

# Plattformvermittelte Haushaltsreinigung in Deutschland - der Fall Helpling

HdS Jahrestagung: „Interessenvertretung in der ortsgebundenen  
Plattformarbeit“

Stefanie Gerold, TU Berlin  
Anna Pillinger, WU Wien



Mitbestimmung · Forschung · Stipendien



## Übersicht

---

- Das Forschungsprojekt „Platform Cleaners“
- Vorläufige Ergebnisse
  - Arbeitsbedingungen bei Helping
  - Vernetzung und Interessenvertretung
- Fazit und Diskussion



# Platform Cleaners

Das Forschungsprojekt



## Platform Cleaners

**Dauer:**  
April 2020-  
Mai 2022

**Team**

**Finanzierung:**

Hans **Böckler**  
**Stiftung** 

Mitbestimmung · Forschung · Stipendien



Katarzyna Gruszka  
Anna Pillinger  
Hendrik Theine



Stefanie Gerold



## Plattformvermittelte Reinigungsarbeit

- **Digitale Plattformen**, die es mittels digitalem Matching-Prozess privaten Haushalten (und Firmen) ermöglichen, **Reinigungskräfte „on Demand“** zu finden
- **Beispiele:**
  - Extrasauber
  - Haushaltshilfe24
  - Betreut.de
  - Helpling



## Projektziele

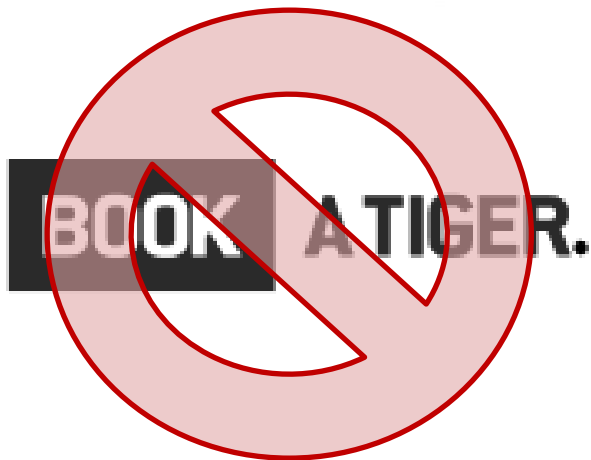
---

- Untersuchung von **Potentialen und Risiken plattformvermittelter Reinigungsarbeit** aus der Perspektive von Reinigungskräften und Kund\*innen
  - Perspektiven, Erfahrungen und Arbeitsbedingungen von **Reinigungskräften**
  - Motive von **Kund\*innen**
  - Rolle **digitaler Plattforminfrastrukturen**
  - Ableitung von Handlungsempfehlungen zur Gestaltung und Regulierung



## Fälle und Ort der Datenerhebung

*Helpling*



Source: <https://maps-berlin.com/img/0/map-of-berlin.jpg>



## Daten & Methoden

### Qualitative Interviews:

- Reinigungskräfte (11)
- Kund\*innen (10)
- Schriftliches Statement von Helping

### Online-Umfrage

- unter Helping-Reinigungskräften

### Netnographie:

- Helping
- Alternative Plattformen





# Vorläufige Ergebnisse I

Arbeitsbedingungen bei Helpling



## Buchungsoptionen



13 – 45 €

Preis pro Stunde

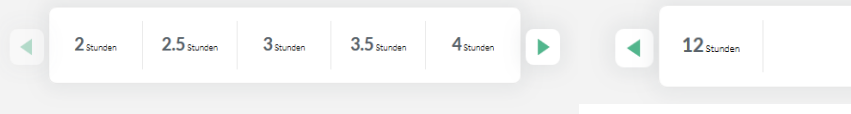
13 €

45 €



2 – 12 h

Wie lange soll die Reinigung dauern?



