter oder irgendwelche andere Pläne, weil niemand fragt von uns, wie können wir diese Mietverträge zahlen“*. (Olga).

Zusätzlich zeigt sich, dass die Plattformarbeit bestehende Geschlechterstereotype und -ungleichheiten verstärkt. Frauen sind häufig in weniger sichtbaren und schlechter bezahlten Tätigkeiten beschäftigt, wie etwa in der Reinigung oder Betreuung, während Männer in öffentlich sichtbaren Bereichen arbeiten, was die Sichtbarkeit und Anerkennung der tendenziell weiblichen Arbeit weiter mindert: *„Bei Frauen ist es so, dass sie im Vergleich zu Männern eh schon oft Arbeit leisten, die weniger sichtbar ist oder Qualifikationen haben, die weniger gesehen werden. Und das wird bei Plattformarbeit teilweise halt noch verstärkt. Frauen sind meist in der privaten Haushaltsreinigung oder Betreuungstätigkeiten, wohingegen Männer in der Essenzustellung oder Personentransport tätig sind“* (Stephanie Müller-Wipperfürth). Expertin 4 zeigt auf, dass migrantische und rassifizierte Frauen zusätzlich dem Risiko der sexuellen Übergriffe ausgesetzt sind, *„also zusammengefasst, sexuelle Übergriffe, sexualisierte Gewalt. Also diese zusätzlichen Risiken hat man dann da noch on top auf alle anderen Risiken, die es sonst in der Plattformarbeit sozusagen gibt.“* (Expertin 4).

Die Plattformen tragen auch zur Kriminalisierung bestimmter Arbeitsverhältnisse bei. Dies zeigt sich insbesondere bei Migrant:innen, die sich in prekären Situationen befinden und teilweise bewusst kriminalisiert werden. Ein Beispiel dafür ist die Verdächtigung von Reinigungskräften, die damit konfrontiert wurden, absichtlich Gegenstände zu stehlen: *„Ich nehme immer meinen Reisepass mit. Ich habe immer gesagt, machen Sie eine Fotokopie. Weil ich schuld bin. Keiner würde das machen. Also etwas klauen [...] ich weiß, Sie stellen Fallen. Da liegt z. B. im Gang liegt Geld“* (Julia). In einer weiteren Situation, die geschildert wurde, hat der Auftraggeber einen Briefumschlag mit Geld verlegt und *„am Schluss, er kommt zu mir und sagt, ich muss das machen, kann ich bitte deine Tasche kontrollieren? Ich sage zu ihm, ja, wieso, was ist da los? Er sagt, 6.000 Euro, er hat den Kuvert gehabt, er kann das nicht finden, bei mir heizt es sofort, wie wenn mein Geld ist, weil ich weiß, ich habe nichts gemacht, ich habe angefangen zum Ausziehen, ich habe so ein T-Shirt gehabt, ich sage zu ihm, du, du kannst kontrollieren, von meinem Auto, alles“* (Masha). Migrantinnen, die in unsicheren Arbeitsverhältnissen sind, werden zu Unrecht verdächtigt, Straftaten wie Diebstahl zu begehen. Julia versucht sich mithilfe der Vorlage des Reisepasses vor den falschen Anschuldigungen zu schützen. Diese Situationen zeigen, wie migrantische Arbeiterinnen aufgrund ihrer sozialen und rechtlichen Position systematisch benachteiligt werden und unter Generalverdacht gestellt werden.

Insgesamt wird deutlich, dass Plattformarbeit in vielen Fällen bestehende Ungleichheiten nicht nur reproduziert, sondern intensiviert. Besonders betroffen sind hierbei migrantische Frauen, die aufgrund von Mehrfachdiskriminierungen, Isolation und mangelnder sozialer Absicherung einem erhöhten Risiko ausgesetzt sind.

### 5.3.4 Übergriffe durch Kund:innen und Schutzmechanismen der Arbeiterinnen

Die informelle Beschäftigung im Reinigungssektor, insbesondere in privaten Haushalten, birgt zahlreiche Risiken für die Arbeiterinnen. Ein zentrales Thema, das in den Interviews mit den Reinigungskräften immer wieder zur Sprache kam, ist die psychische Belastung durch sexualisierte Gewalt und Konflikte mit Kund:innen. Die Unsicherheit, die mit der Arbeit in privaten Haushalten einhergeht, wird zusätzlich dadurch verstärkt, dass die Reinigungskräfte oft nicht wissen, wer sie erwartet oder in welchem Umfeld sie tätig sein werden. Dieses Risiko wird insbesondere durch die Gefahr sexueller Belästigung verschärft, ein Problem, das alle Interviewpartnerinnen betonten. Auch die Untersuchungen von Expertin 4 verdeutlichen, dass mehrere Reinigungskräfte von unangemessenen Nachrichten und Anrufen berichteten,

nachdem sie ihre Telefonnummer auf der Plattform veröffentlicht hatten. Die sexuellen Übergriffe auf weibliche Reinigungskräfte, die ihre Arbeit über Plattformen anbieten, zeigt sich als strukturelles Problem.

Ein weiterer Interviewauszug beschreibt die Erfahrungen einer Reinigungskraft, die mit unangebrachten Annäherungen seitens eines Kunden konfrontiert wurde. Dieser bot ihr mehr Geld an, wenn sie weiterhin für ihn arbeiten würde, nachdem sie bereits von dessen Sohn belästigt wurde. Der Vorfall zeigt deutlich die Machtlosigkeit, die Reinigungskräfte in solchen Situationen empfinden, insbesondere wenn sie informell tätig sind und daher rechtlich kaum Schutz erfahren: *„Ich kann ihn nicht anzeigen, ich arbeite schwarz“* (Julia). Ein weiterer wichtiger Aspekt ist das Gefühl der Unsicherheit, das viele Reinigungskräfte in ihrem Arbeitsalltag begleitet. Diese Unsicherheit resultiert oft aus Erfahrungen mit unangenehmen oder gefährlichen Arbeitssituationen. So berichtete eine Reinigungskraft von einer Situation, in der ein Kunde im Bademantel und ohne Unterwäsche vor ihr stand und ihr zu trinken anbot (Julia). Solche Vorfälle führen dazu, dass die Betroffenen oft Maßnahmen ergreifen müssen, wie das Blockieren der Telefonnummer des Kunden, die komplette Vermeidung weiterer Aufträge bei diesem Haushalt und das Melden des Kunden auf der Plattform. Ein ähnliches Erlebnis schilderte eine andere Reinigungskraft, die angab, dass ihr Kunde regelmäßig während ihrer Arbeit Alkohol konsumierte, was ihr ein Gefühl der Unsicherheit vermittelte (Ludmilla). Diese Art von Gefährdung wird durch den Mangel an Schutzmechanismen in der informellen Beschäftigung noch verstärkt. Eine Reinigungskraft wünscht sich mehr Regulierungen auf Kund:innenseite auf der Plattform: *„Sie sollen das einmal einschränken. Nicht z. B. die, die vom Gefängnis kommen, oder ein Pädophiler, oder die, die z. B. nur für Sex will, dass sie sich dort anmeldet. Entweder soll das zugesperrt werden oder normale Menschen. Sollen alle geprüft werden, die auf der Plattform sich anmelden.“* (Lena). Lena hat zudem beobachtet, dass auf der Plattform auch Minderjährige arbeiten und warnt vor pädophilen Übergriffen: *„Und was ich vielleicht erwähnen kann, weil vielleicht ist das wichtig, es gibt auf Plattform XY echt viele pädophile Leute. Also man darf es ja nicht, aber es sind schon viele Minderjährige oben. Das sieht man an den Bildern. [...] Und es ist dann nicht okay, wenn solche Pädophilen, die anschreiben und die wissen das vielleicht nicht und haben kein Gespür dafür und das kann ja dann wirklich blöd enden.“* (Lena). Auch Masha stimmt Lena zu und äußert ihre Besorgnis: *„Ich bin schon alt, und ich kann mich schon schützen, aber da arbeitet auch auf dieser Plattform, habe ich gesehen, so 20-Jährige, 19-Jährige, welche zum Beispiel das ist das*

*Einzig, was sie verdient, die muss arbeiten, und für solche Leute habe ich Angst, für diese Mädels.“ (Masha).*

Aufgrund der genannten Risiken haben viele Reinigungskräfte individuelle Schutzmechanismen entwickelt, um ihre eigene Sicherheit zu wahren. Ein häufiger Ansatz ist das Teilen der Arbeitsadresse und der Arbeitszeiten mit Freunden oder dem Partner, um sicherzustellen, dass jemand über den Aufenthaltsort der Reinigungskraft Bescheid weiß: *„Ja, ich schicke immer meinen Standort zu meinen Freunden, also ja, ich sage, also ich arbeite hier, ja, von dieser Uhrzeit bis zu dieser Uhrzeit, und ich bin da.“ (Valentina).* Einige Reinigungskräfte vermeiden es auch bewusst, Aufträge von männlichen Kunden anzunehmen, oder treffen sich vorab außerhalb der Wohnung, um ein erstes Gefühl für die Situation zu bekommen: *„Bei den meisten Männern ist es ja auch so, dass ich mich mit denen zum Beispiel vor der Wohnung treffe oder eben, ja, ich weiß gar nicht, ich glaube ich war vielleicht zweimal bei Männern wirklich in der Wohnung. Und das war dann auch so, mit denen habe ich telefoniert, die waren lieb zu mir und alles. Aber das meiste sind eben Frauen. Denn das ist meistens auch bei der Familienhaushalt die Aufgabe von der Frau, die dann meistens so die Reinigungskraft sucht. Das ist mir aufgefallen zumindest.“ (Lena).* Ein weiteres Schutzinstrument ist das Melden unangemessener Vorfälle an die Plattform, was jedoch oft als unzureichend empfunden wird. Eine Reinigungskraft berichtete, dass sie einen Mann blockierte, nachdem sie bedrohliche Nachrichten von ihm erhalten hatte: *„Für diese Verwaltung. Ich habe Screenshots gemacht. Und abgeschickt. In 2 Tagen. Er war schon blockiert.“ (Olga).* Allerdings bleibt das Gefühl der Unsicherheit bestehen, da es in vielen Fällen keine Garantie gibt, dass die Plattformbetreiber tatsächlich Maßnahmen ergreifen, um solche Vorfälle zu verhindern. Die Interviews verdeutlichen, dass die Reinigungskräfte in der informellen Beschäftigung oft auf sich allein gestellt sind, wenn es darum geht, sich vor den Risiken ihrer Arbeit zu schützen. Die Angst vor Übergriffen und die Unberechenbarkeit der Arbeitssituationen führen dazu, dass viele Reinigungskräfte sich in einem ständigen Zustand der Vorsicht und Unsicherheit befinden.

Die Analyse der Interviews zeigt, dass die informelle Beschäftigung im Reinigungssektor mit erheblichen Risiken verbunden ist, die sowohl psychische als auch physische Belastungen für die Reinigungskräfte darstellen. Diese Risiken resultieren aus der Natur der informellen Arbeit, die meist in privaten Räumen stattfindet, wo rechtliche und soziale Schutzmechanismen nur begrenzt greifen. Um sich vor den Gefahren zu schützen, entwickeln die Betroffenen

individuelle Strategien, die jedoch oft nicht ausreichen, um ein Gefühl der Sicherheit zu gewährleisten. Die Notwendigkeit einer stärkeren Regulierung und eines besseren Schutzes für informell Beschäftigte wird durch diese Ergebnisse deutlich.

## 5.4 Ausbeutung in der feminisierten und migrantisierten Reinigungsarbeit

Die Reinigungsarbeit stellt einen Arbeitsbereich dar, der in hohem Ausmaß von Frauen und Migrantinnen geprägt ist (Stephanie Müller-Wipperfürth). Die in diesem Kontext ausgeführten Tätigkeiten sind nicht nur durch eine hohe körperliche Belastung gekennzeichnet, sondern auch durch soziale und emotionale Anforderungen. Obgleich die Reinigungsarbeit von essenzieller Bedeutung für das Funktionieren von Haushalten und Gesellschaften ist, wird die Arbeit vielfach als unsichtbar erachtet und geringgeschätzt. Die Kategorie „Ausbeutung in der feminisierten und migrantisierten Reinigungsarbeit“ fokussiert die strukturelle Benachteiligung sowie die Herausforderungen, denen die Reinigungskräfte gegenüberstehen. Die Kategorie ist unterteilt in zwei Unterkategorien: „(Mangelnde) Anerkennung und (Un-)Sichtbarkeit“ und „Emotions- und Fürsorgearbeit“.

### 5.4.1 (Mangelnde) Anerkennung und (Un-)Sichtbarkeit

Die Reinigungsarbeit, insbesondere wenn sie von migrantischen und weiblichen Arbeitenden ausgeführt wird, ist oft von mangelnder Anerkennung und Sichtbarkeit geprägt (Stephanie Müller-Wipperfürth). Diese Arbeiten werden häufig als geringwertig angesehen, was sich in der gesellschaftlichen Wahrnehmung und der Behandlung durch die Auftraggeber:innen widerspiegelt. Ein verbreitetes Image von Reinigungsarbeit führt dazu, dass ihre Arbeit nicht als anspruchsvoll oder wertvoll anerkannt wird: *„Dann, was psychisch sehr belastend ist, ist, dass sie keine Anerkennung haben und Wertschätzung. [...] Das Narrativ, was besteht, ist, Putzen kann jeder, dafür muss man nichts gelernt haben“* (ebd.). Jedoch fordert die Reinigungsarbeit mehr als körperliche Anstrengung. Sie beinhaltet auch kognitive Anforderungen, wie das Wissen über die richtige Verwendung von Reinigungsmitteln und deren potenzielle Gefahren: *„Und das ist teilweise nicht ohne, was die ja lernen müssen.“* (ebd.). Trotz dieser Anforderungen bleibt die Arbeit unsichtbar, insbesondere weil sie oft in privaten Haushalten stattfindet: *„Was im Reinigungsbereich passiert, ist eben diese Unsichtbarkeit. Man sieht die Person ja nicht, wie sie von einer Wohnung zur anderen fährt.“*

*Es ist ja nicht erkennbar“ (Expertin 3). Plattformen, die Reinigungsdienste vermitteln, tragen zur Unsichtbarkeit und mangelnden Wertschätzung dieser Arbeit bei. Durch die Art und Weise, wie die Arbeitenden auf den Plattformen dargestellt werden, wird ihre Tätigkeit eher unsichtbar gemacht: „Die Plattform auch eben durch die Bezeichnungen eigentlich diese Arbeit (als „Helpling“, „Putzfee“ oder „Haushaltshilfe“) unsichtbar macht, was es eigentlich ist“ (Expertin 4). Gleichzeitig müssen sich die Reinigungskräfte auf diesen Plattformen stark exponieren, indem sie persönliche Daten preisgeben, um überhaupt Arbeit zu finden: „Sie müssen sich sehr selbst präsentieren [...] aber umgekehrt eben durch diese Arbeit in Privathaushalten passiert diese tatsächliche Sichtbarkeit nicht“ (Expertin 4). Eine Interviewpartnerin bestätigt die Aussagen der Expert:innen: „Es wird oft zur Sklaverei benutzt. Auch was nicht gemacht soll, muss eine Putzfrau machen, oder sie sagen Putzfee, oder man geht hin und tut für die Anderen alles putzen, und dann sagen wir auf Wiederhören. [...] Ich musste auf die Knie, und sie hat gesagt, das ist ein Parkettboden, das darf man nur mit diesem Tuch wischen. Und dann hat sie sich nicht mehr gemeldet. Sie hat mich gequält, bis es nicht mehr geht.“ (Ludmilla).*

Die mangelnde Wertschätzung manifestiert sich auch in der Art und Weise, wie Reinigungskräfte von ihren Auftraggeber:innen behandelt werden. In vielen Fällen werden sie ignoriert oder als selbstverständlich angesehen: „Mit XY habe ich eine richtig gute Beziehung und bei anderen bin ich einfach nur die Reinigungskraft ohne Namen. [...] Die achten gar nicht auf mich und für die bin ich dann nur heiße Luft, die sauber macht“ (Lena). In extremen Fällen erfahren Reinigungskräfte sogar offene Respektlosigkeit, wie eine Befragte berichtet: „Ich habe [die] Küche gemacht, alles so picobello, die kommt, sie isst, sie schaut so zu mir und lässt [ihr Essen] auf den Boden [fallen]“ (Masha). Ein weiteres Beispiel für die mangelnde Anerkennung ist die Zuweisung von Aufgaben, die weit über das vereinbarte Arbeitsfeld hinausgehen, wie eine Interviewpartnerin berichtet: „Könntest du mir die Füße machen? Statt zum Putzen, da habe ich ja die Füße machen müssen“ (Julia). Diese Forderungen verdeutlichen, dass die Arbeitskräfte oft als Allrounder betrachtet werden, deren Grenzen immer wieder überschritten werden, ohne dass dies entsprechend entlohnt oder wertgeschätzt wird. Die Anforderungen gehen jedoch noch weiter. Einige Arbeitskräfte werden dazu gebracht, Aufgaben zu übernehmen, die sie eigentlich ablehnen würden, wie beispielsweise das Putzen von Airbnb-Wohnungen zu jeder Tages- und Nachtzeit, ohne dafür eine angemessene Bezahlung oder Anerkennung zu erhalten: „Ich musste flexibel sein. Wann die Leute kommen, wenn sie sich melden, dass die kommen, um 3 Uhr in der Früh. Also es musste um 3 Uhr in der Früh diese

*Wohnung vorbereitet sein. Ich wollte den Job nicht, aber ich wurde überredet.*“ (Ludmilla). Diese Flexibilität wird von den Auftraggeber:innen oft als selbstverständlich erachtet, was die Arbeitskräfte in eine belastende Position bringt. Die mangelnde Sichtbarkeit führt auch dazu, dass Arbeitskräfte oft übersehen werden, wenn es um Respekt und Anerkennung geht. Ihre Arbeit wird als selbstverständlich erachtet, und ihre persönliche Präsenz bleibt im Hintergrund. Dies verstärkt die Ausbeutung, da die Arbeitskräfte nicht nur physisch, sondern auch sozial und emotional unsichtbar bleiben. In einem besonders bezeichnenden Fall berichtet eine Reinigungskraft, dass sie trotz ihrer vielfältigen Aufgaben, die weit über die Reinigung hinausgingen, kaum Wertschätzung erfuhr: *„Und mit ihr, es tut mir weh, aber ich konnte das nicht mehr aushalten, dass ich mich um sie kümmere, um den Hund, den Einkauf, putzen, alles einfach. Ich musste 24 Stunden für sie da sein“* (Julia). Doch es gibt auch positive Erfahrungen, bei denen die Arbeit der Reinigungskräfte anerkannt und wertgeschätzt wurde. Einige berichten von Auftraggeber:innen, die ihre Arbeit loben und sich bei ihnen bedanken: *„Auch gelobt wurde ich, dass ich sehr schön geputzt habe“* (Ludmilla). Es ist jedoch zu beachten, dass solche Momente der Anerkennung eher die Ausnahme als die Regel darstellen. Entweder haben Arbeiterinnen das Glück, auf eine nette und faire Person zu stoßen, oder eben nicht. Dies verdeutlicht das zugrundeliegende Machtverhältnis und weist auf ein strukturelles Problem hin, insbesondere darauf, dass es an ausreichenden rechtlichen Regelungen und Schutzmechanismen für diese Arbeiterinnen fehlt.

