

Demokratische Inklusion von Personenbetreuer_innen

Konzept einer Online-Kampagne zur Förderung der
Teilhabe an Debatten zur sogenannten
24-Stunden-Betreuung

Isabel Rodríguez, BA, 1810406343

Bachelorarbeit 2
Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 13.08.2021

Version: 1

Begutachter: Felix Lippe, MA Msc, Džemal Šibljaković, MA BEd

Abstract

Personenbetreuer_innen in der österreichischen 24-Stunden-Betreuung sind von den sie betreffenden Debatten weitgehend ausgeschlossen. Die vorliegende Arbeit stellt die Frage, wie eine Online-Kampagne, welche die Teilhabemöglichkeiten von Personenbetreuer_innen stärken möchte, ausgestaltet werden kann. Durch die qualitative Methode des offenen Kodierens von leitfadenbasierten Expert_inneninterviews werden die Inhalte ermittelt und die Zielgruppe festgelegt. Es zeigt sich unter anderem, dass die unbegrenzte Verfügbarkeit, die fehlende rechtliche Absicherung, die Abhängigkeit von den Agenturen und die Intransparenz des Vermittlungsmarktes die zentralen Herausforderungen darstellen. Diese Inhalte sollen durch die Online-Kampagne der adressierten Zielgruppe vermittelt und so die Perspektiven der Personenbetreuer_innen in den Debatten sichtbar gemacht werden.

Live-in care workers in the Austrian live-in care system are largely excluded from the debates and decisions they are affected by. This study asks how an online campaign has to be designed in order to improve the possibilities of participation and inclusion of live-in care workers. Through the qualitative method of open coding of expert interviews the content of the online campaign is established and the target group determined. The results show that the unlimited availability, the missing legal protection, the dependence on the agencies and the lack of transparency of the market are the main challenges. These topics are to be conveyed to the addressed target group through the online campaign in order to make the perspectives of the live-in care workers visible in the debates.

Inhalt

1 Einleitung.....	5
1.1 Forschungsinteresse und Fragestellung.....	5
1.2 Begriffliche Überlegungen.....	6
1.3 Gliederung der Arbeit.....	6
2 Haushalts- und Sorgearbeit im transnationalen Kontext.....	7
3 Die Organisation von Pflege und Betreuung.....	8
4 Die 24-Stunden-Betreuung.....	10
5 Demokratische Teilhabe und Inklusion.....	13
5.1 Deliberative Demokratietheorie bei Young.....	13
5.2 Teilhabemöglichkeiten im digitalen Raum.....	15
6 Das Konzept der Online-Kampagne.....	17
6.1 Ziele.....	17
6.2 Zielgruppe.....	18
6.3 Message.....	18
6.4 Messenger.....	19
6.5 Medium.....	19
6.6 Call to Action.....	19
6.7 Theory of Change.....	20
7 Methode.....	22
7.1 Zugang zum Feld.....	22
7.2 Erhebung der Daten.....	22
7.3 Auswertung der Daten.....	23
8 Darstellung der empirischen Ergebnisse.....	23
8.1 Unbegrenzte Verfügbarkeit.....	24
8.1.1 „ich bezahle Sie nicht zum schlafen“ – Entgrenzung der Arbeitszeit.....	24
8.1.2 „kochen für die ganze Familie“ – Entgrenzung des Tätigkeitsfeldes.....	26
8.2 Fehlende sozial- und arbeitsrechtliche Absicherung.....	26
8.2.1 „Glück haben“ – Arbeitsbedingungen als Ausverhandlungssache.....	26
8.2.2 „als Selbstständige hast du Recht auf gar nichts“ – Anstellung oder Selbstständigkeit.....	27
8.3 Das Verhältnis zu den Agenturen: Abhängigkeit und Machtungleichgewicht.....	28
8.3.1 „aber du kannst nicht Nein sagen“ – Fehlende Verhandlungsmacht.....	28
8.3.2 „weil sie haben diese Macht“ – Abhängigkeit durch Vollmachten und Vertragsklauseln.....	29
8.3.3 „dann denkst du, das gehört dazu“ – Mangel an Information und unerfüllte Aufklärungspflichten.....	30
8.4 Der Vermittlungsmarkt.....	31
8.4.1 „so bissl eine Grauzone“ – Intransparenz am Vermittlungsmarkt.....	31
8.4.2 „da herrscht so eine Goldgräberstimmung“ – Konkurrenz der Vermittlungsagenturen.....	32

8.4.3 „die machen wirklich was sie wollen“ – Fehlende Kontrolle und die Rolle des Staates.....	32
8.5 Zielgruppen der Online-Kampagne.....	33
9 Diskussion der Ergebnisse und Ausblick.....	34

1 Einleitung

Als Ende Winter 2020 die Covid-19-Pandemie Österreich erreichte und die Staatsgrenzen für mehrere Wochen weitgehend geschlossen waren, rückte das mediale Echo die prekäre Situation in der sogenannten 24-Stunden-Betreuung kurzfristig in den Mittelpunkt. Viele Personenbetreuer_innen, die üblicherweise in zwei- bis vierwöchigen Turnussen arbeiten, saßen entweder am Arbeitsort in Österreich oder in ihren Herkunftsländern fest. Die öffentliche Aufmerksamkeit, die quasi über Nacht entstanden war, ließ jedoch bald wieder nach. Nur einige wenige kritische Medien griffen das Thema noch für einige Zeit auf und berichteten, über die akute Situation hinausgehend, über die prekären Arbeitsbedingungen in der 24-Stunden-Betreuung. Strukturen der Selbstorganisierung, die bereits seit Jahren vor allem in Form von gegenseitiger Information und Unterstützung über Facebook-Gruppen existieren, wurden auch jenseits der Community-Grenzen zum Thema gemacht. Solidarische Menschen begannen verstärkt, unterstützend und organisierend tätig zu werden, mit dem Ziel, grundlegende Veränderungen in der Personenbetreuung zu erkämpfen. Die bestehenden Strukturen der Personenbetreuung scheinen jedoch rechtlich und diskursiv fest verankert zu sein.

Die sogenannte 24-Stunden-Betreuung von alten Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf wurde 2007 durch die Einführung des Selbstständigenmodells in einer Form legalisiert, welche die Aufrechterhaltung des bereits in den 1990er Jahren entstandenen Sorgearrangements ermöglichte (vgl. Österle 2014: 99; Aulenbacher/Leiblfinger/Prieler 2021b: 66). In die damaligen Debatten und den Prozess der Legalisierung waren die Personenbetreuer_innen selbst nicht einbezogen. Die Folge war, dass die am inoffiziellen Sorgemarkt entstandenen prekären Arbeitsbedingungen weitgehend erhalten blieben und bis heute die Branche prägen. Als stark marginalisierte Gruppe und aufgrund vielseitiger struktureller Barrieren haben in der sogenannten 24-Stunden-Betreuung tätige Personenbetreuer_innen nach wie vor nur sehr eingeschränkte Möglichkeiten, sich an politischen Debatten zu sie selbst existenziell betreffenden Themen zu beteiligen.

1.1 Forschungsinteresse und Fragestellung

An diesem Punkt setzt mein Forschungsinteresse an und beginnt die Entwicklung eines Konzeptes für eine Online-Kampagne, das ich in der vorliegenden sozialarbeitswissenschaftlichen Arbeit darstellen möchte. Die Demokratietheoretikerin Iris Marion Young (vgl. 2002), deren Verständnis von deliberativer Demokratie als theoretische Grundlage der geplanten Online-Kampagne dient, geht davon aus, dass es für das Gelingen von deliberativen demokratischen Prozessen notwendig ist, alle von einer Thematik betroffenen Menschen in die Aushandlungsprozesse gleichermaßen einzubeziehen. Dieser Idee folgend war es mein Anliegen, eine Online-Kampagne zu entwerfen, die einen Beitrag zur Verbesserung der Teilhabemöglichkeiten von Personenbetreuer_innen an Debatten zur Personenbetreuung leisten kann. So sollen im Sinne Youngs (vgl. 2002) die bisher stark marginalisierten Perspektiven der Personenbetreuer_innen vernehmbar und vermittelbar gemacht werden. Das Aufmerksam machen auf Prozesse der Marginalisierung und des Ausschlusses sowie die Förderung von Teilhabe und Inklusion sind zentrale Aufgaben der Sozialen Arbeit. Im Zeitalter der digitalen Transformation (vgl. Steiner 2020) können sich zu diesem Zweck

insbesondere digitale Räume zunutze gemacht werden, um eine breite Öffentlichkeit erreichen zu können und die Teilhabe von marginalisierten Gruppen gezielt zu fördern.

Für den Prozess der Recherche, der die Entwicklung der Online-Kampagne begleitet, möchte ich der Frage nachgehen,

- **wie eine Online-Kampagne, die das Ziel hat, die Möglichkeiten demokratischer Teilhabe von Personenbetreuer_innen an Debatten zur sogenannten 24-Stunden-Betreuung zu fördern und zu stärken, ausgestaltet sein könnte.**
- Dabei interessiert mich, welche Themen, Erzählungen und Forderungen Inhalte einer Online-Kampagne sein könnten, um durch Vermittlung der Perspektiven der Personenbetreuer_innen Gegennarrative zu dominanten Erzählungen in die Debatten einzubringen.
- Weiters möchte ich danach fragen, welche Akteur_innen als Zielgruppe einer solchen Online-Kampagne adressiert werden könnten.

Diese Fragen möchte ich in der vorliegenden Arbeit auf Basis der qualitativen Auswertung des empirischen Datenmaterials beantworten.

1.2 Begriffliche Überlegungen

Begriffe wie Haushaltarbeit, Sorgearbeit, Care-Arbeit oder Pflege und Betreuung werden in der Literatur teils Synonym, teils unterschiedlich akzentuiert eingesetzt. Ich verwende sie in meiner Arbeit bewusst nicht einheitlich, sondern setze sie dem jeweiligen Fokus entsprechend unterschiedlich ein. Die Personenbetreuung im Privathaushalt umfasst ihrerseits betreuende und pflegerische Aufgaben ebenso wie repetitive Tätigkeiten der Haushaltführung oder organisatorische Aufgaben.

Die für die Personenbetreuung im Privathaushalt in Österreich gängige Bezeichnung ist die der 24-Stunden-Betreuung. Diese Bezeichnung suggeriert die ständige Verfügbarkeit der Personenbetreuer_innen und zementiert damit eine grundlegende Problematik auf sprachlicher Ebene (vgl. Steiner/Prieler/Leiblfinger/Benazha 2019). Auf diesen Umstand möchte ich laufend aufmerksam machen, indem ich häufig von der *sogenannten 24-Stunden-Betreuung* schreibe, vermeide diese Formulierung aber gänzlich, wenn es um die Personenbetreuer_innen selbst geht. Wenn ich von Personenbetreuer_innen im Plural schreibe, verwende ich den Unterstrich, um auf die existierende Vielfalt von Geschlechtsausdrücken und die Konstruiertheit von Geschlecht hinzuweisen. Im Singular jedoch verwende ich meist nur die *weibliche* Form, um sprachlich der Tatsache gerecht zu werden, dass die Personenbetreuung, wie auch die bezahlte und unbezahlte Pflege- und Betreuung sowie Haushaltarbeit allgemein, zum allergrößten Teil von Frauen verrichtet wird (vgl. Rerrich 2010; Amnesty International 2021).

1.3 Gliederung der Arbeit

Im ersten Teil der vorliegenden Arbeit werde ich eine theoretische Verortung der sogenannten 24-Stunden-Betreuung im Bereich der Care- und Haushaltarbeit vornehmen und dabei eine Einführung in den aktuellen Stand der Forschung geben (Kap. 2). Dies soll der Verortung der 24-Stunden-Betreuung als feminisierte und migrantisierte bzw. ethnisierte Arbeit dienen und spezifische Charakteristika aufzeigen, die sich auch in der prekären Ausgestaltung der

Arbeitsbedingungen widerspiegeln. Daran anschließend folgt ein Überblick über den Betreuungs- und Pflegesektor in Österreich, wobei ich auf die Form seiner Organisierung sowie aktuelle Herausforderungen und Entwicklungen eingehe (Kap. 3). Dieses Vorgehen dient einer Verortung der 24-Stunden-Betreuung im österreichischen Pflege- und Betreuungssystem. Im nächsten Kapitel werde ich eine konkretere Darstellung der 24-Stunden-Betreuung vornehmen (Kap. 4), und im darauffolgenden Kapitel sowohl Youngs Verständnis von deliberativer Demokratie als auch Ansätze der Teilhabe im digitalen Raum vorstellen (Kap. 5). Daran anschließend präsentiere ich das Konzept der Online-Kampagne in seinem aktuellen Stand (Kap. 6). Die folgenden Kapitel stellen den empirischen Teil dieser Arbeit dar, wobei ich zuerst die Methode erläutern werde (Kap. 7) und daran anschließend die Ergebnisse der Auswertung darstelle (Kap. 8). Im abschließenden Kapitel (Kap. 9) werden schließlich die empirischen Ergebnisse diskutiert und ein Ausblick vorgenommen.

2 Haushalts- und Sorgearbeit im transnationalen Kontext

In diesem Kapitel möchte ich einen Überblick über die Forschung der letzten Jahre zu Haushaltarbeit bzw. Carearbeit geben, um daran anschließend die sogenannte 24-Stunden-Betreuung in diesem Feld verorten zu können.

Die Trennung von Öffentlichkeit und Privatsphäre mit Beginn der Moderne ordnete den Haushalt dem Privaten und Wirtschaftlichkeit, und damit Erwerbsarbeit, dem Öffentlichen zu. Erst durch diese Unterscheidung und die „Trennung der beiden Ökonomien (gewinnorientierte Wirtschaftsunternehmen und subsistenzorientierte Haushalte) entsteht historisch die Haushaltarbeit, die zugleich wegen der Abgrenzung des Haushalts von der Sphäre der Wertschöpfung ihren Arbeitscharakter verliert“ (Geissler 2010: 932). Als Teil dieser Entwicklung stellt „die gesellschaftliche Zuständigkeit der Frauen für Reproduktionsarbeit dabei eine wesentliche Begründung der Geschlechterverhältnisse [dar]“ (Rerrich 2010: 150). Mittlerweile seien Frauen normativ wie faktisch nicht mehr ausschließlich für den Bereich des Privaten zuständig (vgl. ebd.). Gesellschaftliche Veränderungen – etwa die „Intensivierung und Flexibilisierung der Erwerbsarbeit und [...] [die] Modernisierung der Lebenslagen jüngerer Frauen“ (Geissler 2010: 945) – seit der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts trugen zur Aufweichung der Grenzziehung zwischen den beiden Sphären bei. Institutionell verankerte Sorgearrangements, wie „der konservativ-familiaristische Generationen- und Geschlechtervertrag [...] [und die] darauf bezogene[n] Sozialstaatlichkeit“, haben in den letzten Jahrzehnten „ihre vormalige Stabilität eingebüßt“ (Aulenbacher/Leiblfinger/Prieler 2018: 48). Die Teilhabe von Frauen an der Erwerbsarbeit stieg im Laufe des vorigen Jahrhunderts stetig an. Dennoch sind es nach wie vor zu einem sehr großen Teil Frauen, die für Sorge- und Haushaltarbeit zuständig sind. Auch von staatlicher Seite wird diese geschlechtliche Arbeitsteilung nach wie vor (re)produziert, indem etwa Pflege weiterhin primär als unbezahlte Arbeit im Privathaushalt konzipiert wird. Dies wird auch am System des Pflegegeldes sichtbar, das in erster Linie die unbezahlte Pflege Zuhause unterstützen soll. Das österreichische Wohlfahrtsregime „folgt dem Prinzip der Subsidiarität in Verbindung mit dem familiaristischen Ideal häuslicher Versorgung“ (ebd.: 51). Appelt (vgl. 2014: 107) sieht jedoch den Wohlfahrtsstaat vor großen Herausforderungen und nennt als Gründe nicht nur den globalen

Wettbewerb sondern auch soziale Faktoren, wie einen zunehmenden Betreuungsbedarf aufgrund des demografischen Wandels, die Integration von Frauen in die Erwerbsarbeit sowie neue Lebens- und Familienformen. Als Folge der sich verändernden Altersstruktur beobachtet sie „eine Verknappung der ‚Ressource familiäre Pflege und Betreuung‘“ (ebd.).