Einmalig / wöchentlich / zweiwöchentlich

*“Ich hatte X für ganze 10 Stunden gebucht  
und er hat nicht 1 Pause gemacht.”*

*Rezension auf Helping*



“



## Informations-Asymmetrien

### Kund\*innen

Postleitzahl, Datum & Uhrzeit,  
Dauer, Bewertung



### Reinigungskräfte

Name, Geschlecht, Stundensatz,  
Bewertung, persönliche  
Information (Profil), Erfahrung,  
weitere Qualifikation

nach der Buchung: Profil & Bild

“

Filter: **67** Reinigungskräfte verfügbar

Preis pro Stunde: 15 € - 45 €

Mindestbewertung: ★ ★ ★ ★ ★

Mindestanzahl an Reinigungen: 20

Sortieren nach: Relevanz ▾

Aktuelle Auswahl: 15.40€/Std - 16.40€/Std

Name	Preis / Std	Bewertung	Reinigungen	Erfahrung
Muhammad Saleem Auf COVID-19 vorbereitet	15.50€ /Std	4.8	65	6-12 Monate
Cristina Auf COVID-19 vorbereitet	16.40€ /Std	4.8	84	1-6 Monate
Rodrigo Externer Reinigungskurs	15.40€ /Std	4.6	52	6-12 Monate
Jessica Ivonne Auf COVID-19 vorbereitet	16.40€ /Std	5	185	6-12 Monate
Susan Nathalie Auf COVID-19 vorbereitet	16.00€ /Std	4.7	66	6-12 Monate
Leonela Desiree Auf COVID-19 vorbereitet	15.50€ /Std	5	51	1-6 Monate
Cynthia Isabel Auf COVID-19 vorbereitet	16.00€ /Std			
Kwasi Safo Auf COVID-19 vorbereitet	18.00€ /Std			

Ausgewählte Reinigungskräfte: Muhammad, Cristina, Rodrigo, Susan, Jessica

Welter

Sortieren nach: Relevanz ▾

- Relevanz
- Höchster Preis zuerst
- Niedrigster Preis zuerst
- Neu
- Höchste Anzahl an Reinigungen



“Please select your cleaner”