Insgesamt bleibt die Reinigungsarbeit trotz ihrer Bedeutung und der Anstrengungen, die sie erfordert, weitgehend unsichtbar und ungewürdigt. Die geringe Sichtbarkeit und Wertschätzung dieser Arbeit sind eng mit gesellschaftlichen Strukturen verknüpft, die durch Geschlechterhierarchien, rassistische Diskriminierung und Klassenunterschiede geprägt sind und feminisierte sowie migrantische Tätigkeiten systematisch abwerten. Diese strukturelle Abwertung zeigt sich nicht nur in der Behandlung durch die Auftraggebenden, sondern auch in der Art und Weise, wie diese Arbeit in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird. Die Hoffnung, dass Technologie oder Plattformen diese Situation verbessern könnten, bleibt bisher weitgehend unerfüllt: *„Meine Hoffnung, als ich dann das angeschaut habe und mir die Profile durchgelesen habe, war, ob irgendwie Reinigungsarbeit ein anderes Image bekommen kann“* (Expertin 3).

#### 5.4.2 Emotions- und Fürsorgearbeit

In der Reinigungsarbeit, die als Fürsorgearbeit gesehen wird, leisten Frauen Emotionsarbeit, die häufig unsichtbar bleibt und nicht ausreichend wertgeschätzt wird (Stephanie Müller-

Wipperfürth). Diese Art der Arbeit erfordert eine ständige emotionale Anpassung an die Bedürfnisse und Erwartungen der Kund:innen. Expertin Stephanie Müller-Wipperfürth hebt hervor, dass Frauen in der Reinigung häufiger in Bereichen arbeiten, die den Kontakt mit Kund:innen erfordern, was zusätzliche emotionale Arbeit mit sich bringt: *„Und die Emotionsarbeit, weil es oft so ist, dass Männer gerade in der Reinigung eher im Bereich der Sonderreinigung sind, wo es wirklich geht um irgendwelche Kessel, Maschinenhallen, irgendwelche Sonderreinigungen zu machen. Und Frauen dann häufiger in dem Bereich sind, wo man Kontakt mit Kundinnen und Kunden hat, also in Büro, Unterhaltsreinigung. Und da natürlich auch Emotionsarbeit zu leisten ist, dass sie dann freundlich sind, dass sie im Bereich, also ab und zu vielleicht selber gar nicht so gut geht an dem Tag, trotzdem irgendwie immer freundlich sind“* (ebd.). Diese zusätzliche Emotionsarbeit wird oft als selbstverständlich betrachtet und nicht als (Arbeits-)Leistung anerkannt. Ein weiteres Beispiel verdeutlicht den emotionalen Druck, der mit der Reinigungsarbeit auf Plattformen einhergeht. Expertin 3 beschreibt, wie sich Arbeiterinnen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit ständig freundlich zeigen und sich um positive Bewertungen bemühen, um ihre Anstellung zu sichern: *„Also ich glaube, es ist durch die Bewertung schon voll viel Druck da. Die eine hat gesagt, sie geht halt dann rein und lächelt und schaut das und denkt, ah, bitte fünf Sterne. Also ich glaube, das ist schon noch mal ein anderer Druck“* (Expertin 3). Diese ständige Erwartung, Emotionen zu kontrollieren und zu managen, stellt für die Dienstleisterinnen eine Belastung dar, die oft übersehen wird.

Die Care-Arbeit, die in der untersuchten Plattformarbeit geleistet wird, geht jedoch weit über die eigentliche Reinigungsarbeit hinaus. In vielen Fällen entwickeln sich tiefe zwischenmenschliche Beziehungen, die ebenfalls Teil der Arbeit werden. Eine Interviewpartnerin berichtet von einer emotional bedeutsamen Bindung zu einem ihrer Auftraggeber, die über die reine Arbeitsbeziehung hinausging: *„Wirklich, weil er gestorben ist. [Dort] war ich auch gerne. Da hatte ich die Schlüssel und alles, ich habe mich wohlgefühlt. Und ich wurde korrekt bezahlt, und von der Arbeit zur Arbeit bin ich gegangen. Ob das auch [ein] Fest war oder irgendwas, ich war wie seine Tochter“* (Julia). Diese Art der Bindung verdeutlicht, wie die Arbeit oft in den Bereich der Care-Arbeit übergeht, die emotionale Unterstützung und Fürsorge für die Kund:innen umfasst. Ein weiteres Beispiel zeigt, wie Reinigungskräfte nicht nur als Dienstleisterinnen, sondern auch als Vertraute und emotionale Stützen wahrgenommen werden. Eine Arbeitskraft berichtet von einer besonderen Beziehung zu einem psychisch kranken Kunden: *„Ich rede, was ich rede. Ich frage ihn, ob es ihm gut geht,*

*ob es etwas Neues gibt. [...] Aber er redet gerne“* (Ludmilla). Diese Art der Interaktion ist für viele Kund:innen von großer Bedeutung, insbesondere für jene, die sozial isoliert leben oder unter psychischen Problemen leiden. Eine andere Arbeitskraft beschreibt eine ähnliche Situation: *„Ich finde schon, weil ich merke, die Leute rechnen damit [sich zu unterhalten]. Besonders die, die alleine sind zu Hause“* (Lena). Diese Erwartung, emotionale Unterstützung zu leisten, geht weit über die eigentlichen Arbeitsanforderungen der Reinigungsarbeit hinaus und wird häufig nicht angemessen gewürdigt. Insbesondere in den Fällen, in denen eine enge Beziehung zu den Kund:innen besteht, wird die Kommunikation oft auf private Kanäle verlagert. Die Plattform wird erst wieder genutzt, wenn die Kund:innen im Urlaub sind, das (informelle) Arbeitsverhältnis beendet ist oder die Arbeiterinnen einen weiteren Auftrag suchen. Die Gründe für eine erneute Nutzung der Plattform sind somit vielfältig. So beschreibt Ludmilla: *„Leider Gottes, ich bin ja nicht mehr beim Primar, der ist verstorben, der war auch der Vorfall, der Sohn wollte mit mir ins Bett steigen. Deshalb arbeite ich nicht mehr für sie. [...] Ich musste dann wieder über [die Plattform] suchen“* (Ludmilla). Aus der Befragung ging hervor, dass Arbeiterinnen die Plattform seltener nutzen, sobald sie sich einen festen Kund:innenstamm aufgebaut haben. In diesem Sinne erfüllt die Plattform für die Arbeiterinnen primär die Funktion eines Marktplatzes, über den sie neue Aufträge akquirieren können.

Ein weiterer Aspekt der Fürsorgearbeit in der Plattformarbeit ist die Art und Weise, wie Beziehungen zwischen den Reinigungskräften und den Kund:innen entstehen und wie diese Beziehungen zu einem erweiterten Netzwerk von Unterstützung und Ressourcen führen können. Eine Interviewpartnerin berichtet, dass sie durch ihre Arbeit in Haushalten wertvolle Kontakte geknüpft hat, die ihr in anderen Lebensbereichen zugutekommen: *„Ich habe allein letztes, das war eine Familie und da war der Mann, arbeitet bei einer Bank, aber das war, ich weiß gar nicht, wie die heißt, das war eine ganz unbekannte kleine aber der hat dann mit mir eine halbe Stunde lang über das Thema Finanzen geredet und mir so geholfen bei Dingen, wo ich mich nicht auskannte“* (Lena). Solche Beziehungen zeigen, dass die Plattformarbeit nicht nur als wirtschaftliche Transaktion betrachtet werden kann, sondern auch soziale und emotionale Netzwerke schafft, die weitreichende Auswirkungen auf das Leben der Arbeitskräfte haben. Die Analyse verdeutlicht, dass die Beziehungen zwischen den Kund:innen und den Arbeiter:innen sehr unterschiedlich gestaltet sein können. Einige Befragte, wie Julia, berichten von nahezu familiären Bindungen, die sich im Laufe der Arbeit entwickelt haben. Andere hingegen, wie Ludmilla, schildern Erfahrungen von mangelnder Wertschätzung und abwertendem Verhalten seitens der Kund:innen. Dennoch haben die Arbeiter:innen die

Möglichkeit, sich von toxischen Arbeitsverhältnissen zu lösen. Sie sind nicht gezwungen, bei übergriffigen oder unangemessen handelnden Kund:innen zu bleiben und können aktiv entscheiden, in welchen Haushalten sie arbeiten möchten. Es bleibt jedoch fraglich, ob Arbeiterinnen aufgrund ihrer prekären Lebensumstände dennoch ein toxisches Arbeitsumfeld in Kauf nehmen würden, um ihr Einkommen zu sichern.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Fürsorge- und Emotionsarbeit, die im Rahmen der Plattformarbeit geleistet wird, oft unsichtbar bleibt und nicht ausreichend gewürdigt wird. Die Doppelbelastung durch die körperlich anstrengende Arbeit und die emotionale Anpassung an die Bedürfnisse der Kund:innen stellt eine erhebliche Herausforderung dar. Diese Art der Arbeit erfordert ein hohes Maß an emotionaler Intelligenz und zwischenmenschlichen Fähigkeiten, die jedoch selten angemessen entlohnt und wertgeschätzt werden.

## 6. Diskussion

Abschließend werden die zentralen Ergebnisse der vorliegenden Masterarbeit zusammengefasst und in Verbindung mit dem Forschungsstand und Ergebnissen weiterer Studien diskutiert. Daraufhin folgt die Verknüpfung mit dem theoretischen Hintergrund, die Darlegung der Limitationen der methodischen Vorgehensweise sowie die Beantwortung der Forschungsfragen.

Im Rahmen der Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) wurde untersucht, unter welchen Arbeitsbedingungen Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit tätig sind und welche Erfahrungen sie dabei gemacht haben. Die anfänglichen Expert:inneninterviews dienten der Gewinnung eines grundlegenden Verständnisses der Arbeitsbedingungen in der plattformbasierten Reinigungsarbeit. Infolgedessen wurden problemzentrierte Interviews mit den Reinigungsarbeiterinnen durchgeführt, die ihre Dienstleistungen auf Plattformen anbieten. Auf diese Weise konnten tiefgehende Einblicke in die tatsächlichen Lebens- und Arbeitsrealitäten gewonnen werden. Die Untersuchung hatte zum Ziel, ein umfassendes Bild der Arbeitsbedingungen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit zu zeichnen. Die Themenblöcke der Masterarbeit umfassen das Spannungsverhältnis zwischen Autonomie und Kontrolle in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit, die Risiken und Gefahren für die Arbeiterinnen sowie die Ausbeutungsmechanismen in der feminisierten und migrantisierten Reinigungsarbeit, mit denen sich die Arbeiterinnen konfrontiert sehen.

Durch die Analyse der Interviews wurden drei zentrale Kategorien herausgearbeitet, die in einem Wechselspiel aus deduktiver und induktiver Kategorienbildung entstanden sind:

1. Autonomie vs. Kontrolle in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit: Diese Kategorie beleuchtet das Spannungsfeld zwischen der Selbstbestimmung der Arbeiterinnen und der durch die Plattformen und Kund:innen ausgeübten Kontrolle. Sie ist von zentraler Bedeutung, da sie grundlegende Aspekte der Arbeitsorganisation und des Arbeitsalltags reflektiert.
2. Risiken im informellen Reinigungssektor: Diese Kategorie deckt die vielfältigen Risiken auf, denen Arbeiterinnen in einem weitgehend unregulierten und informellen Arbeitsumfeld ausgesetzt sind. Sie ist essenziell, um die Unsicherheiten und potenziellen Gefahren, wie fehlenden sozialen Schutz oder unsichere Arbeitsbedingungen, sichtbar zu machen und ihre Bedeutung für die Arbeitsrealität der Betroffenen zu unterstreichen.

3. Ausbeutung in der feminisierten und migrantisierten Reinigungsarbeit: Diese Kategorie fokussiert die systematische Benachteiligung und Ausbeutung von Frauen und Migrant:innen in der Reinigungsbranche. Ihre Relevanz liegt darin, dass sie geschlechtsspezifische und migrationsbedingte Machtungleichheiten aufdeckt, die zu ungleichen Arbeitsbedingungen und Diskriminierungen führen und somit zentrale Mechanismen sozialer Ungleichheit aufzeigt.

Diese Kategorien nehmen sowohl die strukturellen als auch die individuellen Dimensionen der Reinigungsarbeit in den Blick und ermöglichen dadurch, ein umfassendes Verständnis der Arbeitsbedingungen und Herausforderungen im plattformbasierten Reinigungssektor zu gewinnen. Indem sie unterschiedliche Facetten des Arbeitsalltags beleuchten, tragen sie dazu bei, die Komplexität und Vielschichtigkeit der Reinigungsarbeit differenziert darzustellen und bieten zugleich eine fundierte Grundlage für weiterführende Diskussionen und Analysen.

### **Autonomie vs. Kontrolle in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit**

Die Ergebnisse der ersten Kategorie beleuchten das Spannungsfeld zwischen Autonomie und Kontrolle in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit. Während die Arbeiterinnen die Flexibilität und die Möglichkeit zur selbstständigen Arbeit schätzen, wird ihre Autonomie häufig durch die spezifischen Anforderungen und Erwartungen der Kund:innen stark eingeschränkt. Diese scheinbare Selbstbestimmung erweist sich oft als Illusion, da die Bedürfnisse der Kund:innen und die strukturellen Vorgaben der Plattformen die tatsächliche Handlungsfreiheit der Arbeiterinnen einschränken. Auch Ivanova et al. (2018) bestätigen in ihrer Studie „*The app as a boss?*“, dass, obwohl Plattformarbeiter:innen die Flexibilität und Selbstbestimmung als Vorteile betrachten, diese durch algorithmische Steuerung und spezifische Plattformanforderungen erheblich eingeschränkt werden. Die Kontrolle durch Algorithmen, die Aufgaben zuweisen, Arbeitsleistung einstufen und Rankings erstellen, führt in der vorliegenden Masterarbeit zu einer fragmentierten Wahrnehmung von Selbstbestimmung und untergräbt die tatsächliche Autonomie der Arbeiterinnen.

Ein zentrales Problem in der Plattformarbeit, das in den Ergebnissen deutlich wurde, ist das Fehlen formaler Arbeitsverträge, was weitreichende Konsequenzen für die Arbeitsbedingungen der Betroffenen hat. Ohne vertragliche Absicherung befinden sich die Arbeiterinnen in einer schwachen Verhandlungsposition, was ihre Autonomie weiter einschränkt und zur Prekarität ihrer Beschäftigungsverhältnisse beiträgt. Diese Unsicherheiten werden durch das Fehlen von Schutzmaßnahmen und Sozialversicherungen noch verstärkt, was das Risiko der Prekarität

erhöht und die wirtschaftliche sowie soziale Absicherung der Arbeiterinnen gefährdet. Altenried und Niebler (2023) argumentieren, dass Plattformen auf Solo-Selbstständige setzen, um ihre Fixkosten zu minimieren, was die Prekarität und Unsicherheit der Arbeitsbedingungen weiter verschärft.

Die Ergebnisse zeigen auch, dass die Arbeitszeitgestaltung stark von den Bedürfnissen und Wünschen der Auftraggeber:innen geprägt wird. Die anfängliche Wahrnehmung von Flexibilität und Autonomie wird häufig durch die Realität kurzfristiger, unregelmäßiger und auf Abruf basierender Arbeitszeiten relativiert. Während einige Befragte ihre Arbeitszeiten frei gestalten können, sind andere stark den Anforderungen der Auftraggeber:innen ausgeliefert, was ihre Autonomie und Planbarkeit ihrer Arbeitszeit einschränkt. Darüber hinaus führt die auftragsbasierte Reinigungsarbeit zu einer Zerstückelung des Arbeitstages – wenn mehrere Aufträge an einem Tag angenommen werden, müssen die Arbeiterinnen auch den Arbeitsweg zwischen den Aufträgen bewältigen, wobei oft unklar ist, ob die Aufträge direkt nacheinander stattfinden. Sardadvar (2019) kommt zu ähnlichen Erkenntnissen und beschreibt, dass Reinigungskräfte häufig an den Tagesrändern arbeiten und ihre Dienste geteilt sind, was zu mehreren kurzen Schichten mit unbezahlten Pausen führt. Diese Arbeitsorganisation kann weitreichende Folgen haben, darunter Einschränkungen im sozialen und familiären Leben, Probleme bei der Organisation von Betreuungsaufgaben und verkürzte Erholungszeiten (Sardadvar & Reiter 2024). Ergänzend zeigen Franke, Puligñano und Marà (2023), dass Hausangestellte versuchen, ihre Chancen auf einen Auftrag zu steigern, indem sie mehr Zeit investieren, um ansprechende Profile auf der Plattform zu erstellen. Diese Profile betonen ihre Erfahrungen, Fähigkeiten und persönliche Eigenschaften, was zu unbezahlter Arbeitszeit führt, die in den Aufbau von Vertrauen und Kund:innenzufriedenheit investiert wird. Diese permanente Erreichbarkeit führt zu einer Entgrenzung der Arbeitszeit, einer Beschleunigung des Arbeitstempos und Technostress (Borle et al. 2021).

Plattformarbeit dient häufig nicht als Haupteinkommensquelle, sondern als temporärer Zuverdienst, um das Einkommen aufzubessern. Dies geschieht oft unter sehr niedrigen Löhnen, die teilweise unter den für die Branche einschlägigen Kollektivvertragslöhnen liegen. Die ohnehin geringen Stundenlöhne werden zusätzlich durch die schlechtere sozialversicherungsrechtliche Stellung der Plattformarbeiterinnen gemindert. Die Diskrepanz zwischen wahrgenommener und tatsächlicher Autonomie zeigt sich auch in der Bezahlung. Die Reinigungskräfte können auf der Plattform zwar ihre Lohnhöhe eigenständig bestimmen und

es wird dadurch eine vermeintliche Autonomie dargestellt – die Konkurrenzkultur in Verbindung mit dem Fehlen eines Mindestlohns führt aber zu Lohndumping. Der Begriff „Flexploitation“ (Kluzik 2021), der im Forschungsstand erwähnt wird, lässt sich auf die beschriebenen prekären Arbeitsbedingungen anwenden: Plattformen fördern durch flexible, aber unsichere Arbeitsverhältnisse eine Kultur, in der Arbeiter:innen unter Druck stehen, sich den Regeln der Plattform anzupassen, oft auf Kosten ihrer wirtschaftlichen und sozialen Sicherheit. Staab (2014) stellt zudem Rationalisierungstendenzen im Reinigungssektor fest, die zu einer Dequalifizierungsdynamik führen und sich in niedrigen Löhnen widerspiegeln. Viele Plattformarbeiter:innen sind ungewollt in Teilzeit tätig und müssen daher mehreren Beschäftigungen nachgehen (Stadler 2020).