Im Spannungsfeld vielfacher und unterschiedlicher Anforderungen zwischen öffentlicher und privater Sphäre entstehen Versorgungslücken, in denen Seitens der Privathaushalte „informelle Problemlösungsstrategien“ (Rerrich 2010: 151) entwickelt werden und so die „Kommodifizierung von Sorgearbeit“ (Aulenbacher et al. 2018: 51) voranschreitet. Vor allem besser verdienende Haushalte greifen auf schlecht bezahlte Arbeitskräfte aus Ländern mit niedrigerem Durchschnittseinkommen und Lebenshaltungskosten zurück. Die Umverteilung von Sorgearbeit findet somit „nicht in erster Linie zwischen Frauen und Männern statt sondern zwischen unterschiedlich privilegierten Gruppen von Frauen entlang der Dimensionen Klasse und Ethnie“ und wird so trotz des „veränderten gesellschaftlichen Kontextes weiterhin vor allem als Privatangelegenheit der Haushalte und Familien definiert“ (Rerrich 2010: 152). In dem Versuch, die Versorgungslücken zu schließen, ohne den vergeschlechtlichten Charakter von Haushaltarbeit (auch in der Praxis) in Frage zu stellen und eine Umverteilung auf Geschlechterebene tatsächlich umzusetzen, wird die „geschlechtsspezifische Arbeitsungleichverteilung im Haushalt [...] durch die Eingliederung einer Person mit unterschiedlicher Herkunft und (zumindest im Destinationskontext) unterschiedlicher sozialer Klasse in den Arbeitsplatz Privathaushalt ‚gelöst‘“ (Haidinger 2013: 128). Der vergeschlechtlichte Charakter der Haushaltarbeit wird damit um den der Ethnisierung erweitert. Einkommensdisparitäten, ebenso wie die Feminisierung der Migration, bilden also die Grundlage, auf der sich die Transnationalisierung von Haushaltarbeit vollzieht und zunehmend globale Sorgeketten (*global care chains*) entstehen (vgl. Haidinger 2008: 38; Lutz 2008: 30).

Um das Verhältnis dieser Entwicklungen zur Organisation von Pflege und Betreuung in Österreich darzustellen, möchte ich im folgenden Kapitel die Herausbildung und Entwicklung der formellen Pflege sowie den sozialpolitischen Umgang mit aktuellen Herausforderungen nachzeichnen. Nach der erfolgten theoretischen Verortung der sogenannten 24-Stunden-Betreuung im Feld der Haushalt- und Sorgearbeit soll das nächste Kapitel nun der Verortung im österreichischen Pflege- und Betreuungssystem dienen.

3 Die Organisation von Pflege und Betreuung

Die Entwicklung von Ausbildung und Entlohnung in der Pflege ist in der österreichisch-ungarischen Monarchie auf die Zeit um 1900 zurückzuführen und setzte im jetzigen Österreich selbst im Vergleich zu anderen Gebieten der Monarchie erst etwas später ein (vgl. Lenhart 2010: 128). Voraussetzung für diese Entwicklung und damit einhergehend für die Herausbildung „des Bedarfs außerfamiliärer Pflege“ waren unter anderem „die Sekularisierung karitativer Dienstleistungen, Kriege, bürgerliche Revolutionen und Frauenbewegungen“ (ebd.). Bis zur Herausbildung der heutigen Pflege- und Betreuungssysteme vergingen dennoch noch einige Jahrzehnte. Während andere Felder der Sozialpolitik bereits auf eine längere Tradition zurückblicken können, wurde die Pflege also lange vernachlässigt und der familiären Verantwortung überlassen (vgl. Österle 2014: 92f). Erst gegen Ende des 20. Jahrhunderts rückte auch dieser Bereich verstärkt in den Fokus der

Sozialpolitik. Es kam zu einer „Neuverteilung von öffentlicher und privater Verantwortung, aber auch zu einer Neuverteilung zwischen bezahlter und unbezahlter bzw. formeller und informeller Pflege“ (ebd.: 92).

In den letzten 20 bis 30 Jahren wurde die Organisierung von Pflege und Betreuung durch verschiedene gesellschaftliche Entwicklungen vor (neue) Herausforderungen gestellt. In der Literatur werden angesichts des in wissenschaftlichen Kreisen aber auch medial und politisch viel besprochenen Pflegekräftemangels verschiedene Entwicklungen der letzten Jahre und Jahrzehnte sowie aktuelle und zukünftige Herausforderungen im Gesundheitsbereich genannt. Lenhart (2010: 16) etwa erachtet in diesem Zusammenhang nicht nur den demografischen Wandel und erweiterte Tätigkeitsbereiche, sondern auch das „stagnierende Angebot [...] [welches mit] sinkenden Ausbildungszahlen und hohen Abbrecherquoten“ begründet wird, sowie auch die „hohe Rate an Pflegekräften, die nach einer Pause nicht mehr in den Beruf zurückwollen“ als relevante Faktoren. Haubner (2018: 268) nennt darüber hinaus die „geringe Bezahlung, mangelnde gesellschaftliche Anerkennung und chronische Überlastung der Beschäftigten in einem – begrenzt attraktiven – Berufssegment“ als Gründe für den Fachkräftemangel. Dieplinger/Nestler/Osterbrink (2018: 33) sprechen von einer Zunahme an Versorgungsbedarfen und einer „Steigerung der Komplexität der Versorgung“, die eine „Neuverteilung der Aufgabenfelder“ nach sich ziehe, und schreiben hier der Pflege eine bedeutende Rolle zu. Rottenhofer/Stewig (2012: 241) schließlich sehen die demografischen Veränderungen „gekoppelt mit der Individualisierung der Lebensstile und steigenden Ansprüchen an gesundes Altern“ bzw. steigenden Ansprüchen „an eine qualitativ hochwertige Gesundheits- und Pflegeversorgung“.

Diesen Entwicklungen und vielfachen Herausforderungen wird in Österreich, wie auch in anderen europäischen Ländern, auf verschiedene Arten zu begegnen versucht.

So zum einen durch den Ausbau sozialer Rechte, indem sowohl neue Geldleistungssysteme geschaffen als auch Sachleistungen (vor allem mobile Dienste) ausgebaut und neue Finanzierungsmodelle entwickelt wurden (vgl. Österle 2014: 96f). Ein Beispiel dafür ist die durch Schaffung des Pflegefondsgesetzes (PFG) erfolgte Einführung des Bundespflegefonds 2011, dessen primäres Ziel es ist, die Länder durch eine teilweise Kostenübernahme durch den Bund in der Finanzierung der Langzeitpflege zu unterstützen, und dabei vor allem den Ausbau mobiler Dienste zu fördern (vgl. PFG). Die Einführung von Geldleistungen, wie das Pflegegeld in Österreich, die nicht (direkt) an die Inanspruchnahme sozialer Dienste gekoppelt sind, sieht Österle (ebd.: 93) in Zusammenhang mit Zielen von Reformdebatten, die die „Autonomie, Selbstbestimmung oder Wahlfreiheit pflegebedürftiger Menschen“ betonten. Jedoch werden damit zugleich wieder verstärkt unbezahlte pflegende Angehörige angesprochen, die dadurch nicht nur entlastet, sondern auch als Betreuungsressource erhalten und aktiviert werden sollen (vgl. ebd.: 93f). Das Pflegegeld kann durch seine freie Verfügbarkeit darüber hinaus auch „die Möglichkeit zur Beschäftigung von Betreuungspersonen in privaten Haushalten zusätzlich fördern“ (ebd.: 99).

Eine weitere Antwort auf die Herausforderungen in der Organisierung der Pflege und Betreuung in den letzten Jahren sind Versuche, die Pflegeberufe aufzuwerten, indem etwa die Ausbildung der Pflegefachkräfte neu strukturiert wurde. Dadurch soll sowohl auf den Fachkräftemangel als auch auf die steigende Komplexität des Versorgungsbedarfs reagiert werden. Mit Professionalisierung, Differenzierung und Akademisierung soll diesen Entwicklungen begegnet werden (vgl. Rottenhofer/Stewig 2012: 241). So gilt das 1997 in Kraft getretene Gesundheits- und Krankenpflegegesetz (GuKG) als „wesentliche Weiterentwicklung für den Pflegeberuf in Österreich“ (ebd.), ebenso wie die 2008 erfolgte Verankerung der Fachhochschulausbildung für die Gesundheits- und Krankenpflege als eine Ausbildungsoption (vgl. ebd.). Mit der Novelle des GuKG

2016 wurde die Ausbildung des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege schließlich vollständig in den tertiären Bereich überführt (vgl. Dieplinger et al. 2018: 32). Zusätzlich zu den bisherigen Pflegeberufen wurde die Pflegefachassistenz eingeführt, womit es jetzt drei Berufsgruppen gibt – den gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege, die Pflegefachassistenz und die Pflegeassistentin (vgl. AK Stmk 2016). Neben den Änderungen im Bereich der Ausbildung wurden auch die jeweiligen Kompetenzen erweitert bzw. klarer voneinander abgegrenzt (vgl. ebd.).

Parallel zu diesen Entwicklungen wurde der zu Beginn der 1990er Jahre entstandene informelle Markt der Personenbetreuung im Privathaushalt, die sogenannte 24-Stunden-Betreuung, 2007 legalisiert. Mit der Legalisierung wurde ein Berufsbild geschaffen, „für das keine spezifischen Qualifikationserfordernisse nachgewiesen werden müssen“ (Österle 2014: 99). Das österreichische Modell der 24-Stunden-Betreuung ermöglichte damit vor allem in der Variante des Selbstständigenmodells „die Aufrechterhaltung des vor der Regularisierung typischen Arrangements“ (ebd.), welches „die in anderen Bereichen von Betreuung und Pflege gegebenen Arbeitsbedingungen unterbietet“ (Aulenbacher/Leiblfinger/Prieler 2021a: 147). Diese Institutionalisierung prekärer Sorgearrangements im Privathaushalt scheint im Widerspruch zu dem Bestreben nach Professionalisierung der Pflege und Betreuung zu stehen. Sie stellt aber ebenso wie diese eine Antwort auf die aktuellen Herausforderungen in der Pflege und Betreuung dar und ist zugleich – verstärkt durch die oftmalige Konstruktion von Personenbetreuer_innen als liebende Familienmitglieder (vgl. Lutz/Benazha 2021) – gut mit dem österreichischen Idealbild der familiären Pflege Zuhause vereinbar. Dadurch ist es möglich, zugleich die Versorgungslücken zu schließen, die sich aus den Vereinbarkeitsproblemen von Erwerbsarbeit und unbezahlter Sorgearbeit sowie von veränderten Geschlechterrollen und einem nach wie vor konservativ geprägten Familienbild angesichts des Mangels an (leistungsbarem) staatlich finanziertem und organisiertem Pflege- und Betreuungsangebot ergeben.

Im folgenden Kapitel werde ich auf die Organisation der sogenannten 24-Stunden-Betreuung und die Arbeitsbedingungen der Personenbetreuer_innen eingehen.

4 Die 24-Stunden-Betreuung

Das österreichische Modell der heutigen 24-Stunden-Betreuung entwickelte sich in Österreich seit den frühen 1990er Jahren zuerst als irregulärer Sorgemarkt für die Betreuung und Pflege pflegebedürftiger Menschen im Privathaushalt (vgl. Steiner et al. 2019: 6). Seit seiner Legalisierung 2007 existiert es sowohl in einer selbstständigen als auch in einer unselbstständigen Variante. Das Selbstständigenmodell ist dabei die weitaus verbreiterte Form (vgl. Österle 2014: 99). Als gesetzliche Grundlage wurde das Hausbetreuungsgesetz (HBeG) erlassen. Im Zuge dessen wurde auch die Gewerbeordnung (GewO) entsprechend angepasst, um sowohl die unselbstständige als auch die selbstständige Form der 24-Stunden-Betreuung gesetzlich einzuführen, und zur Regelung der Förderungen das Bundespflegegeldgesetz (BPGG) entsprechend geändert (vgl. Breitenberger/Fleischer 2014: 109). Bestimmungen über die von der Personenbetreuung umfassten Tätigkeiten sind in HBeG, GewO und GuKG geregelt und umfassen sowohl grundsätzliche Betreuungstätigkeiten als auch eine Regelung der Ausnahmen, in

denen darüber hinausgehende pflegerische Tätigkeiten mit oder ohne Anordnung durch eine_n Angehörige_n des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege zulässig sind (vgl. GewO, § 159; GuKG, § 3b). Ebenso wie diese Bestimmungen über zulässige Tätigkeiten lassen auch die Regelungen über Ausbildung und Betreuungserfahrung sehr viel Spielraum offen (vgl. BPGG § 21b; GuKG § 3b).

In der Personenbetreuung arbeiten rund 64.000 Personenbetreuer_innen mit Gewerbeberechtigung (vgl. AK 2018). Davon sind 98 Prozent Migrant_innen, großteils aus Rumänien und der Slowakei, und rund 92 Prozent Frauen; 98 Prozent der Personenbetreuer_innen arbeiten als Selbstständige und nur 2 Prozent sind angestellt (vgl. Amnesty International 2021). Auf Seite der Pflegegeldbezieher_innen nehmen etwa fünf Prozent 24-Stunden-Betreuung in Anspruch (vgl. IG-Pflege o.A.).

Die Einführung des Selbstständigenmodells ermöglichte die Aufrechterhaltung der früheren Betreuungsform von mehrwöchigen Turnussen (in der Regel zwei- bis vierwöchig), bei denen sich jeweils zwei Personenbetreuer_innen abwechseln, und dabei im jeweiligen Turnus nicht nur beinahe durchgehend anwesend, sondern häufig auch in der Nacht im Einsatz sind. Die Aufrechterhaltung solcher Arbeitsbedingungen wäre ohne die Einführung des Selbstständigenmodells arbeitsrechtlich nicht möglich gewesen (vgl. Österle 2014: 99). Dennoch erscheint das Selbstständigenmodell gerade aufgrund der Legalisierung dieses Arrangements auch als „legitime Alternative zur unselbstständigen Beschäftigung“ (Aulenbacher et al. 2021b: 66).

Das Live-in-Betreuungsverhältnis, bei dem der Privathaushalt anderer für die Personenbetreuer_innen zugleich Arbeits- und Wohnort ist, bringt als solches spezifische Problematiken mit sich. Der Privathaushalt als Arbeitsort „entzieht sich weitgehend der sozial- und arbeitsrechtlichen und -politischen Kontrolle“ (Aulenbacher et al. 2021a: 149). Da der Privathaushalt auch für die Kund_innen (pflegebedürftige Personen und ihre Angehörigen) deren Wohnort darstellt, finden jegliche Aushandlungsprozesse über die Ausgestaltung von Tätigkeiten, Anforderungen oder Arbeitsbedingungen in einem für beide bzw. alle Beteiligten sehr privaten Raum statt, den sie sich als solchen miteinander teilen und in dem sie überdies in einer persönlichen Beziehung zueinander stehen. Live-in-Betreuung überschreitet daher „die Grenze zwischen dem als privat Erachteten und dem öffentlich Zugänglichen“ (ebd.).

Noch prekärer werden diese Beziehungen mit Blick auf die Assymetrien und Ungleichheiten, die sie durchziehen. Diese finden sich nicht nur zwischen Personenbetreuer_in und betreuter Person oder deren Angehörigen, wenn ungleiche Positionen auf der Ebene von Geschlecht, Herkunft und Klasse in den Blick genommen werden (vgl. ebd.: 150). Personenbetreuer_innen werden in der Regel von Agenturen vermittelt und auch hier werden die Assymetrien sichtbar und spürbar, indem „ungleich mächtige Anbieter*innen ihrer Dienste aufeinander[treffen]“ (ebd.).

Dabei verlangt das Gewerbe der Personenbetreuung keine Vermittlung durch Agenturen. Personenbetreuer_innen können formal ihre Dienste selbst anbieten und auch die Verträge, Arbeitsbedingungen und Honorare mit den zu betreuenden Personen oder deren Angehörigen selbst aushandeln. In der Praxis beherrschen jedoch die Vermittlungsagenturen den Markt der Personenbetreuung und haben in diesem Sektor beträchtlichen Einfluss auf die Konditionen der erbrachten Dienstleistungen (vgl. Aulenbacher et al. 2021b: 68). Es besteht ein gut ausgebautes Netz an internationalen Vermittlungsagenturen (vgl. Haidinger 2010: 176), die häufig über die Grenzen von Herkunfts- und Zielland hinweg kooperieren.

Aulenbacher et al. (2021b: 68) sehen die Aushandlung der Arbeitsbedingungen neben anderen Faktoren, wie dem „Wirtschafts- und Wohlstandsgefälle“ zwischen Herkunfts- und Zielland, der „Finanzkraft und Zahlungsbereitschaft von Haushalten“ und der „geringe[n] Kontrollier- und

Regulierbarkeit des Arbeitsortes Privathaushalt“, auch durch „das Informationsgefälle zwischen Agenturen und Personenbetreuer*innen“ maßgeblich beeinflusst.

So wird die Höhe des Betreuungshonorars häufig anhand von Richtwerten durch die Agenturen vorgegeben oder zwischen ihnen und den Kund_innen ausverhandelt (vgl. ebd.: 71), bevor die Personenbetreuerin hinzugezogen wird oder überhaupt im Land ist. Die Bezahlung erfolgt nicht direkt zwischen Kund_in und Personenbetreuer_in, sondern vermittelt über die Agenturen, die sich zu diesem Zweck Inkassovollmachten ausstellen lassen (vgl. Steiner et al. 2019: 7).