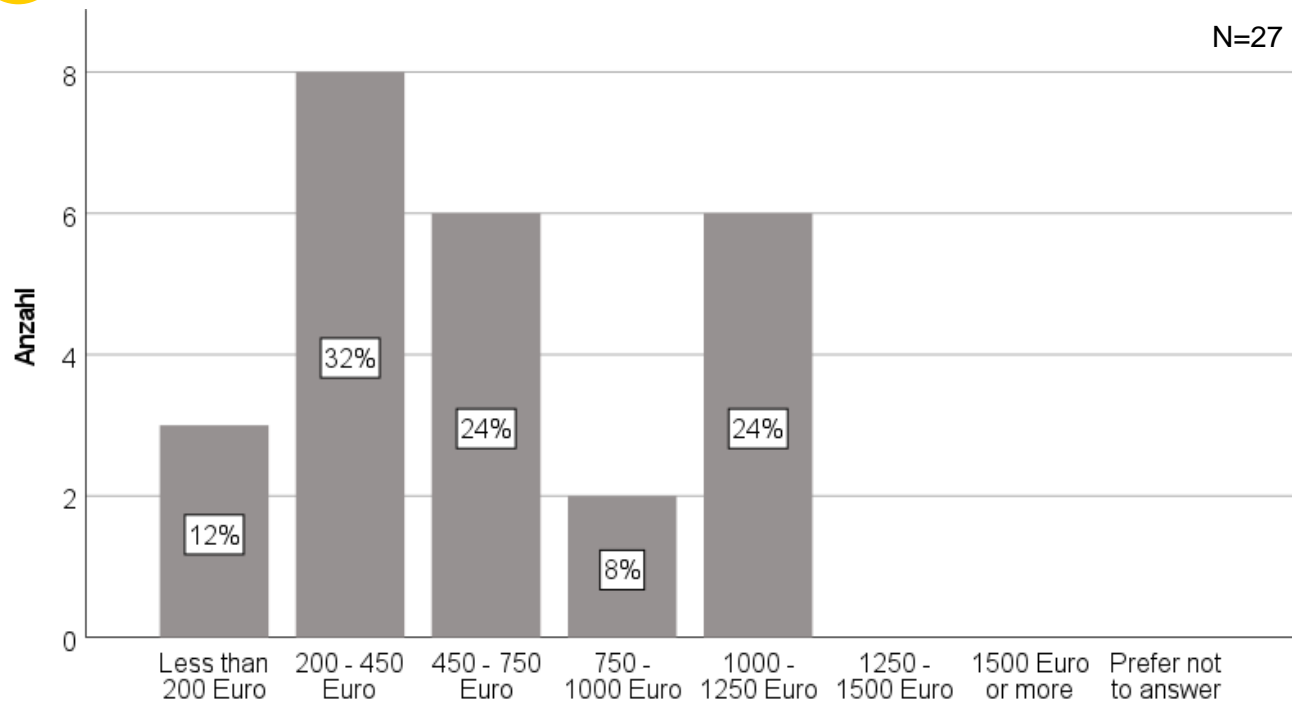
## Arbeitsbedingungen

---

- Leichter Zugang, Helpling überprüft nur Pass
- Reinigungskräfte sind **selbstständig**, nur **haftpflichtversichert**
- Helpling zieht 30-40% **Kommission** ab
- Reinigungskräfte arbeiten max. 30-35 h/Woche – hoher Aufwand für **Fahrtzeiten**
- **Strafzahlungen** für Reinigungskräfte bei kurzfristigen Stornierungen oder Aufträgen außerhalb der Plattform



## Monatliches Einkommen



“Helping operate[s] in an unethical manner, since they are effectively **skirting around labor and work safety laws** and rules **by using low-paid freelance labor** [...].

They **act as an employer**, without taking upon themselves the real responsibilities of an employer. Those **responsibilities** (accident cases, proper training) **are relegated to their workers** [...].

While it is possible to "decide" your own rate on Helping nowadays [...], the **rates** offered by most cleaners are **still far too low to live from** when paying your own health insurance, accident insurance, professional liability insurance [...].”

Schriftlicher Kommentar in Online-Umfrage



“





# Vorläufige Ergebnisse II

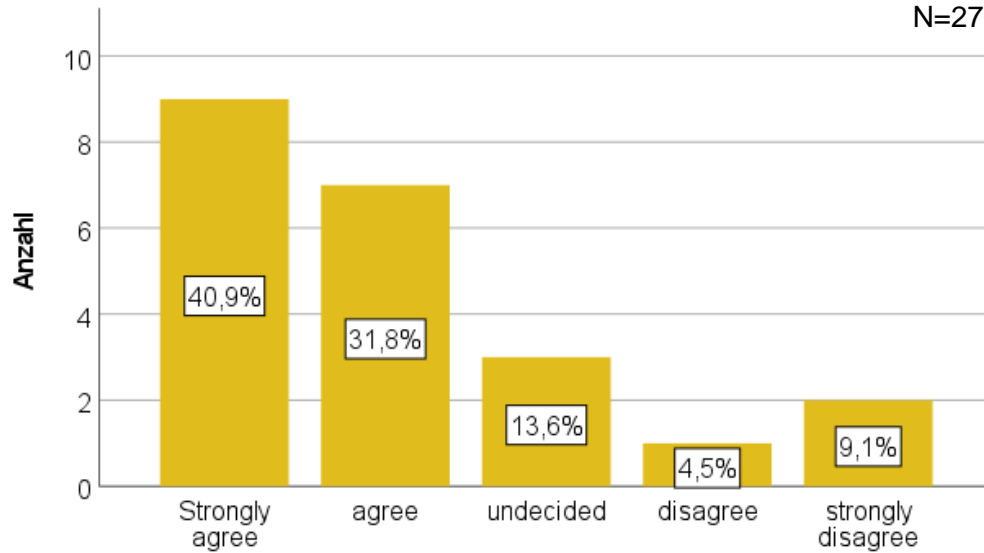
Vernetzung & Interessenvertretung



## Vernetzung und Interessenvertretung

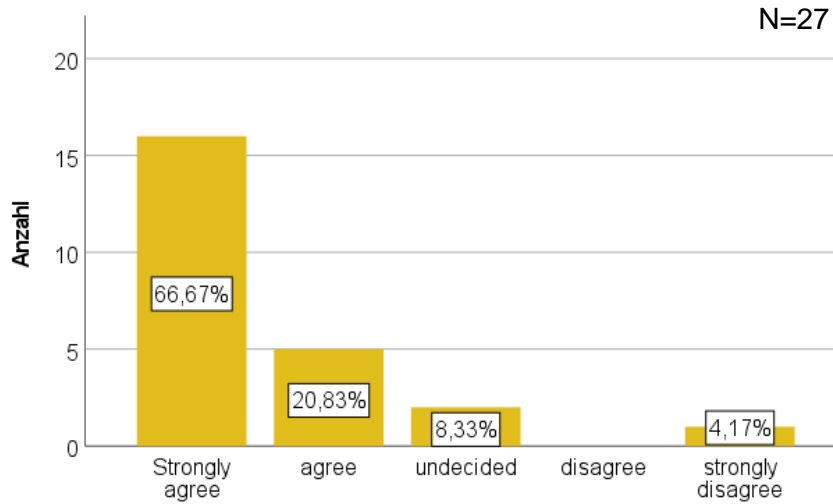
### Schwierigkeiten:

- ⦿ Selbstständige Reinigungskräfte
- ⦿ Räumliche Isolierung
- ⦿ Keine/kaum Kontaktmöglichkeiten
- ⦿ Fluktuation + zeitliche Begrenzung (z.B. Working Holiday Visum)
- ⦿ Sprachbarrieren

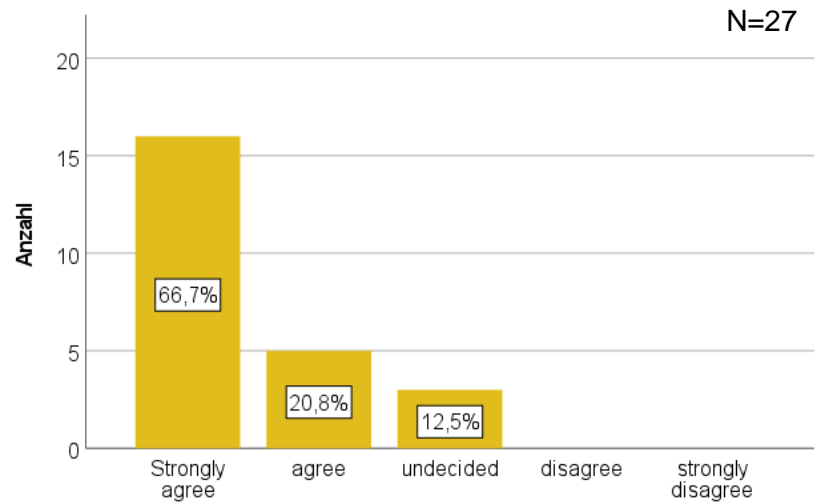


*“Ich hätte gerne die **Möglichkeit** mich mit anderen Helping  
Reinigungskräften zu **vernetzen.**”*



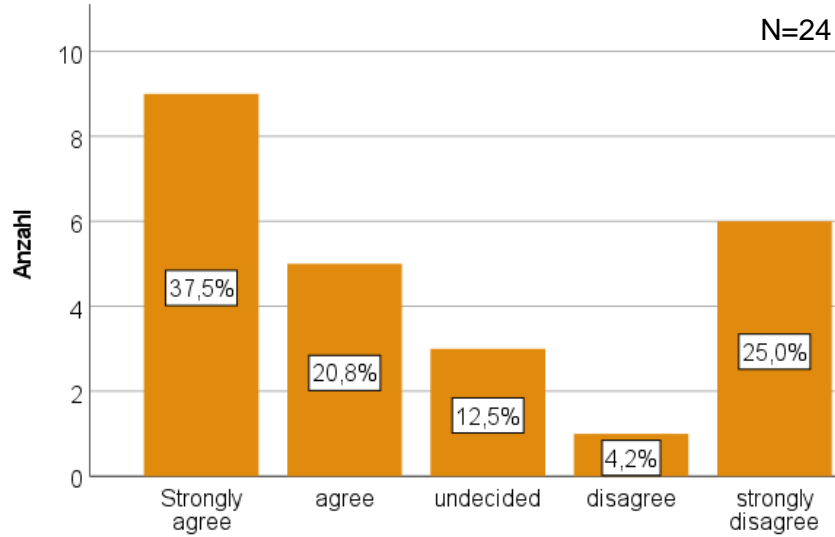


„Ich würde Initiativen zur **Verbesserung der Arbeitsbedingungen** bei Helping unterstützen.“