Ein weiteres Problem ist die Einseitigkeit der Bewertungsmechanismen auf den Plattformen. Während nur die Kund:innen die Arbeiterinnen bewerten können, haben die Arbeiterinnen keine Möglichkeit, die Haushalte oder Arbeitsverhältnisse zu bewerten. Diese plattformbedingte Struktur schafft eine Machtasymmetrie, welche die Reinigungskräfte zwingt, ihre Reputation zu schützen, ohne selbst Rückmeldung geben zu können. Die Bewertungsmechanismen werden von den Arbeiterinnen als potenzielles Druckmittel wahrgenommen. Die Angst vor negativen Bewertungen hält sie oft davon ab, Kritik zu äußern oder negative Erfahrungen zu teilen. Positive Bewertungen sind entscheidend für den Erfolg auf der Plattform, da sie das Ansehen steigern und die Wahrscheinlichkeit erhöhen, weiterempfohlen zu werden und neue Aufträge zu erhalten. Bewertungen spiegeln jedoch nicht immer die tatsächliche Arbeitsleistung wider, sondern können auch durch Missverständnisse, äußere Einflüsse oder rassistische Vorurteile beeinflusst werden. Bor (2021) untersucht die Arbeitsbedingungen und Bewertungsmechanismen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit und identifiziert, dass Kund:innen ihre Machtposition ausnutzen, um zusätzliche Leistungen oder längere Arbeitszeiten zu erzwingen. Dies führt zu einem Dilemma für die Arbeiter:innen: Entweder riskieren sie eine schlechte Bewertung oder sie akzeptieren unangemessene Forderungen, um ihre Sichtbarkeit und ihren Marktwert auf der Plattform zu bewahren. Auch Schörpf et al. (2017) untersuchen in ihrer Studie *„Triangular love-hate. Management and control in creative crowdworking“* die Dynamiken von Management und Kontrolle in der (kreativen) Crowdworking-Branche. Sie konzentrieren sich dabei auf das Spannungsverhältnis zwischen Crowdworkern, Plattformbetreiber:innen und Auftraggeber:innen. Die Autoren argumentieren, dass es in dieser Dreiecksbeziehung ein ambivalentes Verhältnis zwischen Autonomie und Kontrolle gibt, was zu einem „triangular

love-hate“ führt. Crowdworker schätzen die Flexibilität und kreativen Möglichkeiten ihrer Arbeit, sehen sich jedoch auch mit Unsicherheit, unzureichender Entlohnung und einem hohen Maß an Kontrolle konfrontiert. Die Studie beleuchtet die Mechanismen, mit denen Plattformen und Auftraggeber:innen indirekt Kontrolle ausüben, während sie sich gleichzeitig von formaler Arbeitgeberverantwortung distanzieren (Schörpf et al. 2017: 43ff.).

Eine besondere Herausforderung der Plattformarbeit ist die verbreitete Scheinselbstständigkeit. Es ist oft unklar, ob Arbeiter:innen als Selbstständige oder als Arbeitnehmer:innen gelten, was erhebliche Auswirkungen auf ihre Rechte und Pflichten hat (De Stefano 2016). Plattformarbeiter:innen haben oft keinen Zugang zu sozialen Sicherungssystemen. Dies bedeutet, dass sie weder Anspruch auf Kranken- und Urlaubsgeld noch auf Renten- und Krankenversicherungsbeiträge haben. Sie sind auch nicht durch einen Arbeitsvertrag abgesichert und haben keinen Anspruch auf Maßnahmen zum Arbeitsschutz oder auf Fortbildung, was wiederum in prekären Arbeitsbedingungen resultiert (Crouch 2019: 44f.). Experte 1 sieht eine mögliche Lösung dieser arbeitsrechtlichen Grauzone in der geplanten europäischen Plattformarbeitsrichtlinie, die eine widerlegbare Vermutung zugunsten eines Arbeitsverhältnisses vorsieht, es sei denn, die Plattform kann nachweisen, dass echte Selbstständigkeit besteht. Dies könnte zu mehr Klarheit und Sicherheit im Hinblick auf den Arbeitsstatus führen. Allerdings ist der Nachweis der persönlichen Abhängigkeit in der Praxis oft schwierig, da Plattformarbeiter:innen meist mit Apps arbeiten, die ihre Tätigkeit kontrollieren, was als digitale Black Box beschrieben wird und den Nachweis der Abhängigkeit erschwert (Griesser et al. 2023).

Die Analyse zeigt außerdem, dass neben den Regulierungen durch die Plattform eine direkte Überwachung durch Kund:innen zu belastenden Arbeitsbedingungen führt. Plattformen verstärken diesen Druck durch Belohnungsmechanismen wie das bessere Ranking von verifizierten Profilen. Dies motiviert bestimmte Verhaltensweisen, fördert jedoch auch eine Konkurrenzkultur, die die Arbeiter:innen unter Druck setzt, sich den Plattformregeln anzupassen, ansprechende Reinigungs-Profile auf den Plattformen zu erstellen und niedrigere Löhne zu akzeptieren. Die Nutzung von Plattformen kann für die wirtschaftlich und sozial marginalisierte Personengruppe der Reinigungskräfte nicht nur Lohndruck und prekäre Arbeitsbedingungen, sondern auch erweiterte Anforderungen, digitale Verfügbarkeit und Selbstdarstellungsfähigkeiten bedeuten. Diese Dynamiken können zu neuen Standards im Niedriglohnsegment und einer Ausrichtung auf ein digitales unternehmerisches Selbst

(Bröckling 2015) beitragen. Zusätzlich verhindern Plattformen durch die Regulierung der Kommunikationsmöglichkeiten und die isolierte Arbeitsweise die Möglichkeit einer Solidarisierung oder Organisation der Arbeiter:innen. Über die Plattform besteht nur die Möglichkeit der Kommunikation mit Auftraggeber:innen, Kommunikationskanäle zwischen den Arbeiter:innen existieren nicht. Trotz der strengen Kontrolle durch die Plattformen entwickeln die Arbeiterinnen in der vorliegenden Studie jedoch Strategien, um diese zu umgehen und ihre Chancen auf Aufträge zu verbessern, zum Beispiel durch die Verlagerung der Kommunikation mit den Auftraggeber:innen auf private Kanäle. Ähnliche Strategien finden sich auch in den Studien von Altenried und Niebler (2022). Aufgrund der räumlichen und sozialen Isolation der Reinigungsarbeit stehen die Arbeiter:innen oft in engem Kontakt zu ihren Kund:innen. Diese Beziehung birgt das Potenzial, die algorithmische Kontrolle durch die Plattform zu überwinden, indem sie die Möglichkeit bietet, die Tätigkeit individuell zu definieren und so den Arbeitsaufwand zu reduzieren (Altenried & Niebler 2022: 288). Insgesamt wird deutlich, dass die vermeintliche Autonomie in der Plattformarbeit in der Praxis oft stark eingeschränkt ist, was mit der Funktionsweise der Plattform, der Machtasymmetrie zwischen Kund:innen und Arbeiter:innen sowie dem arbeitsrechtlichen Status der Plattformarbeiter:innen zusammenhängen könnte.

### **Risiken im informellen Reinigungssektor**

Die zweite Kategorie beleuchtet die Risiken in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit. Dieser Sektor ist stark informell organisiert und von Unsicherheiten geprägt, insbesondere für Menschen mit prekärem Aufenthaltstitel. Diese Menschen haben oft kaum Alternativen und nutzen die geringen Eintrittsbarrieren der Plattform für eine schnelle Integration in den Arbeitsmarkt. Obwohl Plattformarbeit eine kurzfristige Stabilität bieten kann, kann sie langfristig die prekäre Situation der Betroffenen verstärken. Plattformen ermöglichen zwar einen einfachen Zugang zum Arbeitsmarkt, verstärken aber auch die Prekarität, da sie keine langfristige Sicherheit bieten. Dies trifft besonders auf Migrant:innen zu, die aufgrund von Sprachbarrieren und fehlenden Alternativen oft in solche prekären Beschäftigungsverhältnisse gedrängt werden. Insgesamt führt die Kombination aus unsicheren Arbeitsverhältnissen, fehlender sozialer Absicherung und der Abwertung der geleisteten Arbeit zu einem Teufelskreis der Prekarität. Plattformen werben zwar laut Fudge und Hobden (2018) mit der Formalisierung von Beschäftigung in einem stark informell geprägten Sektor, wie den haushaltsnahen Dienstleistungen, jedoch zeigen die Ergebnisse dieser Masterarbeit, dass alle

Interviewpartnerinnen informell arbeiten. Auch Stadler (2020) kommt zu dem Ergebnis, dass die Mehrheit der Haushaltsreiniger:innen in Österreich informell arbeitet (ebd.: 6).

Im Kontext der Plattformarbeit wird deutlich, dass bestehende soziale Ungleichheiten und Diskriminierungen nicht nur reproduziert, sondern oft sogar verstärkt werden. Besonders betroffen sind vulnerable Gruppen wie Migrant:innen, die häufig in prekären und informellen Beschäftigungsverhältnissen arbeiten. Plattformarbeit intensiviert Ungleichheiten entlang intersektionaler Linien wie Geschlecht, Herkunft und Aufenthaltsstatus. Migrantische Frauen stehen hierbei vor besonderen Herausforderungen, da sie oft isoliert arbeiten und kaum Möglichkeiten zur sozialen Integration oder zum Aufbau beruflicher Netzwerke durch die Funktionsweise der Plattform haben. Ein zentrales Problem besteht in der fehlenden Regulierung und den unzureichenden Schutzmechanismen innerhalb der Plattformen. Reinigungskräfte können beispielsweise keine Bewertungen für die Haushalte abgeben, in denen sie arbeiten, was ein Machtungleichgewicht zugunsten der Auftraggebenden schafft und Diskriminierung erleichtert. Fälle von ungerechten oder falschen Bewertungen bleiben oft ungeklärt, insbesondere wenn Sprachbarrieren eine Konfrontation erschweren. Auch die Studie des Bundesministeriums für Arbeit und Wirtschaft (2023) zeigt, dass Frauen unterschiedlicher ethnisch-kultureller Herkunft und mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen spezifischen Risiken in der Reinigungsarbeit ausgesetzt sind. Zu den Risiken zählen eine mangelnde Einbindung in die betriebliche Arbeitsorganisation der „eigenen“ Auftraggeber:innen, belastende Arbeitsbedingungen, isolierte Arbeitsplätze, hohe Fluktuationen, psychische Belastungen durch Angst vor sexuellen Übergriffen sowie geringe Möglichkeiten zur betrieblichen Weiterbildung und -qualifizierung (ebd.: 7).

Geschlechterstereotype werden laut Expertin Stephanie Müller-Wipperfürth durch Plattformarbeit weiter verfestigt, indem Frauen häufig in weniger sichtbaren und schlechter bezahlten Tätigkeiten beschäftigt sind, während Männer in öffentlich anerkannten Bereichen arbeiten. Zudem sind Frauen erhöhten Risiken wie sexuellen Übergriffen und Gewalt durch Kund:innen ausgesetzt. Alle zehn befragten Reinigungskräfte berichteten von sexuellen Übergriffen am Arbeitsplatz. Zahlreiche Studien bestätigen, dass Hausangestellte häufig sexuell belästigt werden (Wiesböck/Radlherr/Vo 2023; Figueiredo et al. 2018; Ribeiro Corossacz 2019). Keine der interviewten Frauen hat die Vorfälle bei der Polizei angezeigt, was sich mit Erkenntnissen von Landström et al. (2016) deckt. Die Betroffenen befürchten oft, dass ihnen nicht geglaubt wird und wollen das Stigma, Opfer eines Sexualverbrechens zu sein,

vermeiden. Wiesböck, Radlherr und Vo (2023) verdeutlichen, dass dies vor dem Hintergrund des hierarchischen Charakters der informellen Arbeit sowie der „anhaltenden kulturhistorischen Stereotypisierungen, Fetischisierungen und Erotisierung von ‚Putzfrauen‘ und ‚Dienstmädchen‘“ gesehen werden muss (ebd.: 262). Zudem besteht eine Machtlosigkeit der Arbeiterinnen, sich gegen das missbräuchliche Verhalten der Kund:innen online und vor Ort zu wehren. Es besteht über die Plattform lediglich die Möglichkeit, die Kund:in zu melden und zu blockieren. Es gibt jedoch keine Funktion, um andere Arbeiter:innen vor übergriffigen Kund:innen zu warnen. Zudem finden sich migrantische Frauen trotz vorhandener Qualifikationen und beruflicher Ambitionen oft in Jobs wieder, die weder ihren Fähigkeiten noch ihren Karrierevorstellungen entsprechen, was auf strukturelle Hindernisse im Arbeitsmarkt hinweist. Die Art und Weise, wie persönliche Daten auf Plattformen präsentiert und genutzt werden, begünstigt ebenfalls Diskriminierung. Verpflichtende Fotos und Angaben wie Alter und Erstsprache ermöglichen es Auftraggeber:innen, diskriminierende Auswahlkriterien anzuwenden, wodurch beispielsweise jüngere Frauen bevorzugt und ältere Arbeiterinnen benachteiligt werden. Die Plattformen unternehmen wenig bis nichts, um solchen Praktiken entgegenzuwirken oder sie zu moderieren. Zudem berichten die Befragten von Vorfällen der Kriminalisierung durch die Kund:innen. Es kommt zu Situationen, in denen Reinigungskräfte ungerechtfertigt des Diebstahls verdächtigt oder absichtlich in kompromittierende Lagen gebracht werden, was ihr Sicherheitsgefühl unterminiert.

Die Befragten, die in der plattformvermittelten Reinigungsbranche tätig sind, berichten von erheblichen physischen und psychischen Belastungen, die durch mangelnde arbeitsrechtliche Schutzmechanismen verstärkt werden. Reinigungskräfte sind oft weder durch Betriebsvereinbarungen noch durch umfassende Unfall- und Krankenversicherungen abgesichert, was zu finanziellen und gesundheitlichen Unsicherheiten führt. Die körperliche Belastung ist hoch, da die Arbeit schwere körperliche Anstrengungen und unergonomische Haltungen erfordert, was langfristig zu gesundheitlichen Schäden führen kann. Auch psychische Belastungen sind stark ausgeprägt, insbesondere durch Isolation, zerstückelte Arbeitszeiten und dem ständigen Druck, Fehler zu vermeiden. Zusätzlich verschärfen gesundheitsschädliche Arbeitsmittel die Risiken für die Arbeiterinnen. Die Ergebnisse unterstreichen die Dringlichkeit, spezifische Schutzmaßnahmen für informell Beschäftigte zu entwickeln und durchzusetzen, um ihre Arbeitsbedingungen nachhaltig zu verbessern. Die vorliegenden physischen und psychischen Belastungen decken sich mit denen der Studie des Bundesministeriums für Arbeit und Wirtschaft (2023).

### **Ausbeutung in der feminisierten und migrantisierten Reinigungsarbeit**

Die dritte Kategorie behandelt die Ausbeutung in der feminisierten und migrantisch geprägten Reinigungsarbeit. Obwohl Reinigungsarbeit für das Funktionieren von Haushalten und Gesellschaften unerlässlich ist, wird sie oft marginalisiert und wenig wertgeschätzt. Die strukturelle Benachteiligung der interviewten (migrantischen) Arbeiterinnen zeigt sich in der fehlenden Anerkennung und Sichtbarkeit ihrer Arbeit ebenso wie in der geringen Wertschätzung der Fürsorgearbeit, die sie leisten. Entsprechend bezeichnen Mayer-Ahuja und Nachtwey (2021) die Plattformarbeiter:innen als „verkannte Leistungsträger:innen“ und als Angehörige einer neuen sozialen Klassenfraktion, deren Arbeit für den zeitgenössischen Kapitalismus von zentraler Bedeutung ist. Ihre Arbeit ist unmittelbar mit der Reproduktion von Arbeitskraft verbunden, jedoch ohne dabei die gesellschaftliche und finanzielle Wertschätzung zu erhalten, die ihnen zusteht (Griesser et al. 2023: 5). Die ständige emotionale Anpassung an die Bedürfnisse der Kund:innen, die als Emotionsarbeit (Hochschild 1983) bezeichnet wird, bleibt weitgehend unsichtbar und wird selten angemessen anerkannt. Frauen, die direkt mit Kund:innen interagieren, sind häufig dazu angehalten, freundlich aufzutreten, um positive Bewertungen zu erzielen, was zusätzlichen Druck ausübt. Dabei berichten die Befragten von tiefen zwischenmenschlichen Beziehungen, die entstanden sind und über das reine Arbeitsverhältnis hinausgehen. Diese Bindungen und die damit verbundene Fürsorgearbeit werden jedoch ebenfalls häufig nicht ausreichend gewürdigt. Trotz der sozialen Netzwerke, die aus diesen Beziehungen entstehen können, bleiben die emotionale und soziale Belastung der Reinigungskräfte weitgehend unsichtbar und unterbewertet. Diese Bedingungen führen zu prekären Arbeitsverhältnissen und verstärken die Ausbeutung der Arbeiterinnen. Trotz ihrer zentralen Rolle wird Reinigungsarbeit gesellschaftlich abgewertet, und die Hoffnung, dass Technologie oder Plattformen diese Situation verbessern könnten, hat sich bislang nicht erfüllt. Es wird ersichtlich, dass die zusätzlichen Anforderungen der emotionalen Arbeit (Hochschild 1983) mit den Kund:innen von entscheidender Bedeutung sind. Dies eröffnet den Arbeiter:innen die Möglichkeit, den Einfluss des Plattformunternehmens zu verringern. Ein Potenzial, die Arbeitskontrolle der Plattformen auszuhebeln, liegt somit im Aufbau von Koalitionen auf Basis von informellen Arbeitsverhältnissen zwischen Arbeiter:innen und Kund:innen, womit die Abonnement-Gebühr der Plattform umgangen werden kann. Altenried und Niebler (2022) kommen zu ähnlichen Ergebnissen: Da in regelmäßigen Abständen in demselben Haushalt gereinigt wird, ist es üblich, dass Geschäftsbeziehungen außerhalb der

Plattform entstehen, wodurch die Vermittlungsgebühren der Plattform umgangen werden (ebd.: 289).