Darüber hinaus lassen sich viele Vermittlungsagenturen von den Personenbetreuer_innen auch solche Vollmachten ausstellen, die es ihnen ermöglichen, „die Anmeldung von Wohnsitz und Gewerbe sowie bei der Sozialversicherung“ (ebd.: 74) zu übernehmen. Dadurch haben Personenbetreuer_innen oftmals keinen Einblick in, und damit keine Kontrolle über, sie betreffende finanzielle oder rechtliche Angelegenheiten und sind auch in dieser Hinsicht von den Agenturen abhängig. Solche Vollmachten ermöglichen „finanziellen Missbrauch, beispielsweise durch intransparente Gebühren [...], nicht abgeführt Sozialversicherungsbeiträge [...] oder einbehaltene Honorarteile“ (ebd.).

Immer wieder finden sich in den Verträgen mit den Agenturen auch unzulässige Kündigungs-klauseln oder Konkurrenzklauseln (vgl. Durisova 2017: 72ff), die es Personenbetreuer_innen bei hohen Geldstrafen über einen längeren Zeitraum untersagen, nach einer Kündigung des Vertrags mit der Agentur im gleichen Haushalt weiterzuarbeiten.

Ein weiteres problematisches Thema ist das der Transportmittel, da es bei manchen Agenturen üblich ist, die Fahrten zwischen Österreich und dem Herkunftsland für die Personenbetreuer_innen zu organisieren und diese, ungeachtet der Höhe der Kosten, zu deren Nutzung zu verpflichten (vgl. ebd.: 75).

Der Tätigkeitsbereich der Personenbetreuer_innen umfasst in der Praxis, aber auch rechtlich legitimiert, oftmals über die prinzipielle Haushalts- und Betreuungsarbeit hinaus auch pflegerische oder einfache medizinische Tätigkeiten, wenn diese von Fachkräften delegiert wurden (vgl. ebd.: 66). Die zu erbringenden Tätigkeiten werden Seitens der Agenturen meist im Vorfeld aufgrund des Betreuungs- und Pflegebedarfs der Kund_innen ausverhandelt. Aufgrund mangelnden Wissens werden oftmals ohne rechtliche Absicherung pflegerische Tätigkeiten ausgeführt (vgl. ebd.: 73), wobei das Haftungsrisiko im Fall des Falles bei den Personenbetreuer_innen verbleibt (vgl. ebd.: Steiner et al. 2019: 11).

Aber nicht nur das Tätigkeitsfeld ist ein entgrenztes. Freizeit und Ruhezeiten, die im Selbstständigenmodell ebenfalls (großteils) in der Verantwortung der Personenbetreuer_innen liegen, werden zwar meist durch die Agenturen nicht (direkt) vorgegeben, sind aber aufgrund der Tätigkeit und des Charakters der Live-in-Betreuung für die Personenbetreuer_innen meist sehr eingeschränkt verhandelbar (vgl. ebd.: 72). Verstärkt wird dieser Aspekt durch die Agenturen aber dennoch. Denn „[e]ssenzieller Bestandteil des Leistungsversprechens [...] ist die Suggestion einer zeitlich grenzenlosen Verfügbarkeit über die Person der Betreuungskraft“ (Steiner et al. 2019: 9).

Aufgrund der dargestellten Rolle von Vermittlungsagenturen können „Parallelen zu einem Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Verhältnis gezogen werden“, da die Agenturen „in die Kompetenzen der formal selbstständig tätigen [Personenbetreuer_innen] [...] eingreifen“ (Durisova 2017: 51). Unter Verweis auf eine Stellungnahme des Rechtsanwaltskammertags 2007 bezeichnet Durisova (ebd.: 44) das Selbstständigenmodell in der sogenannten 24-Stunden-Betreuung als Scheinselbstständigkeit und schreibt, die Stellungnahme zweifelt daran, dass die Personenbetreuung überhaupt als selbstständige Tätigkeit ausgeübt werden könne, „da die Pflegetätigkeit sich an den Bedürfnissen der zu pflegenden Person orientieren muss und örtlich sowie zeitlich exakt gebunden ist“.

Der hier dargelegte Einblick in die Organisation der Personenbetreuung lässt verschiedene problematische Aspekte sichtbar werden. Die Legalisierung des zuvor am inoffiziellen Markt entstandenen Sorgearrangements vollzog sich unter Einbindung verschiedener betroffener Akteur_innen in einer Weise, die die rechtliche Zementierung prekärer Arbeitsbedingungen für Personenbetreuer_innen ermöglichte. Diese selbst wiederum waren in den Prozess nicht eingebunden und in den Debatten nur sehr marginal vertreten. Mit der Demokratietheoretikerin Iris Young möchte ich im folgenden Kapitel zeigen, wie demokratische Prozesse gestaltet werden können, um allen betroffenen Akteur_innen die Teilhabe daran zu ermöglichen.

5 Demokratische Teilhabe und Inklusion

Das Verständnis von demokratischer Teilhabe und Inklusion, das dieser Arbeit zugrunde liegt, orientiert sich an Iris Marion Youngs Demokratietheorie. In diesem Kapitel möchte ich einen Überblick über Youngs Auffassung der deliberativen Demokratietheorie und ihre Kritik daran geben, um auf diese Weise darzustellen, welche Voraussetzungen gegeben sein müssen, um möglichst allen Menschen die Teilhabe an deliberativen demokratischen Prozessen zu ermöglichen. Anschließend an Youngs Vorschläge für inklusivere Mittel der Beteiligung an politischen Debatten werde ich weitere Beispiele von Ausdrucksmitteln nennen und dabei das Hauptaugenmerk auf die Möglichkeiten legen, die der digitale Raum, vor allem durch die Nutzung Sozialer Medien, eröffnet.

5.1 Deliberative Demokratietheorie bei Young

Young erklärt „Demokratie zu einer notwendigen Bedingung von Gerechtigkeit“ (Niesen 2008: 71); ihr Demokratieverständnis geht daher Hand in Hand mit ihrer Gerechtigkeitstheorie. Daher ist *Unterdrückung* ein zentraler Begriff in Youngs Gerechtigkeits- und Demokratietheorie, für den sie fünf Phänomene als Ausprägungen festmacht: Ausbeutung, Marginalisierung, Abhängigkeit, Kulturimperialismus und Gewalt. Unterdrückung führt in ihren Facetten daher etwa zu struktureller Gewalt, Ausschluss aus gesellschaftlichen Teilbereichen oder verhindert durch Stigmatisierung einer bestimmten sozialen Gruppe, „dass die Interessen dieser Gruppe Gehör finden können“ (ebd.: 70). Menschen bzw. soziale Gruppen haben in der Folge in sehr unterschiedlicher Weise Zugang zu demokratischen Prozessen oder sind davon ausgeschlossen. Soziale und ökonomische Ungleichheit wirken hier wechselseitig verstärkend mit politischer Ungleichheit – demokratische Prozesse sind geprägt von Zwang, ungleichen Machtverhältnissen und ungleich großer Kontrolle über Ressourcen (vgl. Young 2002: 17).

„In actually existing democracies there tends to be a reinforcing circle between social and economic inequality and political inequality that enables the powerful to use formally democratic processes to perpetuate injustice or preserve privilege.“ (ebd.)

Angesichts dessen stellt sich Young die Frage, wie demokratische Prozesse anders ausgestaltet sein müssen, um allen Menschen die Teilhabe daran zu ermöglichen und wirkliche demokratische Inklusion zu erreichen. Zur Beantwortung dieser Frage orientiert sich Young am Modell der deliberativen Demokratie, kritisiert und erweitert aber dessen Konzeption in entscheidenden Aspekten.

Im Gegensatz zu aggregativen Demokratiemodellen, bei denen die verschiedenen Vorlieben und Interessen (*preferences*) der Bürger_innen durch die Wahl der entsprechenden politischen Vertreter_innen aggregiert werden, gehen deliberative Demokratiemodelle nicht davon aus, dass demokratische Prozesse einen Wettbewerb zwischen privaten Interessen und Vorlieben darstellen (vgl. ebd.: 19ff). Vielmehr finden im deliberativen Demokratiemodell ein offener Austausch und eine Abwägung von unterschiedlichen Ansichten statt, bei denen alle Beteiligten versuchen, die jeweils anderen von der eigenen Sichtweise zu überzeugen. Durch einen solchen Dialog sollen gemeinsam Lösungen für Probleme und Konflikte gefunden werden. Entschieden wird nicht nach dem Mehrheitsprinzip, sondern anhand dessen, welchen Vorschlag das Kollektiv für den am besten begründeten hält (vgl. ebd.: 22f).

Dabei leiten vier normative Ideale das deliberative Modell. Dem Ideal der *Inklusion* folgend kann eine legitime Entscheidung nur getroffen werden, wenn alle Personen und Gruppen in den Diskussions- und Entscheidungsfindungsprozess inkludiert werden, die davon betroffen sind; wenn also die Entscheidung ihre Handlungsmöglichkeiten in bedeutender Weise bestimmt (vgl. ebd.: 23). Das Ideal der *politischen Gleichstellung* (*political equality*) besagt, dass alle Betroffenen außerdem in gleicher Weise und zu gleichen Bedingungen (*on equal terms*) in den demokratischen Prozess miteinbezogen sein müssen (vgl. ebd.). Um dieses Ideal zu erfüllen, müssen die beteiligten Individuen und Gruppen die gleiche Möglichkeit zu sprechen haben, und als Voraussetzung dafür frei von Unterdrückung sein (vgl. ebd.). *Vernünftigkeit* (*reasonableness*), das dritte normative Ideal der deliberativen Demokratie, meint eine bestimmte Haltung, mit der die Beteiligten in den Diskussionsprozess gehen und dabei bereit sind, einander zuzuhören und eine Einigung zu erzielen (vgl. ebd.: 24). Das vierte normative Ideal geht davon aus, dass deliberative demokratische Prozesse in einer *Öffentlichkeit* stattfinden, welche aus einer Vielfalt von unterschiedlichen Erfahrungen, Geschichten, Interessen usw. besteht, wobei sich Individuen und Gruppen im Aushandlungsprozess nach einer gemeinsamen Vorgehensweise richten (vgl. ebd.: 25). Ein grundlegender Kritikpunkt Youngs an deliberativen Demokratiemodellen ist der Umstand, dass sich viel zu selten die Frage gestellt wird,

„of whether the scope and membership of the *actual* polity dealing with specific problems corresponds to the scope of what the polity *ought* to be if the discussions are to include all those affected by decisions“ (ebd.: 27; Herv.i.O.).

Obwohl es also ein grundlegendes Anliegen und eine Voraussetzung von gelungenen deliberativen demokratischen Prozessen ist, dass sich alle von einer Sache Betroffenen daran beteiligen, ist dies häufig nicht der Fall. Strukturelle Ungleichheiten „often inhibit the political participation of some citizens with formally equal rights at the same time that they relatively empower others“ (ebd.: 34). Mit Blick auf das österreichische System der sogenannten 24-Stunden-Betreuung ist zu ergänzen, dass diese Ausschlussmechanismen noch verschärft werden können, wenn die marginalisierte Gruppe auch formal nicht über die gleichen Rechte verfügt.

Im Zentrum von Youngs „Projekt einer besonderen Absicherung der Repräsentation von Gruppen“ stehen die „unverwechselbaren und schwer veränderlichen Perspektiven, [...] [wobei durch] Einbeziehung bislang ausgeblendeter Perspektiven [...] [eine Verbesserung der Demokratie]

erreicht werden kann]: Neue Beschreibungen können für mehr wechselseitiges Verständnis sorgen, neue Lösungsansätze können formulierbar werden“ (Niesen 2008: 72).

Young kritisiert, dass auch in deliberativen Demokratiemodellen bestimmte Grundannahmen oder Voraussetzungen gesetzt werden, die potenziell ausschließend wirken, weil sie nicht von allen Menschen erfüllt werden können (vgl. Young 2002: 18), und auf diese Weise die Einbeziehung aller betroffenen Perspektiven verhindern.

So wird das *rationale Argument* häufig als primäres Ausdrucksmittel in demokratischen Diskussionen angenommen. Dabei wird übersehen, dass es angesichts von ungleichen Machtverhältnissen häufig passender oder auch notwendig sein kann, die eigene Perspektive durch andere Mittel auszudrücken. „Silencing some problem or experience is an ever-present danger in communication“ (ebd.: 37).

Ein weiterer von Youngs Kritikpunkten ist der Fokus auf die *Einheit (unity)* bzw. das *Gemeinwohl (common good)*. So wird laut Young in manchen traditionelleren Interpretationen davon ausgegangen, dass die Mitglieder des Gemeinwesens in den Prinzipien und Politiken (*policies*) übereinstimmen (vgl. ebd.: 40). Die Gefahr dabei ist unter anderem, Differenzen innerhalb einer pluralen Gesellschaft nicht wahrzunehmen, und damit unterschiedliche Erfahrungen und Perspektiven nicht anzuerkennen (vgl. ebd.: 41).

Vertreter_innen der deliberativen Demokratie gehen in ihren Modellen, so Young, häufig davon aus, demokratische Diskussionsprozesse müssten in Form einer *direkten Begegnung (face to face)* stattfinden (vgl. ebd.: 45f). In einer so komplexen Gesellschaft wie der aktuellen, „where the relations among members are complexly mediated rather than direct and face to face“ (ebd.) sei dies aber meist nicht möglich. Als Gegenentwurf plädiert Young mit Habermas für eine dezentrierte Konzeption (*decentred conception*) von Politik und Gesellschaft, denn „such a decentred view of the democratic process gives more prominence to processes of discussion and citizen involvement in the associations of civil society“ (ebd.: 46).

Weiter kritisiert Young, dass für den Diskussionsprozess in der deliberativen Demokratie oftmals *Normen der Ordnung (norms of order)* gesetzt werden, die bestimmte Ausdrucksweisen als legitimer als andere erscheinen lassen (vgl. ebd.: 47). Legitim wirkt dadurch etwa ein geordneter verbaler und ruhiger Austausch von Argumenten, wohingegen etwa kreative und laute Demonstrationen als unangebrachtes Kommunikationsmittel erscheinen können. Perspektiven, die also in einer Weise dargelegt werden, die als störend (*disruptive*) empfunden wird, können als Konsequenz dieser Normsetzung aus dem Prozess ausgeschlossen werden (vgl. ebd.). Dabei haben gerade diejenigen, die aus den Debatten exkludiert werden, mitunter keine andere Möglichkeit, als zu alternativen Ausdrucksformen zu greifen, um auf sich aufmerksam zu machen (vgl. ebd.: 49).

Anschließend an diese Darstellung von Youngs Verständnis deliberativer demokratischer Prozesse möchte ich weitere Ausdrucksmöglichkeiten nennen sowie die Bedeutung des digitalen Raums für deliberative Prozesse untersuchen.

5.2 Teilhabemöglichkeiten im digitalen Raum

Kritik an der Vernachlässigung affektiver Ausdrucksformen in der deliberativen Demokratie übt auch Lynn Sanders und betont das Potenzial der Praxis des Zeugnis-gebens (*giving testimony*), also des Erzählens der eigenen Geschichte (vgl. Sanders 1997; nach Jakobi 2000: 79). Diese Ausdrucks- und Kommunikationsform „ermöglicht, eine spezielle, partikulare Perspektive auch für

andere zu öffnen“ (ebd.). Dabei geht es um die Beschreibung und Verständlichmachung der jeweiligen Lebenswelten und Erfahrungen (vgl. ebd.). Auch Sanders betont also die Bedeutung der Perspektive im demokratischen Prozess. Ihr Vorschlag des giving testimony ergänzt damit das rationale Argument um eine bedeutende Ausdrucksform und ist, ebenso wie Youngs Beispiele störender Ausdrucksmittel (desruptive means) als Kritik an den Normen der Ordnung und damit als Erweiterung der Handlungsoptionen in deliberativen demokratischen Prozessen zu verstehen.

Weitere Potenziale für eine Ausweitung der Teilhabemöglichkeiten an deliberativen Prozessen bieten im Zeitalter der digitalen Transformation laut Steiner (2020: 145) „Online-Deliberation und -Partizipation“ und die „Bildung von Gegenöffentlichkeiten im Internet“. Zwar bringt die digitale Transformation auch demokratiegefährdende Entwicklungen mit sich, die im digitalen Raum begünstigt stattfinden können, indem sie etwa „vertikale Machtungleichheiten [...] [verstärkt und zu einer] Verminderung der Chancen zu auf Deliberation beruhender politischer Partizipation“ (ebd.; Herv.i.O.) führen kann. Zugleich aber werden im digitalen Raum „horizontale Kommunikationen zwischen Subjekten [...] [durch] neue Formen der Etablierung deliberativer Diskurse“ (ebd.; Herv.i.O.) ermöglicht, die wiederum zur Stärkung deliberativer Prozesse beitragen können. Beispiele für solche Entwicklungen sind verschiedene soziale Bewegungen der letzten Jahre, die durch Organisierung über soziale Medien online aber teils auch offline politische Gegenöffentlichkeit erzeugen konnten. Vor allem soziale Medien bieten erweiternde Teilhabemöglichkeiten, indem sich Individuen einzeln oder auch im Kollektiv in Debatten einbringen und auf ihre Anliegen aufmerksam machen können.