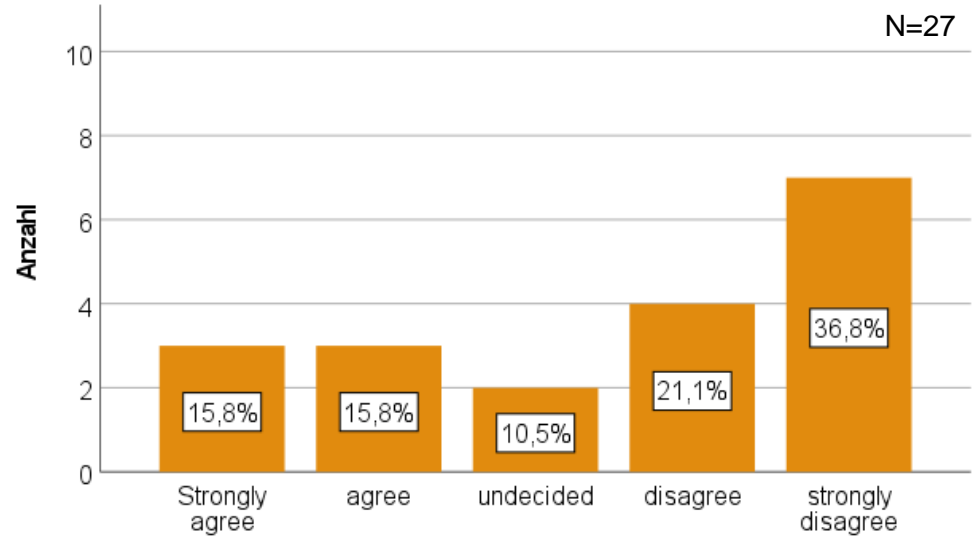


„Ich würde Formen der **Organisierung oder kollektiven Aktion** unterstützen.“





„Ich **spreche** mit anderen Helping-Reinigungskräften über die **Arbeitsbedingungen.**“



„Ich bin **bereits an Initiativen beteiligt**, die Arbeitsbedingungen bei Helping verbessern wollen.“



“We have a **group on WhatsApp** with other cleaners, where we **talk about daily experiences** and other work things. We also have a **‘customer blacklist’**. Over the days, we are adding bad customer experiences by adding names.”

“With another **group of Helping cleaners** we seek to denounce Helping's discriminatory situations, hoping that we will **organize ourselves** and thus Helping will change its model.”



“



# **Fazit und Diskussion**



## Fazit und Diskussion

---

- ◎ Räumliche Isolierung und zeitliche Begrenzung erschweren  
Organisierung
- ◎ Allerdings: hohes Bewusstsein und starker Wunsch nach  
Vernetzung
- ◎ Wie könnten Helping-Reinigungskräfte unterstützt werden?
  - Informationen zu Selbstständigkeit (soziale Absicherung,  
eigenständiges Ausstellen von Rechnungen,...)
  - Rolle des HdS?
  - ...





---

# Danke!

**Fragen?**

Stefanie Gerold, TU Berlin, [stefanie.gerold@tu-berlin.de](mailto:stefanie.gerold@tu-berlin.de)

Anna Pillinger, WU Wien, [anna.pillinger@wu.ac.at](mailto:anna.pillinger@wu.ac.at)



# Literature

- BMFSFJ (2017): Zweiter Gleichstellungsbericht der Bundesregierung. BT-Drucksache 18/2840, Berlin. <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/zweiter-gleichstellungsbericht-der-bundesregierung/119796>
- Book a Tiger (2020) <https://www.bookatiger.com/de-de/?ref=bookatiger.de>
- Gruszka, K & Böhm, M. (forthcoming): Out of sight, out of mind? (In)visibility in platform work. Currently under review, available from the authors.
- Helpling (2020) <https://www.helpling.de/>
- ILO (2016): Social protection for domestic workers: key policy trends and statistics. Social protection policy paper: No.16. Geneva: ILO, Social Protection Department (SOCPRO).
- Light, B., Burgess, J., Duguay, S. (2018): The walkthrough method. An approach to the study of apps. *New Media & Society*. 2018;20(3):881-900.
- Lutz, H. & Palenga-Möllnbeck, E. (2010): Care Work Migration in Germany: Semi-Compliance and Complicity. *Social Policy and Society* 9(3), 419-430.
- Schmidt, F. A. (2017): Digital labour markets in the platform economy. Mapping the political challenges of crowd work and gig work. Bonn: Friedrich Ebert Stiftung. <http://library.fes.de/pdf-files/wiso/13164.pdf>
- Schupp, J. (2002): Quantitative Verbreitung von Erwerbstätigkeit in privaten Haushalten Deutschlands. In: Gather, C., Beissler, B. and Rerrich M.S. (Eds): *Weltmarkt Privathaushalt. Bezahlte Haushaltsarbeit im globalen Wandel*. Münster, pp.50-70.
- Srnicek, N. (2017): *Platform Capitalism*. Cambridge: Polity.
- Trebilcock, A. (2018): Challenges in Germany's Implementation of the ILO Decent Work for Domestic Workers Convention. *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations*, 34(2), 149-176.
- Van Doorn, N. (2017): Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. *Inf. Commun. Soc.* 20, 898-914.
- Warter, J. (2017): Haushaltsnahe Dienstleistungen: Book a Tiger. In M. Risak, D. Lutz (Eds.) *Arbeit in der Gig-Economy: Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in der Crowd und in der Cloud*. ÖGB Verlag.
- Wood, A.J, Graham, M., Lehtonvirta, V., Hjorth, I. (2019): Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work Employ. Soc.* 33, 56-75.