Die durch Plattformen begünstigte Fragmentierung und Inwertsetzung der Care-Arbeit, wie Kluzik (2021) sie beschreibt, spiegelt sich in der plattformbasierten Reinigungsarbeit wider. Tätigkeiten, die früher innerhalb von Familien oder Gemeinschaften informell erledigt wurden, werden nun als Dienstleistungen auf dem Markt angeboten. Dabei werden die Reinigungskräfte selbst zu einem „platform good“ (ebd.: 220), dessen Wert sich nicht allein durch die geleistete Arbeit, sondern auch durch die vermittelten sozialen und emotionalen Dienstleistungen bestimmt. Ein weiteres Problem stellt die Vermarktlichung und Re-Familiarisierung der Reproduktionsarbeit dar. Dowling (2021) beschreibt diese Prozesse als „care fix“, bei dem die Krise der sozialen Reproduktion durch die Individualisierung der Problemlösungen vertieft wird. Anstatt kollektive Lösungen für die strukturellen Probleme der Reproduktionsarbeit zu finden, werden diese auf individuelle Haushalte und Arbeiter:innen abgewälzt. Dies führt nicht nur zu einer weiteren Prekarisierung der Arbeitsbedingungen der Reinigungskräfte, sondern auch zu einer Verschärfung der sozialen Ungleichheiten, da nur einkommensstarke Haushalte diese Dienstleistungen finanzieren können. Dowling (2023) geht sogar von einer Intensivierung der Krise durch digitale Plattformen aus. Es wird deutlich, dass Plattformarbeit zu einer Ausbeutung von feminisierter und migrantisierter Reinigungsarbeit beiträgt.

Zu betonen ist, dass die informelle Beschäftigung in allen drei Kategorien ein omnipräsentes Thema darstellt. Die Tatsache, dass alle Interviewpartnerinnen in dem Sample der vorliegenden Masterarbeit informell arbeiten, wirft Fragen der Regulierung und Kontrolle von Plattformen durch staatliche Instanzen auf. Um diese Fragen zu erörtern, wurde Prof. Dr. Martin Gruber-Risak, Universitätsprofessor am Institut für Arbeits- und Sozialrecht der Universität Wien, telefonisch interviewt. Prof. Dr. Martin Gruber-Risak betonte, dass zwar theoretisch Mechanismen zur Überwachung von Schwarzarbeit in der Plattformarbeit existieren, diese in der Praxis jedoch weitgehend unwirksam sind. Plattformen, über die Reinigungskräfte ihre Dienste anbieten, kontrollieren nicht, ob die Arbeiterinnen korrekt gemeldet oder sozialversichert sind. Es gibt keine Pflicht zur Vorlage von Gewerbescheinen oder Nachweisen, was zu einer weit verbreiteten informellen Beschäftigung führt. Dies stellt insbesondere im Hinblick auf das Arbeitsrecht ein Problem dar, da die Plattformen lediglich als Vermittler auftreten und nicht die Verantwortung eines Arbeitgebers übernehmen. Laut Prof. Dr. Gruber-Risak liegt das Hauptproblem darin, dass es keine effektive Kontrolle seitens staatlicher

Instanzen gibt, da beispielsweise die Finanzpolizei erst bei konkreten Hinweisen aktiv wird. Zudem trägt die Plattformstruktur dazu bei, Lohndumping zu fördern, da es keine Mindestlohnregelungen gibt und die Reinigungskräfte oft gezwungen sind, sich über niedrige Preise gegenseitig zu unterbieten. Diese Aspekte erschweren es, informelle Arbeitsverhältnisse aufzudecken und zu regulieren, und führen zu prekären Arbeitsbedingungen für die Betroffenen. Diese Analyse zeigt, dass eine stärkere staatliche Kontrolle und Regulierung der Plattformen notwendig wären, um informelle Beschäftigung zu verhindern und faire Arbeitsbedingungen zu gewährleisten.

### **Rückbezug zum theoretischen Hintergrund**

Die *Labour Process Theory* (LPT), die von Harry Braverman in den 1970er Jahren entwickelt wurde, bietet eine kritische Analyse der Arbeitsorganisation und -kontrolle in kapitalistischen Systemen. Flecker (2017) zeigt auf, dass die LPT davon ausgeht, dass der Kapitalismus durch Techniken wie Arbeitszerlegung, Automatisierung und Überwachung darauf abzielt, die Kontrolle über den Arbeitsprozess zu zentralisieren und die Autonomie der Arbeiter:innen zu reduzieren (Flecker 2017: 163). Wendet man die LPT auf die plattformvermittelte Reinigungsarbeit an, lassen sich mehrere Aspekte hervorheben:

Plattformvermittelte Reinigungsarbeit wird über digitale Plattformen wie Apps oder Webseiten organisiert, die als Vermittler zwischen den Reinigungskräften und den Kund:innen agieren. Feste Arbeitgeber:innen-Arbeitnehmer:innen-Beziehungen sind einer neuen flexiblen Struktur gewichen (Gandini 2019: 1044). Plattformen übernehmen eine Rolle, die Braverman als „wissenschaftliches Management“ beschreibt: Die Reinigungskräfte werden durch die Plattformen standardisiert, überwacht und bewertet, was ihrer Arbeitskraft die Autonomie entzieht und sie zu austauschbaren Teilen eines größeren Systems macht. Dies ähnelt Bravermans Vorstellung einer idealen Organisation, in der die Arbeiter:innen keine grundlegenden Fähigkeiten besitzen und daher leicht ersetzt werden können (Braverman 1994: 24f.). Die Plattformen nutzen Algorithmen, die wie eine unsichtbare Managementstruktur wirken, um Aufträge zuzuweisen, den Preis festzulegen und die Leistung der Arbeiter:innen zu überwachen. Dies entspricht dem Konzept der „strukturellen Kontrolle“ (Edwards 1981), bei der technische Vorgaben und bürokratische Strukturen die Kontrolle ausüben. Die Plattformen führen Bewertungssysteme ein, die die Reinigungskräfte anhand von Kund:innenfeedback

bewerten und so die erforderliche emotionale Arbeit, die Plattformarbeiter:innen im Zusammenhang mit guten Bewertungen leisten, verstärken (Gandini 2019: 1047). Aus der Perspektive der *Labour Process Theory* bedeutet dies eine Verschärfung der Kontrolle über den Arbeitsprozess. Die Plattformen bestimmen das Ranking – also, in welcher Reihenfolge die Arbeiter:innen den Kund:innen vorgeschlagen werden – und kontrollieren deren Leistung im besonderen Fall der Reinigungsarbeit durch Kund:innenbewertungen. Diese Kontrolle reduziert die Autonomie der Reinigungskräfte, da sie keinen Einfluss darauf haben, welche Aufträge ihnen vorgeschlagen werden und wie ihre Arbeit bewertet wird. Die Nutzung von Technologie zur Überwachung und Kontrolle der Arbeitskräfte ist ein zentrales Element der *Labour Process Theory*. Plattformen setzen Technologien ein, wie GPS-Tracking, Zeitverfolgung und Kund:innenfeedbacksysteme ein, um jede Bewegung und Handlung der Arbeiter:innen zu überwachen. Im speziellen Fall der plattformvermittelten Reinigungsarbeit kann jedoch durch Arbeit in privaten Haushalten und das informelle Aushandeln der Aufträge die algorithmische Kontrolle der Plattform umgangen werden. Leistungsdaten, wie GPS-Tracking oder Arbeitszeitverfolgung, können von der untersuchten Reinigungsplattform nicht erfasst werden. Das algorithmische Management greift lediglich im Ranking der Arbeiter:innen, was eine Konkurrenzkultur unter den Arbeiter:innen, Lohndumping und den Abschluss des Abonnement-Modells auf der Plattform begünstigt. Diese Kontrolle findet in Fall der plattformvermittelten Reinigungsarbeit ihren Ausdruck in der Einbettung von emotionaler Arbeit in den Arbeitsprozess. Dabei werden Feedback-, Ranking- und Bewertungssysteme zur Leistungsbewertung genutzt, was ein „Management durch die Kunden“ (Fuller & Smith 1991: 3) begünstigt. Gandini betrachtet die Gig Economy als ein Beispiel für eine Form der „techno-normativen“ Kontrolle in der Arbeitsprozessforschung, bei der die Plattformen über Gamifizierungsstrategien die Selbstüberwachung und Leistungssteigerung der Arbeiter:innen fördern. Diese Mechanismen ähneln den Praktiken in Callcentern, die Fleming und Sturdy (2011) beschrieben haben, wobei die Reinigungsarbeitenden durch digitale Rankings und Bewertungen zur Optimierung ihrer eigenen Arbeit gedrängt werden. Hier zeigt sich eine Parallele zu Burawoys (1979) Konzept der hegemonialen Fabrikregime, in denen die Arbeiter:innen nicht nur als Opponent:innen von Kontrollstrukturen fungieren, sondern die Kontrolle durch die Plattformen teilweise internalisieren und selbst aufrechterhalten (Burawoy 1985). Schörpf et al. (2017) argumentieren, dass Plattformen tayloristische Produktionsprinzipien durch die Modularisierung und Standardisierung von Aufgaben sowie durch „bürokratische Kontrollmechanismen“ (Edwards 1979) und eingeschränkte Kommunikation umsetzen.

Gleichzeitig greifen die Kund:innen weiterhin auf traditionelle Formen der Überwachung und Kontrolle zurück, indem sie die Arbeitsleistung der Arbeiter:innen bewerten (Schörpf et al. 2017: 54f.).

Der Ansatz der *Total Social Organisation of Labour* (TSOL) von Miriam Glucksmann hebt die umfassende Vernetzung aller Arbeitsformen in einer Gesellschaft hervor, einschließlich formeller, informeller, bezahlter und unbezahlter Tätigkeiten (Glucksmann 2005: 19). Glucksmann untersucht dabei die Verschiebungen zwischen verschiedenen Arbeitsformen und -sphären, die sie in Markt, Staat, Haushalt und Zivilgesellschaft unterteilt. Diese Sphären stehen in dynamischen Wechselbeziehungen zueinander (Flecker 2017: 23f.). Die Ergebnisse dieser Masterarbeit verdeutlichen, dass plattformvermittelte Reinigungsarbeit trotz ihrer wichtigen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Rolle oft unsichtbar bleibt und wenig Anerkennung erfährt. Dies bestätigt die Annahmen der TSOL, wonach Arbeiten, die außerhalb formeller Arbeitsmärkte stattfinden oder von gesellschaftlich marginalisierten Gruppen ausgeführt werden, häufig unterbewertet werden. Die Untersuchung zeigt, dass die soziale Organisation der Arbeit stark von gesellschaftlichen Machtstrukturen geprägt ist, die bestimmte Arbeitsformen und -kräfte systematisch entwerten. Die Anwendung der TSOL auf plattformvermittelte Reinigungsarbeit offenbart mehrere relevante Aspekte:

Die Reinigungsarbeit wird durch digitale Plattformen organisiert, die als Vermittler zwischen Arbeitskräften und Kund:innen fungieren. Im Gegensatz zu traditionellen Arbeitsverhältnissen, bei denen direkte Interaktionen zwischen Arbeitgeber:innen und Arbeitnehmer:innen stattfinden, wird hier die Vermittlung durch die Plattform gesteuert, die das Angebot und die Nachfrage von Arbeitskräften koordiniert. Plattformvermittelte Arbeit bewegt sich oft im Spannungsfeld zwischen formeller und informeller Arbeit. Während sie teilweise formelle Arbeitsverhältnisse schafft (z. B. durch Arbeitsverträge), bleibt sie häufig in einem Graubereich, was rechtliche Schutzmaßnahmen und Arbeitsstandards betrifft. In der vorliegenden Masterarbeit arbeiten alle Befragten informell und haben daher keinen Zugang zu traditionellen Arbeitnehmerrechten wie Krankenversicherung oder Kündigungsschutz. Im Rahmen der TSOL wird Arbeit nicht isoliert betrachtet, sondern als Teil eines größeren Netzwerks von Arbeitsformen, das auch unbezahlte Tätigkeiten wie Hausarbeit oder informelle Hilfsleistungen einschließt (Glucksmann 2005: 27). Plattformvermittelte Reinigungsarbeit kann in diesem Kontext als Kommerzialisierung traditionell unbezahlter Hausarbeit gesehen werden. Diese Kommerzialisierung bringt jedoch neue Herausforderungen mit sich, wie die

oben erwähnte Prekarität und die Unsichtbarkeit der Arbeit. Die TSOL-Theorie betont auch die geschlechtsspezifische Arbeitsteilung. Plattformvermittelte Reinigungsarbeit ist oft stark geschlechtsspezifisch, da sie überwiegend von Frauen ausgeübt wird. Dies spiegelt eine Fortsetzung traditioneller geschlechtsspezifischer Arbeitsteilungen wider, bei der Frauen für häusliche und fürsorgliche Tätigkeiten zuständig sind, die nun über Plattformen vermarktet werden. Zudem besteht ein hoher Anteil der Arbeiter:innen in plattformvermittelter Reinigungsarbeit mit Migrationsbiografie. Migrantische Frauen, die ihre Arbeitskraft auf Plattformen anbieten, sind von „multipler“ Prekarität (Birke 2022: 68) betroffen und arbeiten für Haushalte mit einem höheren Einkommen. Es wird deutlich, dass Plattformen eine transnationale Arbeitskraft schaffen, die oft unter prekären Bedingungen arbeitet. Dies fügt der TSOL-Diskussion eine globale Dimension hinzu, indem sich zeigt, wie globale Arbeitsmuster lokale Arbeitsmärkte beeinflussen.

Die Ergebnisse der Analyse der Arbeitsbedingungen von Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit lassen sich auf die *Theorie der Arbeitsmarktsegmentierung* von Doeringer und Piore (1971) anwenden. Plattformvermittelte Reinigungsarbeit lässt sich im sekundären Arbeitsmarkt verorten, der durch unsichere, schlecht bezahlte und wenig anerkannte Tätigkeiten geprägt ist. Frauen, die in diesem Sektor arbeiten, befinden sich oft in prekären Arbeitsverhältnissen mit eingeschränkten Aufstiegsmöglichkeiten und sozialer Absicherung. Ein zentrales Merkmal plattformvermittelter Arbeit ist, dass Arbeitskräfte häufig keinen direkten Vertrag mit den Unternehmen haben, für die sie arbeiten. Stattdessen agieren sie als scheinselfständige Akteure auf Plattformen, die sie mit Kund:innen in Verbindung bringen. Dies führt oft dazu, dass ihnen grundlegende soziale Sicherheiten wie Arbeitslosenversicherung, Krankengeld oder Rentenansprüche fehlen. Bahl und Staab (2010) beschreiben diesen Zustand als „lose[...] Integration in die wohlfahrtsstaatlichen Absicherungssysteme“, was auch auf plattformbasierte Reinigungsarbeit zutrifft (Bahl & Staab 2010: 74). Die Beschäftigten auf diesen Plattformen werden oft nicht als reguläre Arbeitnehmer:innen anerkannt und sind deshalb sozialrechtlich benachteiligt. Plattformvermittelte Reinigungsarbeit ist besonders anfällig für die bereits von Staab (2014) beschriebene „Feminisierung“ und „Ethnisierung“ des Arbeitsmarktes. Migrantische Frauen sind stark in dieser Art von Arbeit vertreten, die als „Niedriglohn-Dienstleistungsverhältnis“ beschrieben wird (Staab 2014: 28). Diese Arbeit erfolgt meist unsichtbar und wird gesellschaftlich nur wenig anerkannt (Sardadvar 2019). Die Migrant:innen, die in dieser Branche tätig sind, leiden häufig unter einer „multiplen Prekarität“ (Birke 2022). Diese umfasst

nicht nur niedrige Löhne, sondern auch unsichere Aufenthaltsrechte und unzureichende Wohnbedingungen (ebd.: 68). Migrant:innen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit haben häufig keine anerkannten Zertifikate, was ihre Chancen auf bessere Arbeitsbedingungen und höhere Löhne weiter mindert. Holtgrewe (2015) weist darauf hin, dass plattformvermittelte Einfachdienstleistungen trotz der Möglichkeit, in den Arbeitsmarkt einzutreten, oft keine langfristige Perspektive bieten. Frauen in diesem Segment sind daher häufig in einer Situation gefangen, die durch niedrige Löhne, unsichere Arbeitsbedingungen und geringe gesellschaftliche Anerkennung gekennzeichnet ist (Staab 2014; Bahl & Staab 2010). Diese strukturellen Bedingungen verstärken die soziale Ungleichheit und machen es Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit besonders schwer, ihre Arbeits- und Lebenssituation zu verbessern. Durch die plattformbasierte Vermittlung von Arbeitskräften wird die „neue Unsicherheit“, wie sie von Alberti et al. (2018) beschrieben wird, zusätzlich verschärft. Diese Unsicherheit bezieht sich nicht nur auf die prekären Arbeitsbedingungen, sondern auch auf das subjektive Wohlbefinden der Beschäftigten, die unter ständiger Unsicherheit leiden, was sich negativ auf ihre Lebensverläufe auswirkt (Alberti et al. 2018). Flecker (2017) hebt hervor, dass prekäre Beschäftigungsverhältnisse durch eine Kombination aus niedrigen Löhnen, unsicherer Beschäftigung und schwachem Arbeitnehmerschutz gekennzeichnet sind (Flecker 2017: 91), was auf plattformbasierte Reinigungsarbeit zutrifft. Staab (2014) weist darauf hin, dass einfache Dienstleistungen, wie Reinigungsarbeit, durch ihre repetitive Natur und die geringe gesellschaftliche Sichtbarkeit kaum Aufstiegsmöglichkeiten bieten. Diese Arbeitsverhältnisse sind oft Teil des „sekundären Arbeitsmarktes“, der durch die Herrschaftsformen der Prekarität dominiert wird, die Bourdieu (1998) als strategisches Instrument zur Kontrolle und Ausbeutung von Arbeitskräften beschreibt (Bourdieu 1998: 100). Zusammenfassend lässt sich sagen, dass plattformvermittelte Reinigungsarbeit stark den Merkmalen des sekundären, prekären Arbeitsmarktes entspricht. Diese Arbeit ist durch unsichere, schlecht entlohnte Arbeitsverhältnisse gekennzeichnet, die besonders Migrant:innen und Frauen betreffen, was zu einer Verstärkung der sozialen Ungleichheiten führt, wie Doeringer und Piore (1971) und spätere Forschungen wie jene von Staab (2014) und Birke (2022) zeigen. Die Plattformen verstärken durch ihre Vermittlungslogik die strukturelle Prekarität dieser Arbeitsverhältnisse und tragen somit zur Erosion stabiler, regulärer Beschäftigungsformen bei.

Die feministische Perspektive auf Arbeit (siehe Kapitel 2.4) lässt sich auf die Arbeitsbedingungen von Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit übertragen. Ähnlich wie in der traditionellen Care-Arbeit, handelt es sich auch bei der plattformvermittelten

Reinigungsarbeit um Tätigkeiten, die gesellschaftlich oft als „weiblich“ konnotiert sind und dementsprechend abgewertet werden und unsichtbar bleiben (Manske & Menz 2024: 202f.). Frauen, die über Plattformen Reinigungsarbeit anbieten, sind oft in prekären und unsicheren Arbeitsverhältnissen tätig, ähnlich wie es im Care-Sektor allgemein der Fall ist (Winker 2015). Die plattformbasierte Reinigungsarbeit bietet in der Regel wenig soziale Absicherung und wird häufig von Frauen ausgeführt, die bereits von Entgrenzung und Prekarisierung betroffen sind. Hier zeigt sich eine Parallele zu den von Winker (2021) beschriebenen Entgrenzungs- und Prekarisierungstendenzen in der Care-Arbeit. Die Plattformen tragen dazu bei, dass die Arbeit weiter individualisiert und kommerzialisiert wird, wodurch die strukturelle Ungleichheit verstärkt wird (Klinger 2014: 34). Gleichzeitig besteht eine Tendenz zur „Feminisierung“ dieser Arbeit, da Frauen häufiger als Männer in diesen prekären Arbeitsformen tätig sind (Teeples Hopkins 2017: 136). Darüber hinaus zeigt sich auch in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit eine ähnliche Globalisierung und Migration von Arbeitskräften wie in der Care-Arbeit. Migrantinnen sind oft diejenigen, die diese Arbeiten übernehmen. Zudem sind sie oft sozial isoliert und von gewerkschaftlicher Organisation ausgeschlossen, was ihre Situation weiter verschärft (Federici 2020: 121; Teeples Hopkins 2017: 137). Auch hier wird die Arbeit über nationale Grenzen hinweg organisiert, und es kommt zu einer transnationalen Arbeitsteilung, bei der Frauen aus ärmeren Ländern in reicheren Ländern tätig werden, was zu einer Verschärfung bestehender Ungleichheiten führt (Parreñas 2015: 41). Die „Care-Krise“ zeigt Versorgungslücken und prekäre Bedingungen in Berufen wie der Altenpflege auf (Fraser 2022; Manske & Menz 2024: 212). Dowlings Konzept des „care fix“ beschreibt, wie kapitalistische Mechanismen versuchen, die Krise durch Marktkräfte zu lösen, was jedoch die Probleme verschärft und die Lasten auf Frauen und marginalisierte Gruppen verlagert (Dowling 2021: 334f.). Auch die plattformvermittelte Reinigungsarbeit kann als „care fix“ diskutiert werden, weil sie eine marktorientierte, kurzfristige Lösung für die Bereitstellung von Care-Arbeit darstellt, während sie die strukturellen Probleme von Prekarität, Ungleichheit und Kostenverlagerung aufrechterhält und sogar verschärft. Diese Entwicklung ermöglicht es dem Kapitalismus, weiterhin von Care-Arbeit zu profitieren, ohne die grundlegenden Herausforderungen in Bezug auf soziale Absicherung, gerechte Bezahlung und die Wertschätzung ebendieser Care-Arbeit anzugehen. Insgesamt spiegeln die Arbeitsbedingungen von Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit die strukturellen Herausforderungen wider, die in der allgemeinen Care-Arbeit beobachtet werden, einschließlich der Abwertung, Prekarisierung und Globalisierung dieser Tätigkeiten.

### **Limitationen der methodischen Vorgehensweise**

Die in dieser Studie gewählte Methodik kombiniert Expert:inneninterviews und problemzentrierte Interviews, um ein umfassendes Bild der Arbeitsbedingungen von weiblichen Reinigungskräften in der Plattformarbeit zu zeichnen. Diese Herangehensweise bietet den Vorteil, sowohl die strukturellen Rahmenbedingungen als auch die individuellen Erfahrungen und Wahrnehmungen der betroffenen Arbeiterinnen zu beleuchten. Durch die Kombination von Expert:inneninterviews mit Fachwissen aus den Bereichen Arbeits- und Sozialrecht, Reinigungsarbeit sowie plattformvermittelter Reinigungsarbeit in Deutschland und Österreich mit problemzentrierten Interviews mit den Reinigungskräften selbst konnte ein breites Spektrum an Perspektiven erfasst werden. Diese methodische Triangulation ermöglicht es, sowohl die Makroebene (strukturelle und rechtliche Rahmenbedingungen) als auch die Mikroebene (individuelle Erfahrungen und Strategien) tiefgehend zu analysieren. Die problemzentrierten Interviews boten den Reinigungskräften die Möglichkeit, ihre spezifischen Erfahrungen und Herausforderungen detailliert zu schildern. Dadurch konnten nicht nur oberflächliche Fakten, sondern auch tiefere, emotionale und persönliche Einsichten gewonnen werden, welche die Arbeitsrealitäten dieser Arbeiterinnen widerspiegeln sollten. Die Anwendung der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ermöglichte eine systematische und transparente Auswertung der Interviews. Diese Methodik half dabei, zentrale Themen und Muster in den Aussagen der Interviewten zu identifizieren und ein kohärentes Bild der Situation der Reinigungskräfte in der Plattformarbeit zu zeichnen.

Da es sich bei der vorliegenden Arbeit um eine qualitative Studie handelt, zielt sie nicht auf die statistische Verallgemeinerbarkeit ab, sondern auf die Entwicklung theoretischer Einsichten in die Dynamiken der Plattformarbeit. Die Methodik orientiert sich an den Prinzipien der qualitativen Forschung, wobei das Ziel nicht in einer statistischen Repräsentativität liegt, sondern in der Repräsentativität der Konzepte (Przyborski & Wohlrab-Sahr 2021: 253f.). Die Ergebnisse bieten wertvolle Hinweise auf mögliche typische Muster und Herausforderungen in der Arbeitssituation von Reinigungskräften auf Plattformen. Insbesondere die Fokussierung auf weibliche Reinigungskräfte ermöglicht es, die geschlechtsspezifischen Dimensionen der Plattformarbeit sichtbar zu machen. Diese spezifischen Erfahrungen tragen dazu bei, das Verständnis der Geschlechterdynamik in prekären Beschäftigungsverhältnissen zu erweitern, auch wenn sie möglicherweise nicht direkt auf andere Gruppen übertragbar sind. Anstatt als Verzerrung gesehen zu werden, bietet die Auswahl dieser spezifischen Fälle die Möglichkeit, kritische Themen der Plattformarbeit – wie informelle Beschäftigung oder sexuelle Übergriffe

– besonders deutlich hervorzuheben. Diese Perspektive ermöglicht es, ein tiefgehendes Verständnis von besonders herausfordernden Aspekten der Plattformarbeit zu gewinnen, die dann in anderen Studien weiter überprüft werden können. Die Herausforderungen, die sich durch Sprachbarrieren und die Sensibilität bestimmter Themen ergeben haben, spiegeln die Komplexität der erforschten Arbeitswelt wider. Auch wenn die theoretische Sättigung nicht vollständig erreicht wurde, trägt die Studie dennoch zur Entwicklung neuer theoretischer Ansätze bei, die die prekären und oft unsichtbaren Arbeitsbedingungen von Plattformarbeiterinnen beleuchten.

### **Beantwortung der Forschungsfragen**

Am Ende der Diskussion werden die Forschungsfragen beantwortet. Die erste Forschungsfrage lautet:

*Welche spezifischen Erfahrungen machen weibliche Reinigungskräfte, die ihre Haushaltsreinigungsdienste über Online-Plattformen in Wien anbieten?*

Um die Frage beantworten zu können, wurden drei Unterfragen gebildet, die nacheinander beantwortet werden:

*1. Wie erleben Reinigungskräfte, die ihre Dienste über digitale Plattformen anbieten, ihre Autonomie?*

Die Wahrnehmung der Autonomie durch Reinigungskräfte, die über digitale Plattformen arbeiten, ist durch eine ambivalente Erfahrung geprägt. Auf der einen Seite schätzen die Arbeiterinnen die Flexibilität und die Möglichkeit zur Selbstbestimmung, die ihnen durch die Plattformarbeit theoretisch geboten wird. Diese vermeintliche Autonomie wird jedoch in der Praxis durch mehrere Faktoren stark eingeschränkt. Erstens werden die Reinigungskräfte oft durch die spezifischen Anforderungen und Erwartungen der Kund:innen kontrolliert, was zu einer Einschränkung der Entscheidungsfreiheit führt. Diese Kontrolle wird durch die Struktur der Plattformen verstärkt, die algorithmische Mechanismen einsetzen, um Rankings zu erstellen und Bewertungen vorzunehmen. Dadurch entsteht eine „Illusion von Selbstbestimmung“, die in Wirklichkeit durch die Plattformen und deren Regelwerke untergraben wird. Zweitens führt das Fehlen formaler Arbeitsverträge und sozialer Sicherheiten zu einer prekären Arbeitssituation, in der die Reinigungskräfte in einer schwachen Verhandlungsposition sind. Dies schränkt ihre Autonomie weiter ein und erhöht das Risiko von wirtschaftlicher und sozialer Unsicherheit. Drittens zeigt sich, dass die Gestaltung der Arbeitszeiten stark von den Bedürfnissen der Kund:innen abhängt, was zu unregelmäßigen und kurzfristigen Arbeitszeiten

oder kurzfristigen Absagen der Arbeit führt. Dies wiederum relativiert die wahrgenommene Flexibilität, da viele Arbeiterinnen an die Anforderungen der Auftraggeber:innen gebunden sind. Zusätzlich müssen Reinigungskräfte oft unbezahlte Arbeit leisten, wie z. B. bei der Erstellung ihrer Profile oder durch die ständige Erreichbarkeit, um ihre Chancen auf Aufträge zu erhöhen. Diese Aspekte verdeutlichen, dass die vermeintliche Flexibilität und Autonomie oft mit erheblichen persönlichen und wirtschaftlichen Kosten verbunden ist. Ein weiteres Problem ist das einseitige Bewertungssystem auf den Plattformen, das die Machtverhältnisse zugunsten der Kund:innen verschiebt. Reinigungskräfte sind gezwungen, ihre Reputation zu schützen, ohne selbst Rückmeldung geben zu können. Dies führt zu einer Machtasymmetrie und kann dazu führen, dass Arbeiterinnen unangemessene Forderungen der Kund:innen akzeptieren, um negative Bewertungen zu vermeiden. Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Autonomie der Reinigungskräfte in der plattformvermittelten Arbeit stark eingeschränkt ist und oft nur in einer scheinbaren Form existiert. Die strukturellen Bedingungen der Plattformen, die Kontrolle durch Algorithmen und die Machtverhältnisse zwischen Kund:innen und Arbeiter:innen führen dazu, dass die wahrgenommene Flexibilität und Selbstbestimmung in der Praxis limitiert sind.

2. *Von welchen Risiken und Gefährdungen berichten die weiblichen Reinigungskräfte, die über digitale Plattformen tätig sind?*

Die Risiken und Gefährdungen im Arbeitsalltag von Reinigungskräften, die über digitale Plattformen tätig sind, sind vielfältig und betreffen sowohl physische als auch psychische Aspekte. Die Arbeitsbedingungen in diesem informell organisierten Sektor sind durch Prekarität, Unsicherheit und fehlende soziale Absicherungen geprägt, was besonders für Migrant:innen mit unsicherem Aufenthaltsstatus zutrifft. Diese Personen sind oft gezwungen, unter schwierigen Bedingungen zu arbeiten, da ihnen alternative Beschäftigungsmöglichkeiten fehlen. Reinigungskräfte sind häufig hohen körperlichen Belastungen ausgesetzt, die durch schwere körperliche Anstrengungen und unergonomische Arbeitsbedingungen verursacht werden. Diese physischen Belastungen können langfristig zu gesundheitlichen Schäden führen, insbesondere wenn keine angemessenen Schutzmechanismen vorhanden sind. Die Nutzung gesundheitsschädlicher Reinigungsmittel verschärft diese Risiken zusätzlich. Die psychischen Belastungen sind in der Plattformarbeit besonders ausgeprägt. Reinigungskräfte arbeiten oft isoliert und unter hohem Druck, da sie ständig um Aufträge konkurrieren müssen und aus Angst vor einer schlechten Bewertung keine Fehler machen dürfen. Die Arbeitszeiten, die häufig zu Randzeiten stattfinden, verstärken die psychische Belastung, es kommt zu Entgrenzungsproblemen und Schwierigkeiten mit der Wahrnehmung der eigenen

Fürsorgepflichten. Zudem führen die Angst vor sexuellen Übergriffen und die Unsicherheit, die durch fehlende rechtliche Schutzmechanismen entsteht, zu einer ständigen Anspannung. Die soziale Isolation, mangelnde Einbindung in betriebliche Arbeitsorganisationen und fehlende Möglichkeiten zur beruflichen Weiterbildung tragen zu einer weiteren Verschlechterung der Arbeitsbedingungen bei. Besonders betroffen sind Migrantinnen, die aufgrund von Sprachbarrieren und fehlenden Netzwerken zusätzlich diskriminiert werden. Die Plattformen tragen durch unzureichende Schutzmechanismen zur Verstärkung bestehender Ungleichheiten bei. Frauen sind besonders gefährdet, da sie häufig in schlecht bezahlten, weniger sichtbaren Tätigkeiten beschäftigt sind und einem erhöhtem Risiko sexueller Übergriffe durch Kund:innen ausgesetzt sind. Die fehlende Möglichkeit, solche Übergriffe zu melden oder sich gegen ungerechte Bewertungen zu wehren, verschärft die Situation. Migrantische Frauen finden sich durch eine mangelnde Nostrifizierung ihrer Abschlüsse aus dem Ausland oft in Arbeitsverhältnissen wieder, die ihren Fähigkeiten und beruflichen Ambitionen nicht entsprechen. Die Plattformen begünstigen Diskriminierung durch die Art und Weise, wie persönliche Daten präsentiert werden, was dazu führt, dass bestimmte Gruppen von Kund:innen bevorzugt oder benachteiligt werden. Auch die Kriminalisierung von Migrant:innen, die ungerechtfertigt des Diebstahls verdächtigt oder in kompromittierende Situationen gebracht werden, stellt ein erhebliches Risiko dar. Zusammenfassend zeigt sich, dass die Risiken und Gefährdungen im Arbeitsalltag von Reinigungskräften, die über digitale Plattformen tätig sind, durch eine Kombination aus physischen Belastungen, psychischen Stressoren und sozialer Benachteiligung charakterisiert sind. Die fehlende Regulierung und unzureichenden Schutzmechanismen der Plattformen verstärken diese Risiken und führen zu einer prekären Arbeitssituation, die die Gesundheit und die Sicherheit der Reinigungskräfte langfristig gefährdet.

*3. Wie erleben die weiblichen Reinigungskräfte, die über digitale Plattformen arbeiten, ihre Arbeitsverhältnisse im Kontext der strukturellen Ausbeutung und Prekarisierung?*

Die Arbeitsverhältnisse weiblicher Reinigungskräfte, die über digitale Plattformen tätig sind, sind stark von struktureller Ausbeutung und Prekarisierung geprägt. Diese Frauen, oft Migrantinnen, erleben ihre Arbeit in einem Kontext, der von erheblichen physischen, sozialen und emotionalen Belastungen gekennzeichnet ist. Obwohl ihre Arbeit für das Funktionieren von Haushalten und Gesellschaften unverzichtbar ist, wird sie gesellschaftlich kaum anerkannt und bleibt häufig unsichtbar. Reinigungskräfte, im Besonderen migrantische Frauen, sehen sich

einer strukturellen Benachteiligung ausgesetzt, die sich in der fehlenden Anerkennung und Wertschätzung ihrer Arbeit manifestiert. Diese Ausbeutung wird durch die geringe Sichtbarkeit und gesellschaftliche Abwertung ihrer Arbeit verstärkt. Reinigungstätigkeiten werden oft als niedrigqualifizierte Arbeit betrachtet, die keine besonderen Fähigkeiten erfordert, obwohl sie physisch anstrengend ist und eine hohe emotionale Intelligenz erfordert. Die ständige emotionale Anpassung an die Bedürfnisse der Kund:innen – bekannt als Emotionsarbeit (Hochschild 1983) – bleibt oft unsichtbar und wird selten anerkannt. Frauen, die direkt mit Kund:innen interagieren, sind häufig gezwungen, sich emotional anzupassen und stets freundlich aufzutreten, um positive Bewertungen zu erzielen. Diese Emotionsarbeit ist besonders belastend, da sie oft in tiefere zwischenmenschliche Beziehungen zu den Kund:innen mündet, die über das reine Arbeitsverhältnis hinausgehen, und doch handelt es sich um eine Arbeitsbeziehung mit einer klaren Machtasymmetrie. Diese sozialen Bindungen, die oft informelle Netzwerke bilden, bieten zwar emotionalen Rückhalt, sind jedoch mit erheblichem Druck verbunden und bleiben oft ungesehen. Die Plattformarbeit verstärkt diese Belastungen, indem sie die Reinigungsarbeit fragmentiert und ihre Inwertsetzung als marktfähige Dienstleistung fördert. Die Prekarisierung der Arbeitsverhältnisse wird durch die Struktur der Plattformen intensiviert. Reinigungskräfte werden nicht nur physisch, sondern auch emotional und sozial ausgebeutet. Sie werden zu einem „platform good“, dessen Wert sich nicht nur durch die geleistete Arbeit, sondern auch durch die vermittelten sozialen und emotionalen Dienstleistungen bestimmt. Diese Vermarktlichung der Reinigungsarbeit führt zu einer weiteren Prekarisierung und vertieft die soziale Ungleichheit. Da die Plattformen die Problemlösung individualisieren und auf die Arbeiterinnen abwälzen, verschärft sich die Krise der sozialen Reproduktion, wie Dowling (2023) beschreibt. Zusammenfassend erleben weibliche Reinigungskräfte ihre Arbeit über digitale Plattformen als eine Form der strukturellen Ausbeutung, die sowohl ihre physischen als auch ihre emotionalen und sozialen Ressourcen aufzehren kann. Die fehlende Anerkennung, die ständige emotionale Anpassung und die gesellschaftliche Abwertung ihrer Arbeit führen zu einer tiefen Prekarisierung, die durch die Plattformen weiter verstärkt werden kann.

## 7. Conclusio

Im Rahmen der Analyse der Arbeitsbedingungen und -realitäten von Frauen, die über Plattformen in Wien Reinigungsarbeiten in privaten Haushalten anbieten, sollte aufgezeigt werden, wie die Plattformarbeit die Informalität des Reinigungssektors digital verstärkt und dadurch die Prekarität und Ausbeutung der migrantischen und weiblichen Arbeiterinnen weiter verschärft.

Mithilfe einer qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) wurde in der vorliegenden Masterarbeit das Feld der plattformvermittelten Reinigungsarbeit untersucht. Hierfür wurden erste Erkenntnisse über die Arbeitsbedingungen in der Reinigungsarbeit auf Plattformen durch vier Expert:inneninterviews gewonnen, die anschließend durch die Befragung der tatsächlichen Arbeitsrealitäten von Plattformarbeiterinnen im Rahmen von zehn problemzentrierten Interviews ergänzt wurden. Der Fokus der Erhebung lag auf den Arbeitsbedingungen in der plattformbasierten Reinigungsarbeit. Die pseudonymisierten Transkripte der Interviews wurden anschließend anhand der Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ausgewertet. Durch die Triangulation der Ergebnisse aus den Expert:inneninterviews und den problemzentrierten Interviews zeigte sich, dass die Arbeitsverhältnisse von Frauen in der plattformvermittelten Reinigungsarbeit durch eine „multiple Prekarität“ (Birke 2022) und eine hohe Informalität gekennzeichnet sind. Diese Verhältnisse zeichnen sich durch eingeschränkte Autonomie bei der Arbeits(zeit)gestaltung sowie durch psychische, physische und soziale Gefährdungen aus. Ein besonderes Merkmal der plattformvermittelten Reinigungsarbeit ist die Art der Kontrolle: Statt der sonst in der Gig Economy üblichen algorithmischen Überwachung spielen hier die Bewertungen durch die Kund:innen und die damit verbundene direkte Kontrolle eine zentrale Rolle.

Reinigungskräfte, die über digitale Plattformen arbeiten, erleben eine ambivalente Autonomie. Sie schätzen die Flexibilität und Selbstbestimmung, die ihnen theoretisch geboten wird, doch in der Praxis wird diese stark eingeschränkt. Kontrolle durch Kund:innenanforderungen und algorithmische Mechanismen der Plattformen führen zu einer „Illusion von Selbstbestimmung“. Die fehlende soziale Absicherung, unregelmäßige Arbeitszeiten und das Fehlen eines Arbeitsvertrages verschärfen die prekäre Arbeitssituation. Zudem sorgt das einseitige Bewertungssystem für Machtasymmetrien zugunsten der Kund:innen, was die Autonomie der Reinigungskräfte weiter untergräbt. Diese Faktoren sind Teilursachen der

vielfältigen Risiken, denen Arbeiterinnen ausgesetzt sind, darunter physische, psychische und soziale Gefährdungen. Sie leiden unter schweren körperlichen Belastungen, unergonomischen Arbeitsbedingungen und dem Einsatz gesundheitsschädlicher Reinigungsmittel. Die psychische Belastung setzt sich aus Isolation, Konkurrenzdruck und Angst vor schlechten Bewertungen zusammen. Frauen, insbesondere Migrantinnen, sind zusätzlich gefährdet durch Diskriminierung und sexuelle Übergriffe. Die Plattformen verstärken diese Risiken durch fehlende Schutzmechanismen, was zu prekären Arbeitsbedingungen und langfristigen Gesundheitsgefahren führen kann.

Die interviewten weiblichen Reinigungskräfte, die über digitale Plattformen arbeiten, erleben strukturelle Ausbeutung und Prekarisierung. Besonders (migrantische) Frauen sind betroffen, da ihre Arbeit physisch, emotional und sozial belastend ist. Obwohl ihre Arbeit unverzichtbar ist, bleibt sie gesellschaftlich unsichtbar und wird geringgeschätzt. Die Plattformarbeit fragmentiert diese Tätigkeiten und verstärkt die Prekarisierung, indem sie Reinigungskräfte sowohl körperlich als auch emotional ausbeutet. Diese Frauen müssen sich ständig emotional an die Bedürfnisse ihrer Kund:innen anpassen, um positive Bewertungen zu erhalten, was ihre soziale und emotionale Belastung erhöht. Die fehlende Anerkennung und die Vermarktlichung ihrer Arbeit verschärfen soziale Ungleichheiten. Trotz der prekären und ausbeuterischen Arbeitsverhältnisse zeigen die Arbeiterinnen Strategien, um die Kontrollmechanismen der Plattformen zu umgehen. Die meisten Interviewpartnerinnen nutzen die Plattform lediglich, um den Erstkontakt mit den Kund:innen herzustellen. Die anschließende Reinigungsarbeit wird dann oft über private Kanäle verhandelt, was die Informalität ihrer Arbeit unterstreicht. Auffällig ist, dass alle Befragten informell arbeiten, wodurch die Plattform den Anschein einer Vermittlungsinstanz für „Schwarzarbeit“ erweckt. Ein weiterer zentraler Punkt ist, dass Migrant:innen durch den Ausschluss aus dem primären Arbeitsmarkt gezwungen sind, in Berufe wie die Reinigungsarbeit einzutreten, die zwar systemrelevant, aber von problematischen Arbeitsbedingungen geprägt sind. Die Vermittlung über Plattformen verstärkt bestehende Ungleichheiten und erhöht den Konkurrenzdruck zusätzlich. Durch das sichtbare Überangebot an Arbeitskräften auf digitalen Plattformen werden die Mechanismen der „Reservearmee“ (Wiesböck 2022) zusätzlich verstärkt. Für marginalisierte und ungeschützte Arbeiter:innen im informellen Niedriglohnsektor hat die Subjektivierung der Arbeit erhebliche Auswirkungen auf die Arbeitsorganisation. Die ständige Erreichbarkeit, der Lohndruck und die Selbstdarstellungsfähigkeiten auf der Plattform sorgen für neue berufliche Standards im Niedriglohnsektor. Arbeiter:innen in privaten Haushalten sind häufig Gewalt ausgesetzt, und

digitale Plattformen erhöhen das Risiko sexueller Belästigung, indem sie es auf den digitalen Raum ausweiten. Die Informalität dieser Beschäftigungen erschwert es, sexuelle Übergriffe durch Kund:innen und Ausbeutung wirksam zu verhindern. Häusliche Reproduktionsarbeit muss intersektional betrachtet werden, da sie eine Artikulation von Ethnizität/„race“, Klasse und geschlechtsspezifischen Ungleichheiten darstellt. Die Externalisierung und Vermarktlichung von Reproduktionsarbeit sind Symptome der strukturellen Krise der sozialen Reproduktion im kapitalistischen Wirtschaftssystem (Federici 2020). Plattformunternehmen nutzen diese Krise, um neue Marktchancen in einem weitgehend unregulierten Umfeld zu erschließen, was insbesondere Migrant:innen benachteiligt. Dieser „care fix“ (Dowling 2017) trägt zur Aufrechterhaltung der geschlechtlichen Arbeitsteilung und zur fortgesetzten Kolonialisierung der Arbeit bei (Gutiérrez-Rodríguez 2014). Der häusliche Dienstleistungssektor wird so zu einem Ort der Ausbeutung, der wirtschaftliche Ungleichheiten und geschlechtsspezifische Klassendynamiken zementiert.

Die vorliegende Studie präsentiert wichtige Einblicke in die Arbeitsbedingungen von weiblichen Reinigungskräften in der Plattformarbeit, dennoch bleiben zahlreiche Aspekte unzureichend erforscht. Daraus ergibt sich Potenzial für zukünftige Untersuchungen. Es kann beispielsweise untersucht werden, inwiefern Geschlecht die Wahrnehmung und Realität von Prekarität, Diskriminierung und Autonomie in der Plattformarbeit beeinflusst. Einen vielversprechenden Ansatz stellt die Durchführung einer Langzeitstudie dar, die die Entwicklung der Arbeitsbedingungen und der rechtlichen Situation in der Plattformarbeit über mehrere Jahre hinweg verfolgt. Solche Studien könnten aufzeigen, wie sich die Dynamiken der Plattformarbeit langfristig verändern und welche Auswirkungen gesetzliche Regelungen wie die geplante europäische Plattformarbeitsrichtlinie tatsächlich haben.

# Literaturverzeichnis

Adorno, T. W. (2003). *Negative Dialektik*. Suhrkamp Verlag.

Alberti, G., Bessa, I., Hardy, K., Trappmann, V., & Umney, C. (2018). In, against and beyond precarity: Work in insecure times. *Work, Employment and Society*, 32(3), 447–457.

Altenried, M., Dück, J., & Wallis, M. (Hg.). (2021). *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion*. 1. Auflage. Münster: Westfälisches Dampfboot.

Altenried, M., & Niebler, V. (2022). Fragmentierte Arbeit, verallgemeinerter Konflikt: Alltägliche Auseinandersetzungen in der Plattformarbeit. In: H. Heiland & S. Schaupp (Hg.): *Widerstand im Arbeitsprozess*. Eine arbeitssoziologische Einführung, Bielefeld: transcript Verlag, 277–299.

Anger, C., & Enste, D. (2022). Haushaltsnahe Dienstleistungen (noch?) überwiegend schwarz. *IW-Kurzbericht* Nr. 24.  
[https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user\\_upload/Studien/Kurzberichte/PDF/2022/IW-Kurzbericht\\_2022-Haushaltsnahe-Dienstleistungen.pdf](https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user_upload/Studien/Kurzberichte/PDF/2022/IW-Kurzbericht_2022-Haushaltsnahe-Dienstleistungen.pdf) (Zugegriffen: 26.10.2022).

Anwar, M. A., & Graham, M. (2020). Hidden transcripts of the gig economy: Labour agency and the new art of resistance among African gig workers. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52(7), 1269–1291. <https://doi.org/10.1332/273241721X16666858545489>

Aulenbacher, B. (2020). Auf neuer Stufe vergesellschaftet: Care und soziale Reproduktion im Gegenwartskapitalismus. In: K. Becker, K. Binner, & J. Décieux (Hg.): *Gespannte Arbeits- und Geschlechterverhältnisse im Marktkapitalismus*. Wiesbaden: Springer VS, 125–147.

Aulenbacher, B. (2009). Die soziale Frage neu gestellt – Gesellschaftsanalysen der Prekarisierungs- und Geschlechterforschung. In: R. Castel & K. Dörre (Hg.): *Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung. Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts*. Frankfurt/New York: Campus, 65–77.

Bachinger, A. (2015). 24-Stunden-Betreuung als Praxis: Identitätskonstruktionen, Arbeitsteilungen und Ungleichheiten - eine Intersektionalitätsanalyse. *SWS-Rundschau*, 55(4), 279–298.

Bahl, F., & Staab, P. (2010). Das Dienstleistungsproletariat. Theorie auf kaltem Entzug. *Mittelweg*, 36, 19(6), 66–93.

Bauriedl, S., & Strüver, A. (2020). Platform Urbanism: Technocapitalist Production of Private and Public Spaces. *Urban Planning* 5(4), 267–76.

Birke, P. (2022). *Grenzen aus Glas. Arbeit, Rassismus und Kämpfe der Migration in Deutschland*. Wien/Berlin: Mandelbaum.

Boes, A., Kämpf, T., Langes, B., & Lühr, T. (2015). Landnahme im Informationsraum. Neukonstituierung gesellschaftlicher Arbeit in der „digitalen Gesellschaft“. *WSI-Mitteilungen*, 68(2), 77–85.

Bonin, H., & Rinne, U. (2017). Omnibusbefragung zur Verbesserung der Datenlage neuer Beschäftigungsformen. *IZA Research Report*, Nr. 80. Bonn: Institute of Labour Economics.

Bor, L. (2021). Helpling hilf nicht – Zur Auslagerung von Hausarbeit über digitale Plattformen. In: M. Altenried, J. Dück, & M. Wallis (Hg.): *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion*. Münster: Westfälisches Dampfboot, 148–167.

Borle, P., Reichel, K., Niebuhr, F., & Voelter-Mahlknecht, S. (2021). How are techno-stressors associated with mental health and work outcomes? A systematic review of occupational exposure to information and communication technologies within the technostress model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(16), Article 8673. <https://doi.org/10.3390/ijerph18168673>

Bourdieu, P. (1998). Prekarität ist überall. In *Gegenfeuer. Wortmeldungen im Dienste des Widerstands gegen die neoliberale Invasion*. Konstanz: UVK, 96–102.

Braverman, H. (1974). *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*. New York: Monthly Review Press.

Braverman, H. (1977). *Die Arbeit im modernen Produktionsprozess*. Frankfurt/New York: Campus.

Braverman, H. (1994). The making of the U.S. working class. *Monthly Review*, 46 (6), 14–35.

Brinkmann, U., Dörre, K., Röbenack, S., Kraemer, K., & Speidel, F. (2006). *Prekäre Arbeit. Ursachen, Ausmaß, soziale Folgen und subjektive Verarbeitungsformen unsicherer Beschäftigungsverhältnisse*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.

Bröckling, U. (2015). *The entrepreneurial self: Fabricating in a new type of subject*. SAGE.

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft. (2023). *Leitfaden für Reinigungskräfte, Objektleiterinnen/Objektleiter und Auftraggeberinnen/Auftraggeber*. [https://www.arbeitsinspektion.gv.at/Arbeitsstaetten-\\_Arbeitsplaetze/Arbeitsvorgaenge/Reinigungsarbeiten.html](https://www.arbeitsinspektion.gv.at/Arbeitsstaetten-_Arbeitsplaetze/Arbeitsvorgaenge/Reinigungsarbeiten.html) (Zugegriffen: 26.07.2024).

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. (2021). *Dritter Gleichstellungsbericht der Bundesregierung*. <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/dritter-gleichstellungsbericht-184546> (Zugegriffen: 23.07.2024).

Burawoy, M. (1979). *Manufacturing Consent: Veränderungen im Arbeitsprozess im Monokapitalismus*. Chicago: University of Chicago Press.

Burawoy, M. (1985). *The politics of production. Factory regimes under capitalism and socialism*. London: Verso.

Butollo, F., Engel, T., Füchtenkötter, M., Koepf, R., & Ottaiano, M. (2018). Wie stabil ist der digitale Taylorismus? Störungsbehebung, Prozessverbesserungen und Beschäftigungssystem bei einem Unternehmen des Online-Versandhandels. *AIS-Studien*, 11, 143–159.

- Böhm, S., & Land, C. (2012). Der neue „versteckte Wohnsitz“: Überlegungen zu Wert und Arbeit in der New Economy. *The Sociological Review*, 60(2), 217–240.
- Carter, S. M., Shih, P., Williams, J., Degeling, C., & Mooney-Somers, J. (2021). Conducting Qualitative Research Online: Challenges and Solutions. *The Patient - Patient-Centered Outcomes Research*, 14(6), 711–718. <https://doi.org/10.1007/s40271-021-00528-w>
- Castel, R. (2000). *Die Metamorphosen der sozialen Frage. Eine Chronik der Lohnarbeit*. Konstanz: UVK.
- Castel, R., & Dörre, K. (Hg.). (2009). *Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung. Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts*. Frankfurt/New York: Campus.
- Codagnone, C., Abadie, F., & Biagi, F. (2016). *The Future of Work in the „Sharing Economy“: Market Efficiency and Equitable Opportunities or Unfair Precarisation?*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Crouch, C. (2019). *Gig Economy. Prekäre Arbeit im Zeitalter von Uber, Minijobs & Co*. Berlin: Suhrkamp Verlag.
- De Stefano, V. (2016). The rise of the 'just-in-time workforce': On-demand work, crowdwork and labour protection in the gig-economy. *Conditions of Work and Employment*, Nr. 71.
- Doeringer, P. B., & Piore, M. J. (1971). *Internal Labour Markets and Manpower Analysis*. Lexington Books.
- Dowling, E. (2017). Confronting capital's care fix: care through the lens of democracy. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 37(4), 332–346. <https://doi.org/10.1108/EDI-02-2017-0032>
- Dowling, E. (2022). Platform Care as Care Fix. In: Strüver, A. & Bauriedl, S. (Hg.): *Platformization of Urban Life. Towards a Technocapitalist Transformation of European Cities*, 101–118. DOI:10.1515/9783839459645-007
- Dörre, K. (2005). Prekarität – Eine arbeitspolitische Herausforderung. *WSI-Mitteilungen*, Nr. 5, 250–258.
- Dörre, K., Kraemer, K., & Speidel, F. (2004). Prekäre Arbeit. Ursachen, soziale Auswirkungen und subjektive Verarbeitungsformen unsicherer Beschäftigung. *Das Argument*, 256, 378–397.
- Dörre, K., & Brinkmann, U. (2005). Finanzmarkt-Kapitalismus. Triebkraft eines flexiblen Produktionsmodells? In: A. Windolf (Hg.): *Finanzmarkt-Kapitalismus: Analysen zum Wandel von Produktionsregimen*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaft, 85–116.
- Dörre, K., & Röttger, B. (2005). Auf die Defense kommt es an! Globalisierung, Region und gewerkschaftliche Beteiligung – Bilanz und Ausblick. In: K. Dörre & B. Röttger (Hg.): *Die erschöpfte Region*. Münster: Friedrich-Ebert-Stiftung, 214–234.
- Drahokoupil, J., & Vandaele, K. (Hg.). (2021). *A Modern Guide to Labour and the Platform Economy*. Cheltenham: Edward Elgar.

- Duffy, M., Albelda, R., & Hammonds, C. (2013). Counting Care Work: The Empirical and Policy Applications of Care Theory. *Social Problems*, 60 (2), 145–167. DOI: 10.1525/sp.2013.60.2.145
- Dunkel, W., & Wehrich, M. (2006). Interaktive Arbeit. Ein Konzept zur Entschlüsselung personenbezogener Dienstleistungsarbeit. In: W. Dunkel & D. Sauer (Hg.): *Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit*. Berlin: Sigma, 67–82.
- Edwards, R. (1981). *Herrschaft im modernen Produktionsprozeß*. Frankfurt/M.: Campus-Verlag.
- Eger, T. (1979). Valorization and ‘Deskilling’: A Critique of Braverman. *Capital & Class*, 7 (1), 58–99.
- Europäische Kommission (2021). *COM 2021: 762 final*. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2021:762:FIN:DE:HTML> (Zugegriffen: 07.08.2024).
- Europäisches Parlament (2024). *Parlament nimmt die Richtlinie über Plattformarbeit an*. <https://www.europarl.europa.eu/news/de/press-room/20240419IPR20584/parlament-nimmt-richtlinie-uber-plattformarbeit-an> (Zugegriffen: 30.07.2024).
- Fairwork Austria Ratings. (2022). *Labour Standards in the Platform*. <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2022/05/Fairwork-Austria-Report-2022.pdf> (Zugegriffen: 30.07.2024).
- Farinella, D., & Arcidiacono, D. (2022). Beyond formality: The informalisation and tertiarisation of labour in the gig economy. *The Routledge Handbook of the Gig Economy*, 116–130.
- Farris, S. (2017). *In the Name of Women’s Rights – The Rise of Femonationalism*. Durham: Duke University Press.
- Federici, S. (2020). *Revolution at point zero: Housework, reproduction, and feminist struggle*. 2. Auflage. Kalifornien: PM Press.
- Flecker, J. (2017). *Arbeit und Beschäftigung. Eine soziologische Einführung*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Fleming, P., & Sturdy, A. (2011). “Being yourself” in the electronic sweatshop: New forms of normative control. *Human Relations*, 64(2), 177–200.
- Folbre, N., & Wright, E. O. (2012). Defining care. In: N. Folbre (Hg.): *For Love and Money. Care Provision in the United States*. New York: Russell Sage Foundations, 1–20.
- Foschauer, A., & Lueger, M. (2009). *Understanding Qualitative Research: The Basics of Qualitative Research*. SAGE Publications.
- Franke, M., Pulignano, V., & Marà, C. (2023). Workers’ contentions over unpaid labour time in food delivery and domestic work platforms in Belgium. *Work in the Global Economy*, 3(1), 6–30.

- Fraser, N. (2017). Crisis of care? Zu den sozialreproduktiven Widersprüchen des gegenwärtigen Kapitalismus. In: T. Bhattacharya & L. Vogel (Hg.): *Social and reproduction theory: Remapping class, recentering oppression*. Pluto Press, 21–36.
- Friedman, A. (1977). *Industry and Labour*. Class Struggles at Work and Monopoly Capitalism. London: Macmillan.
- Fritsch, N.-S. (2018). Arbeitsmarkt, Berufe und Geschlecht in Österreich. *SWS-Rundschau*, 58(3), 307–327.
- Fudge, J., & Hobden, C. (2018). Conceptualizing the Role of Intermediaries in Formalizing Domestic Work. *Conditions of Work and Employment Series*, Nr. 95. Genf: ILO.
- Fuller, L., & Smith, V. (1991). Consumers' reports: Management durch Kunden in einer sich wandelnden Wirtschaft. *Arbeit, Beschäftigung und Gesellschaft*, 5(1), 1–16.
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039-1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
- Gavac, K., Pröll, S., & Zlatev, T. (2023). *Gebäudereinigung in Österreich 2023. Kurzfassung*. <https://www.kmuforschung.ac.at/wp-content/uploads/2024/01/gebaedereinigung-kurzfassung.pdf> (Zugegriffen: 26.07.2024).
- Gerold, S., Gruzka, K., Pilinger, A., & Thiene, H. (2022). *Putzkraft aus dem Netz. Perspektiven und Erfahrungen von Reinigungskräften in der plattformvermittelten Haushaltsreinigung*. Forschungsförderung, Nr. 259. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Glucksmann, M. (1995). Why 'Work'? Gender and the 'Total Social Organization of Labour'. *Gender, Work & Organization*, 2(2), 63–75. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.1995.tb00028.x>
- Glucksmann, M. (2005). Shifting boundaries and interconnections: Extending the 'total social organisation of labour'. *The Sociological Review*, 53, 19–36. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.2005.00570.x>
- Griesser, M., Gruber-Risak, M., Herr, B., Plank, L., & Vogel, L. (2023). *Faire Arbeit in der österreichischen Plattformökonomie? Studie zu den Arbeitsbedingungen im Bereich ortsgebundener Plattformarbeit*. <https://www.wien.gv.at/wirtschaft/standort/pdf/fairwork.pdf> (Zugegriffen: 03.09.2024).
- Gruber-Risak, M., Griesser, M., & Plank, P. (2023). Arbeiten in der österreichischen Plattformwirtschaft – Ergebnisse der ersten österreichischen Fairwork-Studie und arbeitsrechtliche Einschätzungen. *DRdA*, Heft 405. [https://www.drda.at/a/405\\_DRDA\\_1/Arbeiten-in-der-oesterreichischen-Plattformwirtschaft--Ergebnisse-der-ersten-oesterreichischen-Fairw](https://www.drda.at/a/405_DRDA_1/Arbeiten-in-der-oesterreichischen-Plattformwirtschaft--Ergebnisse-der-ersten-oesterreichischen-Fairw) (Zugegriffen: 02.09.2024).
- Gubrium, J. F., & Holstein, J. A. (1997). *The new language of qualitative method*. New York: Oxford University Press.
- Gutiérrez-Rodríguez, E. (2014). Domestic work–affective Labour: On feminization and the coloniality of Labour. *Women's Studies International Forum*, 46, 45–53. <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2014.03.005>

- Heiland, H. (2019). Plattformarbeit im Fokus. Ergebnisse einer explorativen Online-Umfrage zu plattformvermittelter Kurierarbeit. *WSI-Mitteilungen*, 72(4), 298–304. <https://doi.org/10.5771/0342-300X-2019-4-298>
- Heiland, H. (2020). Controlling space, controlling labour? Contested space in food delivery gig work. *New Technology, Work and Employment*, 36(1), 1–16. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12183>
- Heiland, H. (2021). Controlling space, controlling labour? Contested space in food delivery gig work. *New Technology, Work and Employment*, 36(1), 1–16. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12183>
- Heiland, H. (2022). Neither timeless, nor placeless: control of food delivery gig work via place-based working time regimes. *Human Relations*, 75(9), 1824–1848. <https://doi.org/10.1177/00187267211025283>
- Heiland, H., & Brinkmann, U. (2020). Liefern am Limit. Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. *Industrielle Beziehungen. Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management*, 27(3), 277–303.
- Hensel, I. (2020). *Genderaspekte von Plattformarbeit: Stand in Forschung und Literatur. Expertise für den Dritten Gleichstellungsbericht der Bundesregierung*. Berlin.
- Herr, B. (2018). *Ausgeliefert. Fahrräder, Apps und die neue Art der Essenszustellung*. Wien: ÖGB Verlag.
- Hochschild, A. R. (1983). *Das verwaltete Herz: Die Kommerzialisierung des menschlichen Gefühls*. Los Angeles: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Outsourced Self: Intimate Life in Market Times*. New York.
- Hochschild, A. R. (2000). Global care chains and emotional surplus value. In: W. Hutton & A. Giddens (Hg.): *Global Capitalism*. New York: The New Press, 130–145.
- Holtgrewe, U. (2015). Einfachdienstleistungen in der Fläche – die Unterseite der Tertiarisierung. Dienstleistungsgestaltung und -politik in schwierigem Gelände. *AIS-Studien*, 8(1), 5–20.
- Holtgrewe, U., & Sardadvar, K. (2011). Social partnership in unlikely places: The commercial cleaning sector in Austria. *walqing social partnership series 2011.1*. Wien: FORBA.
- International Labour Organization (ILO). (2018). *Care work and care jobs for the future of decent work*. Genf: ILO.
- International Labour Organization (ILO). (2021). *World Employment and Social Outlook 2021: The Role of Digital Labour Platforms in Transforming the World of Work*. Genf: ILO.
- Ivanova, M., Bronowicka, J., Kocher, E., & Degner, A. (2018). The app as a boss? Control and autonomy in application-based managements. *Arbeit | Grenze | Fluss – Work in Progress interdisziplinärer Arbeitsforschung*, 2. Frankfurt (Oder): Viadrina.

- Joyce, S. (2020). Rediscovering the cash nexus, again: Subsumption and the labour-capital relation in platform work. *Capital & Class*, 44(4), 541–552.
- Keller, M., & Schwiter, K. (2020). Die digitale Plattform als Chefin: Arbeiten für die Gig-Economy. In: *Frauenfragen*, 42 (1), 88–94.
- Kirchner, S., & Matiaske, W. (2020). Plattformökonomie und Arbeitsbeziehungen – Digitalisierung zwischen imaginiertes Zukunft und empirischer Gegenwart. *Industrielle Beziehungen. Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management*, 27(2), 105–119.
- Klinger, C. (2014). Selbstsorge oder Selbsttechnologie? Das Subjekt zwischen liberaler Tradition und Neoliberalismus. In: B. Aulenbacher & M. Dammayr (Hg.): *Für sich und andere sorgen. Krise und Zukunft von Care in der modernen Gesellschaft*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, 31–52.
- Kluzik, V. (2021). Plattformisierung von Arbeit und Leben: Zum Verständnis gegenwärtiger Sorgeökonomien. In: M. Altenried, J. Dück, & M. Wallis (Hg.): *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion*. Münster: Westfälisches Dampfboot, 209–227.
- Lamnek, S. (2010). *Qualitative Sozialforschung: Mit Online-Materialien*. Weinheim: Beltz Verlagsgruppe.
- Landström, S., Strömwall, L. A., & Alfredsson, H. (2016). Blame attributions in sexual crimes: Effects of belief in a just world and victim behavior. *Nordic Psychology*, 68(1), 1–10. <https://doi.org/10.1080/19012276.2015.1026921>
- Leimeister, J. M., Durward, D., & Zogaj, S. (2016). *Crowd Worker in Deutschland. Eine empirische Studie zum Arbeitsumfeld auf externen Crowdsourcing-Plattformen*. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Lewis, H., Dwyer, P., Hodkinson, S., & Waite, L. (2015). Hyper-precarious lives: Migrants, work and forced labour in the Global North. *Progress in Human Geography*, 39, 580–600.
- Lutz, D., & Risak, M. (Hg.) (2017). *Arbeit in der Gig-Economy: Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crows und Cloud*. ÖGB Verlag.
- Manske, A., & Pühl, K. (Hg.) (2010). *Prekarisierung zwischen Autonomie und Normalisierung: Geschlechtertheoretische Bestimmungen*. Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Manske, A., & Menz, W. (2024). *Theorien der Arbeit zur Einführung*. Hamburg: Junius Verlag.
- Mayer-Ahuja, N. (2003). *Wieder dienen lernen? Vom westdeutschen „Normalarbeitsverhältnis“ zu prekärer Beschäftigung seit 1973*. Berlin: Sigma.
- Mayer-Ahuja, N., & Nachtwey, O. (Hg.) (2021). *Verkannte Leistungsträger:innen: Berichte aus der Klassengesellschaft*. Berlin: Suhrkamp.
- Mayring, P. (1994). Qualitative Inhaltsanalyse. In: A. Boehm, A. Mengel, & T. Muhr (Hg.): *Texte verstehen: Konzepte, Methoden, Werkzeuge*. Konstanz: UVK Univ.-Verl. Konstanz, 159–175.

- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. 12. Auflage. Beltz.
- Mayrhuber, C., & Bock-Schappelwein, J. (2018). *Dimensionen plattformbasierter Arbeit in Österreich und Europa. Implikationen für die soziale Sicherheit*. Wien: Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung.
- Meuser, M., & Nagel, U. (1991). ExpertInneninterviews - vielfach erprobt, wenig bedacht: Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: D. Garz & K. Kraimer (Hg.): *Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen*. Opladen: Westdt. Verlag, 441–471. <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/2402> (Zugegriffen: 02.09.2024).
- Meuser, M., & Nagel, U. (1997). Das Experteninterview – Wissenssoziologische Voraussetzungen und methodische Durchführung. In: M. Meuser & U. Nagel (Hg.): *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Weinheim und München: Juventa Verlag, 481–491.
- Meuser, M., & Nagel, U. (2009). Experteninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht: Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: M. Bogner, B. Littig, & W. Menz (Hg.): *Das Experteninterview: Theorie, Methode, Anwendung*, 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 51–70.
- Meuser, M., & Nagel, U. (2010). ExpertInneninterview: Zur Rekonstruktion spezialisierten Sonderwissens. In: R. Becker & B. Kortendiek (Hg.): *Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 81–98.
- Nachtwey, O., & Staab, P. (2015). Die Avantgarde des digitalen Kapitalismus. *Mittelweg 36 Zeitschrift des Hamburger Instituts für Sozialforschung*, 24 (6), 59–84.
- Nachtwey, O., & Staab, P. (2020). Das Produktionsmodell des digitalen Kapitalismus. *Soziale Welt. Sonderband*, 23, 285–304.
- Oberster Gerichtshof. (2023). *RIS-Rechtssatz RS0021306*. [https://ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Justiz&Dokumentnummer=JJR\\_19810929\\_OG\\_H0002\\_0040OB00045\\_8100000\\_001](https://ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Justiz&Dokumentnummer=JJR_19810929_OG_H0002_0040OB00045_8100000_001) (Zugegriffen: 07.08.2024).
- Palmer, B. (1975). Class, Conception and Conflict: The Thrust for Efficiency, Managerial Views of Labour and the Working Class Rebellion, 1903-22. *Union for Radical Political Economics*, 7 (2), 31–49.
- Parker, C., Scott, S., & Geddes, A. (2023). Snowball sampling. *SAGE Research Methods Foundations*. <https://doi.org/10.4135/9781526421036831710>
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods*. 4. Auflage. SAGE.
- Pentzien, J. (2021). Vom Plattform-Kapitalismus zum Plattform-Kooperativismus? Potenziale und Grenzen kooperativer Unternehmungen in der Plattformökonomie. In: M. Altenried, J. Dück, & M. Wallis (Hg.). *Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion*. Münster: Westfälisches Dampfboot, 274–292.

- Pongratz, L. (2023). Plattformarbeit. In: R. Bohn, H. Hirsch-Kreinsen, S. Pfeiffer, & M. Will-Zocholl (Hg.): *Lexikon der Arbeits- und Industriesoziologie. 3. Auflage*. Baden-Baden: edition sigma in der Nomos Verlagsgesellschaft, 300–303.
- Przyborski, A., & Wohlrab-Sahr, M. (2021). Methodologie und Standards qualitativer Sozialforschung. In: A. Mohr (Hg.): *Qualitative Sozialforschung. 5. Auflage*. Berlin: De Gruyter, 13–56.
- Raffetseder, E. M., Schaupp, S., & Staab, P. (2017). Kybernetik und Kontrolle. Algorithmische Arbeitssteuerung und betriebliche Herrschaft. *Prokla*, 47 (187), 229–247.
- Risak, M. (2020). *Soziale Sicherung von Plattformarbeitenden*. Expertise für den Dritten Gleichstellungsbericht der Bundesregierung. Berlin.
- Risak, M., Warter, J., & Berger, C. (2020). *Plattformarbeit – was tun? – Grundlagenpapier*. [https://wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeidigital/crowdwork/Strukturpapier\\_Plattformarbeit\\_3.pdf](https://wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeidigital/crowdwork/Strukturpapier_Plattformarbeit_3.pdf) (Zugegriffen: 02.09.2024).
- Robinson, O. C. (2014). Sampling in interview-based qualitative research: A theoretical and practical guide. *Qualitative Research in Psychology*, 11(1), 25–41. <https://doi.org/10.1080/14780887.2013.801543>
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Die Wahrheit darüber, wie die Uber-App verwaltet. *Harvard Business Review*, 1–7.
- Sabanova, I., & Badoi, D. (2022). *Online Platforms & Platform Work*. The Complex European Landscape. Brüssel: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Sardadvar, K. (2017). Die Nacht zum Tag gemacht: Das Beispiel Norwegen. Gastkommentar. *Reinigung Aktuell*, 2 (42).
- Sardadvar, K. (2019). Ausgelagert und unsichtbar: Arbeitsbedingungen in der Reinigungsbranche. *Zeitschrift für Sozialen Fortschritt*, 8 (2), 79–94.
- Sardadvar, K., & Reiter, C. (2024). Von den Tagesrändern zu den Geschäftszeiten: Potenziale und Herausforderungen einer Umstellung auf Tagreinigung. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 78, 87–99.
- Schaupp, S. (2022). Algorithmic Integration and Precarious (Dis)Obedience: On the Co-Constitution of Migration Regime and Workplace Regime in Digitalised Manufacturing and Logistics. *Work, Employment and Society* 36: 310–327.
- Scheibelhofer, E. (2008). Combining narration-based interviews with topical interviews: Methodological reflections on research practices. *International Journal of Social Research Methodology*, 11 (5), 403–416. <https://doi.org/10.1080/13645570701401370>
- Schilliger, S., & Schilling, K. (2017). Care-Arbeit politisieren: Herausforderungen der (Selbst-)Organisierung von migrantischen 24h-Betreuerinnen. *Femina Politica – Zeitschrift für feministische Politikwissenschaft*, 26 (2).

Schneider, F., & Boockmann, B. (2023). *Die Größe der Schattenwirtschaft—Methodik und Berechnungen für das Jahr 2023*. Johannes Kepler University Linz. Institute for Applied Economic Research Tübingen. [https://www.iaw.edu/aktuelle-meldungen-detail/betraechtlicher-anstieg-der-schattenwirtschaft-2023-aufgrund-der-ungenuegen-wirtschaftsentwicklung-2.html?file=files/dokumente/ab%20Januar%202023/IAW-JKU\\_Schattenwirtschaft\\_Studie\\_2023\\_Methodik\\_und\\_Berechnungen.pdf](https://www.iaw.edu/aktuelle-meldungen-detail/betraechtlicher-anstieg-der-schattenwirtschaft-2023-aufgrund-der-ungenuegen-wirtschaftsentwicklung-2.html?file=files/dokumente/ab%20Januar%202023/IAW-JKU_Schattenwirtschaft_Studie_2023_Methodik_und_Berechnungen.pdf) (Zugegriffen: 02.09.2024).

Schreyer, M., & Schrape, J.-F. (2018). Plattformökonomie: Geschäftsmodelle, soziale Herausforderungen und Regelungsbedarf. *Discussion Paper, Nr. 9*. Institut für Technikfolgenabschätzung und Systemanalyse (ITAS), Karlsruhe.

Schäfer, M., & Schwarzkopf, N. (2019). Gig-Economy: Chancen oder Gefährdung für den Arbeitsmarkt. *Analysen und Argumente, Nr. 349*. Berlin: Konrad-Adenauer-Stiftung.

Schörpf, Ph., Flecker, J. Schönauer, A., & Eichmann, H. (2017). Triangular love-hate. Management and control in creative Crowdwork. *New Technology, Work and Employment*, 32(1), 43–58.

Schütze, F. (1977). Die Technik des narrativen Interviews in Interaktionsfeldstudien—dargestellt an einem Projekt zur Erforschung von kommunalen Machtstrukturen. *Arbeitsberichte und Forschungsmaterialien, Nr. 1*. Faculty of Sociology, University of Bielefeld.

Staab, P. (2014). „Einfache Dienstleistungen“ in der Wertschöpfungskette. *Gegenblende – das DGB-Debattenportal*. <http://gegenblende.dgb.de/29-2014/++co++141956d4-3f32-11e4-8f9e-52540066f352> (Zugegriffen: 26.07.2024).

Staab, P. (2014). *Macht und Herrschaft in der Servicewelt*. Hamburg: Hamburger Edition.

Stadler, B. (2020). „Da müssen wir wirklich etwas ändern.“ Problemlagen, Arbeitsrechtsberatung und Rechtsschutz in der Reinigungsbranche. *FORBA-Forschungsbericht*.

Teeple Hopkins, C. (2017). Mostly work, little play: Social reproduction, migration, and paid domestic work in Montreal. In: T. Bhattacharya, L. Vogel, N. Fraser, S. Mohandesi, E. Teitelman, D. McNally, S. Ferguson, C. Teeple Hopkins, S. Saritas, A. Sears, & C. Arruzza (Hg.): *Social reproduction theory: Remapping class, recentering oppression*. London: Pluto Press, 131–147.

Thompson, P. (1983). *The Nature of Work: An Introduction to Debates on the Labour Process*. London/Basingstoke: The Macmillan Press.

Thompson, P. (1990). Crewling from the wreckage: Der Arbeitsprozess und die Politik der Produktion. In: D. Knights & H. Willmott (Hg.): *Labour process theory*. London: Macmillan, 95–124.

Thompson, P., & Smith, C. (2009). Labour power and labour process: Die Anfechtung der Marginalität der Soziologie der Arbeit. *Sociology*, 43 (5), 913–930.

Ticona, J., & Mateescu, A. (2018). Riders on the strom: Workplace solidarity among gig economy couriers in Italy and the UK. *Work, Employment and Society*, 34 (1), 35–54. <https://doi.org/10.1177/0950017019862954>

Wiesböck, L. (2022, 15. Juni). *Schmutzige Verhältnisse – who cares?*. Der Standard. <https://www.derstandard.at/story/2000136569011/schmutzige-verhaeltnisse-who-cares> (Zugegriffen: 28.08.24).

Wiesböck, L., Radlherr, J., & Vo, M. L. A. (2023). Domestic Cleaners in the Informal Labour Market: New Working Realities Shaped by the Gig Economy?. *Social Inclusion*, 11 (4), 262–273. <https://doi.org/10.17645/si.v11i4.7119>

Winker, G. (2011). Soziale Reproduktion in der Krise – Care Revolution als Perspektive. *Das Argument*, 53 (3), 323–344.

Winker, G. (2015). *Care-Revolution. Schritte in eine solidarische Gesellschaft*. Bielefeld: Transcript.

Winker, G. (2021). *Solidarische Care-Ökonomie. Revolutionäre Realpolitik für Care und Klima*. Bielefeld: Transcript.

Witzel, A. (2000). The problem-centered interview. *Forum Qualitative Research, Online Journal*, 1 (1). <http://qualitative-research.net/fqs> (Zugegriffen: 02.09.2024).

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: Autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, Employment and Society*, 33 (1), 56–75.

Wurster, T. (2023). *Plattformarbeit. Was die geplante Richtlinie der EU bedeutet*. <https://netzpolitik.org/2023/plattformarbeit-was-die-geplante-richtlinie-der-eu-bedeutet/> (Zugegriffen: 06.09.2024).

Zeh, J. (2017). *Prekäre Arbeit und Zivilgesellschaft. Ein genderdifferenzierter Vergleich zwischen Deutschland und Großbritannien*. Wiesbaden: Springer VS.

# Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1: Sample der Reinigungskräfte .....	55
--	----

# Anhang

## A Interviewanfrage Expert:innen

Sehr geehrte/r XY,

ich studiere im Master Soziologie an der Universität Wien und führe im Rahmen meiner Masterarbeit eine Untersuchung zu den Arbeitsbedingungen in der plattformbasierten Reinigungsarbeit in Wien durch.

Die Masterarbeit zielt darauf ab, das Spannungsverhältnis zu analysieren, das sich daraus ergibt, ob die plattformvermittelte Arbeit tatsächlich als Lösungsansatz für informelle Beschäftigung in der Haushaltsreinigung fungieren kann oder ob sie eher dazu beiträgt, den prekären Beschäftigungssektor weiter auszudehnen. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der Untersuchung der Prekarität im Kontext der plattformbasierten Reinigungsarbeit. Hierbei konzentriere ich mich auf die Arbeitsrealität von weiblichen Haushaltsreinigungskräften mit Migrationshintergrund, die ihre Arbeitsleistung über Plattformen anbieten. Die Zielsetzung besteht darin, ein tieferes Verständnis für die Arbeitsbedingungen, Chancen und Herausforderungen dieser spezifischen Gruppe von Beschäftigten zu gewinnen.

Aus diesem Grund bin ich auf der Suche nach Expertinnen und Experten aus den Bereichen Plattformarbeit, Reinigungsarbeit und Arbeitsrecht. Ich würde mich sehr darüber freuen, wenn Sie sich die Zeit für ein Expert:inneninterview nehmen könnten. Dieses Interview würde etwa 60 Minuten in Anspruch nehmen. Ich möchte betonen, dass sämtliches Interviewmaterial streng vertraulich behandelt wird und alle persönlichen Informationen anonymisiert werden. Bei Interesse schicke ich Ihnen nach Vollendung der Masterarbeit gerne die betreffenden Passagen zu.

Für weitere Fragen oder Anregungen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung und lade Sie herzlich ein, mit mir Kontakt aufzunehmen. Ihre Expertise wäre von unschätzbarem Wert für meine Forschungsarbeit.

Mit freundlichen Grüßen

## B Interviewanfrage Reinigungskräfte

Liebe XY,

haben Sie Interesse an einem bezahlten Interview? Ich schreibe meine Masterarbeit über die Arbeitsbedingungen von Frauen in der Reinigungsbranche. Ich sehe die Reinigungsarbeit als eine körperlich anspruchsvolle und gleichzeitig sehr wichtige Tätigkeit für unsere Gesellschaft an. Ich finde, dass Ihre wichtige Arbeit mehr sichtbar gemacht werden muss.

Das Interview wird maximal eine Stunde dauern und als Dankeschön für Ihre Teilnahme erhalten Sie eine Entschädigung von 30 Euro in bar. Bitte beachten Sie, dass alle Informationen, die während des Gesprächs geteilt werden, streng vertraulich behandelt werden.

Es würde mich sehr freuen, wenn Sie Lust und Zeit haben mit mir ein Interview zu führen, sodass ich einen Einblick in Ihre Arbeit bekomme. Gerne stehe ich Ihnen für weitere Informationen hier im Chat oder unter +43(...) zur Verfügung.

Herzlichen Dank im Voraus für Ihre Teilnahme.

Liebe Grüße

## C Interviewleitfaden Expert:inneninterviews

### **Einleitung**

Die Masterarbeit zielt darauf ab, das Spannungsverhältnis zu analysieren, das sich daraus ergibt, ob die plattformvermittelte Arbeit tatsächlich als Lösungsansatz für informelle Beschäftigung in der Haushaltsreinigung fungieren kann oder ob sie eher dazu beiträgt, den prekären Beschäftigungssektor weiter auszudehnen. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der Untersuchung der Prekarität im Kontext der plattformbasierten Reinigungsarbeit. Hierbei liegt der Fokus auf der Arbeitsrealität von weiblichen Haushaltsreinigungskräften mit Migrationshintergrund, die ihre Arbeitsleistung über Plattformen anbieten. Die Zielsetzung besteht darin, ein tieferes Verständnis für die Arbeitsbedingungen, Chancen und Herausforderungen dieser spezifischen Gruppe von Beschäftigten zu gewinnen.

#### **1. Einstiegsfrage**

Zu Beginn möchte ich Sie bitten, dass Sie sich kurz vorstellen und mir ihren Arbeitsschwerpunkt nennen.

Ich werde Ihnen im Anschluss zu den einzelnen Abschnitten Fragen stellen, nehmen Sie sich dabei so viel Zeit, wie Sie brauchen. Ich werde Sie dabei nicht unterbrechen und mir lediglich ein paar Notizen machen, sodass ich Nachfragen stellen kann, falls etwas unklar geblieben ist.

## **2. Reinigungsarbeit**

1. Können Sie Merkmale einer prekären Beschäftigung in der Reinigungsarbeit festmachen?
2. Würden Sie bitte anhand konkreter Beispiele aufzeigen, mit welchen Gesundheitsrisiken Reinigungskräfte konfrontiert sind und ob sich diese durch Plattformarbeit verändern könnten?
3. Inwiefern könnte Plattformarbeit dazu beitragen, informelle Reinigungsarbeit in reguläre Beschäftigung umzuwandeln? Welche positiven und negativen Auswirkungen erwarten Sie?

## **3. Plattformarbeit**

1. Welche potenziellen Chancen und Risiken sehen Sie in der Plattformarbeit?
  1. Können Sie vertiefend auf folgende Themen eingehen: Arbeitsbedingungen, Gesundheit, Arbeitskontrolle
2. Könnten Sie erörtern, inwieweit die Plattformarbeit dazu beitragen könnte, Schwarzarbeit zu reduzieren oder zu beseitigen?
3. Welche positiven und negativen Auswirkungen erwarten Sie durch die Plattformarbeit in Bezug auf soziale Ungleichheiten und Diskriminierungen?
4. Könnten Sie bitte diskutieren, ob und wie die Plattformarbeit die Prekarität hinsichtlich Arbeitszeit, Arbeitsvertrag und Einkommen verschärfen könnte?
5. Welche Belastungsfaktoren könnten Plattformarbeiter:innen in der Plattformarbeit Ihrer Meinung nach erfahren?

## **4. Arbeits- und Sozialrecht**

1. Könnten Sie die arbeitsrechtlichen Herausforderungen bei der plattformvermittelten Reinigungsarbeit erläutern? Welche Rechte, Pflichten und Schutzmaßnahmen sollten berücksichtigt werden?
2. Welche arbeitsrechtlichen Grauzonen ergeben sich in der Plattformarbeit? (In Hinblick auf arbeitnehmerähnliche Selbstständigkeit/Solo-Selbstständigkeit)
3. Welche Formen der Verträge gibt es in der Reinigungsarbeit? (Anstellung im Haushalt, Selbstständigkeit, Schwarzarbeit, Dienstleistungsscheck, AGB)
  1. Welche Vor- und Nachteile ergeben sich daraus für die Arbeitenden auf den Plattformen?
4. Welche Maßnahmen könnten ergriffen werden, um die Integration von Personen mit Migrationshintergrund in den Arbeitsmarkt durch Plattformarbeit zu erleichtern? Welche Herausforderungen ergeben sich?

#### **5. Implikationen und Lösungsansätze**

1. Könnten Sie mögliche Lösungsansätze und Regulierungsstrategien diskutieren, um die Arbeitsbedingungen und soziale Absicherung in der plattformbasierten Reinigungsarbeit zu verbessern?
2. Könnten Sie Ihre Vision für die Entwicklung neuartiger Arbeitsformen, einschließlich Plattformarbeit, in der Zukunft skizzieren?
3. Hat Plattformarbeit Vorteile gebracht und Schwarzarbeit reduzieren können? Was haben Sie thematisch dazu bereits beobachten können?

#### **6. Abschluss des Gesprächs**

Zum Abschluss würde mich interessieren, ob Sie im Rahmen Ihrer eigenen Forschung im Bereich der Plattformarbeit oder Reinigungsarbeit auf Ergebnisse gestoßen sind, die in diesem Interview bisher nicht zur Sprache gekommen sind und die Sie gerne noch mit mir teilen würden.

Gibt es noch etwas, über das wir gar nicht gesprochen haben, das Sie mir gerne noch erzählen möchten?

Vielen Dank für das Gespräch und dass Sie sich die Zeit genommen haben!

## D Interviewleitfaden Problemzentrierte Interviews

### Einleitung

Im Rahmen meiner Masterarbeit untersuche ich die Arbeitsbedingungen in der Haushaltsreinigung, welche über Plattformen angeboten wird. Ich sehe die Reinigungsarbeit als eine harte, körperliche Arbeit und als systemerhaltenden wichtigen Beruf in der Gesellschaft an. Ich finde, dass dieser Beruf zu wenig gesellschaftliche Aufmerksamkeit und Anerkennung bekommt, weshalb ich den Fokus meiner Arbeit auf die Reinigungsarbeit lege. Der Zweck dieses Interviews ist es, Ihre wertvolle Perspektive zu hören und Ihre Erfahrungen als Reinigungskraft auf der Plattform einhergehender zu verstehen. Ihre ehrlichen Antworten helfen mir sehr bei der Ausarbeitung meiner Forschungsarbeit.

Ich werde Ihnen im Anschluss zu den einzelnen Abschnitten Fragen stellen, nehmen Sie sich dabei so viel Zeit, wie Sie brauchen. Ich werde Sie dabei nicht unterbrechen und mir lediglich ein paar Notizen machen, sodass ich Nachfragen stellen kann, falls etwas unklar geblieben ist.

### 1. Einstiegsfrage

Erzählen Sie mir bitte über Ihre Arbeit bei der Plattform XY.

(Sehen Sie eine Alternative zu dieser Erwerbstätigkeit?)

(Wollen Sie länger auf der Plattform beschäftigt sein?)

### 2. Aktuelle Arbeitssituation

#### 1) Arbeitsbedingungen als Reinigungskraft

- a. Wie sind Sie auf die Plattform aufmerksam geworden?
- b. Was hat Sie dazu motiviert auf dieser Plattform zu arbeiten?
- c. Wie sieht der Ablauf an einem Arbeitstag aus?
- d. Welche Aufstiegsmöglichkeiten gibt auf der Plattform?
- e. Was empfinden Sie an Ihrer Arbeit als besonders positiv?

- f. Was ist körperlich anstrengend an Ihrer Arbeit? Ärgert Sie manchmal oder öfter etwas an Ihrer Arbeit?
- g. Wie ergeht es Ihnen mit den Auftraggeber:innen? Nennen Sie bitte Beispiele.

## **2) Gefahren am Arbeitsplatz**

- a. Welche Gefahren haben Sie am Arbeitsplatz wahrgenommen?
- b. Gab es unangenehme Belästigungen während der Arbeit, oder auf der Plattform, die Sie mitteilen möchten?

## **1) Verträge (Plattform)**

- a. Inwiefern ist ein Mindestmaß an Beschäftigung für die Arbeitenden garantiert?
- b. Wie kurzfristig erfolgt üblicherweise die Beauftragung von Arbeitskräften?
- c. Über welchen Zeitraum binden sich die Arbeitenden in der Regel vertraglich?
- d. Existiert eine Konkurrenzklausel, die Arbeitenden die Arbeit auf anderen Plattformen verbietet?
- e. Besteht die Möglichkeit, dass Arbeitende auch direkt von Kund:innen beauftragt werden dürfen?
- f. In welchem Beschäftigungsverhältnis stehen Sie? Sind Sie selbstständig, angestellt oder lassen Sie sich inoffiziell in bar bezahlen?
- g. Falls Arbeitsvertrag vorliegt:
  - i. Wie klar und verständlich sind die Verträge, die Sie mit der Plattform abgeschlossen haben?
  - ii. Haben Sie jemals Probleme oder Konflikte im Zusammenhang mit Vertragsbedingungen erlebt?

## **2) Bezahlung (Plattform)**

- a. Wie viel verdienen Sie über die Plattform?
- b. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Bezahlung auf dieser Plattform?
- c. Gab es in der Vergangenheit schon mal Schwierigkeiten bei der Bezahlung? Wenn ja, können Sie mir davon erzählen?

## **3) Management-Prozesse (Plattform)**

- a. Wie empfinden Sie die Kommunikation und den Informationsaustausch mit der Plattformverwaltung?
- b. Gab es Situationen, in denen Sie das Gefühl hatten, dass Ihre Anliegen nicht angemessen behandelt wurden? Können Sie mir von diesen erzählen?
- c. Was für Erfahrungen haben Sie mit Bewertungen durch Kunden gemacht?
  - i. Gibt es Druck von der Plattform, wenn Bewertungen nicht gut sind?

#### **4) Mitbestimmung/Organisierung (Plattform)**

- a. Haben Sie die Möglichkeit, Ihre Meinung oder Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen auf der Plattform einzubringen?
- b. Stehen Sie in Austausch mit weiteren Reiniger:innen? Über welche Kanäle vernetzen Sie sich?

### **3. Soziodemografie**

- 1) Wie alt sind Sie?
- 2) Welches Geschlecht haben Sie?
- 3) Welchen höchsten Bildungsabschluss haben Sie erreicht?
- 4) Welche Staatsbürgerschaft haben Sie? Was ist ihr Geburtsland?
- 5) Wie lange arbeiten Sie schon auf der Plattform?
- 6) Leben Sie allein in einem Haushalt oder mit jemand anderem?
- 7) Haben Sie Kinder?
- 8) Wie viele Personen müssen mit Ihrem Einkommen ernährt werden?

### **4. Abschluss des Gesprächs**

Zum Abschluss würde mich interessieren, ob es noch etwas gibt, das Sie hinsichtlich Ihrer Arbeit auf der Reinigungsplattform erzählen möchten, was noch nicht in dem Interview erwähnt wurde.

Vielen Dank für das Gespräch und dass Sie sich die Zeit genommen haben! Ihre Meinung und Offenheit sind von großer Bedeutung für meine Forschungsarbeit.

## Abstract (de)

Die vorliegende Studie untersucht die Arbeitsbedingungen von Frauen, die über digitale Plattformen Reinigungsdienste in privaten Haushalten anbieten. Basierend auf der *Labour Process Theory* nach Braverman und der *Total Social Organisation of Labour* nach Glucksmann wird analysiert, wie Plattformarbeit die bestehende Informalität im Reinigungssektor verstärkt und zu prekären Arbeitsverhältnissen sowie struktureller Ausbeutung von (insbesondere migrantischen) Frauen führt. Diese Analyse stützt sich auf zehn problemzentrierte Interviews mit Plattformarbeiterinnen sowie vier Expert:inneninterviews. Dabei werden die Dynamiken untersucht, die zu multipler Prekarität in diesem Niedriglohnsegment führen. Die Arbeitsrealität der befragten Hausarbeiterinnen zeichnet sich durch eingeschränkte Autonomie, unregelmäßige Arbeitszeiten, mangelnde vertragliche Absicherung, Lohndumping sowie physische und psychische Belastungen aus. Ein zentrales Merkmal ist die Kontrolle durch das Bewertungssystem der Kund:innen, die anstelle der in der Gig Economy üblichen algorithmischen Überwachung tritt und die Selbstbestimmung der Arbeiterinnen stark einschränkt. Die interviewten Plattformarbeiterinnen erleben eine ambivalente Autonomie: Zwar schätzen sie die theoretisch gebotene Flexibilität, doch in der Praxis führt die faktische Vorgabe der Arbeitszeiten durch die Kund:innen zu einer Illusion von Selbstbestimmung. Machtasymmetrien zugunsten der Kund:innen sowie fehlende soziale Absicherung und Schutzmechanismen verstärken die Prekarisierung. Frauen, insbesondere Migrantinnen, sind zudem von Mehrfachdiskriminierung und sexuellen Übergriffen betroffen. Im Rahmen dieser Arbeit soll aufgezeigt werden, dass Plattformarbeit bestehende Ungleichheiten zwischen den Geschlechtern sowie Geschlechter-, Rassen- und Klassenhierarchien potenziell verschärft. Dabei werden Migrantinnen als flexible und austauschbare Arbeitskräfte instrumentalisiert, wodurch ihre Marginalisierung weiter verstärkt wird. Plattformunternehmen nutzen dabei die Krise der sozialen Reproduktion, um neue Marktchancen in einem weitgehend unregulierten Umfeld zu erschließen, was vor allem Migrantinnen benachteiligt.

## Abstract (en)

This study analyses the working conditions of women who offer cleaning services in private households via digital platforms. Based on Braverman's *Labour Process Theory* and Glucksmann's *Total Social Organisation of Labour*, it analyses how platform work reinforces the existing informality in the cleaning sector and leads to precarious working conditions and structural exploitation of (especially migrant) women. This analysis is based on ten problem-centred interviews with female platform workers and four expert interviews. It analyses the dynamics that lead to multiple precariousness in this low-wage segment. The working reality of domestic workers is characterised by limited autonomy, irregular working hours, a lack of contractual security, wage dumping and physical and psychological stress. A central feature is the control exercised by the customer rating system, which replaces the usual algorithmic management in the gig economy and severely restricts workers' self-determination. The platform workers interviewed experience an ambivalent autonomy: although they appreciate the flexibility offered in theory, in practice, the customer leads to an illusion of self-determination. Power asymmetries in favour of customers and a lack of social security and protection mechanisms reinforce precarisation. Women, especially migrant women, are also affected by multiple discrimination and sexual assault. This thesis aims to show that platform work potentially exacerbates existing gender inequalities as well as gender, racial and class hierarchies. Migrant women are instrumentalised as flexible and interchangeable workers, which further reinforces their marginalisation. Platform companies are using the crisis of social reproduction to open new market opportunities in a largely unregulated environment, which puts migrant women at a disadvantage.