So sind also auch digitale Räume von sozialen Ungleichheiten durchzogen, die in den unterschiedlich ausgeprägten Möglichkeiten der Teilhabe an Online-Kommunikation und Online-Debatten fortwirken und „den Gap zwischen den politisch Informierten, die ihr kulturelles und soziales Kapital auch in Partizipationsprozessen im Internet einbringen, und jenen, welchen der Status oder die Befähigungen zu politischer Partizipation im Internet fehlen, noch verstärken“ (ebd.: 149). Zu ergänzen ist, dass nicht nur der unterschiedlich hohe Informationsgrad solche Mechanismen befördert, sondern, in Wechselwirkung damit und mit Blick auf Migrant_innen in transnationalen Care-Regimen, auch Sprachbarrieren die Teilhabemöglichkeiten stark einschränken können. Dennoch ist aufgrund der digitalen Transformation und der großen Bedeutung von Sozialen Medien für Information und Kommunikation in unserer heutigen Gesellschaft das Einbeziehen digitaler Formen der Beteiligung an politischen Debatten von essentieller Bedeutung, wenn deliberative demokratische Prozesse möglichst inklusiv gestalten werden sollen. Digitalisierung bietet trotz aller „Herausforderungen vielfältige deliberative Potenziale [...] [und kann] die Herausbildung einer translokalen Zivilgesellschaft befördern“ (ebd.: 150).

Nach der nun in den Kapiteln 2 bis 5 erfolgten Darstellung der theoretischen Basis der Online-Kampagne werde ich im Anschluss das Konzept vorstellen.

6 Das Konzept der Online-Kampagne

Dieser Abschnitt präsentiert das Konzept der Online-Kampagne. Dabei werde ich Ziele, Zielgruppe, Message, Messenger, Medium und Call to Action im Detail vorstellen, um abschließend die Theory of Change, die dem Kampagnenkonzept zugrunde liegt, nachzuzeichnen.

6.1 Ziele

Goals:

Die Zielgruppe (siehe Kap. 6.2) soll mithilfe der Online-Kampagne auf die prekäre Arbeitssituation und die Anliegen und Forderungen von Personenbetreuer_innen aufmerksam gemacht werden. Durch das Erzeugen von Öffentlichkeit soll es gelingen, den einseitigen Fokus der Debatten rund um die sogenannte 24-Stunden-Betreuung, der meist nur die Perspektiven der zu betreuenden Personen und deren Angehöriger, der Vermittlungsagenturen sowie staatliche Interessen in den Blick nimmt, zugunsten der Personenbetreuer_innen zu verschieben. Dadurch sollen im Sinne des Modells deliberativer Demokratie nach Iris Young (vgl. 2002) auch die bisher stark marginalisierten Perspektiven der Personenbetreuer_innen als betroffene und zentrale Akteur_innen sichtbar und hörbar gemacht und so die Möglichkeiten zur demokratischen Teilhabe und Inklusion gefördert werden. Zugleich sollen progressive und kritische Debatten rund um die gesellschaftliche Organisierung von Sorgearbeit allgemein auf diese Weise mehr Gewicht bekommen und gestärkt werden.

Objectives:

- Ziel ist es, eine möglichst breite Öffentlichkeit zu erreichen und kritische Debatten auszulösen, welche die durch die Online-Kampagne vermittelten Erzählungen der Personenbetreuer_innen aufgreifen. Angestrebt wird ein breites Interesse und eine Verbreitung auf den verwendeten Social-Media-Kanälen, als auch eine entsprechende mediale Rezeption in Zeitung, Radio und TV.
- Bereits vorhandene Strukturen der Selbstorganisierung und Unterstützung sollen sowohl durch den Prozess der Ermittlung und Erarbeitung der Inhalte der Online-Kampagne mithilfe der Methode der Narrativen Biografiearbeit (vgl. Petzold 2016) als auch durch die angestrebte größere Öffentlichkeit für die Themen und Anliegen der Personenbetreuer_innen gestärkt werden.
- Zusätzlich zu neu erstellten Social-Media-Kanälen können bereits vorhandene Online-Auftritte der Selbstorganisierungs- und Unterstützungsstrukturen zur Verbreitung der Inhalte genutzt und dadurch selbst bekannter werden.

Als Indikatoren zur Messung der Ziele dienen die Anzahl an Views und die Interaktionsrate auf den verwendeten Social-Media-Kanälen, Ausmaß und Art der medialen Rezeption sowie das Feedback der am Prozess Beteiligten, insbesondere der Personenbetreuer_innen.

6.2 Zielgruppe

Die Zielgruppe der Online-Kampagne setzt sich aus verschiedenen Akteur_innen zusammen. Adressat_innen in diesem Sinne sind Personen mit Pflege- und Betreuungsbedarf sowie deren Angehörige, die Personenbetreuung in Anspruch nehmen oder dies erwägen, Vermittlungsagenturen, Institutionen, welche in die Organisierung der Personenbetreuung involviert sind, zivilgesellschaftliche Akteur_innen allgemein und insbesondere aus den Bereichen der Pflege und Betreuung sowie Gesundheit und Soziales, Gewerkschaften und gewerkschaftliche Initiativen, kritische Medienvertreter_innen sowie regierende politische Verantwortliche und politische Akteur_innen allgemein (siehe Kap. 8.5). Sie sollen für die Perspektiven der Personenbetreuer_innen sensibilisiert und ihnen ein alternatives und kritisches Narrativ zugänglich gemacht werden.

6.3 Message

Die Inhalte der Online-Kampagne werden mithilfe der Narrativen Biografiearbeit in einer Interviewphase mit und von Personenbetreuer_innen in einem partizipativen Prozess erarbeitet. Die Narrative Biografiearbeit nach Petzold (vgl. 2016: 6), die hier zur Anwendung kommen soll, orientiert sich unter anderem an Hannah Arendts politischem Denken, welches davon ausgeht, dass „jede individuelle Biographie in einem politischen Kontext [steht], in dem jedes Individuum auch politischer Akteur ist“. Dies soll „in biographischer Arbeit erzählbar und dabei erkennbar [...] [gemacht werden, was wiederum] selbst eine politische Aktivität [ist]“ (ebd.). Weiters wird unter Bezugnahme auf Ansätze Pierre Bourdieus sinngemäß davon ausgegangen, dass die Konfrontation der Öffentlichkeit mit Biografien und deren Ursachen Veränderungen anregen kann (vgl. ebd.: 7).

Im Rahmen der bisherigen empirischen Recherche konnten durch leitfadengestützte Interviews und die qualitative Auswertungsmethode des offenen Kodierens erste Themen eruiert werden, die in dieser Online-Kampagne als Botschaften vermittelt werden sollen. Sie werden im empirischen Teil dieser Arbeit ausführlich dargestellt (siehe Kap. 8.1 bis 8.4). Vorläufig lassen sich auf dieser Basis also folgende Botschaften festhalten:

- Arbeitsbedingungen von Personenbetreuer_innen sind prekär und geprägt von:
 - Zeitlicher Entgrenzung
 - Entgrenzung des Tätigkeitsfeldes
 - Geringer Bezahlung
 - Fehlender Information
 - Fehlenden Spielräumen und Aushandlungsmöglichkeiten
 - Fehlender arbeits- und sozialrechtlicher Absicherung
 - Abhängigkeit von Vermittlungsagenturen und Kund_innen
 - Isolation am Arbeitsplatz Privathaushalt
 - Assymetrien und ungleichen Machtverhältnissen
- Deutlich bessere Arbeitsbedingungen sind dringend notwendig und möglich.
- Pflege und Haushaltarbeit sind essenzielle Aufgabenbereiche einer Gesellschaft und sollten als solche anerkannt und entsprechend organisiert werden.

6.4 Messenger

Botschafter_innen sind die Personenbetreuer_innen selbst, deren Perspektiven im Sinne eines deliberativen Prozesses nach Iris Young (2002) in die Debatten zur sogenannten 24-Stunden-Betreuung eingebracht und deren Möglichkeiten zur demokratischen Teilhabe und Inklusion dadurch gefördert werden sollen. Die von ihnen in einem partizipativen Prozess und mithilfe der Methode der Narrativen Biografiearbeit (vgl. Petzold 2016) erarbeiteten Inhalte werden vermittelt über Video und begleitenden Text der Zielgruppe zugänglich gemacht.

Multiplikator_innen können Verbündete sein, die entweder bereits in vorhandenen Selbstorganisierungsstrukturen unterstützend oder in themenverwandten politischen oder sozialen Initiativen tätig sind sowie Einzelpersonen, die solidarisch aktiv werden möchten. Sie können sich sowohl in der Offline-Phase der Erarbeitung als auch in der Online-Phase der Verbreitung der Inhalte unterstützend einbringen.

6.5 Medium

Als Medium werden kurze zwei- bis dreiminütige Videos erstellt. Die auf Basis narrativ-biografischer Interviews erarbeiteten und formulierten Inhalte, Anliegen und Forderungen sollen, begleitet von Feedbackschleifen, in eine entsprechende Textform gebracht, als gesprochene Erzählungen vermittelbar gemacht und von Illustrationen visuell begleitet werden. Dieses Vorgehen dient neben der zielgruppenangepassten Vermittlung aus Gründen des vorbeugenden Schutzes vor möglichen repressiven Folgen auch der Wahrung der Anonymität der am Prozess beteiligten Personenbetreuer_innen und soll auf diese Weise eine breite Teilnahme und ein möglichst freies Sprechen über Erfahrungen und politische Forderungen ermöglichen.

Die so entwickelten Videos sollen während der Laufzeit der Kampagne in regelmäßigen Abständen auf Youtube veröffentlicht und über bereits vorhandene Online-Plattformen der Selbstorganisierungs- und Unterstützungsstrukturen (Website, Facebook) verbreitet werden. Begleitet wird diese Phase der Veröffentlichung durch abgestimmte Twitter- und Facebookauftritte, um zielgruppenspezifisch die Reichweite zu steigern und zugleich Diskussionen zum Thema zu ermöglichen und zu fördern. Die Wahl dieser Social-Media-Kanäle erfolgt mit dem Ziel, eine möglichst große Reichweite innerhalb der adressierten Zielgruppen erlangen zu können.

6.6 Call to Action

Durch die geplante Online-Kampagne soll aufgerufen werden:

- zu Solidaritätsbekundungen mit den Personenbetreuer_innen
- zur aktiven und solidarischen Unterstützung der Personenbetreuer_innen in ihrem Kampf um bessere Arbeitsbedingungen, angemessen hohe Honorare sowie gegen die Scheinselbstständigkeit und für arbeits- und sozialrechtliche Absicherung
- zur gesellschaftlichen Anerkennung von (unbezahlter wie bezahlter) Sorgearbeit als Arbeit und damit einer Höherbewertung der Arbeit der Personenbetreuer_innen sowie von Sorgearbeit allgemein

6.7 Theory of Change

Personenbetreuer_innen in der 24-Stunden-Betreuung sind auf vielfältige Weise von Ausschluss aus demokratischen Diskussionprozessen betroffen. Als transnationale Migrant_innen aus osteuropäischen Ländern, die in Österreich arbeiten, aber ihren privaten Lebensmittelpunkt in der Regel im Herkunftsland haben, sind sie überdies aufgrund der österreichischen Konzeption formaler Teilhabemöglichkeiten von Institutionen repräsentativer Demokratie formal ausgeschlossen. Dieser Umstand trug dazu bei, dass die Legalisierung der sogenannten 24-Stunden-Betreuung 2007 ohne Einbeziehung der Perspektiven der Personenbetreuer_innen selbst stattfinden konnte. Im Zentrum der Debatten standen die Interessen der pflegebedürftigen Personen und ihrer Angehörigen, der Vermittlungsagenturen sowie staatliche Interessen, die Pflege und Betreuung weiterhin großteils im Privathaushalt und damit der familiären Verantwortung belassen wollten. Dies manifestiert sich auch in den rechtlichen Bestimmungen, welche die bis zur Legalisierung informell existierenden Sorgearrangements als aus staatlicher Sicht kostengünstige Alternative in ihrer prekären Ausgestaltung festschrieben (siehe Kap. 2 und 3).

Die prekären Arbeitsbedingungen in der sogenannten 24-Stunden-Betreuung stehen in direkter Verbindung mit der Vergeschlechtlichung von Sorgearbeit überhaupt und der Ethnisierung bezahlter Sorgearbeit im Privathaushalt im Speziellen sowie dem transnationalen Charakter dieses Arrangements. Die Entgrenzung der Aufgabenbereiche, der Anspruch der unbegrenzten Verfügbarkeit, eine Bezahlung weit unterhalb des in Österreich üblichen Vergütungsniveaus und Benachteiligungen bei sozialstaatlichen Leistungen werden dadurch legitimiert (siehe Kap. 2 und 4).

Dem vorliegenden Konzept liegt die Annahme zugrunde, dass angesichts der digitalen Transformation der digitale Raum (vgl. Steiner 2020) Möglichkeiten bietet, diesen Versäumnissen zu begegnen, die Diskussion als deliberativen Prozess neu anzufachen und die Perspektiven der Personenbetreuer_innen vermittelbar und sichtbar zu machen. Mit Iris Young (vgl. 2002) gehe ich davon aus, dass es angesichts der machtungleichen Positionen der betroffenen Akteur_innen alternative Formen der Kommunikation und Vermittlung von Perspektiven braucht, um eine Gegenöffentlichkeit zu den dominanten Narrativen aufzubauen. Das Internet und soziale Medien können hier aus mehrfachen Gründen als Vermittlungsplattform dienen. Zum einen befinden sich Personenbetreuer_innen in der Isolation des Arbeitsortes Privathaushalt und arbeiten räumlich zerstreut im ganzen Land. Zum anderen haben sie aufgrund der benachteiligenden Regelung der Arbeitszeiten und der auch zeitlichen Entgrenztheit der Tätigkeiten *de facto* kaum zeitliche Ressourcen. Diese Umstände verunmöglichen eine direkte Begegnung sowohl untereinander als auch mit den anderen Akteur_innen – abseits der betreuten Personen und ihren Angehörigen, zu denen sie in einem Abhängigkeitsverhältnis stehen. Darüber hinaus ist davon auszugehen, dass Personenbetreuer_innen aufgrund der Isolation am Arbeitsort Privathaushalt sowie von Sprachbarrieren im Allgemeinen wenige Kenntnisse über das österreichische Rechtssystem oder die Institutionenlandschaft haben und auch dies zu verminderten Teilhabemöglichkeiten führt. Auf Basis dieser einschränkenden Voraussetzungen für gelungene Inklusion in deliberative Prozesse kommt dem digitalen Raum als Begegnungs- und Diskussionsort eine bedeutende Rolle zu, da er die von Steiner (vgl. 2020) angesprochene horizontale Kommunikation ermöglicht. Da aber soziale Ungleichheiten im Internet fortwirken, gibt es auch hier Einschränkungen zu berücksichtigen. Sprachbarrieren erschweren auch im digitalen Raum den Zugang zu Informationen sowie die Kommunikation mit anderen Akteur_innen. Vernetzung, Informationsaustausch und Selbstorganisierung unter Personenbetreuer_innen finden in der Folge hauptsächlich innerhalb der eigenen Communities statt, deren Grenzen durch die gemeinsame Sprache und Herkunft definiert

sind. Diese Räume sind es, wo Verbündete ansetzen, um Selbstorganisierungsstrukturen zu stärken und eine Brücke zu solchen (digitalen) Räumen bilden, die über die eigene Community hinaus Teilhabe und das Vermitteln von Perspektiven ermöglichen. Young (2002: 35) unterstreicht die Rolle politischer Organisierung von marginalisierten Gruppen und ihren Unterstützer_innen: „Organizing and political mobilization [...] is usually the only realistic option for oppressed and disadvantaged people and their allies“ (Young 2002: 35). Anna Leder (2011: 11) bezeichnet selbstorganisierte Strukturen als „das Rückgrat erfolgreicher Selbstermächtigung“. Dabei kann es auch in solchen Prozessen der Selbstorganisierung manchmal notwendig sein, dass externe Verbündete eine unterstützende Rolle im Aufbau von Organisierungstrukturen einnehmen (vgl. ebd.). Diese Überlegung liegt auch dem vorliegenden Konzept zugrunde.

Eine weitere Herausforderung der Beteiligung von Personenbetreuer_innen an deliberativen Prozessen ergibt sich aus deren prekärer (arbeits-)rechtlicher Position und der daraus resultierenden Verletzbarkeit im Hinblick auf die eigene Sichtbarkeit in politischen Debatten. Zu sprechen und dabei erkannt zu werden stellt angesichts der benachteiligenden Situation eine hohe Hürde dar und impliziert das Risiko, die Arbeit zu verlieren und von der Agentur nicht mehr vermittelt zu werden. Auch aus diesem Grund sind alternative und kreative Mittel der Beteiligung an Debatten gefragt, die es Personenbetreuer_innen auch unter diesen erschwerenden Umständen ermöglichen, selbst und aktiv ihre Erzählungen, Anliegen und Forderungen zu vermitteln. Einen Ausweg bietet hier die Möglichkeit, „die Anonymität des Internets als schutzbietende Ressource“ (Šibljaković 2019: 39) zu nutzen, wie dies beispielsweise im Bereich der Präventionsarbeit Praxis ist.

Um der von Young (vgl. 2002) und Sanders (vgl. 1997; nach Jakobi 2000) kritisierten Dominanz des rationalen Arguments in deliberativen Demokratiemodellen zu begegnen, kann auch in der Vermittlung der Perspektiven von Personenbetreuer_innen Sanders Konzept des *giving testimony* nutzbar gemacht werden. Dadurch können über das Erzählen der eigenen Geschichte die eigene Perspektive und Erfahrungen vermittelt und alternative Narrative geformt werden, die ein Gegengewicht zu den dominanten Narrativen bilden können.

Mit meinem Vorhaben einer Online-Kampagne möchte ich an den bereits bestehenden (digitalen) Räumen der (Selbst-)Organisierung anschließen und diese um ein Ausdrucksmittel erweitern, das durch seine Eigenschaften das Potenzial hat, die Möglichkeiten der Teilhabe an deliberativen demokratischen Prozessen zu stärken. In der Wahl des Ausdrucksmittels orientiere ich mich an der beschriebenen Praxis des *giving testimony* unter Berücksichtigung der Bedeutung von Anonymität als notwendigem Schutz- und Sicherheitsaspekt. Auf diese Weise sollen die Perspektiven von Personenbetreuer_innen in politische Debatten eingebracht werden können, welche sie selbst existenziell betreffen und daher den Grundsätzen der deliberativen Demokratie folgend nicht ohne sie geführt werden dürfen. Ziel ist es, eine kritische Diskussion rund um die sogenannte 24-Stunden-Betreuung zu ermöglichen, indem die Perspektiven der Personenbetreuer_innen vom unsichtbaren Rand ins Zentrum der Aufmerksamkeit geholt werden. Sowohl anderen im Sinne Youngs (vgl. 2002) betroffenen Akteur_innen (wie pflegebedürftige Personen und deren Angehörige, Vermittlungsagenturen etc.), involvierten Institutionen, zivilgesellschaftlichen Akteur_innen und nicht zuletzt politischen Vertreter_innen sollen die Erzählungen und Anliegen der Personenbetreuer_innen vermittelt und bewusst gemacht werden. Die sogenannte 24-Stunden-Betreuung in ihrer aktuellen Strukturiertheit soll dadurch problematisiert und ihre Selbstverständlichkeit und vermeintliche Legitimität in Frage gestellt werden, mit dem weiterreichenden Ziel, auf diese Weise politische Veränderung anzustoßen.

7 Methode

In diesem Kapitel werde ich den Prozess der bisherigen Recherche vom Zugang zum Feld bis zur Auswertung der Daten nachzeichnen und dabei forschungsethische Überlegungen und Herausforderungen offenlegen.

7.1 Zugang zum Feld

Die ersten Versuche, über Bekannte aus dem erweiterten Kreis der Unterstützer_innen Zugang zu finden, verliefen weitgehend erfolglos. Es gelang dadurch zwar, einen ersten Einblick in die Selbstorganisierungsstrukturen der Personenbetreuer_innen zu erlangen, die Kontaktaufnahme selbst war jedoch nicht möglich. Dies lag zum einen an dem Umstand, dass Personenbetreuer_innen während ihres Aufenthalts in Österreich über kaum oder oftmals auch gar keine Freizeit verfügen. Zum anderen befanden sich die in der Selbstorganisierung aktiven Personenbetreuer_innen und Unterstützer_innen gerade in einer wichtigen Phase der Stärkung der Organisationsstrukturen und hatten daher kaum zeitliche Ressourcen zur Verfügung. Ich entschied mich daher aus forschungsethischen Gründen dagegen, eine Kontaktaufnahme zu diesem ungünstigen Zeitpunkt zu forcieren.

Ein zweiter Anlauf einige Monate später brachte mich in Kontakt mit einer Unterstützerin, die mir durch Gespräche und weitere Kontaktmöglichkeiten half, schließlich doch noch mit einer Personenbetreuerin und einer Beraterin sprechen zu können. Darüber hinaus hatte ich die Möglichkeit, bei einer Veranstaltung zum Thema die Podiumsbeiträge der beiden eingeladenen Unterstützerinnen aufzuzeichnen.

7.2 Erhebung der Daten

Das so gewonnene Material stellt die ersten selbst generierten empirischen Daten meiner Recherche dar, deren Ziel es ist, einen tieferen Einblick in das Feld zu erlangen, dabei Rückmeldung über den Bedarf einer Online-Kampagne zur Stärkung der Inklusionsmöglichkeiten von Personenbetreuer_innen zu bekommen und zugleich bereits erste Daten zu Inhalten der Online-Kampagne zu sammeln.

Die beiden Interviews konnte ich in ungestörter Atmosphäre als Leitfadeninterviews nach Flick (vgl. 2011: 214) führen. Ich befragte meine beiden Interviewpartnerinnen jeweils als Expertinnen für ihr Handlungsfeld bzw. ihre Lebenswelt. Ich entschied mich auch im Fall der Personenbetreuerin dagegen, in dieser Projektphase ein biografisches Interview zu führen, da ein Expert_innen-interview dem Zweck der Recherche besser diente und zum anderen die Lebenswelt im Zielland, als Gegenstand meines Interesses, zugleich ihre Arbeitswelt darstellt. Daher erschien es mir sinnvoll, beide Interviewpartnerinnen als Expertinnen für ihr Handlungsfeld als Repräsentantinnen einer Gruppe zu befragen (vgl. Flick 2011: 214). Nach Bogner und Menz (2002: 46; zit. nach Flick 2011: 15) verfügen Expert_innen

„über technisches, Prozess- und Deutungswissen, das sich auf sein spezifisches professionelles oder berufliches Handlungsfeld bezieht. Insofern [...] [weist das Expert_innenwissen] zu großen Teilen den Charakter von Praxis- oder Handlungswissen auf“.

Die klar strukturierten Leitfäden waren darauf ausgelegt, die gleichen Themengebiete abzudecken, mussten in ihrer konkreten Ausformung jedoch aufgrund der unterschiedlichen Positionen der beiden Interviewpartnerinnen jeweils angepasst werden. Während der Interviews handhabte ich die Leitfäden flexibel, um abweichenden Erzählungen folgen zu können und so individuelle Schwerpunktsetzungen zuzulassen.

7.3 Auswertung der Daten

Sowohl die Interviews als auch die Vorträge nahm ich mit ausdrücklichem Einverständnis der Interviewpartnerinnen bzw. Rednerinnen als Audiodateien auf und transkribierte sie anschließend. Dabei entschied ich mich aus forschungsethischen Überlegungen für die Anonymisierung der Interview- und der Veranstaltungstranskripte, da die generierten Daten sowohl sehr persönliche Erzählungen als auch teils politische Ansichten aufweisen. Die verschriftlichten Daten analysierte ich mithilfe des induktiven Analyseverfahrens des Offenen Kodierens nach Strauss und Corbin (vgl. 1999) als Teil der qualitativen Methode. Dabei werden Daten und Phänomene zuerst in einzelne Sinneinheiten zerlegt, mit dem Ziel, möglichst nahe am Text zu bleiben und eigenen Vorannahmen keinen Raum zu lassen (vgl. Flick 2011: 388f). Dieses Vorgehen half mir, meine eigenen Vorannahmen zu reflektieren, wobei mir eine Distanzierung zeitweise schwer viel.

Ausgehend von den aus dem Text gewonnenen kleinen Sinneinheiten werden Phänomene erkannt (vgl. Strauss und Corbin 1999: 44), in der Folge benannt und mit sogenannten Konzepten und Kodes versehen. In einem weiteren Schritt werden diese zu Kategorien gruppiert und mit abstrakteren Kodes neu benannt, um daraufhin die Eigenschaften der Kategorien zu dimensionalisieren (vgl. ebd.: 51; Flick 2011: 391). Diesem Vorgehen folgend analysierte ich zuerst eines der Interviews, um im Anschluss in den weiteren Transkripten nach den gefundenen Kodes zu suchen und diese zu Kategorien zu gruppieren. Die angestrebte Zirkularität des Forschungsprozesses, die nach Flick (vgl. ebd.: 126) der permanenten Reflexion dient, konnte ich aufgrund des spät erfolgten Zugangs zum Feld nur teilweise anwenden, da ich durch die zeitlichen Umstände dazu gezwungen war, Interviews, Transkription und Auswertung der Daten knapp aufeinanderfolgend durchzuführen.

8 Darstellung der empirischen Ergebnisse

Im Folgenden werde ich die Ergebnisse der empirischen Analyse entlang der gefundenen Kategorien darstellen. Dabei werde ich zuerst die Inhalte der Online-Kampagne (Kap. 8.1 bis 8.4) und im Anschluss die Zielgruppe (8.5) vorstellen.

8.1 Unbegrenzte Verfügbarkeit

Zeitliche Entgrenzung und Entgrenzung der Tätigkeiten charakterisieren die Live-In-Carearbeit und damit auch die Personenbetreuung und greifen häufig ineinander. Diese Mechanismen werden im Folgenden nachgezeichnet.

8.1.1 „ich bezahle Sie nicht zum schlafen“ – Entgrenzung der Arbeitszeit

Ein Motiv, das in den Interviews laufend wiederkehrt, ist das der fehlenden Freizeit. Personenbetreuer_innen müssen rund um die Uhr anwesend und verfügbar sein. Während der meist zwei- bis vierwöchigen Turnusse gibt es dabei in der Regel keinen freien Tag. Gearbeitet wird am Tag als oftmals auch in der Nacht:

„[...] wenn man in der Betreuungsbranche arbeitet, dann sind es . manchmal mehr als zwölf Stunden, und die Rufbereitschaft, also Rufbereitschaft im Sinne von, wenn der Patient um drei Uhr morgens etwas braucht, dann . dann wachst du auf und bist du da.“ (IT B: 399-401)

Die Zeit zwischen den Turnusen, die die Personenbetreuer_innen im Herkunftsland verbringen, wird, wie B erklärt, manchmal als Pause und damit als genügend Freizeit wahrgenommen:

„Und es gibt auch manche die, die auch die ganze Branche so sehen, als ob dieser eine Monat Pause ist . Aber es geht nicht um Pause, es geht darum, dass du einen Monat lang so viel arbeitest, [...] das ist ja keine Pause, das ist irgendwie so ein Ausgleich zwischen den zwei Monaten“ (IT B: 394-398).

Die Darstellung der Wochen zwischen den Turnusen als ausreichend Pause und Freizeit scheint auf diese Weise die ständige Inanspruchnahme der Personenbetreuer_innen während der Betreuungszeit zu legitimieren. Tägliche Pausen, die den Personenbetreuer_innen zustehen müssten, gibt es oftmals nicht. Das kann in den konkreten Fällen verschiedene Gründe haben, ist aber grundsätzlich als Eigenschaft von Live-In-Care-Work zu sehen. Zeitliche Grenzen zu setzen ist oftmals schwierig, wenn Arbeitsort und Wohnort zusammenfallen.

„Und die Pausen kriegen sie auch meistens nicht, [...] weil sie sind ja eh in der Wohnung . und wenn die Person kommt, also die zu betreuende Person kommt und sagt, ja, kannst du mir bitte einen Tee machen, sie machen das gleich.“ (IT B: 405-408)

Diese Erzählung lässt auch erahnen, dass die Entgrenzung der Arbeitszeit im Privathaushalt mit dem gesellschaftlich geringen Wert von Sorgearbeit in Verbindung steht, der es verhindert, Sorgearbeit als Arbeit wahrzunehmen. Die Personenbetreuerin während ihrer Pause um einen Tee zu bitten, scheint daher nicht im Widerspruch zu ihrem Recht auf Freizeit zu stehen. PB erklärt hingegen, welchen Stellenwert eine klar abgegrenzte Pause in der Personenbetreuung hat:

„[...] ich denke es ist schon wichtig, [...] dass du ein Recht auf diese zwei Stunden frei hast, [...] wenn du 24 Stunden durchgehend nur mit einem Patienten bist, du brauchst die zwei Stunden, wenigstens zwei Stunden, [...] dass du bissl Psychohygiene draußen machst, wenn du in den Park gehst, oder wenn du dich mit anderen Pflegerinnen triffst und redest [...] nicht bei jeder Agentur ist das gleich im Vertrag.“ (IT PB: 117-125)

Der letzte Satz dieser Erzählung legt nahe, dass Pausen und Freizeit auch seitens der Vermittlungsagenturen unterschiedlich gehandhabt werden. Wenn tägliche Pausen nicht im Vertrag festgehalten sind, scheinen sie nicht Teil der Vereinbarung zwischen Personenbetreuer_in

und betreuter Person bzw. deren Angehörigen zu sein. Ein Durchsetzen des Pausenanspruchs durch die Personenbetreuerin wird dadurch zusätzlich erschwert.

Eine Erzählung von B zeigt, wie wenig Verständnis es teilweise für das Thema Freizeit seitens der Angehörigen oder Betreuten geben kann:

„[...] also in dem Haus waren es zwei Klientinnen. Also . eine Frau, die 100 Jahre alt war, sie war bettlägrig, und die andere war im Rollstuhl, sie war 80 Jahre alt. Eine Betreuerin für die zwei. Und . ah . die Person, mit der ich geredet habe, hat gesagt, ja, eigentlich, meine Mutter [...] wenn sie schläft, dann kann die Betreuerin auch ihre Freizeit haben. Aber das ist nicht so. Sie müssen ja putzen, abwaschen, kochen, einkaufen [...]. Ihre Arbeit ist nicht fertig, weil die Person jetzt schlafen geht.“ (IT B: 417-423)

Hier wird nicht nur die zeitliche Entgrenzung von Sorgearbeit im Privathaushalt sichtbar, sondern auch bereits die Entgrenzung der Tätigkeiten, die ich im nächsten Unterkapitel behandeln werde. Wie oben bereits erwähnt, müssen Personenbetreuer_innen oftmals auch in der Nacht verfügbar sein, für den Fall, dass die betreute Person etwas braucht und sie ruft. PB schildert eine Erfahrung mit einem zu Betreuenden, der an einer chronischen Krankheit litt und sie jede Nacht mehrmals rief, um etwa Polster und Decke zu richten:

„[...] in einer Nacht, es war drei Uhr in der Nacht, ich war schon totmüde von dem immer Hin und Her, [...] da hab ich ihm schon gesagt, entschuldigen Sie, aber ich brauche auch schon Schlaf, [...] ich bin doch kein Roboter, ich bin keine Maschine, [...] dass ich durchgehend nicht schlafe, am Tag, in der Nacht, das geht net. Und er hat mir damals gesagt, [...] das kann ich eigentlich nicht vergessen, wie die Leute, manche Leute uns nehmen, [...] >Sie sind doch 24-Stunden-Pflegerin<, . ich habe gesagt, ja . >Na, ich bezahle Sie nicht dann zum Schlafen<.“ (IT PB: 91-99)

Diese Schilderung einer Erfahrung von PB macht eine Haltung deutlich, darnach Personenbetreuer_innen nicht nur implizit rund um die Uhr verfügbar sein müssen sondern dies auch explizit verlangt und gefordert wird. Dabei geht dieser Anspruch so weit, dass Personenbetreuer_innen das Bedürfnis nach Schlaf und Ruhe an sich abgesprochen wird. Dies legitimiert sich scheinbar durch die Bezeichnung der 24-Stunden-Betreuung selbst. Auch B kennt diesen Legitimationszusammenhang aus ihrer Erfahrung in der Beratung:

„[...] weil es diesen Namen von der 24-Stunden-Betreuung gibt, . ich hatte schon Gespräche mit Klient_innen und zu betreuenden Personen gehabt, die eigentlich gesagt haben, ja, eigentlich, die sind 24-Stunden-Betreuerinnen, die sollten den ganzen Tag arbeiten“ (IT B: 413-415).

Eine solche Haltung scheint also kein Einzelfall zu sein. Ungleiche Machtverhältnisse zwischen den Akteur_innen ermöglichen diese Sichtweise und werden zugleich durch die Aussagen und Handlungen der zu betreuenden Personen oder ihrer Angehörigen verstärkt:

„[...] manche, meistens die nehmen uns so, dass, als . Dienstmädchen oder, so . etwas Niedrigeres. [...] die zeigen uns das, dass wir etwas Niedrigeres sind.“ (IT PB: 109-111)

Vor dem Hintergrund solcher ungleicher Machtverhältnisse einen Anspruch auf Pausen und Freizeit durchzusetzen, scheint beinahe unmöglich. Ausreichende rechtliche Rahmenbedingungen, die Schutz vor solchen Verhältnissen bieten könnten, gibt es im Selbstständigenmodell nicht.

8.1.2 „kochen für die ganze Familie“ – Entgrenzung des Tätigkeitsfeldes

Aber nicht nur die zeitliche Dimension ist von Entgrenzung geprägt – auch die Tätigkeiten in der Live-In-Personenbetreuung müssen als entgrenzt bezeichnet werden. Sollten sich Personenbetreuer_innen eigentlich um die Betreuung der pflegebedürftigen Person kümmern, so beschränkt sich die Arbeit meist nicht darauf. PB erzählt von Fällen,

„[...] wo zum Beispiel ein Patient ist, aber da wohnt auch die ganze Familie, [...] du machst auch für die ganze Familie, ob das kochen ist, putzen ist, waschen ist, [...] die wollen auch, dass du auch Rasen mähst, im Garten arbeitest“ (IT PB: 174-177).

Die Betreuung schließt meist auch die Haushaltsführung für die betreute Person mit ein. Wenn diese aber nicht allein im Haushalt wohnt, werden von der Personenbetreuerin auch Tätigkeiten verlangt, die anderen Familien- oder Haushaltsgliedern zugutekommen. Auch B kennt solche Fälle aus ihrer Beratungstätigkeit.

„[...] wenn das eine ganze Familie im Haus ist, kochen sie für die ganze Familie, sie putzen für alle Leute, die im Haus sind, also . sie machen viel mehr, als . als sie normalerweise machen sollten. [...] Also, alles was die Familie will, [...] weil sie wollen nach einem Monat noch einmal kommen. Sie brauchen den Job, sie brauchen das Geld.“ (IT B: 319-324)

Die Dimension, die B zu Schluss dieser Erzählung anspricht, deutet einen finanziellen Zwang an, der es Personenbetreuer_innen erschwert, sich dieser von ihnen verlangten Entgrenzung der Tätigkeiten zu entziehen und Nein zu sagen. Dabei kann das Ausführen von Tätigkeiten, die nicht in den eigentlichen Aufgabenbereich der Personenbetreuer_innen fallen, mitunter auch rechtliche Konsequenzen mit sich bringen, wie aus einer Schilderung PBs hervorgeht.

„Haushalt gehört auch dazu, aber zum Beispiel [...] wenn sie jede zwei Wochen sagt, ja, Fenster putzen, ja das macht man nicht, ja, das ist schon bissl zu viel, na, oder wenn eine Altbauwohnung ist, [...] und . da musst du mit der Leiter, wegen den Vorhängen, und das muss man auch nicht, weil [...] wenn ich auf die Leiter gehe und wenn mir ein Unfall passiert, dann ist es meine Schuld. Und viele wissen das nicht, und viele machen auch das“ (IT PB: 205-211).

PB spricht hier aber auch mangelndes Wissen und fehlende Information an – Dimensionen, die weiter unten noch behandelt werden. Neben den von PB angesprochenen sozialrechtlichen Konsequenzen, kann es aber auch zu Folgen im Hinblick auf Haftung bei beispielsweise der Übernahme von pflegerischen Tätigkeiten kommen, die ohne professionelle Weisung erfolgen.

8.2 Fehlende sozial- und arbeitsrechtliche Absicherung

Wie aus den Erzählungen erkennbar wird, ist der Arbeitsalltag von Personenbetreuer_innen vom Fehlen rechtlicher Absicherung bestimmt.

8.2.1 „Glück haben“ – Arbeitsbedingungen als Ausverhandlungssache

Wie eine weiter oben bereits erwähnte Erzählung von PB zeigt, hängt die Gewährung von Freizeit bzw. Pausen sowie Umfang und Art der Tätigkeiten mangels rechtlicher Regelungen oftmals vom Wohlwollen der betreuten Personen oder deren Familienangehöriger ab:

„Es ist auch eigentlich . Glückssache, was du . für eine Familie oder für einen Arbeitsplatz . kriegst.“ (IT PB: 181-182).

„Naja, das kommt drauf an, [...] was die Familie sagt, oder die Patientin sagt, [...] das liegt alles . an der Familie“ (IT PB: 223-229).

Ob einer Personenbetreuerin Freizeit zugestanden wird und unter welchen Arbeitsbedingungen sie arbeitet, ist also Glückssache oder Ausverhandlungssache. Auf eine rechtliche Grundlage kann sich dabei nicht bezogen werden. Die Basis für solche Ausverhandlungsprozesse ist jedoch eine sehr ungleiche, da das Verhältnis von Kund_in und Betreuer_in von Assymetrien und Ungleichheiten durchzogen ist (siehe Kap. 4). Zusätzlich verschärft der spezifische Charakter des Arbeitsortes Privathaushalt die Prekarität der Situation, da er sich einer Kontrolle weitgehend entzieht.

8.2.2 „als Selbstständige hast du Recht auf gar nichts“ – Anstellung oder Selbstständigkeit

Theoretisch steht neben dem Selbstständigenmodell in der sogenannten 24-Stunden-Betreuung auch das Angestelltenmodell zur Auswahl. In der Praxis jedoch arbeiten Personenbetreuer_innen fast ausschließlich als Selbstständige. PB erklärt dies folgendermaßen:

„[...] und da hast du auch . äh . andere Regeln dabei, [...] kannst du nicht dann durchgehend 24 Stunden vielleicht arbeiten, [...] diese zwei Modelle wurden damals legalisiert, aber . es ist nicht so einfach und . da muss die Familie auch mehr zahlen, und die Familie will das nicht, selbstverständlich“ (IT PB: 487-493).

Für die betreuten Personen und ihre Angehörigen liegt der Vorteil des Selbstständigenmodells also vor allem in der zeitlichen Verfügbarkeit der Personenbetreuer_innen und den geringeren Kosten. Wie PB erläutert, kann auch für die Personenbetreuer_innen in der zeitlichen Flexibilität des Selbstständigenmodells ein Vorteil liegen, weil es mehrwöchige Turnusse erlaubt, während derer intensiv gearbeitet werden kann. Dies ermöglicht es, zwischen den Turnusen auch längere Zeit bei der Familie im Herkunftsland zu verbringen, wo meist der Lebensmittelpunkt liegt:

„[...] wir sind selbstständig, das ermöglicht, dass wir eigentlich zwei Wochen durcharbeiten können. [...] für uns ist das auch gut, weil, zwei Wochen bist du da, okay, aber dann kannst du zwei Wochen durchgehend zu Hause bleiben.“ (IT PB: 762-768)

PB streicht jedoch auch die Vorteile des Angestelltenmodells heraus, die in einer rechtlichen Absicherung liegen, die im Selbstständigenmodell fehlt:

„Für die Pflegerinnen ist das sicher besser, weil du hast ein Recht auf Urlaubsgeld, du hast ein Recht auf Weihnachtsgeld, Urlaubstage . und wenn du krank bist, automatisch Krankenstand“ (IT PB: 497-498).

„Jetzt, als Selbstständige, hast du Recht auf gar nichts, das liegt schon wieder an dem Glück, was das für eine Familie ist, und die gibt dir was oder nicht.“ (IT PB: 502-503)

Auch B kritisiert, dass das Angestelltenmodell zwar theoretisch existiert, in der Praxis aber nicht zur Anwendung kommt. Auch in dieser Erzählung werden die höheren Kosten des Angestelltenmodells als Grund für die Beliebtheit des Selbstständigenmodells genannt. B wünscht sich daher eine Änderung in der rechtlichen Grundlage, damit auch ein Modell, das sozial- und arbeitsrechtliche Absicherung ermöglicht, tatsächlich gewählt werden kann:

„[...] dass sie eigentlich auch eine Wahl haben, dass, hei, okay, vielleicht will ich als Angestellte arbeiten, dass man das auch wählen kann. Weil . jetzt . de facto kann man das nicht wählen. [...] Weil das kommt mit höheren Zahlungen bei der Sozialversicherung. Und, dann geht es um mehr Geld, und die Familie leistet sich das manchmal auch nicht“ (IT B: 892-898).

8.3 Das Verhältnis zu den Agenturen: Abhängigkeit und Machtungleichgewicht

Das Verhältnis der Personenbetreuer_innen zu den Vermittlungsagenturen ist auf vielschichtige Weise von Machtungleichgewicht und Abhängigkeiten durchzogen, wie im folgenden anhand verschiedener Beispiele sichtbar wird.

8.3.1 „aber du kannst nicht Nein sagen“ – Fehlende Verhandlungsmacht

Die Verträge mit der Vermittlungsagentur und den pflegebedürftigen Personen oder ihren Angehörigen sind in der Regel bereits abgeschlossen, bevor die Personenbetreuer_innen aus den Herkunftsländern nach Österreich kommen und die zu betreuenden Personen das erste Mal treffen (siehe Kap. 4). Auf die Ausgestaltung ihrer Arbeitsbedingungen, also auf Höhe des Honorars, Arbeitszeiten, Aufgabenfeld, Pausen, Unterkunft etc., haben die Personenbetreuer_innen dadurch keinen Einfluss.

„[...] die Verträge mit den Agenturen sind so, dass . wir kommen schon in die Familie und es ist alles schon vorbereitet, alles schon gesagt, und . du kannst nur Ja sagen“ (IT PB: 699-701).

Dadurch bleibt ihnen, einmal im Haushalt der zu betreuenden Person angekommen, wie aus PBs Erzählung ersichtlich wird, keine andere Möglichkeit, als zuzustimmen und die Verträge zu unterzeichnen. Auch den Unterstützerinnen der IG24 ist diese Problematik aus ihrer Zusammenarbeit mit den Personenbetreuer_innen bekannt.

„[...] also es wird alles über sie verhandelt, die österreichische Agentur verhandelt alles hier direkt mit den Klient_innen, [...] also alle diese Details werden in der Abwesenheit der Betreuerin ausverhandelt, die Betreuer_innen werden nach Österreich gebracht, [...] den Vertrag kriegen sie erst hier, wenn sie schon am Betreuungsplatz angekommen sind. [...] aber du kannst nicht Nein sagen, weil sonst, was machst du?“ (VT U2: 362-370)

Aber nicht nur zu Beginn der Arbeitstätigkeit ist die Rolle der Vermittlungsagentur diesbezüglich eine problematische. Wenn eine Person über längere Zeit betreut wird, verschlechtert sich oftmals der gesundheitliche Zustand des_der Betreuten, was sich auf den Aufgabenbereich der Personenbetreuer_innen auswirkt. Wollen Personenbetreuer_innen daher die Höhe des Honorars neu verhandeln, stoßen sie auch dabei mitunter auf Hürden.

„Aber manchmal wechselt dann der Zustand von dem Patienten [...] dann ist selbstverständlich diese Bezahlung, die du vorher bekommen hast, wie er mobil war, die ist schon zu wenig für diesen Zustand. Und wenn du das mit der Familie besprechen willst, dann sagen die >nein, nein, das müssen wir schon mit der Agentur, weil die Agentur< . Aber, wir sind selbstständig“ (IT PB: 462-468).

Personenbetreuer_innen werden also, trotz formaler Selbstständigkeit, auf die Agenturen als vermeintliche Arbeitgeber_innen verwiesen.

„[...] die nehmen die als unsere Arbeitgeber, trotz dem, dass wir selbstständig sind“ (IT PB: 472-473).

Den Personenbetreuer_innen wird dadurch der eigene Verhandlungsspielraum genommen und die Abhängigkeit von den Vermittlungsagenturen weiter gefördert.

8.3.2 „weil sie haben diese Macht“ – Abhängigkeit durch Vollmachten und Vertragsklauseln

Verstärkt wird diese Abhängigkeit auch von der gängigen Praxis, Vollmachten zu unterschreiben, die den Personenbetreuer_innen von den Vermittlungsagenturen vor Beginn einer Betreuungstätigkeit vorgelegt werden (siehe Kap. 4). Die Vollmachten ermöglichen es den Agenturen etwa, sich um rechtliche Angelegenheiten der Selbstständigkeit zu kümmern, wie die Anmeldung, Abmeldung oder Ruhendmeldung des Gewerbes, Sozialversicherung und anderes. Dies kann zum einen eine Erleichterung für die Personenbetreuer_innen darstellen. Zum anderen birgt es aber auch Risiken, wie mangelnde Kontrolle über die eigenen Angelegenheiten oder finanzielle Nachteile. Dabei stellt auch der Umstand ein Problem dar, dass Personenbetreuer_innen den Inhalt der Vollmachten teils nicht oder zu wenig kennen, wenn etwa Deutschkenntnisse oder Information nicht ausreichen, wie auch B berichtet, und sie sich dadurch in Abhängigkeit von der Agentur begeben:

„Weil sie haben diese Macht durch die Vollmacht. Und . die meisten Betreuerinnen verstehen auch nicht genau, was sie unterschreiben, wenn sie die Vollmacht unterschreiben.“ (IT B: 276-278)

So zeigt die Beratungspraxis etwa, dass Vermittlungsagenturen Aufgaben übernehmen, wie etwa die An- und Abmeldung des Gewerbes, diese aber teils nicht gewissenhaft durchführen. B erzählt von solchen Fällen, bei denen die Abhängigkeit der Personenbetreuer_innen von den Agenturen erkennbar wird:

„Und wir haben schon Fälle, wo die Betreuerinnen 100 Euro Strafe zahlen mussten, weil sie nicht abgemeldet wurden. Und natürlich, [...] es gibt eine Vollmacht. Na, und die Vollmacht ist ein rechtliches Können, nicht ein Müssen. [...] sie kennen das System nicht, sie wissen nicht wie das geht . sie sind schon abhängig von der Agentur, dass sie das macht.“ (IT B: 252-256)

Eine weitere Erzählung handelt von einem Fall, bei dem die Agentur das Gewerbe einer Personenbetreuerin bewusst abgemeldet hat, anstatt es der Vereinbarung gemäß ruhend zu melden, da sie mit der Beendigung der Betreuungstätigkeit durch die Personenbetreuerin nicht einverstanden war.

„[...] die Frau, die die Agentur hat, war völlig genervt, weil ja, wieso will sie das für 1000 Euro pro Monat nicht mehr machen, und sie hat, sie hat ihr Gewerbe gelöscht. Also nicht ruhend gemeldet, sondern gelöscht.“ (IT B: 270-272)

Die mangelnde Kontrolle über die eigenen rechtlichen Angelegenheiten als Folge dieser gängigen Praxis kann also weitreichende Konsequenzen für die Personenbetreuer_innen haben.

Eine weitere Problematik auf Vertragsebene stellen die sogenannten Konkurrenzklauseln dar, die es Personenbetreuer_innen bei Strafe quasi verunmöglichen, nach Aufkündigung des Vertrages mit der Agentur für den_die gleiche_n Kund_in weiterzuarbeiten.

„[...] es gibt diese, solche Klauseln, die ganz schlimm sind, und auch so eine ausbeutende Charakteristik haben“ (IT B: 361-362).

Während solche Klauseln grundsätzlich rechtmäßig sind, muss die Strafzahlung dennoch in einer gewissen Relation zur Höhe des Honorars stehen. Diese wird in der Praxis jedoch immer wieder überschritten.

„Und es gibt auch diese Konkurrenzklauseln im Vermittlungsvertrag, [...] zum Beispiel 18.000 Euro oder sowas. Und die sind auch nicht proportional, na, weil gesetzlich sind sie schon erlaubt, aber das muss proportional mit dem Gehalt sein, das du bekommst.“ (IT B: 603-307)

Neben diesen rechtswidrigen Konkurrenzklauseln kommen auch weitere rechtswidrige Passagen vor, wie etwa gewisse Verschwiegenheitsklauseln. B erzählt von einem Fall, wo eine solche Verschwiegenheitsklausel es der Personenbetreuerin verbot, mit der Auftraggeberin darüber zu sprechen, wie viel von deren Zahlungen an die Agentur die Personenbetreuerin als Honorar erhielt.

„[...] es gab auch eine Verschwiegenheitsklausel, das war ein . ein Urteil aus Linz, vor ein paar Wochen, und in dem Vertrag mit der Agentur stand, [...] dass die Betreuerin der Familie nicht sagen darf, wie viel Gehalt sie bekommt.“ (IT B: 644-647)

Wie B erzählt, wurde in diesem Fall die Verschwiegenheitsklausel vom Gericht als nichtig erklärt. Tatsächlich würde es in solchen Fällen aber sehr selten zu Gerichtsverhandlungen kommen.

8.3.3 „dann denkst du, das gehört dazu“ – Mangel an Information und unerfüllte Aufklärungspflichten

Viele Schwierigkeiten, mit denen die Personenbetreuer_innen konfrontiert sind und die auch in der Beratungs- und Unterstützungstätigkeit bekannt sind, entstehen aus einem Mangel an Information. Dies kann Haftungspflichten, aber auch Zahlungen und Abgaben betreffen, wie B erzählt, und zu Schulden und Zahlungsrückständen führen:

„Ja, die meisten Fälle sind ja eh in Verbindung mit der SVS und WKO . also Zahlungen . oder . Rahmenbedingungen der Selbstständigkeit usw. usf.“ (IT B: 102-103)

Aber auch auf der Ebene der Tätigkeiten und konkreten Arbeitsbedingungen wirken sich der Mangel an Information und die Tatsache, dass Vermittlungsagenturen oftmals ihre Aufklärungspflichten nicht oder nicht in vollem Umfang erfüllen, folgenreich auf die Personenbetreuer_innen aus. Dies ist insbesondere der Fall, wenn sie mangelnde oder falsche Informationen über den gesundheitlichen Zustand der zu betreuenden Personen erhalten und sich nicht auf die Arbeitssituation vorbereiten können.

„[...] es gibt Agenturen, die auch nicht kommunizieren, dass der Patient, oder der Klient, im Rollstuhl ist. . Und, man braucht auch da besonderes Wissen. Und das ist auch ein ganz großes Problem, weil . es gibt auch eine Haftung, die die Betreuerinnen haben, falls was schief geht, sozusagen. Und es gibt viele die einfach so da hingeschickt werden [...] Also diese Aufklärungspflichten, die die Agentur schon hätte, die sind meistens nicht erfüllt.“ (IT B: 718-728)

Auf diese Weise kann es auch zu starken Belastungen bei den Personenbetreuer_innen kommen, wenn sie etwa nicht auf den Gesundheitszustand der zu betreuenden Personen vorbereitet wurden und etwa mit Aggression und Gewalt konfrontiert werden.

„[...] zum Beispiel sie [...] sie wurden nicht informiert, dass der Patient, oder der Klient, hat aggressive Demenz. Und [...] er ist gewalttätig . wir hatten auch . schlimme Fälle [...] wo die Frau bedroht wurde von dem Klienten, wo . ahm . wo er auch . fast Gewalt ausgeübt hat“ (IT B: 211-215).

Aber auch betreffend der weiter oben beschriebenen Entgrenzung des Tätigkeitsfeldes ist mangelnde Information ein relevanter Faktor, wenn Personenbetreuer_innen nicht ausreichend darüber informiert wurden, welche Tätigkeiten zum Aufgabenbereich gehören und welche nicht:

„[...] wenn du nicht weißt, dann . halt . denkst du, ja, das gehört dazu.“ (IT PB: 213)

Mangelnde Information und nicht erfüllte Aufklärungspflichten Seitens der Vermittlungsagenturen wirken sich also auf verschiedenste Weise negativ auf die Personenbetreuer_innen aus und sind zugleich Grund und Folge der Assymetrien und ungleichen Machtverhältnisse zwischen ihnen und den Vermittlungsagenturen wie auch den auftraggebenden Personen.

8.4 Der Vermittlungsmarkt

Der Vermittlungsmarkt, der das Gewerbe der Personenbetreuung prägt, ist, wie die Erzählungen erkennen lassen, von Intransparenz, hoher Konkurrenz und fehlenden Kontrollmöglichkeiten geprägt.

8.4.1 „so bissl eine Grauzone“ – Intransparenz am Vermittlungsmarkt

Eine weitere Problematik ergibt sich aus der grundsätzlichen Strukturiertheit des Vermittlungsmarktes. In den meisten Fällen besteht eine Zusammenarbeit zwischen österreichischen Vermittlungsagenturen und Agenturen in den Entsendeländern, die gewissermaßen einer Arbeitsteilung auf Vermittlungsebene entspricht, wie U2 erklärt:

„Also die Vermittlungsagentur in Österreich ist die, die die Klient_innen findet und die Kommunikation mit den Klient_innen in Österreich übernimmt, und dann . eine zweite Vermittlungsagentur in Rumänien wird von der österreichischen Agentur beauftragt, die Betreuer_innen zu finden. Diese Geschichte ist eher so bissl eine Grauzone [...] es wird eher informell gemacht“ (VT U2: 351-356).

Dieses Arrangement wird als Grauzone bezeichnet, da die Strukturen nicht immer transparent sind und sich auch aus rechtlicher Sicht oftmals nicht korrekt gestalten, wie auch B aus ihrer Beratungstätigkeit berichtet:

„[...] meistens gibt es auch diese . wir nennen es so wie . Ghost-Vermittlungsagenturen, na, die eigentlich nur eine Person ist, eine Privatperson, . wir kennen meistens den Familiennamen auch nicht, und sie auch nicht. Ahm . sie [die Personenbetreuer_innen] reisen nach Österreich, hier gibt es noch eine Vermittlungsagentur, und die Kommunikation läuft meistens ganz schlecht“ (IT B: 123-127).

Dabei hätten diese sogenannten Ghost-Vermittlungsagenturen in manchen Fällen auch keine Firmenbuchnummer, wie B (vgl. 152-156) erzählt. Diese Intransparenz, die die Zusammenarbeit zwischen der österreichischen Agentur und der Agentur im Entsendeland oftmals charakterisiert, macht es schwierig, bei rechtlichen Unstimmigkeiten die Verantwortlichen auszumachen. Das erschwert sowohl die Unterstützungsarbeit als auch die Beratungstätigkeit:

„[...] aber wenn Probleme vorkommen wird die Schuld von einer zu der anderen verschoben, also die Vermittlungsagentur agiert immer als die korrekte, sie hat eh alles richtig gemacht laut dem österreichischen Gesetz, und die rumänische Agentur ist die, die korrupt ist“ (VT U2: 356-358).

Wie U2 in dieser Formulierung aufzeigt, entziehen sich die österreichischen Agenturen häufig der Verantwortung, und bedienen sich rassistischer Diskurse, um die Verantwortung auf die Agenturen in den Herkunftsländern der Personenbetreuer_innen abzuschieben, sobald ihnen die Gefahr rechtlicher Konsequenzen droht.

8.4.2 „da herrscht so eine Goldgräberstimmung“ – Konkurrenz der Vermittlungsagenturen

Die Intransparenz am Vermittlungsmarkt ergibt sich nicht nur aus der oben beschriebenen transnationalen Arbeitsteilung der Agenturen, sondern auch aus der großen und beinahe unüberschaubaren Anzahl an Vermittlungsagenturen, die nach wie vor im Ansteigen begriffen ist. Daraus ergibt sich eine starke Konkurrenz, die nicht zuletzt auf die Bezahlung der Personenbetreuer_innen Auswirkungen hat:

„[...] weil die Agenturen, es gibt viele, es ist eine riesengroße Konkurrenz, [...] durch diese . große Konkurrenz, das ist auch dann irgendwie schwierig auch mit dem . Lohn . weil, wenn eine höhere Preise macht, dann . kriegt sie sicher nicht so viel Arbeit dann“ (IT PB: 688-691).

Die Honorare der Personenbetreuer_innen werden Seitens der Agenturen niedrig gehalten, um Kund_innen für sich zu sichern und am Markt bestehen zu können. Die rasant steigende Zahl an Vermittlungsagenturen führt U1 auf den wachsenden Sorgemarkt zurück:

„[...] da herrscht so eine Goldgräberstimmung in diesem, einem . kommodifizierten Care-Sektor, der ja wachsend ist“ (VT U1: 117-118).

Die Sorgelücken, die sich aus der fehlenden sozialstaatlichen Präsenz in der Organisierung von Pflege und Betreuung, der gestiegenen Erwerbstätigkeitsrate von Frauen und veränderten Rollenbildern ergeben (siehe Kap. 2 und 3), machen die Personenbetreuung zu einem vielversprechenden Markt.

8.4.3 „die machen wirklich was sie wollen“ – Fehlende Kontrolle und die Rolle des Staates

Einen möglichen Lösungsansatz für die negativen Auswirkungen der Intransparenz und hohen Konkurrenz am Vermittlungsmarkt, wie etwa die niedrige Bezahlung der Personenbetreuer_innen, sieht PB in einer Verantwortungsübernahme des Staates für eine Kontrolle der Agenturen:

„[...] ich finde es nicht schlecht, wenn der Staat sich einmischt dazu und bissl Ordnung macht . äh . wenigstens auch mit dem Geld . wie viel ist der niedrigste Preis, was das Angebot so (.), weil manche, [...] was ich gehört habe, manche arbeiten immer noch für 45 Euro pro Tag, für 24 Stunden, na was ist das?“ (IT PB: 711-715)

Dabei argumentiert sie, dass die Arbeit der einzelnen Personenbetreuer_innen prinzipiell die gleiche sei und es daher keinen Grund für die Unterschiede in der Bezahlung gäbe. PB plädiert dafür, eine Mindestgrenze für die Bezahlung der Betreuungstätigkeit festzusetzen und generell die Personenbetreuung stärker auch im Sinne der Personenbetreuer_innen zu regeln:

„[...] zwischen der Arbeit ist kein Unterschied. Und deswegen denke ich, wenn der Staat das in die Hände nimmt und sagt, ja, das ist das Minimum, das muss jede bekommen und so, ja, solche Regeln . ja, dann kann auch die Familie nichts dazu sagen.“ (IT PB: 747-749)

Dabei sieht PB einen weiteren möglichen Weg auch in höheren staatlichen Förderungen der Personenbetreuung, die angemessene Honorare für die Personenbetreuer_innen sichern und zugleich die zu betreuenden Personen sowie deren Angehörige finanziell entlasten könnten.

„Naja, die bekommen schon irgendwelche Förderungen, wenn die Pflegerinnen angemeldet sind, aber es, ich denke das ist zu wenig, [...] deswegen will uns die Familie auch nicht mehr zahlen.“ (IT PB: 730-732)

Zusätzlich zu höheren Förderungen sollte, so PB, aber auch die Tätigkeit der Vermittlungsagenturen einer staatlichen Kontrolle unterzogen werden, nicht zuletzt mit dem Ziel, die Willkür Seitens der Agentur zu verhindern.

„Ja, der [Staat] könnte mehr Förderungen geben und vielleicht doch auch mehr Kontrolle von den Agenturen machen, weil die machen wirklich was sie wollen.“ (IT PB: 736-737)

Zur Umsetzbarkeit dieser Ideen und Anliegen verweist PB auf den politischen Willen, der auch mit der Legalisierung der Personenbetreuung 2007 ermöglicht hatte, was zuvor nicht denkbar erschien war:

„[...] wenn jemand will, es geht. Dann kann man die Regeln irgendwie so machen, dass . alles geht [...] Damals wurde auch ein Weg gefunden, weil früher war es unmöglich einen . einen Gewerbeschein, so, Personenbetreuung, wie er jetzt ist.“ (IT PB: 807-810)

„Das war neu [...] Und es ist gegangen. Haben sie doch einen Weg gefunden damals.“ (IT PB: 814-816)

8.5 Zielgruppen der Online-Kampagne

Im empirischen Datenmaterial ließen sich verschiedene Ideen finden, welche Akteur_innen die Zielgruppe einer Online-Kampagne bilden könnten. Im Folgenden möchte ich einen Querschnitt durch die so herausgebildete mögliche Zielgruppe abbilden. Das grundlegende Anliegen wurde so dargestellt:

„[...] wir brauchen mehr Leute, die ihre Probleme kennen, und die sagen, okay ja, ich arbeite nicht als Betreuerin, aber mir ist es nicht egal, wie die Leute behandelt werden.“ (IT B: 852-854)

Auf der institutionellen Ebene lässt sich von den Erzählungen aus der Beratungserfahrung her sagen, dass es vor allem aufgrund des regelmäßigen Kontakts mit involvierten Institutionen, wie der SVS oder der WKO, innerhalb dieser ein gewisses Verständnis für die Problematiken der Personenbetreuung gibt. Dennoch hält B fest, dass es über diese individuellen Interaktionen hinaus hier ein grundsätzlicheres und breiteres Verständnis braucht:

„[...] die Institutionen, mit denen sie arbeiten, dass die auch verstehen [...] wie die Lage ist für sie. [...] nicht so inoffiziell, sondern ein bisschen größer [...] weil jetzt nur die Leute, mit denen wir reden, von der SVS, WKO, [...] sie kennen das, weil wir den ganzen Tag da anrufen und mit irgendwelchen Problemfällen kommen“ (IT B: 915-925).

Abseits dieser institutionellen Ebene werden auch die Personen, die Betreuung in Anspruch nehmen, sowie ihre Angehörigen, als mögliche Zielgruppe ausgemacht:

„[...] einfach . die Familien, die das brauchen, zum Beispiel die Angehörigen, die Eltern haben, die betreut sind, oder, betreut sein werden . weil ich glaube, dass am Ende des Tages . alle werden zu einem Zeitpunkt Betreuung brauchen.“ (IT B: 908-910)

B beschränkt diesen Teil der Zielgruppe dabei nicht auf die bereits betroffenen Personen, sondern apelliert an ein breiteres Bewusstsein über die Notwendigkeit von Pflege und Betreuung im Alter. PB stimmt dem grundsätzlich zu, nennt aber über diese individuelle Ebene möglichen Pflegebedarfs hinaus noch weitere Akteur_innen:

„[...] sicher sollten die Angehörigen zuhören, aber . meistens muss den größten Schritt sowieso die Politik oder die Regierung machen, oder der Staat Österreich [...] Weil die Angehörigen . freiwillig machen sie das sicher nicht, dass . >okay, wir haben jetzt gehört, wie arm ihr seid<, und, >okay, wir zahlen nicht 30, wir zahlen 60!“ (IT PB: 914-917)

Vor allem politische bzw. staatliche Akteur_innen sollten demnach erreicht und zur Verantwortungsübernahme aufgefordert werden.

Auf einer grundlegenden Ebene des Verständnisses und des Bewusstseins über bestehende Problematiken sieht B einen allgemeinen Aufklärungs- und Informationsbedarf in der Bevölkerung:

„Und ich würde das auch gern haben, dass die Leute in Österreich, dass alle das wissen, dass, hei, die leisten echt gute Arbeit, die leisten viel, sie sind wichtig, und dass man auch den Beruf anders sieht. Dass man respektvoller mit ihnen umgeht. Und auch, und ich glaube, das ist ein Vor-Schritt zu einer besseren rechtlichen Lage.“ (IT B: 886-889)

Die Schaffung eines breiteren und tieferen Bewusstseins über die Herausforderungen in der Personenbetreuung allgemein könnte demnach also ein erster Schritt auch in Richtung einer rechtlichen Verbesserung sein, die es zu erreichen gilt. U1 nennt noch einen weiteren Faktor auf der Ebene zivilgesellschaftlicher Akteur_innen:

„[...] da braucht eine soziale Mobilisierung von . wahrscheinlich Konsument_innen dieses Bereichs, aber auch von . ja, zivilgesellschaftlichen Kräften, vielleicht Teilen von gewerkschaftlichen Kräften“ (VT U1: 250-251).

Ein Ziel der Online-Kampagne sollte also eine allgemeine Sensibilisierung für die Situation der Personenbetreuer_innen sein. Als weiteres Ziel sollten, den Ergebnissen der Recherche folgend, Personen, die Personenbetreuung für sich oder ihre Angehörigen in Anspruch nehmen, involvierte Institutionen, Akteur_innen der staatlichen Politik sowie zivilgesellschaftliche Akteur_innen und gewerkschaftliche Kräfte angesprochen werden.

9 Diskussion der Ergebnisse und Ausblick

Im Folgenden möchte ich die Ergebnisse der empirischen Recherche im Hinblick auf die Forschungsfrage diskutieren und mit den eingangs dargestellten theoretischen Hintergründen in Verbindung setzen. So soll zusammenfassend nachgezeichnet werden, wie eine Online-Kampagne, die die Möglichkeiten demokratischer Teilhabe von Personenbetreuer_innen an Debatten zur sogenannten 24-Stunden-Betreuung fördern und stärken soll, ausgestaltet werden kann.

Wie im Konzept der Online-Kampagne beschrieben, werden die konkreten Erzählungen, die durch das Medium Video der Zielgruppe vermittelt werden sollen, in einer nächsten Projektphase auf der Basis narrativ-biografischer Interviews erarbeitet werden. Durch die erfolgte empirische Recherche konnten jedoch bereits verschiedene Thematiken eruiert werden, die Inhalte der geplanten Online-Kampagne sein können.

So ist zum einen die unbegrenzte Verfügbarkeit ein Charakteristikum der sogenannten 24-Stunden-Betreuung. Sowohl Entgrenzung der Arbeitszeit als auch Entgrenzung der Tätigkeitsfelder prägen die Personenbetreuung. Wie die Literaturrecherche ergeben hat, sind diese nicht nur

Eigenschaften der Personenbetreuung im Speziellen, sondern für Live-In-Carearbeits-Verhältnisse allgemein typisch (siehe Kap. 2). Dies führt nicht nur dazu, dass Personenbetreuer_innen während ihrer zwei- bis vierwöchigen Turnusse durchgehend und ohne einen freien Tag arbeiten – auch tägliche Pausen können oftmals nicht eingehalten werden. Der Arbeitsalltag ist also dadurch geprägt, dass Personenbetreuer_innen rund um die Uhr arbeiten und häufig auch in der Nacht im Einsatz sind. Aufgrund ihres vergeschlechtlichten und ethnisierten Charakters wird die Sorgearbeit, die Personenbetreuer_innen leisten, häufig nicht als Arbeit wahrgenommen (siehe Kap. 2). Wie die Erzählungen zeigen, wird dieses Phänomen noch durch den Umstand verschärft und gefördert, dass die sogenannte 24-Stunden-Betreuung die Suggestion der unbegrenzten Verfügbarkeit der Personenbetreuer_innen bereits im Namen trägt (siehe Kap. 4). Dies zeigt sich auch mit Blick auf die Tätigkeiten, die Personenbetreuer_innen ausüben. So werden oftmals weit über die eigentlichen betreuerischen und teils pflegerischen Tätigkeiten hinaus Aufgaben für die betreuten Personen oder sogar für deren Familienmitglieder übernommen. Ungleiche Machtpositionen erschweren dabei Verhandlungen auf der individuellen Ebene.

Auch die fehlende arbeits- und sozialrechtliche Absicherung ist ein Merkmal der Personenbetreuung in ihrer selbstständigen Variante. Arbeitsbedingungen sind daher, anstatt eine rechtliche Grundlage zu haben, Ausverhandlungssache, und die Personenbetreuer_innen vom Wohlwollen der betreuten Personen und ihrer Angehörigen abhängig. Wegen der größeren zeitlichen Flexibilität und den geringeren Kosten, die das Selbstständigenmodell ausmachen, wird seitens derjenigen Personen, die Personenbetreuung in Anspruch nehmen, in beinahe allen Fällen dieses Modell gewählt (siehe Kap. 4). Für die Personenbetreuer_innen, die ihren Lebensmittelpunkt in der Regel im Herkunftsland haben, kann die Selbstständigkeit den Vorteil haben, dass sie mehrwöchige Aufenthalte bei der eigenen Familie ermöglicht. Dennoch stellt die fehlende arbeits- und sozialrechtliche Absicherung ein Problem dar und prägt die prekären Arbeitsbedingungen maßgeblich.

Ein weiterer Aspekt, der die sogenannte 24-Stunden-Betreuung prägt, ist die Dominanz der Vermittlungsagenturen, die die Branche beherrschen. Sie bestimmen auch die Arbeitsbedingungen der Personenbetreuer_innen, indem die Verträge sowohl mit den betreuten Personen bzw. ihren Angehörigen als auch mit den Personenbetreuer_innen selbst meist vor deren Ankunft in Österreich vereinbart und aufgesetzt werden. Verhandlungsspielraum wird den Personenbetreuer_innen in der Regel keiner gelassen. Die ungleichen Machtpositionen der Personenbetreuer_innen und der Vermittlungsagenturen verhindern es im Allgemeinen auch, den notwendigen Verhandlungsspielraum einzufordern, um entweder zu Beginn des Betreuungsverhältnisses oder im Falle einer Verschlechterung des gesundheitlichen Zustandes der betreuten Person Arbeitszeiten, Tätigkeiten oder Honorar selbst (neu) zu verhandeln. Problematische Vertragsklauseln oder Vollmachten verstärken das Abhängigkeitsverhältnis zu den Agenturen (siehe Kap. 4). Erschwerend wirkt hier auch, dass Personenbetreuer_innen teils unzureichend über ihre Angelegenheiten informiert sind und Vermittlungsagenturen ihren Aufklärungspflichten nicht immer nachkommen.

Der Vermittlungsmarkt selbst ist von Intransparenz und hoher Konkurrenz geprägt. Zwischen Vermittlungsagenturen im Zielland und Agenturen im Herkunftsland besteht eine Arbeitsteilung, die sich oftmals in einer rechtlichen Grauzone bewegt. Dies wird insbesondere dann sichtbar, wenn es bei österreichischen Agenturen zu rechtlichen Unregelmäßigkeiten kommt und die Schuld in der Folge auf die rumänischen Agenturen geschoben wird. In Österreich selbst ist der Markt durch die hohe Zahl an Vermittlungsagenturen äußerst unübersichtlich. Die Konkurrenz unter den Agenturen, die sich dadurch ergibt, stellt für Personenbetreuer_innen nicht zuletzt insofern ein Problem dar,

als die Honorare dadurch niedrig gehalten werden und es auch hier de facto keinen Verhandlungsspielraum gibt. Eine Möglichkeit, diesem Umstand zu begegnen, könnten die Einführung von Kontrollinstanzen und eine Verantwortungsübernahme durch staatliche Organe sein.

Wie aus dieser abschließenden Überschau erkennbar wird, zieht sich durch alle gefundenen Themenschwerpunkte ein äußerst eingeschränkter Spielraum für Verhandlungen und die Gestaltung der konkreten Arbeitsbedingungen, wie etwa Arbeitszeit und Tätigkeiten, wie er im Selbstständigenmodell aus rechtlicher Sicht an sich gegeben ist. Darüber hinaus ist die Personenbetreuung von mangelnder rechtlicher Absicherung geprägt. Die prekären Arbeitsbedingungen in der sogenannten 24-Stunden-Betreuung sind zum einen auf den Prozess der Legalisierung des zuvor inoffiziell entstandenen Sorgearrangements zurückzuführen (siehe Kap. 2), bei dem die Perspektiven der Personenbetreuer_innen selbst nicht berücksichtigt wurden. Zum anderen sind sie im Kontext einer voranschreitenden Kommodifizierung von Sorgearbeit zu sehen, die sich angesichts der wachsenden Sorgelücken vor dem Hintergrund sich verändernder Geschlechterrollenbilder und mangelhafter sozialpolitischer Antworten auf einen steigenden Betreuungs- und Pflegebedarf vollzieht (siehe Kap. 3).

Die geplante Online-Kampagne möchte die hier abschließend diskutierten Inhalte der adressierten Zielgruppe vermitteln, wie sie im Konzept definiert wird, um auf diese Weise die Erzählungen und Perspektiven der Personenbetreuer_innen in den Debatten zur sogenannten 24-Stunden-Betreuung sichtbar zu machen. Als Zielgruppe der Online-Kampagne konnte die empirische Recherche verschiedene Akteur_innen ausmachen, die zum einen im Sinne Youngs (vgl. 2002) selbst als betroffene Akteur_innen in einen deliberativen demokratischen Prozess einbezogen sein sollten und als ungleich mächtigere Akteur_innen tatsächlich auch in den Debatten vertreten waren und sind. Zu ihnen gehören Vermittlungsagenturen, betreute Personen und ihre Angehörigen, involvierte Institutionen und staatliche bzw. politische Akteur_innen. Darüber hinaus möchte die Online-Kampagne auch Medienvertreter_innen, zivilgesellschaftliche und gewerkschaftliche Akteur_innen adressieren sowie allgemein sensibilisierend wirken. Durch das Stärken der Perspektiven der Personenbetreuer_innen soll der Weg für Veränderung auf politischer Ebene und eine tatsächliche Neukonzeption der Personenbetreuung (auch) im Sinne der Personenbetreuer_innen als relevante Akteur_innen geebnet werden.

Literatur

AK (2018): 24-Stunden-Betreuung: Es fehlt an Fairness, Transparenz und Qualität.
<https://www.arbeiterkammer.at/24-stunden-betreuung> [Zugriff 22.06.21]

AK Stmk (2016): Die drei Säulen der Gesundheits- und Krankenpflege.
https://stmk.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/gesundheitsberufe/Die_drei_neuen_Saeulen_der_Gesundheits_und_Krankenpflege.html [Zugriff 20.06.21]

Amnesty International (2021): Pressekonferenz zu 24h-Betreuung in Österreich zum Nachschauen: Kampagnenstart 24h unverzichtbar.
<https://www.amnesty.at/news-events/pressekonferenz-zu-24h-betreuung-in-oesterreich-zum-nachschaufen-kampagnenstart-24h-unverzichtbar/> [Zugriff 25.07.21]

Appelt, Erna (2014): Sorgearbeit und soziale Ungleichheit im Wohlfahrtsstaat. In: Aulenbacher, Brigitte / Dammayr, Maria (Hrsg.): Für sich und andere Sorgen. Krise und Zukunft von Care in der modernen Gesellschaft. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, S. 103-115.

Aulenbacher, Brigitte / Leiblfinger, Michael / Prieler, Veronika (2018): Ein neuer Sorgemarkt im Wohlfahrtsstaat: 24-Stunden-Betreuung in Österreich und Dienstleistungsangebote von Wiener Vermittlungsagenturen. In: Filipic, Ursula / Schönauer, Annika (Hrsg.): Zur Zukunft von Arbeits- und Wohlfahrtsstaat. Perspektiven aus der Sozialforschung. Band 19, Wien: Arbeiterkammer, S. 47-56.

Aulenbacher, Brigitte / Leiblfinger, Michael / Prieler, Veronika (2021a): Anforderungen und Ansprüche in der Live-in-Betreuung. Oder: „...ab und zu denken wir uns, das ist eigentlich unmöglich“. In: Aulenbacher, Brigitte / Lutz, Helma / Schwiter, Karin: Gute Sorge ohne gute Arbeit? Live-in-Care in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Weinheim Basel: Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, S. 147-171.

Aulenbacher, Brigitte / Leiblfinger, Michael / Prieler, Veronika (2021b): Das umstrittene Selbstständigenmodell – Live-in-Betreuung in Österreich. In: Aulenbacher, Brigitte / Lutz, Helma / Schwiter, Karin: Gute Sorge ohne gute Arbeit? Live-in-Care in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Weinheim Basel: Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, S. 66-78.

Breitenberger, Astrid / Fleischer, Eva (2014): 24-Stunden-Betreuung in Österreich. Eine qualitative Analyse unter Einbeziehung der Sozialen Arbeit. In: Lüthi, Johannes / Steinbacher, Hans-Peter (Hrsg.): Impulse in Zeiten des Wandels. Tagungsband zum 8. Forschungsforum der österreichischen Fachhochschulen. Kufstein: FH Kufstein, S. 109-113.

Dieplinger, Anna Maria / Nestler, Nadja / Osterbrink, Jürgen (2018): Was auf Österreich zukommt. Die Pflege im internationalen Vergleich. In: Pro Care. 5, 2018, S. 32-35.

Durisova, Simona (2017): Die Organisation der Ausbeutung. Soziale und arbeitsrechtliche Benachteiligung der Pflege- und Betreuungskräfte im Rahmen der 24-Stunden-Pflege, unter

besonderer Berücksichtigung der Rolle von Vermittlungsagenturen. Masterarbeit, Karl-Franzens-Universität Graz.

Flick, Uwe (2011): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 4. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Geissler, Birgit (2010): Haushaltarbeit und Haushaltsdienstleistungen. In: Böhle, Fritz / Voß, G. Günter / Wachtler, Günther (Hrsg.); Hoffmann, Anna (Mitarbeit): Handbuch Arbeitssoziologie. 1. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 931-962.

Gotschall, Karin (2010): Arbeit, Beschäftigung und Arbeitsmarkt aus der Genderperspektive. In: Böhle, Fritz / Voß, G. Günter/Wachtler, Günther (Hrsg.); Hoffmann, Anna (Mitarbeit): Handbuch Arbeitssoziologie. 1. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 671-698.

Haidinger, Bettina (2007): Hausfrau für zwei Länder sein. Zur Reproduktion des transnationalen Haushalts. 1. Auflage, Münster: Verlag Westfälisches Dampfboot.

Haidinger, Bettina (2008): Prekarität mit Geschichte. Die Care-Ökonomie der Privathaushalte. In: Kurswechsel. 1, 2008, S. 34-45.

Haidinger, Bettina (2010): Verschlungene Wege durch Prekarität und Informalisierung: Arbeitsverhältnisse im Kontext von Migration. In: Langthaler, Herbert (Hrsg.): Integration in Österreich. Sozialwissenschaftl. Befunde. Innsbruck / Wien / Bozen: Studien Verlag, S. 164-180.

Haubner, Tine (2018): Dienstboten der Nation: Ausbeutung informeller Laienpflege und die Revitalisierung eines totgeglaubten Klassikers. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie. 43, 2018, S. 267-282.

IG-Pflege (Interessengemeinschaft pflegender Angehöriger) (o.A.): Daten und Fakten.
<https://www.ig-pflege.at/hintergrund/datenundfakten.php> [Zugriff 17.06.21]

Jakobi, Tobias (2000): Ansätze der Theorie deliberativer Demokratie. Arbeit zur Erlangung eines Magister Artium, Philosophisch-Historische Fakultät der Universität Heidelberg.

Leder, Anna (2011): Vorwort. In: Leder, Anna (Hrsg.): Arbeitskämpfe im Zeichen der Selbstermächtigung. Kollektive Gegenwehr in Frankreich, Deutschland, der Schweiz, Österreich und Serbien. 1. Auflage, Wien: Promedia Verlag, S. 7-13.

Lutz, Helma (2008): Vom Weltmarkt in den Privathaushalt. Die neuen Dienstmädchen im Zeitalter der Globalisierung. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich GmbH.

Lutz, Helma / Benazha, Aranka Vanessa (2021): Zuhause im fremden Haushalt? Die widersprüchliche Bedeutung des häuslichen Raums als Arbeitsort. In: Aulenbacher, Brigitte / Lutz, Helma / Schwiter, Karin: Gute Sorge ohne gute Arbeit? Live-in-Care in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Weinheim Basel: Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, S. 127-146.

Niesen, Peter (2008): Gerechtigkeit, Inklusion, Demokratie: Motive aus dem Werk von Iris Young. In: *Forschungsjournal NSB*, 21 / 4, 2008, S. 68-74.

Österle, August (2014): Care-Arrangements zwischen privater und öffentlicher Verantwortung. Ein europäischer Vergleich. In: Aulenbacher, Brigitte / Dammayr, Maria (Hrsg.): Für sich und andere Sorgen. Krise und Zukunft von Care in der modernen Gesellschaft. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, S. 92-102.

Petzold, Hilarion G. (2016): Kreative Biographiearbeit und Biographieerarbeitung in der Integrativen Therapie, Integrativen Poesie- & Bibliotherapie und in Schreibwerkstätten mit „kreativem Schreiben“. Materialien zur Vor- und Nachbereitung biographischen Arbeitens. In: *Polylog*. 12, 2016.

https://www.fpi-publikation.de/downloads/?doc=sonstiges_petzold-2016f-narrative-biographiearbeit-biographieerarbeitung-polylog-12-2016.pdf [Zugriff 30.06.21]

Rerrich, Maria S. (2010): Unsichtbar, unentbehrlich, uneinheitlich: Die Vielfalt der bezahlten Haushaltsarbeit von Migrantinnen. In: Dackweiler, Regina-Maria / Schäfer, Reinhild (Hrsg.): Wohlfahrtsstaatlichkeit und Geschlechterverhältnisse aus feministischer Perspektive. Band 29, 1. Auflage, Münster: Verlag Westfälisches Dampfboot, S. 150-167.

Rottenhofer, Ingrid / Stewig, Friederike (2012): Perspektiven der Pflege in Österreich. Differenzierung, Professionalisierung und Akademisierung. In: Padua. Fachzeitschrift für Pflegepädagogik, Patientenedukation und -bildung. 7 (5), 2012, S. 242-245.

Sanders, Lynn M. (1997): Against deliberation. In: *Political Theory*, 25 / 3, 1997, S. 347-376.

Sozialministerium (2017): Der Pflegefonds – Ein Instrument zur Sicherung der Pflegefinanzierung. <https://www.pflegekongress.at/html/publicpages/151257510351306.pdf> [Zugriff 22.06.21]

Steiner, Jennifer / Prieler, Veronika / Leiblfinger, Michael / Benazha, Aranka (2019): Völlig legal!? Rechtliche Rahmung und Legalitätsnarrative in der 24h-Betreuung in Deutschland, Österreich und der Schweiz. In: *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*. 44, 2019, S. 1-19.

Steiner, Olivier (2020): Demokratie und Öffentlichkeit in der digitalen Postmoderne. In: Kutscher, Nadia / Ley, Thomas / Seelmeyer, Udo / Siller, Friederike / Tillmann, Angela / Zorn, Isabel (Hrsg.): *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. 1. Auflage, Weinheim: Beltz Juventa, S. 145-155.

Strauss, Anselm L. / Corbin, Juliet (1999): *Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz Verlag, S. 43-55.

Šibljaković, Džemal (2019): Inklusion in der Präventionsarbeit. In: turn – Verein für Gewalt- und Extremismusprävention (Hrsg.): Jamal al-Khatib. Das pädagogische Paket #2. Wien: S. 37-39.

Young, Iris Marion (2002): *Inclusion and Democracy*. Oxford: Oxford University Press.

Daten

IT B, Interviewtranskript Beraterin, erstellt von Isabel Rodríguez, Juni 2021, Zeilennummerierung in Fünferschritten

IT PB, Interviewtranskript Personenbetreuerin, erstellt von Isabel Rodríguez, Juni 2021, Zeilennummerierung in Fünferschritten

VT U1, Veranstaltungstranskript Unterstützerin 1, erstellt von Isabel Rodríguez, Juni 2021, Zeilennummerierung in Fünferschritten

VT U2, Veranstaltungstranskript Unterstützerin 2, erstellt von Isabel Rodríguez, Juni 2021, Zeilennummerierung in Fünferschritten

Abkürzungen

AK	Kammer für Arbeiter und Angestellte
BPGG	Bundespflegegeldgesetz
GewO	Gewerbeordnung
GuKG	Gesundheits- und Krankenpflegegesetz
HBeG	Hausbetreuungsgesetz
PFG	Pflegefondsgesetz
WKO	Wirtschaftskammer Österreich
SVS	Sozialversicherung der Selbstständigen

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Isabel Rodríguez**, geboren am **27.03.88** in **Ried/Innkreis, Österreich** erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Wien, am **13.08.21**



Unterschrift