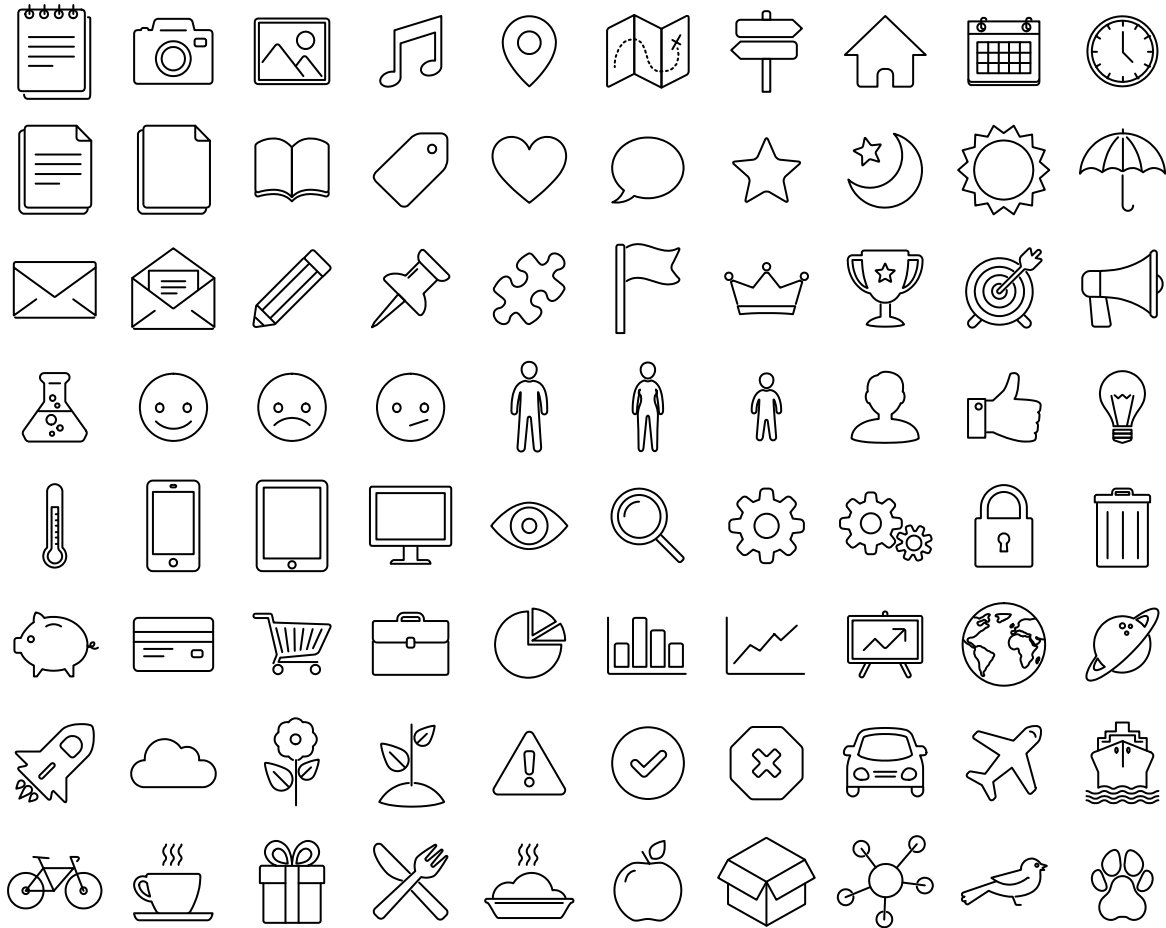


## Credits

---

Special thanks to all the people who made and released these awesome resources for free:

- Presentation template by [SlidesCarnival](#)
- Photographs by [Unsplash](#)



SlidesCarnival icons are **editable shapes**.

This means that you can:

- Resize them without losing quality.
- Change line color, width and style.

Isn't that nice? :)

Examples:

