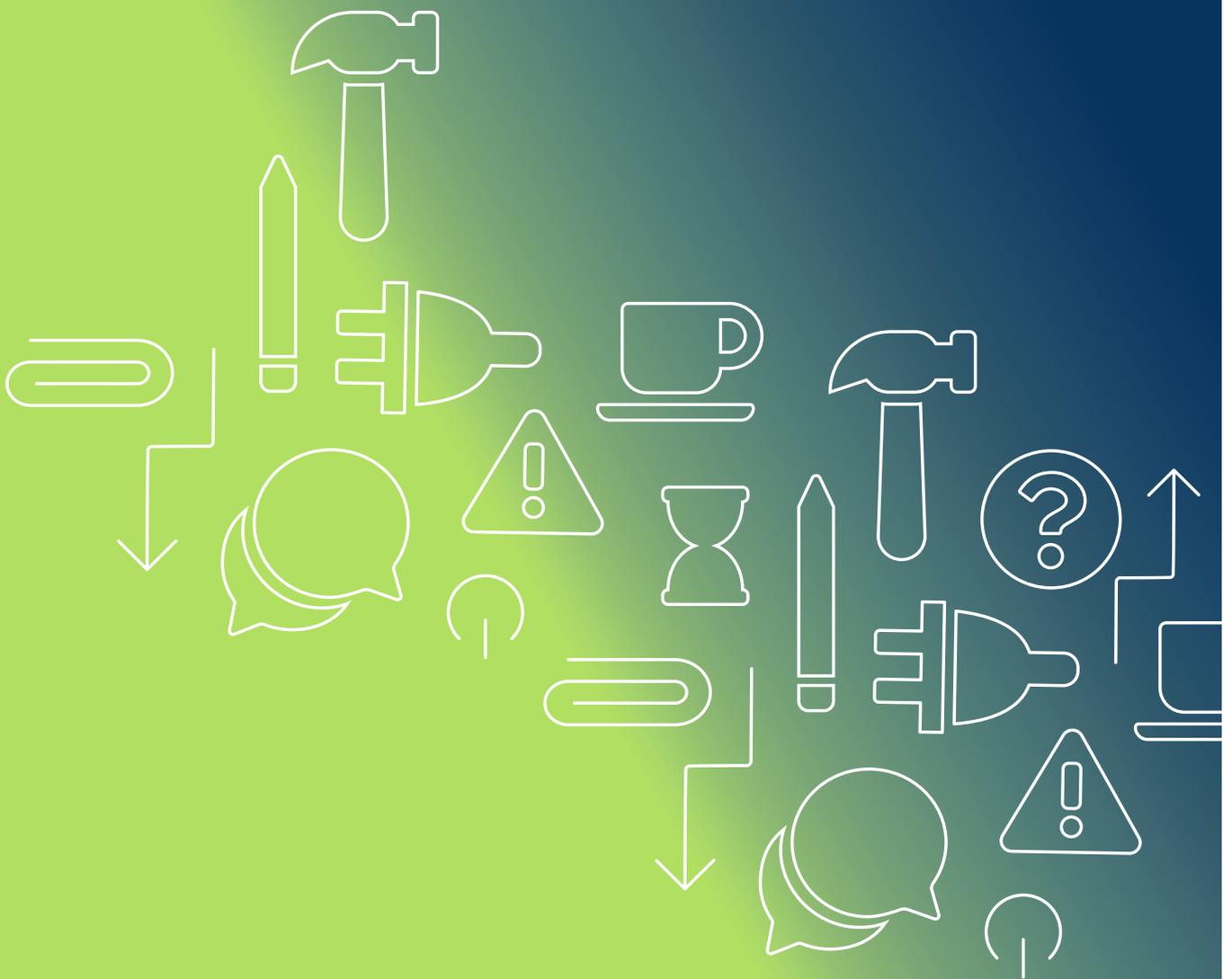


DIE OMBUDSSTELLE CROWDWORK ANALYSE IHRER STRUKTUR, PROZESSE UND EFFEKTE

Heiner Heiland



Expertise von Heiner Heiland

Im Auftrag der INPUT Consulting gGmbH - Projekt »Haus der Selbstständigen«

15. März 2022

Die Ombudsstelle Crowdwork
Analyse ihrer Struktur, Prozesse und Effekte

Expertise für das Haus der Selbstständigen

15.03.2022

Heiner Heiland

heiland@ifs.tu-darmstadt.de

Inhalt

1. Einleitung.....	4
2. Crowdwork.....	5
3. Außergerichtliche Konfliktlösung in der Arbeitswelt	11
4. Methodik.....	13
5. Code of Conduct und Ombudsstelle.....	15
5.1 Der Code of Conduct und die Ombudsstelle Crowdwork	15
5.2 Die Entwicklung des Code of Conduct und der Ombudsstelle Crowdwork	18
5.3 Ablauf und Prozesse der Ombudsstelle	20
5.4 Effekte und Ergebnisse der Ombudsstelle.....	24
6. Fazit und Empfehlungen	29
Literaturverzeichnis.....	35

1. Einleitung

Arbeit vermittelt durch Plattformen ist eine markante neue Arbeitsform der letzten Jahren. Verortet außerhalb der etablierten Arbeitsbeziehungen und regulierenden Institutionen geht mit ihr eine ausgeprägte Asymmetrie zugunsten der Plattformen sowie eine Einschränkung der Handlungsmöglichkeiten der Arbeiter:innen einher. Dies gilt insbesondere für Crowdwork, die ortsungebundene Variante von Plattformarbeit, im Rahmen derer die Arbeiter:innen nicht selten über den Globus verteilt sind. Regulierungen oder kollektive Vereinbarungen sind fast inexistent. Besondere Bedeutung erhält damit der Code of Conduct, in dem sich neun Crowdworkplattformen gemeinsam mit der Gewerkschaft IG Metall und dem Deutschen Crowdsourcingverband auf Grundsätze verständigen, mit dem Ziel, Crowdwork zu professionalisieren und Mindeststandards für die plattformvermittelten Arbeitsbeziehungen zu etablieren. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang vor allem die daran anschließende weltweit erste Ombudsstelle, die als vordergerichtliche Institution Konflikte zwischen den beteiligten Plattformen und deren Arbeiter:innen löst. Der Code of Conduct und die „Ombudsstelle Code of Conduct für bezahltes Crowdworking“ stehen im Folgenden im Fokus der Analyse. Zu betonen ist, dass die Untersuchung allein diese beiden Institutionen in den Blick nimmt und nicht die faktischen Arbeitsbedingungen auf den Plattformen und wie diese womöglich durch Code und Ombudsstelle beeinflusst werden.

Von Interesse sind Code und Ombudsstelle auch, da sie als außergerichtliche Form der Konfliktlösung in einem weitestgehend unregulierten Feld potentiell als Modell für die Unterstützung der Interessen (selbstständiger) Arbeiter:innen auch in anderen Bereichen dienen können. Um das Potenzial einer solchen Einrichtung abzuschätzen, wird im Folgenden zuerst das Phänomen Crowdwork näher beschrieben (2.). Im Anschluss wird cursorisch auf Konfliktlösungsmechanismen (3.) und die Methodik der Untersuchung eingegangen. Darauf folgt die Analyse von Code of Conduct und Ombudsstelle mit Blick auf eine allgemeine Beschreibung derselben (5.1), ihre Entstehung und Entwicklung (5.2), ihre Abläufe und Prozesse (5.3) und die daraus resultierenden Effekte und Ergebnisse (5.3). Abschließend wird die Analyse resümiert und diskutiert, was die Erkenntnisse für

eine potentielle Übertragbarkeit auf andere Bereiche bedeuten und was dabei besonders zu berücksichtigen ist.

2. Crowdwork

Plattformarbeit kann allgemein verstanden werden als entlohnte Arbeit, die durch Plattformen vermittelt und organisiert wird. Sehr früh wurde das Phänomen definiert als “act of a company or institution taking a function once performed by employees and outsourcing it to an undefined (and generally large) network of people in the form of an open call” (Howe 2006, S. 1). Für Unternehmen ist der Reiz dieser neuen Arbeitsform, dass sie Arbeitskräfte jederzeit nach Bedarf in Anspruch nehmen können, diese aber einzig für die tatsächlich verrichtete Leistung und nicht für etwaigen Leerlauf oder Sozialkosten aufkommen müssen. Entsprechend bewarb Amazons CEO Jeff Bezos die Crowdworkplattform Amazon Mechanical Turk wie folgend: “You’ve heard of software-as-a-service. Now this is human-as-a-service” (Irani und Silberman 2013, S. 612). Seit diesen Anfängen haben der Umfang, die Verbreitung und die Diversität von Plattformarbeit rasant zugenommen. Entsprechend existieren mittlerweile grundlegende Unterschiede zwischen den zahlreichen verschiedenen Plattformen hinsichtlich der Organisation und Kontrolle der Arbeiter:innen, deren Qualifikation und Sozialstruktur sowie den ihnen zur Verfügung stehenden Optionen, die eigenen Interessen zu verwirklichen und zu wahren. Eine entscheidende **Differenzierung** markiert die lokale Gebundenheit von Plattformarbeit. Auf der einen Seite werden meist Dienstleistungen in räumlich begrenzten urbanen Zentren von Plattformarbeiter:innen erbracht (bspw. Kurierdienste, Personenbeförderung oder die Reinigung privater Haushalte). Demgegenüber steht Crowdwork, die allein online ausgeführt nicht an einen konkreten Ort gebunden und demnach über den Globus verteilt ist. Bei dieser Form der Plattformarbeit gibt es neben einem breiten Feld an Kleinstaufgaben, die keine gesonderte Qualifizierung erfordern, auch zahlreiche Plattformen, die hoch qualifizierte Arbeitskräfte nachfragen für beispielsweise Designaufträge, Programmierung oder Buchhaltung. Neben der Entlohnung steht bei dieser Art der Crowdwork auch der Aufbau eines individuellen Portfolios und die

Sammlung von Arbeitserfahrungen im Fokus, um den Wert der individuellen Arbeitskraft auch außerhalb der Plattformen steigern zu können (Schmidt 2017, S. 17). Außerdem existieren diverse Formen von Crowdwork in vielen Branchen sowohl in jedem Bereich der Wertschöpfungskette (Barth und Fuß 2019).

Spezifisch für Crowdwork und Plattformarbeit allgemein ist, dass **Plattformen als Intermediäre auf mehrseitigen Märkten** agieren (Heiland 2020a). Sie vermitteln zwischen einerseits Akteuren, die mit ihrer Arbeitskraft eine Dienstleistung anbieten bzw. Aufträge ausführen (die Crowdworker) und andererseits Kund:innen, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen bzw. Aufträge online stellen. Entscheidend ist, dass beide Gruppen interdependent sind. Existieren auf den Plattformen mehr angebotene Aufträge, kommen auch mehr Crowdworker und umgekehrt. Diese direkten Netzwerkeffekte sind der Grund für das mitunter rasante Wachstum von Online-Plattformen. Allerdings können sie sich auch umkehren und den schnellen Niedergang der Plattformen auslösen. In der Folge stehen Arbeitsplattformen vor der Herausforderung die mitunter konträren Interessen der beiden Gruppen zu berücksichtigen und diese auszubalancieren. Dabei existieren Anreize, den Fokus auf die Kund:innen zu legen und die Arbeitsseite zu vernachlässigen (Duch-Brown 2017). Doch insbesondere im Fall von höher qualifizierter Arbeit aber auch, wenn Arbeitskräfte Mangelware werden oder eine hohe Fluktuation der Arbeiter:innen zu hohe Transaktionskosten verursacht, müssen die Plattformen sich aktiv um ein gutes Verhältnis zu ihrem Personal bemühen. Für Crowdwork bedeutet dies, dass je nach Art und Angebot der Plattformen, der Faktor Arbeit zwar strukturell benachteiligt ist, aber die Plattformen diesen nicht gänzlich außer Acht lassen können und sich durchaus um diesen bemühen sowie auf ihren Ruf achten müssen (Heiland 2020a). Denn gibt es keine oder unzureichende Arbeitskräfte auf den Plattformen, bleiben auch die zahlenden Kund:innen aus.

Der konkrete **Verbreitung** der verschiedenen Formen von Plattformarbeit ist weitestgehend unklar infolge einer „quasi non-existence of administrative data“ (Eurofound 2018b, S. 12). Die Spannweite der angenommenen Verbreitung reicht für Europa von 0,4% bis 19% der arbeitsfähigen Bevölkerung (O'Farrell und Motagnier 2019;

Eurofound 2018b) – was auch auf ein breites Spektrum an Definitionen des Phänomens zurückzuführen ist. In Deutschland wurde 2016 im Zuge der Reform des Mikrozensus der Initiative des Bundesrates hinsichtlich der statistischen Berücksichtigung von Crowdworkern nicht nachgekommen (Deutscher Bundestag 2016). Analysen für Deutschland gehen beispielsweise von 100.000 bis 300.000 Personen aus, die mindestens einmal im Monat im Rahmen von Crowdwork arbeiten (Pongratz und Bormann 2017), und dem „Crowdworking-Monitor“ zufolge arbeiten in Deutschland ca. 4% der Wahlberechtigten in irgendeiner Form der Plattformarbeit (Serfling 2018, 2019). Ungeachtet der tatsächlichen Größe des Phänomens sind Arbeit vermittelnde Plattformen von rasanten Wachstumsraten geprägt (Agrawal et al. 2013; Ellmer et al. 2019; Kässi und Lehdonvirta 2018; European Parliament 2017; European Commission 2016), sodass davon auszugehen ist, dass diese Art der Arbeit gekommen ist, um zu bleiben, und in Zukunft eine noch größere Relevanz einnehmen wird.

Vorteile von Crowdwork für Arbeiter:innen sind deren Inklusivität, Anonymität, Flexibilität und ihre Rolle als ergänzende Einkommensmöglichkeit. Crowdwork erlaubt auch Personen ein Einkommen zu erzielen, die nicht an sonst üblichen Arbeitsformen partizipieren können – zum Beispiel infolge Pflegeverpflichtungen, Behinderungen, kultureller Barrieren oder Diskriminierungen (Berg 2016; Codagnone et al. 2016; Eurofound 2015). Außerdem gibt Crowdwork insbesondere Personen aus beispielsweise dem globalen Süden und allgemein benachteiligten Regionen Zugang zu den Arbeitsmärkten der westlichen Welt (Eurofound 2015, S. 116; Raja et al. 2013; World Bank 2013; Horton 2011). Durch die niedrigen Eintrittshürden erlaubt Crowdwork vor allem jüngeren Personen einen ersten Eintritt in den Arbeitsmarkt (Eurofound 2015). Und von vielen der Crowdworker werden die flexiblen und frei bestimmbaren Arbeitszeiten als Vorteil wahrgenommen (Berg 2016; Groen et al. 2016; Taylor et al. 2017).

Demgegenüber stehen verschiedene **Nachteile**, die mit Crowdwork für die Arbeiter:innen einhergehen. Vorneweg steht die geringe soziale Absicherung, die begrenzte rechtliche Unterstützung sowie die reduzierte Einkommens- und Jobsicherheit. Denn gemein ist allen Formen von Crowdwork, dass die Arbeiter:innen von den Plattformen nicht angestellt

werden, sondern als Selbstständige mittels der Plattformen einzelne Aufträge akquirieren. Damit wird den Arbeiter:innen das unternehmerische Risiko übertragen und auch die soziale Absicherung obliegt ihnen. Als Selbstständige haben sie außerdem keinen Zugang zu Rechten wie dem Arbeitszeitgesetz, einem Anspruch auf Urlaub oder Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, dem Mindestlohn oder Tarifverträgen. In der Folge ist Plattformarbeit allgemein und insbesondere auch Crowdwork ein weiterer Schritt des allgemein Trends der Prekarisierung von Arbeit (ILO 2016; Rubery et al. 2018; Stefano 2016, S. 482; Codagnone et al. 2016, S. 52).

In der Folge existieren ausgeprägte **Macht- und Informationsasymmetrien** zwischen den Plattformen und den selbständig Arbeitenden, im Zuge derer allein die Plattformen umfassende Verfügungsgewalt und Wissen über Art, Umfang und Arbeitsprozess haben (Heiland 2019; Wood et al. 2019a). Den Arbeiter:innen bleibt nur entweder die AGBs der Plattformen und damit auch die Arbeitsbedingungen zu akzeptieren oder sich eine andere Beschäftigung zu suchen. Agrawal et al. (2013, S. 19) identifizieren die Rolle der Plattformen daher als analog zu Regierungen, da sie Policies vorgeben, die spezifische Resultate nahelegen und nicht notwendigerweise vorbestimmen. Ebenso bestimmen die Plattformen mit ihren Regulierungen oft sowohl die Verträge als auch die Gestaltung der Preise. Darüber hinaus machen die Plattformen durch die Nutzung algorithmischen Managements auch unmittelbare, detaillierte und automatisierte Vorgaben betreffend der Arbeit und deren Ausführung (Heiland 2019, 2018).

Crowdworkern stehen außerdem meist keine institutionalisierten Mechanismen zur Konfliktlösung oder sonstige Formen von Sekundärmacht zur Verfügung, da die sonst üblichen **Repräsentations- und Mitbestimmungsrechte** für sie als Selbstständige nicht gelten (Heiland 2020a, 2020b; Cherry 2016; Johnston 2020; Wood et al. 2018; Prassl 2018; Prassl und Risak 2016; Rogers 2016; Stefano 2016). Damit existieren zwischen der neuen Welt der Plattformarbeit und den altbekannten Arbeitsverhältnissen Solo-Selbstständiger markante Ähnlichkeiten. Als sehr junge und global agierende Branche befinden sich Plattformen und Crowdworker in einem „virtual wild west“ (Huws, 2016). Die Plattformen sind oft an anderen Orten als die Arbeiter:innen registriert, und darüber hinaus

können sie „regime shopping“ betreiben und sich rechtlich dort ansiedeln, wo sie in ihrem Sinne frei handeln können (Degryse 2016; Groen et al. 2016). Die ILO (2019, S. 44) konstatiert diesbezüglich, dass “the dispersed nature of the work across international jurisdictions makes it difficult to monitor compliance with applicable labour laws”, sodass sie sich für ein “international governance system for digital labour platforms” ausspricht. Demgemäß sind in Deutschland nur ca. 30 Crowdworkplattformen verortet (Mrass et al. 2018).

Auch wenn die Europäische Kommission (2016, S. 2) hinsichtlich Plattformökonomien vor rechtlichen Grauzonen warnt und das Europäische Parlament (2017, S. 13) feststellt, dass eine große Notwendigkeit rechtlicher Reformen existiert, ist Plattformarbeit bisher **wenig bis gar nicht reguliert**. Wenn überhaupt herrschen nationale Regelungen vor, wobei die meisten Regierungen eine laissez-faire Haltung pflegen (Fabo et al. 2017, S. 170). Vonseiten der Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (2015, S. 5-6) wird Crowdwork als „neue Formen freier Tätigkeiten und freier Mitarbeit im Internet, die sich gesetzlich nicht fassen lassen [verstanden]. Es handelt sich auch nicht um Beschäftigungsformen, die irgendwie regelbar wären. Gesetzlicher oder tariflicher Handlungsbedarf, erscheint nicht gegeben“. In diesem Sinne verhalten sich Regierungen zurückhaltend und vermeiden Plattformen „zu früh“ zu regulieren (Chagny 2019, S. 22), um etwaiges Innovationspotential nicht zu ersticken. Entsprechend werden sowohl Plattformarbeit allgemein als auch Crowdwork in erster Linie bereits existierende rechtliche Rahmen von Fall zu Fall angewendet. Solche ein Vorgehen ist mitunter erfolgreich, bleibt aber in der Regel auf den Einzelfall beschränkt, kann zu heterogenen Resultaten führen (Eurofound 2018a, S. 45) oder dass Plattformen durch Abfindungen eine einheitliche Regelung von Seiten der Gerichte verhindern (Tippett und Schaaff 2018).

Wollen Crowdworker selbstständig ihre Interessen durchsetzen, stehen sie vor unterschiedlichen Herausforderungen, die sich in diversen Formen der **Fragmentierung** ausdrücken - rechtlich, räumlich, technologisch, organisational und sozial (Heiland 2020b). Wie bereits erwähnt stehen ihnen als Selbstständigen nicht die Rechte von angestellten Beschäftigten zur Verfügung, was vor allem auch die Interessenvertretung

betrifft. Erschwerend kommt hinzu, dass ihnen Kartellrechte meist den Zusammenschluss untersagen, da dies rechtlich einem Kartell verschiedener Unternehmen gleichkäme, die gemeinsam versuchen den Markt zu beeinflussen (Aloisi 2019, S. 8-10; OECD 2019). Allerdings hat die EU Kommission in der jüngeren Vergangenheit Initiativen gestartet, die es in Zukunft selbstständigen Plattformarbeiter:innen erlauben soll, sich gemeinsam für ihre Interessen einzusetzen. Hinzu kommt die räumliche Fragmentierung, die verhindert, dass Crowdworker miteinander in Austausch treten können, um Solidarisierungen, Vergemeinschaftungen oder gar kollektives Handeln zu bewirken. Crowdworker fühlen sich oftmals isoliert (Wood et al. 2018). Online-Communities und -Interaktionen können helfen, sind aber nicht gleichwertig zu analogem Austausch (Heiland 2020b). Außerdem sind Crowdworker organisational fragmentiert, da Kooperationen zwischen ihnen in der Regel nicht vorgesehen sind. Oft werden sie von den Plattformen sogar im Rahmen von internen Märkten in Konkurrenz zueinander gesetzt betreffend die Akquise von Aufträgen (Wood et al. 2019b, S. 939; Schörpf et al. 2017). Darüber hinaus werden durch die übliche Nutzung von algorithmischem Management face-to-face Austausch durch face-to-interface Interaktionen ersetzt, und zugleich erschwert diese technologische Fragmentierung die Formulierung und Realisierung von Arbeiter:inneninteressen gegenüber den Algorithmen. Zuletzt sind Crowdworker auch sozial fragmentiert. Sie weisen eine ausgeprägte Heterogenität auf, wie auch eine Umfrage der IG Metall belegt (Barth und Fuß 2019). Viele nutzen ihren Plattformjob nur als Nebenerwerbsquelle, sodass sie mitunter kein Interesse an einer weiteren Interessenrepräsentation haben (Wang et al. 2017, S. 2215; Eurofound 2019, 2018a, S. 33) oder sie bei schlechten Arbeitsbedingungen den Plattformen den Rücken kehren, was sich auch in den oft hohen Fluktuationsraten in der Plattformarbeit zeigt.

Als Resultat erweisen sich **Aktivitäten zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen** der Crowdworker für diese selbst und auch für Gewerkschaften und andere Akteure als große Herausforderung. Während in der lokal gebundenen Plattformarbeit und hier insbesondere der Essenskurierarbeit in den letzten Jahren zahlreiche Proteste, Betriebsratswahlen und verschiedene gewerkschaftliche Aktivitäten zu beobachten waren (Heiland 2020b; Heiland und Schaupp 2020; Heiland und Brinkmann 2020),

gestaltet sich die Lage in der lokal ungebundenen Crowdwork als schwieriger, da hier die meisten der zuvor identifizierten Formen der Fragmentierung weitaus ausgeprägter sind. Trotz dessen gibt es auch in diesem Feld einige Aktivitäten und Initiativen, bei denen insbesondere die IG Metall als federführend agiert, indem sie zum Beispiel 2015 die Internetseite faircrowdwork.org startete, auf der sich Crowdworker und Interessierte über grundlegende Aspekte der Crowdarbeit informieren und auch die Plattformen bewerten können, sodass eine größere Transparenz über die Arbeitsbedingungen entsteht. Im gleichen Jahr wurde vonseiten der IG Metall ein Infotelefon eingerichtet mit dem Angebot, Fragen von Crowdworkern unmittelbar zu klären. Und während ver.di infolge der Abdeckung der Medienbranchen schon seit Beginn Solo-Selbstständige vertritt, wurde auch in der IG Metall 2016 eine Satzungsänderung wirksam, die es Solo-Selbstständigen erlaubt Mitglied der IG Metall zu werden und deren rechtliche Unterstützung in Konfliktfällen in Anspruch nehmen zu können. Von besonderem Interesse ist außerdem die Verabschiedung eines „Code of Conduct“, auf den sich 2015 einige Plattformen, der Deutsche Crowdsourcingverband und die IG Metall einigten und auf dessen Basis 2017 eine Ombudsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet wurde. Damit werden sowohl gemeinsame Grundsätze etabliert, die für die beteiligten Plattformen und deren Arbeitsbeziehungen gelten, als auch ein außergerichtlicher Konfliktlösungsmechanismus etabliert, der den Crowdworkern und Plattformen erlaubt, Streitfälle von einer externen Institution gütig zu lösen. Dies ist eine besonders interessante Initiative, um die strukturelle Asymmetrie zwischen Plattformen und Arbeiter:innen auszugleichen und eine regulierte Beilegung von Konflikten zu etablieren (Heiland 2020b, S. 45–46). Bevor Code und Ombudsstelle untersucht werden, wird im Folgenden kurz auf außergerichtliche Konfliktlösungen in der Arbeitswelt eingegangen.

3. Außergerichtliche Konfliktlösung in der Arbeitswelt

Außergerichtliche Konfliktlösungsmechanismen nehmen in der Arbeitswelt bisher eine **randständige Rolle** ein. Für Kund:innen wurden derlei Handlungsoptionen in den letzten Jahren zunehmend gestärkt, wie sich beispielsweise in einer entsprechenden EU-Richtlinie

sowie dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz zeigt, wodurch außergerichtliche Mechanismen der Streitbeilegung gesetzlich verankert und zunehmend mehr Schlichtungsstellen für Konfliktbeilegung zwischen Verbraucher:innen und Verkäufer:innen etabliert wurden. Für Arbeitsverhältnisse existieren bisher nur wenige vergleichbare Optionen. Allgemein ist das Streitsystem in der Bundesrepublik nicht darauf angelegt, dass Parteien nach einem Konflikt weiter miteinander kooperieren. Zwar dürfen aus der Nutzung des Arbeitsrechts den Nutzenden keine Nachteile entstehen, doch beschreitet ein:e Arbeitnehmer:in den gerichtlichen Weg, erzeugt dies in der Regel unweigerlich verbrannte Erde. Große Unternehmen sind meist in der Lage damit umzugehen wohingegen in kleineren faktisch meist keine Zukunft für die klagenden Arbeiter:innen mehr besteht. Diese Herausforderung existiert ebenso und insbesondere für Selbstständige.

Daher finden **außergerichtliche Konfliktlösungen zunehmend mehr Akzeptanz und Anwendung**. Diese können in verschiedenen Formen stattfinden. Bei einer Schlichtung versucht eine externe Person nach Anhörung der Konfliktparteien mit einem Einigungsvorschlag den Streit zu befrieden. Alternativ wird bei einer Mediation mit Unterstützung von Mediator:innen strukturiert versucht, den Konflikt konstruktiv beizulegen, um eine zukünftige Kooperation zu gewährleisten. Außerdem können Schiedsgerichte eingerichtet werden, die als nichtstaatliche Institutionen rechtsverbindlich über Konfliktfälle entscheiden können und mitunter international oft eine größere Reichweite erzielen als gesetzliche Urteile. Konkrete Beispiele unterschiedlicher Schlichtungsverfahren, deren Konstitutionen und Praktiken sind in der beigefügten Tabelle aufgeführt.¹

Die zunehmende Akzeptanz und Relevanz außergerichtlicher Konfliktlösungsmechanismen zeigt sich exemplarisch in der **Platform-to-Business-Verordnung des Europäischen Parlaments (2019/1150)**, die seit dem 12. Juli 2020 in Kraft ist. Während deren Auswirkungen zum aktuellen Zeitpunkt noch unklar sind, stellt diese Verordnung die erstmalige verpflichtende Implementierung vorgerichtlicher

¹ Diese beruht zentral auf Vorarbeiten der IG Metall, namentlich Robert Fuß.

Konfliktlösungsmechanismen in der Geschäftswelt dar. Ziel der Verordnung ist es, gewerbliche Nutzer:innen von Plattformen erweiterte Handlungsoptionen zur Verfügung zu stellen und damit die existierenden Machtasymmetrien auszugleichen. Zielgruppe sind aber nicht Plattformarbeiter:innen, sondern vor allem Online-Suchmaschinen und Handelsplattformen wie beispielsweise Amazon. In der Verordnung wird aber auch der Umgang mit Beschwerden geregelt. Demnach muss ein kostenloses und unmittelbar zugängliches Beschwerdemanagementsystem von den Unternehmen implementiert werden. Somit gibt es in Zukunft in diesen Fällen einen Kanal, mittels dessen Streitfälle thematisiert werden können. Ist dieser Weg ausgeschöpft, ist außerdem die Möglichkeit eines Mediationsverfahrens vorgesehen. Aktuell sind die betroffenen Akteure noch in der Findungsphase und nur begrenzt valide Erfahrungsberichte vorhanden.

Festzuhalten ist, dass außergerichtliche Konfliktlösungsmechanismen eine zunehmend relevante Art der Beilegungen von Streitfällen sind. Im Feld der Arbeit sind diese noch wenig etabliert. Hier ziehen Arbeiter:innen bei Konflikten entweder zurück oder sie führen mit der Anrufung der Arbeitsgerichtsbarkeit eine Eskalation des Zwists herbei. Demnach existiert ein Bedarf Handlungsoptionen zu etablieren, die erlauben Arbeitskonflikte beizulegen und damit zugleich den Betriebsfrieden zu wahren und damit die zukünftige Kooperation der Konfliktparteien zu gewährleisten. Insbesondere für lokal ungebundene und transnational verortete Arbeitskontexte, in denen nationale Gerichtsbarkeiten oft keine Wirkung erzielen und Regulierungen selten sind, erscheinen außergerichtliche Konfliktlösungsmechanismen als eine funktionale und gewinnbringende Alternative für insbesondere die Arbeiter:innen aber auch die Unternehmen.

4. Methodik

Mit dem Ziel, die Hintergründe, Mechanismen und die Relevanz der Ombudsstelle zu erforschen kamen Interviews und Inhaltsanalysen zum Einsatz. Zwischen Juli und November 2021 wurden zwölf Befragungen von Expert:innen und Personen durchgeführt, die entweder bei der Etablierung des Code of Conduct und der Ombudsstelle beteiligt oder in deren laufenden Prozessen involviert waren oder weiterhin sind. Die Rekrutierung

orientierte sich an einem theoretischen Sampling (Glaser/Strauss 1998, S. 51ff.) und schloss alle relevanten Akteure des Feldes ein. Sieben der Interviewten waren leitende Mitglieder an der Ombudsstelle beteiligter Plattformen, zwei Personen der IG Metall wurden befragt, eine vom Deutschen Crowdsourcingverband und ergänzend zwei Expert:innen für Arbeitsrecht und Crowdwork. Die Interviewten wurden nach den Entwicklungen und Prozessen sowie den Herausforderungen und der Bedeutung der Ombudsstelle befragt. Sie wurden durch Anschreiben rekrutiert und fast alle Adressierten konnten in die Erhebung eingebunden werden. Angesichts der pandemischen Lage wurden alle Interviews telefonisch oder per Videokonferenz durchgeführt. Grundlage für die Erhebungen war ein ausgearbeiteter Interviewleitfaden. Dieser erlaubte eine themenspezifische Fokussierung der Befragungen und erhöhte zugleich deren Vergleichbarkeit untereinander (Flick 2002, S.144). Zugleich erlaubte dieses Vorgehen ausreichend Offenheit, um den Themensetzungen und Informationen der Befragten zu folgen und diesen Raum zu geben (Seipel/Rieker 2003, S.149). Die Erhebung wurde abgeschlossen, nachdem keine neuen Informationen gewonnen werden konnten und somit eine theoretische Saturierung erreicht war (Saunders/Sim/Kingstone/Baker/Waterfield/Bartlam/Burroughs/Jinks 2018). Alle Interviews wurden entweder aufgezeichnet und transkribiert oder mit Notizen und einem anschließenden ergänzenden Gedankenprotokoll festgehalten. Die resultierenden Transkripte wurden mithilfe qualitativer Datenanalysesoftware ausgewertet (Kuckartz 2016). Darüber hinaus wurden die zur Verfügung stehenden Informationen und Berichte der Ombudsstelle inhaltsanalytisch ausgewertet.

5. Code of Conduct und Ombudsstelle

Im Folgenden werden die Ombudsstelle sowie der dieser vorangehende Code of Conduct erst erläutert (5.1), dann deren Aufkommen und Entwicklung dargelegt (5.2), im Anschluss ihre Prozesse und Abläufe analysiert (5.3.) und abschließend die daraus hervorgehenden Effekte und Ergebnisse in den Blick genommen (5.4).

5.1 Der Code of Conduct und die Ombudsstelle Crowdwork

Unter crowdsourcing-code.de befindet sich der **Code of Conduct**, in dem "Grundsätze für bezahltes Crowdsourcing/Crowdworking" festgehalten sind. Beim Code of Conduct handelt es sich um „eine freiwillige, selbstaufgelegte Verpflichtung“, die im Rahmen von zehn Grundsätzen eine „allgemeine Leitlinie für das eigene Handeln“ der Plattformen darstellt, die „ergänzend zur Gesetzgebung“ greift und „eine Basis für ein vertrauensvolles und faires Miteinander zwischen Plattformbetreibern und Crowdworkern“ schaffen soll. Konkret behandeln die zehn Grundsätze

1. „Gesetzeskonforme Aufgaben
2. Aufklärung über Gesetzeslage
3. Faire Bezahlung
4. Motivierende und gute Arbeit
5. Respektvoller Umgang
6. Klare Aufgabendefinition und angemessene Zeitplanung
7. Freiheit und Flexibilität
8. Konstruktives Feedback und offene Kommunikation
9. Geregelter Abnahmeprozess und Nacharbeit
10. Datenschutz und Privatsphäre“.

Unterzeichnet wurde der Code of Conduct im Oktober 2017 von **Vertreter:innen der folgenden Plattformen:**

- Testbirds
- Clickworker

- Content.de
- Crowd Guru
- Digivante
- AppJobber
- Streetspotr
- Shop Scout²
- BugFinders

Unterstützt wurde die Initiative durch den Deutschen Crowdsourcing Verband. 2019 schlossen sich die Plattformen Jovoto und Textbroker dem Code of Conduct an. Ergänzend zum Code of Conduct wurde im November 2017 eine Ombudsstelle eingerichtet, mittels derer Crowdworker der acht beteiligten Plattformen Streitigkeiten klären können. In Grundsatz neun des Codes wird festgehalten, dass für Fälle in denen keine Einigung erzielt werden kann eine Ombudsstelle eingerichtet wird, die sich dieser Streitfälle annimmt.

Die Ombudsstelle ist unter der Adresse <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de> zu erreichen. Hier finden sich auf Deutsch und Englisch eine allgemeine Beschreibung der Ombudsstelle und Verweise auf den Code of Conduct, Berichte der Ombudsstelle der vergangenen Jahre sowie die Regeln der Ombudsstelle. In den Regeln³ wird die Ombudsstelle als „Vermittlerin zwischen gegensätzlichen Interessen, die bei der Arbeit auf diesen Plattformen auftreten können“ identifiziert, die auf „konsensuale Lösungen“ abzielt (§1). **Mitglieder der Ombudsstelle** sind fünf Personen:

- „ein/e neutrale/r Vorsitzende/r
- ein/e Vertreter/in des Deutschen Crowdsourcing Verbands e.V.
- ein/e Vertreter/in des Deutschen Gewerkschaftsbunds (DGB) oder seiner Mitgliedsgewerkschaften

² Mittlerweile haben sich die Plattformen Streetspotr und Shop Scout zusammengeschlossen und agieren gemeinsam unter einem Dach.

³ <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/regeln.html>

- ein/e Vertreter/in der Plattformen, die den „Code of Conduct“ unterzeichnet haben⁴
- ein Crowdworker, der auf einer dieser Plattformen registriert ist“.

Die Vertreter:innen der Plattformen und Crowdworker haben jeweils feste Stellvertreter:innen für etwaigen Ausfall oder auch wenn sie selber von einem der behandelten Fälle betroffen sind. Circa einmal pro Jahr wird die Besetzung der Ombudsstelle neu gewählt. Die bestehenden Mitglieder können erneut berufen werden.

Konflikte entstehen insbesondere bezüglich der Abnahme der vermittelten Aufgaben vonseiten der Auftraggeber:innen oder der Plattformen sowie im Rahmen geforderter Nacharbeit. In seinem neunten Grundsatz thematisiert der Code of Conduct diesen Aspekte und sieht im Zuge dessen vor, dass es „einen **fairen, neutralen Prozess für Beschwerden** von Seiten der Crowdworker“ gibt. Sollte keine Einigung zwischen Plattform und Crowdworkern erzielt werden, ist im selben Grundsatz vorgesehen, dass eine dafür eingerichtete Ombudsstelle angerufen werden kann. Diese kann von den Crowdworkern kostenfrei angerufen werden, wenn „bilaterale außergerichtliche Lösungswege erfolglos ausgeschöpft“ wurden (Regeln der Ombudsstelle §4). In einem solchen Fall kann mittels eines Formulars auf der Homepage ein Konflikt in die Ombudsstelle gegeben werden. Neben den allgemeinen Information wie den Kontaktdaten, dem Herkunftsland und der betroffenen Plattform sind die Crowdworker dazu aufgefordert, ihr Anliegen näher zu erläutern. Dazu geben sie an ob es sich um eine Streitigkeit um Geld, um Abläufe auf der Plattform oder etwas anderes näher zu spezifizierendes handelt. Entsprechend dieser Kategorien sind sie dazu aufgefordert, weitere Informationen einzutragen. Außerdem werden sie gefragt, ob es schon einen Klärungsversuch mit der Plattform gegeben hat und warum bisher keine Lösung gefunden werden konnte. Von den Crowdworkern ausgefüllt und abgesendet werden diese Informationen an die IG Metall weitergeleitet, die die Sichtung und Koordination der Fälle sowie des Vorgehens der Ombudsstelle vornimmt. Ziel ist, ein eingeleitetes Verfahren nach drei Monaten abzuschließen.

⁴ Ist die entsprechende Plattform selber von einem Verfahren betroffen, wird sie vorübergehend von einer Vertreterin ersetzt.

5.2 Die Entwicklung des Code of Conduct und der Ombudsstelle Crowdwork

Das Aufkommen von Crowdwork war von Beginn an von oft negativen Presseberichten begleitet. Auch Gewerkschaften – insbesondere die IG Metall – hatten sich früh kritisch mit dem Phänomen auseinandergesetzt. Vonseiten der Plattform Testbirds kam die Initiative, gegenüber dem oft schlechten Leumund einen Gegenpol zu etablieren und mittels dessen auch die Qualität digitaler Arbeit zu sichern. Das Unternehmen regte **2014 einen Roundtable** in München an, in dessen Rahmen zuerst Vertreter:innen von Unternehmen und aus der Forschung zusammen diskutierten. Wie einer der damals Aktiven beschreibt war das Ziel, die Ergebnisse niederzuschreiben, weitere Unternehmen für die Teilnahme an diesem Austausch zu gewinnen und damit mehr Gewicht generieren zu können. Neben Testbirds waren zu Beginn vor allem die Plattformen Streetspotr und Clickworker beteiligt. Im Juli 2015 veröffentlichten diese drei Plattformen, unterstützt vom Deutschen Crowdsourcingverband, eine freiwillige Selbstverpflichtung – die erste Version des Code of Conducts. Neben positiven Reaktionen gab es darauf journalistische Kritik, der zufolge der Code zu unspezifisch wäre.

Mit dem Ziel, den Code of Conduct weiterzuentwickeln, **kam die IG Metall der Initiative hinzu**. Diese hatte sich bereits zuvor mit dem Thema Crowdwork auseinandergesetzt (siehe oben). Schon 2012 wurde auf einer Tagung der IG Metall die Auswirkungen von Crowdwork und Plattformen auf die Arbeitswelt diskutiert – zum Beispiel in Form von der Organisation von Arbeit, der Entlohnung und der sozialen Absicherung der Arbeitenden. Die IG Metall stand dem Phänomen Plattformarbeit skeptisch gegenüber, woraus der Anspruch entstand, es weiter kritisch zu beobachten und zu begleiten (Benner 2015). In den Diskussionen um den Code brachte die Gewerkschaft beispielsweise ein, dass die lokalen Lohnstandards den von den Plattformen vermittelten Arbeitsverhältnissen als Orientierung dienen sollen (Grundsatz 3). Im weiteren Verlauf übernahm die IG Metall neben der Rolle als aktive Gesprächspartnerin auch die Koordination der Akteure und Organisation weiterer Treffen und Workshops. An diesen nahmen Expert:innen von Universitäten, der Deutsche Crowdsourcing Verband und weitere Personen teil, um das

Konzept weiterzuentwickeln. Außerdem wurden weitere Plattformen eingeladen, kamen dem Kreis hinzu und brachten ihre Positionen in die Gespräche ein. Ein Vertreter einer der Plattformen beschreibt zum Beispiel wie sein Unternehmen von der IG Metall zu einem der Treffen nach Frankfurt eingeladen wurde. Nach erster Skepsis, da wenig Gemeinsamkeiten mit der Gewerkschaft gesehen wurden, nahm man via Videokonferenz teil, führte konstruktive Diskussionen und entschloss sich im Folgenden, aktiv am Code und dessen Weiterentwicklung teilzunehmen.

Resultat dieses Prozesses war **2017 eine überarbeitete Version des Code of Conduct**, die - wie oben beschrieben - von sieben deutschen und einer englischen Plattform unterzeichnet und von der IG Metall und dem Deutschen Crowdsourcingverband unterstützt wurde. Diese weiterhin gültige und mittlerweile von zwei weiteren Plattformen unterzeichnete Version des Codes ist ausführlicher, in vielen Punkten konkreter und allgemeingültiger, sodass verschiedene Formen von Crowdwork darunter fallen. Außerdem wird beispielsweise angeführt, dass „lokale Lohnstandards“ als Orientierung für die Bezahlung der Crowdworker der beteiligten Plattformen dienen.

Im Zuge der ausführlichen Diskussionen, die zur Aktualisierung des Code of Conducts führten, wurde das Verlangen der Beteiligten deutlich, dass es einer Institutionalisierung desselben bedürfe. Ein Vertreter einer Plattform beschreibt dies als den Wunsch, dass der Code „kein Papiertiger“ bleiben und es auch Möglichkeiten geben sollte, die gefundenen Vereinbarungen zu realisieren und die Einhaltung des Codes sicherzustellen. Die Vertreterin einer anderen Plattform bezeichnet diesen Schritt als „logische Folge“, und ein Chef einer der Plattformen beschrieb dies als Wunsch, um den Crowdworkern weitere Handlungsoptionen zur Verfügung zu stellen, als in Konfliktfällen entweder nichts zu tun oder sich direkt an Gerichte zu wenden - insbesondere in Fällen, in denen der plattformeigene Support keine Lösungsmöglichkeiten finden konnte oder ein offener Interessengegensatz bestünde. Die **Einrichtung einer neutralen Schlichtungsstelle** wurde bereits in der finalen Version des Code of Conducts festgehalten: „Für den Fall, dass keine Einigung erzielt wird, kann die dafür eingerichtete Ombudsstelle angerufen werden“ (Grundsatz 9). Um dieses Vorhaben zu realisieren, recherchierte ein Vertreter der IG Metall

die üblichen Strukturen und Prozesse außergerichtlicher Schlichtungsverfahren und welche Möglichkeiten diese für den Code of Conduct und die Crowdwork bieten würden.

Früh einigten sich die Beteiligten einhellig auf eine paritätische **Besetzung der Ombudsstelle**. Jede der beiden Statusgruppen (Plattformen und Crowdworker) ist mit einem Sitz vertreten. Für den Fall, dass eine Beschwerde gegen diejenige Plattform vorliegt, die einen Sitz in der Ombudsstelle wahrnimmt, wird ein:e Befangenheitsvertreter:in bestimmt. Zusätzlich ist mit dem Deutschen Crowdsourcing Verband und der IG Metall eine Arbeitgeber- und eine Arbeitnehmervereinigung vertreten. Geleitet sollten die Verfahren von einer neutralen und vermittelnden Person, die dem Gremium vorsitzt. Und mit einer Richterin vom Arbeitsgericht Frankfurt am Main habe man dafür eine sehr gut passende Person gefunden, die von allen Beteiligten wohlwollend akzeptiert und unterstützt würde. Mit der Unterzeichnung des Code of Conduct im Oktober 2017 trat ab dem darauffolgenden Monat auch die Ombudsstelle in Aktion.

Während die grundlegenden Abläufe und Mechanismen damit implementiert waren, existiert bis heute ein **fortlaufender Austausch der beteiligten Akteure**. So treffen sich die Geschäftsführungen der beteiligten Plattformen gemeinsam mit anderen Expert:innen und Stakeholdern ca. zweimal pro Jahr um die aktuelle Situation, Herausforderungen, neue Entwicklungen und weitere Aspekte zu besprechen. Gegenstände der Diskussion sind dabei auch die Einblicke in die Arbeitsprozesse der Plattformen und die im Zuge dessen auftretenden Konflikte, die die Beteiligten durch die in der Ombudsstelle eingebrachten Fälle erhalten. Laut Beteiligten werden demnach Themen diskutiert, die die Darstellung der Ombudsstelle im Internet umfassen oder auch grundlegende Zahlungsmodalitäten einzelner Plattformen.

5.3 Ablauf und Prozesse der Ombudsstelle

Die **Organisierung der Ombudsstelle** wird von der IG Metall übernommen. Diese erhält die Fälle, die über das Online-Formular eingetragen werden. Die zuständige Person anonymisiert und vorsortiert die Fälle. Wie die IG Metall berichtet erweist sich solch eine

Vorbehandlung und Sortierung als notwendig, da viele der eingehenden Fälle nicht von der Ombudsstelle verhandelt werden können. Grund dafür ist z.B., dass sich Crowdworker von Plattformen an die Ombudsstelle wenden, die nicht Teil des Code of Conducts sind. Oder Arbeiter:innen haben sich mit ihren Problemen noch nicht an die Plattformen selber und deren Communitymanagement gewandt (bzw. die Streitigkeit wird noch von den entsprechenden Plattformen bearbeitet), sondern sind unmittelbar an die Ombudsstelle mit ihrem Konfliktfall herangetreten. Wie ein Mitglied beschrieb häufen sich in jüngerer Zeit außerdem englischsprachige Fälle. Dies spricht für die Verbreitung und Etablierung der Institution auch außerhalb des deutschen Sprachraums, was auch der globalen Verteilung einiger der beteiligten Plattformen entspricht. Dabei zeigt sich aber auch, dass viele dieser Anfragen auf sprachlichen Missverständnissen und Verständigungsproblemen basieren und manche der Crowdworker nicht gut Englisch oder Deutsch beherrschen.

Fällt ein Fall in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle, d.h. er betrifft eine der beteiligten Plattformen und die Bemühungen, den Konflikt mit dem Communitymanagement der entsprechenden Plattform zu lösen, wurden bereits ausgeschöpft, findet eine erste Abklärung der Problemlage statt, und es werden bei Bedarf Informationen nachgefordert. Im nächsten Schritt wird versucht, das Problem direkt mit der Plattform zu lösen, die den Fall noch einmal intern behandeln kann. Mitunter gehen Streitfälle auf Kommunikationsmängel oder Missverständnisse zwischen den Akteuren zurück. Beispielsweise kommt es vor, dass eine Mail nicht ankam oder übersehen wurde, oder die Interviewten beschreiben Fälle, in denen ein Serverausfall einer Plattform zu Verzögerungen von mehreren Wochen bei Antworten des Communitymanagements kam, und in Reaktion sich mehrere Crowdworker an die Ombudsstelle wandten. Ist der Konflikt auf diesem direkten Weg vermittelt durch das Büro der Ombudsstelle nicht zu lösen, wird die Plattform gebeten, eine Stellungnahme zu diesem Fall zu verfassen. Diese wird dem Crowdworker zur Verfügung gestellt und die Möglichkeit gegeben, eine Gegendarstellung zu schreiben. Dieser Prozess kann so lange hin und her gehen, bis alle Argumente ausgetauscht wurden. Dann wird der Fall und dessen Diskussionsstand dokumentiert und der eigentlichen Ombudsstelle zur Verfügung gestellt. Deren Mitglieder kommen in regelmäßigen Telefonkonferenzen zusammen, diskutieren den Streitfall und formulieren

einen Beschluss. Dieser wird in einem offiziellen Dokument festgehalten und an beide Parteien versendet. Bei Streitigkeiten, die strukturelle Aspekte der Plattformen tangieren, werden mitunter Empfehlungen für Verbesserungen der Abläufe ausgesprochen.

Von den Beteiligten wird in den Interviews beschrieben, dass die **meisten Fälle direkt mit den Plattformen gelöst** werden können. Nur wenige gelangen bis in das Schiedsverfahren der Ombudsstelle. Betreffend dessen wird von den Akteuren einhellig die konstruktive Zusammenarbeit betont, die weitestgehend zu Einhelligkeit bei den behandelten Fällen und Problemen führt. Angestrebtes Ziel ist es, einen Streitfall innerhalb von drei Monaten zum Abschluss zu bringen. Bis jetzt gäbe es noch keine Fälle, die nicht gelöst wurden und Lösungsvorschläge werden von den beteiligten Parteien akzeptiert. Formuliert wird außerdem, dass die behandelten Themen allgemein zwar recht ähnlich sind, sie aber in den Spezifika der Plattformen und deren Abläufen verortet sind. Die Herausforderung für die Ombudsstelle liegt demnach darin, diese Details zu berücksichtigen und sich ein genaues Bild über die Arbeitsprozesse der jeweiligen Plattformen zu verschaffen, sodass der Kern des Konflikts passend identifiziert und eine Lösung gefunden werden kann.

Thematisch geben die Interviewpartner:innen an, dass die Konflikte regelmäßig die Bezahlung thematisieren. Darüber hinaus werden aber auch andere Probleme eingebracht, die die Prinzipien und Abläufe der Arbeitsprozesse der Plattformen betreffen. Wiederkehrend sind zum Beispiel Themen wie die Qualität der zur Verfügung gestellten Daten, Beschreibungen durch die Auftraggeber, dass Dienste der Crowdworker bei technischen Problemen nicht anerkannt werden, die Kündigung von Accounts oder dass ordentliche Kündigungen eine Verwarnung voraussetzen. Den Aufwand für die Beteiligung an der Ombudsstelle geben die befragten Vertreter:innen der Plattformen als gering an. Sie werden nur kontaktiert, wenn sie von konkreten Konflikten betroffen sind, und darüber hinaus bringen sie sich in den regelmäßigen Austausch zwischen den Akteuren ein. Auch von den unmittelbaren Vertreter:innen der Plattformen in der Ombudsstelle wird der Aufwand mit „zwei bis drei Stunden im Monat“ als sehr moderat empfunden, wofür vor allem die Organisation und Vorbereitung der Fälle durch die IG Metall verantwortlich gemacht wird, die effiziente Diskussionen und Entscheidungen erlaubt.

Von allen Befragten wird in den Interviews sowohl betreffend die Entwicklung des Code of Conducts, die Arbeit der Ombudsstelle als auch den darüber hinaus etablierten Austausch der **kooperative Umgang** miteinander und den jeweiligen Positionen betont. Resultat sei eine sehr konstruktive Arbeitsatmosphäre. So gebe es auch trotz der strukturell durchaus unterschiedlichen Standpunkte in der Regel keine Abstimmungen über bestimmte Themen oder Entscheidungen, sondern offene Diskussionen und keine ernsthaften Auseinandersetzungen. Von den Beteiligten werden die Treffen als Diskussionsforum identifiziert, um gemeinsam „best practices“ zu finden, die im Sinne aller Akteure sind. Dieses kooperative Vorgehen drückt sich auch in der paritätischen Besetzung der Ombudsstelle aus.

Darüber hinaus ist auch die **Aufnahme neuer Mitglieder** in den Code of Conduct und die Ombudsstelle ein stetiges Thema. Laut allen befragten Akteuren besteht eine grundsätzliche Bereitschaft, neue Mitglieder aufzunehmen und verschiedentlich wurden auch proaktiv weitere Plattformen angeschrieben und ihr Beitritt zu Code und Ombudsstelle angeregt. Zuletzt traten 2019 die Plattformen Jovoto und Textbroker bei. Ebenso einhellig wird betont, dass nicht jede Arbeit vermittelnde Plattform in den Code und die Ombudsstelle aufgenommen wird und bereits mehrfach Anfragen negativ abgewiesen wurden. Dies war beispielsweise der Fall bei Lieferplattformen, die mit ihrem grundlegend anderen Geschäftsmodell und oft auch kritisierten Praktiken nicht zum Kreis der Mitglieder gepasst hätten. Eine kritische Prüfung neuer Mitglieder wird von den Beteiligten auch gefordert und durchgeführt, um das „sozial waschen“ von Plattformen und damit auch die Entwertung des Ansehens von Code und Ombudsstelle zu verhindern. Außerdem wird eine zu große Heterogenität als Herausforderung gesehen und das Ziel formuliert, eine gewisse Homogenität beizubehalten, um die Einigkeit und Prozesse im Rahmen der Ombudsstelle bewahren zu können. Als Reaktion darauf ist der Aufnahmeprozess mittlerweile formalisiert. Im Rahmen eines Aufnahmeausschusses werden die AGBs der jeweiligen Plattform in den Blick genommen, mit dem Management der Plattform geredet und auch einige der Crowdworker befragt.

5.4 Effekte und Ergebnisse der Ombudsstelle

Effekte und Ergebnisse des Code of Conduct und der Ombudsstelle existieren zuallererst in Form der veröffentlichten Jahresberichte. Sie zeigen sich aber auch in den zahlreichen Konfliktklärungen, die von dem der Ombudsstelle vorgelagerten Büro organisiert werden, sowie im regelmäßigen Austausch der beteiligten Plattformen. Der erste **Jahresbericht** betreffend das Jahr **2017**, beginnend ab November desselben, dokumentiert sieben Fälle, die an die Ombudsstelle herangetragen wurden. Von diesen konnten fünf einvernehmlich geklärt werden. Die zwei übrigen Fälle wurden nicht weiter verhandelt, nachdem die jeweiligen Crowdworker den Prozess nicht weiter betrieben. **2018** wurden schon 23 Fälle an die Ombudsstelle gegeben, von denen 15 einvernehmlich geklärt wurden. In drei Fällen wurde ein Entschluss gefasst, einer thematisierte eine allgemeine Beschwerde, die an die Plattform weitergeleitet wurde, ein weiterer war an eine Plattform gerichtet, die den Code of Conduct nicht unterzeichnet hatte und somit nicht Mitglied der Ombudsstelle war, und die drei übrigen Fälle waren zum Berichtszeitpunkt noch in Bearbeitung.

Der **Jahresbericht der Ombudsstelle 2019** gibt an, dass sieben noch offene Verfahren aus dem Vorjahr behandelt, von denen sechs einvernehmlich geklärt werden konnten, und im letzten Fall wurde von der Ombudsstelle eine Entscheidung getroffen. Im eigentlichen Kalenderjahr 2019 gingen 14 Fälle bei der Ombudsstelle ein. Einer dieser wurde vonseiten einer Plattform und zwei wurden in Englisch eingebracht. Sechs Fälle konnten einvernehmlich geklärt werden, drei wurden von den Beschwerdeführer:innen nicht weiter verfolgt, in zwei Fällen wurden den Konfliktparteien Hinweise gegeben und in zwei weiteren war die Ombudsstelle nicht zuständig. Laut dem Jahresbericht wurden im Jahr 2020 nur vier Konflikte behandelt, und zusätzlich ein noch offenes Verfahren aus dem Vorjahr. In den Interviews wird für 2020 berichtet, dass die Ombudsstelle pandemiebedingt deutlich weniger kontaktiert wurde, dass sich aber bereits 2021 wieder ein deutliches Wachstum verzeichnen ließe. Neuere Jahresberichte liegen bisher nicht vor. Seit 2017 bis einschließlich 2020 wurden damit 48 Fälle behandelt.

Für 2019 wird im Bericht außerdem dargelegt, dass über die üblichen Konflikte hinaus **auch grundlegende Fragen von der Ombudsstelle diskutiert** wurden, die die

Arbeitsprozesse und Vergütungen einzelner Plattformen betrafen. Konkret ging es um die Bezahlung von Aufträgen, die nicht oder nur teilweise ausführbar waren. Die Ombudsstelle wies darauf hin, dass die Entlohnung nur bei Erfüllung der Jobbeschreibungen erfolgen kann, dass aber das Risiko der Nichterfüllbarkeit (z.B. weil eine zu untersuchende Location nicht weiter vorhanden ist) nicht allein den Crowdworkern übertragen werden kann. Außerdem wurde diskutiert, inwiefern eine in Online-Foren geäußerte Kritik zu Kündigung durch die kritisierte Plattform führen kann. Die Ombudsstelle verwies hier auf die Möglichkeit eines offenen und kritischen Diskurses, der sich aber an einer sachlichen und respektvollen Auseinandersetzung orientieren sollte und Verstöße hiergegen Abmahnungen und Kündigungen erlauben können. Dies zeigt, dass die Ombudsstelle nicht allein strittige Einzelfälle behandelt, sondern durchaus auch grundlegende Beschwerden diskutiert. Dabei wird zwischen den Konfliktparteien vermittelt, und als Resultat der Beratungen wurden den Plattformen bereits mehrfach Vorschläge gemacht, die deren Funktionalität sowie ihre Abläufe verbessern können. Gegenstand solcher Empfehlungen war zum Beispiel mehrfach die Einrichtung eines Crowdbeirates, der den Crowdworkern erlaubt, sich unmittelbar in die Organisation der Arbeitsprozesse einzubringen (vgl. Jahresbericht 2017/2018).

Aber die **Effekte der Ombudsstelle spiegeln sich nicht allein in den konkret behandelten Fällen oder Empfehlungen wider**. Diese umfassen allein Streitigkeiten, die auf den verschiedenen vorgelagerten Stufen nicht gelöst werden konnten. Einige der befragten Plattformen berichten, dass nicht selten Konflikte mit Crowdworkern einvernehmlich oder auf Basis der Kulanz der Plattformen gelöst werden. Die Ombudsstelle nimmt dabei eine wichtige Rolle als höhere Instanz ein, die bei Bedarf angerufen werden kann. Außerdem beschreiben die Befragten, dass durch die vorgeschaltete Möglichkeit, den potentiellen Konflikt noch einmal neu zu begutachten, viele Streitfälle geklärt werden können, bevor sie überhaupt die eigentliche Ombudsstelle erreichen und in dieser verhandelt werden. Damit wirkt bereits die Existenz von Code und Ombudsstelle als konfliktvermeidend und -lösend. Das von der IG Metall verwaltete Büro der Ombudsstelle nimmt daher eine wichtige Funktion ein, die den Crowdworkern eine Handlungsalternative gibt, die fernab des Communitymanagements der Plattformen existiert, und den Plattformen bietet sich auf

diesem Weg die Möglichkeit, wenig strittige Probleme unmittelbar und ohne weitere Reibungen zu lösen. Die Ombudsstelle wird also nicht erst bei der Eskalation von Konflikten relevant, sondern sie wirkt bereits zuvor als vermittelnde Institution. Wie Befragte betonen ist es dabei hilfreich und notwendig, dass es für den Zweifelsfall, wenn eine Streitigkeit nicht kooperativ gelöst werden kann, eine höhere Instanz existiert, die sich des Falls annimmt.

Wie ein Vertreter einer Plattform im Gespräch hervorhebt, erfüllt die Ombudsstelle auch eine wertvolle **Funktion als deeskalierende Instanz**, die über die individuellen Handlungsoptionen und Angebote der Plattformen hinaus geht. Die Unternehmen würden grundsätzlich versuchen, den Arbeiter:innen zu helfen und ihnen Unterstützung zur Verfügung zu stellen. Trotz dessen könne es zu Problemen und Konflikten kommen, die sich bilateral nicht lösen ließen. In solchen Fällen stünde mit der Ombudsstelle eine weitere Instanz zur Verfügung, die dem ansonsten finalen Schritt der gerichtlichen Klärung vorgelagert wäre. Die Anrufung von Gerichten würde allen Seiten weit mehr Ressourcen abverlangen. Außerdem sei danach eine weitere Kooperation zwischen Plattform und Crowdworker unwahrscheinlich, während nach einem Beschluss der Ombudsstelle oder der Konfliktklärung durch deren Büro eine fortgeführte Aktivität der Arbeiter:innen auf der Plattform nicht selten sei. Auch Vertreter:innen anderer Plattformen betonen, dass sie es als vorteilhaft wahrnehmen, eine externe Instanz nutzen zu können, die bei Konflikten eingeschaltet werden könne und mediatisierend agiere. Hinzu käme, dass die Teilnahme an der Ombudsstelle für die Plattformen auch eine entlastende Funktion habe, da die plattforminterne Klärung schwieriger Fälle oft sehr aufwändig sei.

Darüber hinaus wirken der Code und die Ombudsstelle als **verbindendes Glied und Forum für einen institutionalisierten Austausch** der verschiedenen Akteure, der auch in anderen Formen fortgeführt wird. Wie oben dargelegt werden regelmäßig Treffen organisiert, um aktuelle Entwicklungen, Herausforderungen und weitere Themen zu besprechen. Außerdem lernen die Plattformen durch die Mitarbeit an der Ombudsstelle, der Verhandlung von Streitfällen sowie dem regelmäßigen Austausch die Prozesse und Strukturen der anderen Plattformen näher kennen. Es werden wechselseitig Fragen

gestellt, ob spezifische Probleme auch bei anderen bekannt sind und öfter auftauchen. Durch die Fallbeschreibungen werden die Herausforderungen der anderen Plattformen sichtbar, und es werden laut Plattformvertreter:innen auf Basis dessen auch Optimierungen der internen Prozesse und Abläufe vorgenommen, die auch für die Crowdworker die Arbeit auf den Plattformen erleichtern und verbessern können. Wie ein Interviewter betont erfüllen sowohl der Code of Conduct als auch die Ombudsstelle damit die Aufgabe Crowdwork in Deutschland zu professionalisieren.

Hervorzuheben ist außerdem, dass die Ombudsstelle **unabhängig von nationalen Grenzen** agiert. Anders als Gesetzgebungen zum Arbeitsschutz o.ä. ist ihre potentielle Wirkkraft deckungsgleich mit dem Aktionsradius der Plattformen, sodass sich auch Crowdworker aus Indien, Brasilien, Spanien, Portugal und verschiedenen afrikanischen Ländern an sie wenden können – wie zuletzt zunehmend beobachtet. Diese Wirkung kann sie aber **nur entfalten, wenn sie von den Arbeiter:innen überhaupt erst als Handlungsoption wahrgenommen wird** und diese von deren Existenz wissen. Dies wird von den meisten Plattformen erstens durch öffentliche Verlautbarungen auf ihren Homepages zum Zeitpunkt der Etablierung der Ombudsstelle oder des Beitritts zum Code of Conduct sichergestellt. Zweitens findet die Ombudsstelle auch in den FAQs der Plattformen Erwähnung⁵, und ergänzend berichten Plattformvertreter:innen, dass ihr Communitymanagement die Crowdworker mitunter auch explizit an die Ombudsstelle verweist. Da trotz dessen nicht klar ist, inwiefern die Arbeiter:innen sich dieser Handlungsoption bewusst sind, wurde beim Austausch der Plattformen die Frage der Verbreitung und Kommunikation der Ombudsstelle bereits mehrfach thematisiert.

Nicht zuletzt sind Code of Conduct und Ombudsstelle auch effektive Instrumente der **Selbstdarstellung der Plattformen** nach außen. Wie zuvor erwähnt beruht die Initiative der ersten Version des Code of Conducts auch auf dem Bedürfnis der Plattformen, einen Gegenpol zum in der Regel negativ konnotierten öffentlichen Diskurs um Plattformarbeit zu etablieren. Ein Interviewter meint, dass man als junges Unternehmen allgemein und

⁵ Siehe zum Beispiel auf der Homepage der Plattform Clickworker: <https://support-workplace.clickworker.com/support/solutions/articles/80000672361-ombudsman>

insbesondere als Arbeit vermittelnde Plattform oft skeptisch beäugt werde und Code sowie Ombudsstelle die Möglichkeit böten das eigene Ethos zu kommunizieren und sich von negativ wahrgenommenen anderen Plattformen abzugrenzen. Von verschiedenen Plattformvertreter:innen wurden Code und Ombudsstelle als erfolgreiche PR- und CSR-Maßnahmen identifiziert. Diese zielen aber nicht allein auf die allgemeine Öffentlichkeit. Die beteiligten Plattformen verfügten über eine institutionalisierte Selbstverpflichtung, die ordentliche Arbeitsbedingungen gewährleiste. Diese böte **gegenüber Kund:innen eine wirksame Argumentationsgrundlage** betreffend deren Fragen, warum die angebotenen Leistungen nicht auch günstiger zur Verfügung stünden. Und die Kund:innen selbst könnten im Zweifelsfall mit Verweis auf die etablierten und kontrollierten Arbeitsstandards auch die Nutzung von Crowdworkplattformen rechtfertigen. Entsprechend haben einige Plattformen auch ihre AGBs angepasst um schlechte Arbeitsaufträge externer Anbieter effektiv von der Plattform löschen zu können.

Außerdem erhöhe die Teilnahme an Code und Ombudsstelle auch die **Attraktivität für potentielle Arbeiter:innen**. Wie oben beschrieben sind Plattformen mehrseitige Märkte und müssen sowohl die Nachfrage nach den angebotenen Dienstleistungen als auch nach den offen stehenden Arbeitspositionen sicherstellen. Mit zunehmender Qualifikationshöhe der Arbeitskräfte und/oder einem begrenzten Pool zur Verfügung stehender Arbeitskräfte stellt die Gewährleistung, die angebotenen Dienste auch erfüllen zu können, eine Herausforderung dar. Dies ist den Plattformen bewusst, und mehrere Interviewte unterstreichen, dass neben Kund:innen auch Arbeiter:innen oft sehr begehrt sind. Ein Befragter beschreibt, dass den Plattformen sehr klar sei, dass es für sie infolge der Mehrseitigkeit existentiell ist, ihre Community zu pflegen. Der Code of Conduct und die Ombudsstelle bieten in dieser Situation die Möglichkeit nach außen zu signalisieren, dass die Arbeitsbedingungen auf den Plattformen Mindeststandards erfüllen und es im Fall von Konflikten eine objektive Vermittlungsinstanz gebe. Neben der Rekrutierung spiele dieser Aspekt auch eine Rolle, um die Crowdworker auf den Plattformen zu halten. Denn grundsätzlich habe man ein Interesse länger mit diesen zusammenzuarbeiten, da eine hohe Fluktuation der Arbeiter:innen eine große Herausforderung darstelle. Letztendlich, merkt ein Plattformvertreter an, würden sich Code und Ombudsstelle meist nicht unmittelbar für

die Plattformen rentieren. Aber mindestens mittelfristig würden sie mittlerweile ein wichtiges Element eines nachhaltigen Erfolges der Unternehmen darstellen.

Belege dafür finden sich in **Bewertungen der Fairness der Arbeitsbedingungen** der beteiligten Plattformen. Diese werden durch die Unterzeichnung des Code of Conducts und die Ombudsstelle positiv beeinflusst. Analog zum Fairtrade Siegel untersucht die Fair Work Foundation verschiedene Arbeit vermittelnden Plattformen. Sie folgt dabei fünf Prinzipien hinsichtlich deren Ausgestaltung auf den jeweiligen Plattformen: Bezahlung, Arbeitsbedingungen, Verträge, Management und Repräsentation. Den Plattformen werden anhand dieser bis zu zehn Punkten zugewiesen, die deren Fairness repräsentieren. Positiv wirkt sich dabei der Code of Conduct und die Ombudsstelle aus, die explizit bezüglich der Aspekte der Arbeitsbedingungen, des Managements und der Repräsentation hervorgehoben werden und damit den Plattformen zu einer besseren Bewertung verhelfen.⁶

6. Fazit und Empfehlungen

Abschließend sollen die gewonnenen Erkenntnisse resümiert und diskutiert werden, inwiefern die Ombudsstelle als Best-Practice-Modell dienen kann, sodass sich andere Arbeitsfelder an ihr orientieren können, und was es dabei zu beachten gilt. Festzuhalten ist, dass die Ombudsstelle Crowdwork und der Code of Conduct, auf dem sie beruht, ein für das Feld der Plattformarbeit pragmatischer und innovativer Ansatz sind, regulative Grauzonen abzusichern, Arbeitsbedingungen zu verbessern, Crowdworkern sowie Plattformen Handlungsoptionen in Konfliktfällen zu bieten und Plattformen Möglichkeiten zu öffnen, sich zu professionalisieren. Ihr Umfang und Tiefe sind zwar begrenzt, aber sie wirken als regulatives Element in einem weitestgehend unreguliertem Arbeitsfeld. Außerdem agiert die Ombudsstelle ungebunden von Raum und nationalen Regelungen, passend zu den meist ebenso räumlich ungebundenen Arbeitsverhältnissen.

⁶ Unter folgendem Link am Beispiel der Plattform Jovoto: <https://fair.work/en/ratings/platforms/cloudwork-jovoto/>

Konkret bewirken der Code of Conduct und die Ombudsstelle Crowdwork **fünf Effekte**: Erstens werden durch die Ombudsstelle **Streitfälle** zwischen Crowdworkern und Plattformen von einem plattformexternen, paritätisch besetzten und neutral geleitetem Gremium geklärt. Und wie die Jahresberichte und die zunehmend auch internationalen Fälle zeigen, findet diese Option Anklang. Insgesamt ist der Umfang der behandelten Fälle zwar noch begrenzt, aber – mit Ausnahme des Corona-Jahres 2020 – ist eine stetige Zunahme zu beobachten, die auch auf eine wachsende Nutzung durch internationale Plattformarbeiter:innen zurückgeht.

Zweitens zeigt die Analyse, dass die Ombudsstelle eine **deeskalierende Funktion erfüllt, weit hinaus über die noch begrenzte Anzahl konkreter Fälle**, die von den Vertreter:innen verhandelt werden. So agiert vor allem das Büro der Ombudsstelle mediatierend und als Ermöglicher und Initiator einer koordinierten und wechselseitigen Kommunikation zwischen den Konfliktparteien. In der Folge werden einige Streitfälle gelöst noch bevor sie in die Verhandlung des Gremiums gelangen. Der vom Büro organisierte Austausch zwischen Plattformen und Crowdworker behebt Konflikte, die auf Missverständnissen und Fehlkommunikationen beruhen oder gibt den Plattformen die Möglichkeit diese auf Basis ihrer Kulanz zu lösen. Hinzu kommt, dass die Existenz der Ombudsstelle als übergeordnete Handlungsoption deeskalierend wirkt.

Drittens erzeugen Code und Ombudsstelle, organisiert durch ihr Büro, einen sozialen Rahmen in dem die Beteiligten wiederholt miteinander agieren und somit einen kooperativen Umgang und Austausch etablieren. Als Resultat entsteht ein gemeinsames Bewusstsein über existierende Probleme auf den Plattformen, die eine Verbesserung der plattforminternen Prozesse bewirken können. Code und Ombudsstelle sind damit nicht ausgeprägte industrielle Beziehungen, im Rahmen derer verbindliche Regularien entstehen. Sie sind nach der Definition der ILO (Ishikawa 2003) aber eine **fortgeschrittene Form des sozialen Dialogs**, in dem sowohl Informationen ausgetauscht werden als auch wechselseitige Anpassungen und Konfliktlösungen stattfinden. Laut Visser (2001) stellt dies die Vorbedingung für Verhandlungen und industrielle Beziehungen dar. Code und Ombudsstelle wirken normsetzend, selbstverständigend und

kohäsiv für die beteiligten Akteure. Sie sind damit eine Form der betrieblichen Öffentlichkeit (Brinkmann/Heiland 2021), die durch ihre offene Formulierung von Mindeststandards sowie den objektiven und externen Konfliktlösungsmechanismus betriebliche Herrschaft rationalisieren, Arbeitsprozesse optimieren und Arbeitsbedingungen verbessern. Im Anschluss an die Differenzierung starker Öffentlichkeiten, die mitunter gesetzgebend wirken, und ihrem schwachen Pendant, das mittels sozialem Druck und Normen agiert (Fraser 1992), sind Code und Ombudsstelle ein Hybrid. Sie wirken nicht allein appellativ, da ihre Beteiligten sich selber auf die Inhalte und Entscheidungen verständigt haben, doch zugleich beruhen sie auf einer freiwilligen Mitgliedschaft, die jederzeit widerrufen werden kann.

Hinzu kommt viertens, dass Code und Ombudsstelle für die Plattformen ein effektives **Marketinginstrument** darstellen. Sie können sich mittels dieser von stark kritisierten Formen der Plattformarbeit abgrenzen und ihre eigene Professionalität sowie die Qualität der von ihnen angebotenen Arbeit hervorheben. Dies erlaubt es ihnen sowohl den Einsatz von Crowdwork, als auch ihre Preisgestaltung gegenüber skeptischen Kund:innen zu rechtfertigen.

Fünftens steigern Code und Ombudsstelle die **Attraktivität der Plattformen unter bestehenden und potentiellen Arbeiter:innen**. Plattformmärkte sind volatil und aus diesen können sich nicht nur Kund:innen, sondern ebenso die nur selbstständig Beschäftigten jederzeit zurückziehen. Mit zunehmender Qualifikationshöhe sowie einem begrenzten Pool zur Verfügung stehender Arbeitskräfte stellt die Gewährleistung, die angebotenen Dienste auch erfüllen zu können, für die Plattformen eine größere Herausforderung dar (Heiland 2020a, 2021). In der Folge liegt es im Interesse der Plattformen, sowohl die Qualität der von ihnen angebotenen Arbeit abzusichern als auch Arbeitskräfte zu binden. Dafür sind Code und Ombudsstelle willkommene Instrumente.

Grenze ihrer Effektivität ist der selbstverpflichtende Charakter der Institutionen. Sanktionsmechanismen existieren nicht, Austritt ist jederzeit möglich, und es entscheidet sich nur ein kleiner und spezifischer Teil von Arbeitsplattformen zur Teilnahme an Code und Ombudsstelle. Stattdessen muss die Teilnahme der Plattformen gesichert werden

durch deren Motivation, die hohe informelle Bindung infolge der fortlaufenden Interaktionen, den Mehrwert der Konfliktlösung und die verbesserte Außenwahrnehmung sowie die geringen einzubringenden Ressourcen. Entsprechend ist die Ausweitung des Modells auf weitere Plattformen begrenzt, sowie bisher keine Nachahmung vorhanden. In Relationen zu Umfang und Breite plattformvermittelter Arbeit bleiben Code of Conduct und Ombudsstelle ein Nischenphänomen, dessen Relevanz vor allem in seiner Innovativität und seinem Beispielcharakter liegt.

Betreffend die **Übertragbarkeit des Modells auf andere Bereiche** ist vor allem die enge Verbindung zwischen Code of Conduct und Ombudsstelle zu berücksichtigen. Letztere ist das Resultat der freiwilligen Selbstverpflichtung. Demnach steht an erster Stelle die Verständigung auf grundlegende Prinzipien, die von allen beteiligten Akteuren unterstützt werden. Daran anschließend kann eine Einrichtung wie die Ombudsstelle Crowdwork implementiert werden, um die Umsetzung und Sicherung solcher Grundsätze zu gewährleisten. Für den Weg hin zu Code und Ombudsstelle gehen aus den zuvor dargelegten Erkenntnissen insbesondere **drei Spezifika** hervor: (1) die Relevanz eines organisierenden Intermediärs, (2) der Kooperationswille der Akteure und (3) die Homogenität der beteiligten Unternehmen. **Erstens** zeigen die Gespräche mit den beteiligten Akteuren von Code und Ombudsstelle, dass sich die Aussicht auf ein Gelingen solcher Institutionen deutlich erhöht, wenn die **Organisation des Alltagsgeschäfts einer Ombudsstelle von Dritten übernommen** wird. Für die beteiligten Unternehmen oder die Arbeiter:innen ist der damit verbundene Aufwand entweder nicht zu leisten oder die Aufgabe erhalte nicht die notwendige Priorität, wie einer der Beteiligten mitteilt. Er beschreibt, dass durch die Abwicklung der Administration vonseiten der IG Metall, im Fall der Ombudsstelle Crowdwork, die aufgewendeten Ressourcen der Plattformen minimiert würden und für sie die Beitrittsschwelle sinke. Alle Befragten betonten die professionelle Verwaltung der eingegangenen Fälle sowie deren gute Vorbereitung für die eigentlichen Sitzungen. In Situationen, in denen verschiedene Akteure gemeinsame Ziele haben, vermag eine Institution, die die notwendigen Ressourcen für anfallende Transaktionskosten auf sich nimmt, als Katalysator für die Realisierung derselben wirken; oder wie es ein

Interviewter beschrieb, als „der notwendige kleine Schubser, der die Realisierung der Ombudsstelle“ anstieß und deren Erfolg und Fortbestand sicherstellte.

Zweitens wurde von allen Befragten einhellig der **kooperative Charakter** des Austauschs und der Entscheidungen der beteiligten Akteure betont. Dies drückt sich unter anderem in der paritätischen Zusammensetzung der Ombudsstelle aus sowie darin, dass laut den Interviewten bisher alle Entscheidungen einstimmig gefallen sind. Insbesondere angesichts der Freiwilligkeit ist das geteilte Interesse aller Mitglieder von zentraler Relevanz, sodass der „Wille zur Kooperation“ von einer der Interviewten als zentrales Element für den Erfolg der Ombudsstelle identifiziert wurde.

Damit zusammen hängt **drittens** die Notwendigkeit eines gewissen Grads an **Homogenität der Beteiligten**. Im Fall von Code und Ombudsstelle wurde die Heterogenität der verschiedenen Plattformen von verschiedenen Interviewten als zentrale Herausforderung identifiziert. Jede Plattform funktioniere anders und ein one-size-fits-all-Modell sei nur schwerlich vorstellbar. Ein Interviewter beschrieb, dass es einigen Austausch brauchte und in der Verhandlung konkreter Fälle auch weiterhin Erläuterungen der Spezifika der Plattformen bedürfe, um eine gemeinsame Basis zu schaffen. Trotz dieser Verschiedenheit wiesen die Befragten darauf hin, dass mindestens eine partielle Homogenität unerlässlich sei, um sowohl einen Konsens in den Verhandlungen als auch allgemein gültige und zugleich konkrete Regeln zu erreichen. Dies drückt sich auch in der engen und klar definierten Auswahl an Plattformen aus, denen der Beitritt zu Code und Ombudsstelle gewährt oder die dazu eingeladen wurden. Die Homogenität wird von den Beteiligten als förderlich für die ausgeprägte Kollegialität, die geringen Konflikte und damit auch das Fortbestehen von Code und Ombudsstelle identifiziert – trotz deren freiwilligen Charakter.

Im Anschluss an diese Spezifika stellt sich für außergerichtliche Konfliktlösungsmechanismen und deren effektive Etablierung die Herausforderung, dass die in den Geltungsbereich der entsprechenden Ombudsstelle o.ä. fallenden **Arbeiter:innen sowohl von dieser Möglichkeit erfahren als auch dieser Vertrauen müssen**. Entsprechend muss diese Handlungsoption allen Arbeiter:innen kommuniziert werden und darüber hinaus bedarf es der Etablierung einfach zugänglicher Informationsquellen, die über eine etwaige Ombudsstelle und wie diese funktioniert

hinweisen. Bestenfalls zeigen die Unternehmen im Konfliktfall selber diese Handlungsmöglichkeit auf. Zusätzlich müssen die Arbeiter:innen auch darauf vertrauen, dass das Beschreiten dieses Weges für sie keine Nachteile mit sich bringt, und sie zum Beispiel nach dem Ende eines Verfahrens und der Beilegung des Konflikts auch weiterhin in der Organisation wohl gelitten sind und Aufträge erhalten. Abgesehen von der allgemeinen Organisationskultur ist hierfür eine ausgeprägte Transparenz der Ombudsstelle oder ähnlichen Einrichtung hilfreich, die sowohl den konkreten Ablauf und die möglichen Resultate eines Verfahrens kenntlich macht, als auch bisher geschlichtete Streitfälle allgemein und exemplarisch darlegt (siehe zum Beispiel die Jahresberichte der Ombudsstelle Crowdworking).

Literaturverzeichnis

Agrawal, Ajay; Horton, John; Lacetera, Nicola; Lyons, Elizabeth (2013): Digitization and the Contract Labor Market: A Research Agenda. Hg. v. National Bureau of Economic Research. Online verfügbar unter <http://www.nber.org/papers/w19525>, zuletzt geprüft am 25.09.2018.

Aloisi, Antonio (2019): Negotiating the digital transformation of work. Non-standard workers' voice, collective rights and mobilisation practices in the platform economy. European University Institute (EUI Working Papers).

Barth, Vanessa; Fuß, Robert (2019): Crowdwork aus gewerkschaftlicher Perspektive. In: Andreas Boes und Barbara Langes (Hg.): Die Cloud und der digitale Umbruch in Wirtschaft und Arbeit. Strategien, Best Practices und Gestaltungsimpulse. Freiburg, München, Stuttgart: Haufe, S. 239-255.

Benner, Christiane (Hg.) (2015): Crowdwork - zurück in die Zukunft? Perspektiven digitaler Arbeit. Frankfurt am Main: Bund-Verlag. Online verfügbar unter <http://www.perlentaucher.de/buch/christiane-brenner/crowdwork.html>.

Berg, Janine (2016): Income security in the on-demand economy. Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers. Hg. v. International Labour Office. Geneva (Conditions of Work and Employment Series, 74).

Brinkmann, Ulrich; Heiland, Heiner (2021): Rationalisierung statt Rationalität – Betriebliche Öffentlichkeiten zwischen Refeudalisierung und Revitalisierung, in: M. Seeliger/S. Seignani (Hrsg.): Ein neuer Strukturwandel der Öffentlichkeit?, Baden-Baden: Nomos, S. 115-136.

Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (2015): Chancen der Digitalisierung nutzen. Positionspapier der BDA zur Digitalisierung von Wirtschaft und Arbeitswelt.

Chagny, Odile (2019): Country Background: France. In: Institut de Recherches Économiques et Sociales (Hg.): Don't gig up! State of the Art Report, S. 22-33.

Cherry, Miriam A. (2016): Beyond Misclassification. The Digital Transformation of Work. In: *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (3), S. 577-602.

Codagnone, Cristiano; Abadie, Fabienne; Biagi, Federico (2016): The Future of Work in the 'Sharing Economy'. Market Efficiency and Equitable Opportunities or Unfair Precarisation? Hg. v. European Commission (JRC Science for Policy Report).

Degryse, Christophe (2016): Digitalisation of the Economy and its Impact on Labour Markets. European Trade Union Institute. Brussels (EUI Working Paper).

Deutscher Bundestag (2016): Drucksache 18/9418.

Duch-Brown, Néstor (2017): Quality discrimination in online multi-sided markets. Hg. v. European Commission (JRC Digital Economy Working Paper).

Ellmer, Markus; Herr, Benjamin; Klaus, Dominik; Gegenhuber, Thomas (2019): Platform Workers Centre Stage. Hans-Böckler-Stiftung. Berlin (Working Paper Forschungsförderung, 140).

Eurofound (2015): New forms of employment. Publications Office of the European Union. Luxembourg.

Eurofound (2018a): Employment and working conditions of selected types of platform work. Publications Office of the European Union. Luxembourg.

Eurofound (2018b): Platform work: Types and implications for work and employment. Literature review. Publications Office of the European Union. Luxembourg.

Eurofound (2019): On-location client-determined moderately skilled platform work. Employment and working conditions. Hg. v. Eurofound. Publications Office of the European Union. Luxembourg.

European Commission (2016): A European agenda for the collaborative economy. Brussel.

European Parliament (2017): The Social Protection of Workers in the Platform Economy. Brussel.

Fabo, Brian; Karanovic, Jovana; Dukova, Katerina (2017): In search of an adequate European policy response to the platform economy. In: *Transfer* 23 (2), S. 163-175. DOI: 10.1177/1024258916688861.

Flick, Uwe (2002): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung, Reinbek bei Hamburg.

- Fraser, Nancy (1992): Rethinking the Public Sphere. A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy, in: C. J. Calhoun (Hrsg.): Habermas and the public sphere, Cambridge, Mass./London, England, S. 109-142.
- Glaser, Barney G.; Strauss, Anselm L. (1998): Grounded theory. Strategien qualitativer Forschung, Bern/Göttingen/Toronto/Seattle.
- Groen, Willem P. de; Maselli, Ilaria; Fabo, Brian (2016): The digital market for local services: A onenight stand for workers? An example from the on-demand economy. European Centre for Political Studies. Brussels (CEPS Special Report, 133).
- Heiland, Heiner (2018): Algorithmus = Logik + Kontrolle. Algorithmisches Management und die Kontrolle der einfachen Arbeit. In: Daniel Houben und Bianca Prietl (Hg.): Datengesellschaft. Einsichten in die Datafizierung des Sozialen. Bielefeld: transcript, S. 233-252.
- Heiland, Heiner (2019): Reversed Solutionism. Technological and Organisational Control of Crowdwork. In: *PACO* 12 (3), S. 640-664. DOI: 10.1285/i20356609v12i3p640.
- Heiland, Heiner (2020a): (Ohn)Mächtige Crowd? Heteronomie und Autonomie der Plattformarbeit. In: Verena Bader und Stephan Kaiser (Hg.): Datafizierung und Neue Arbeitsweisen - Herausforderungen, Chancen und Zukunftsvisionen für Mitbestimmung und Personalmanagement. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Heiland, Heiner (2020b): Workers' Voice in Platform Labour. An Overview. Hg. v. Hans-Böckler-Stiftung (WSI-Study).
- Heiland, Heiner (2021): Neither Timeless, nor Placeless, in: Human Relations.
- Heiland, Heiner; Brinkmann, Ulrich (2020): Liefern am Limit. Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. In: *Industrielle Beziehungen* 27 (2), S. 120-140. DOI: 10.3224/indbez.v27i2.02.
- Heiland, Heiner; Schaupp, Simon (2020): Digitale Atomisierung oder neue Arbeitskämpfe? Eine Ethnographie widerständiger Solidaritätskulturen in der plattformvermittelten Kurierarbeit. In: *momentum Quarterly* 9 (2), S. 50-67.
- Horton, John J. (2011): The condition of the Turking class: Are online employers fair and honest? In: *Economics Letters* 111 (1), S. 10-12. DOI: 10.1016/j.econlet.2010.12.007.

Howe, Jeff (2006): The Rise of Crowdsourcing. In: *Wired Magazine* 14 (6), S. 1-4. Online verfügbar unter <https://www.wired.com/2006/06/crowds/>.

ILO (2016): Non-Standard Employment Around the World. Understanding Challenges, Shaping Prospects. Hg. v. International Labour Office. Geneva.

ILO (2019): Work for a Brighter Future. Global Commission on the Future of Work. Geneva: International Labour Office.

Irani, Lilly; Silberman, M. Six (2013): Turkopticon. Interrupting Worker Invisibility in Amazon Mechanical Turk. Hg. v. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems.

Ishikawa, J. (2003): Key features of national social dialogue: A social dialogue resource book, Geneva: International Labour Office.

Johnston, Hannah (2020): Labour geographies of the platform economy: Understanding collective organizing strategies in the context of digitally mediated work. In: *International Labour Review* 159 (1), S. 25-45. DOI: 10.1111/ilr.12154.

Kässi, Otto; Lehdonvirta, Vili (2018): Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research. In: *Technological Forecasting and Social Change* 137, S. 241-248. DOI: 10.1016/j.techfore.2018.07.056.

Mrass, Volker; Peters, Christoph; Leimeister, Jan Marco (2018): Handlungsbroschüre Crowdworking-Plattformen. Herausforderung Cloud und Crowd. Neue Organisationskonzepte für Dienstleistungen nachhaltig gestalten. Hg. v. Wissenschaftliches Zentrum für Informationstechnik-Gestaltung. Kassel.

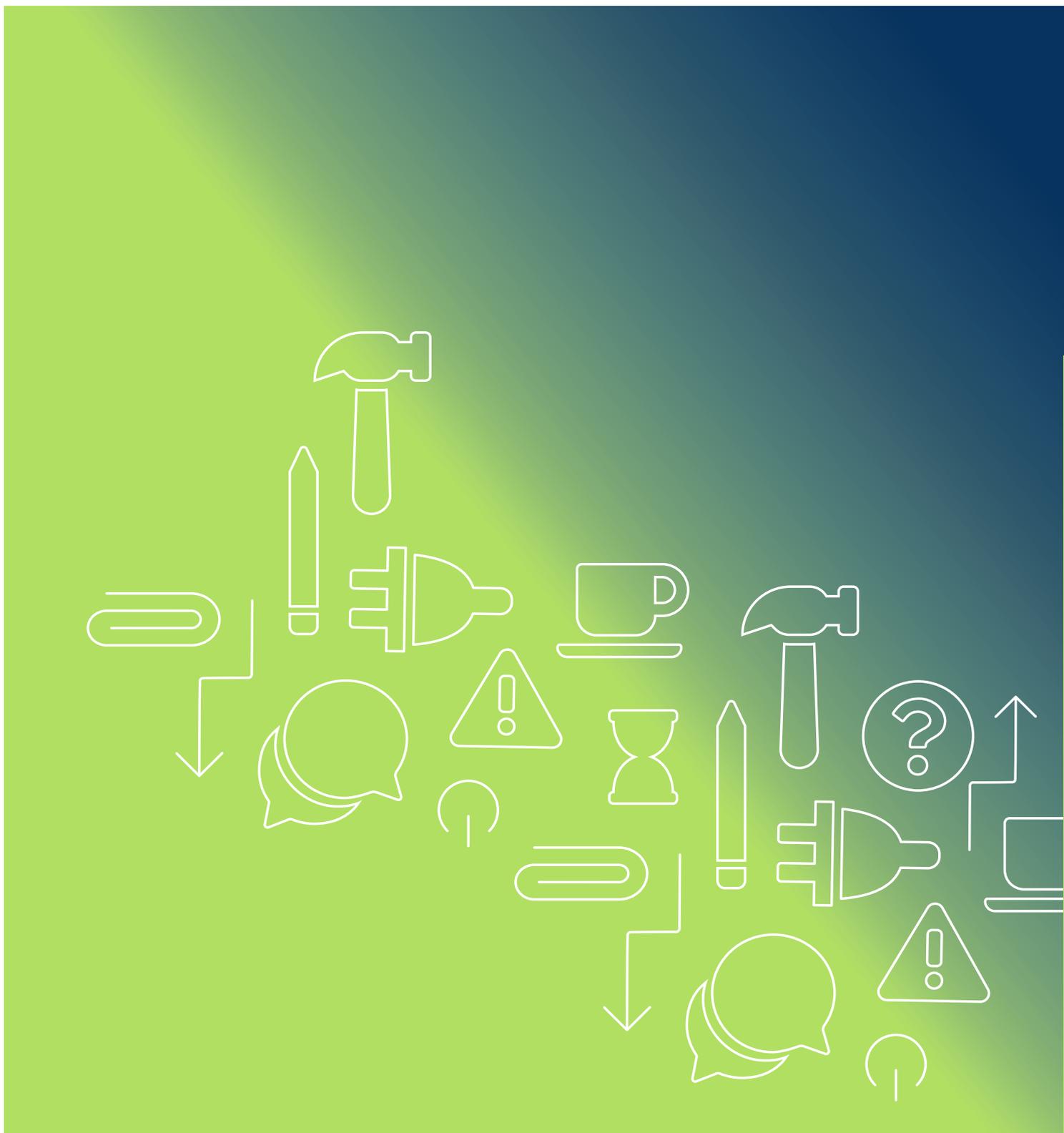
OECD (2019): Employment Outlook 2019. Hg. v. OECD. Paris.

O'Farrell, Rory; Motagnier, Pierre (2019): Measuring digital platform-mediated workers. In: *New Technology, Work and Employment* 35 (1), S. 130-144. DOI: 10.1111/ntwe.12155.

Pongratz, Hans J.; Bormann, Sarah (2017): Online-Arbeit auf Internet-Plattformen. Empirische Befunde zum ‚Crowdworking‘ in Deutschland. In: *Arbeits- und Industriesoziologische Studien* 10 (2), S. 158-181.

- Prassl, Jeremias (2018): *Collective Voice in the Platform Economy*. European Trade Union Confederation. Brussel.
- Prassl, Jeremias; Risak, Martin (2016): Uber, TaskRabbit & Co: Platforms as Employers? Rethinking the Labour Law of Crowdwork. In: *Comparative Labor Law & Policy Journal* 30 (3), S. 604-619.
- Raja, Siddhartha; Imaizumi, Saori; Kelly, Tim; Narimatsu, Junko; Paradi-Guilford, Cecilia (2013): *Connecting to Work. How Information and Communication Technologies Could Help Expand Employment Opportunities*. World Bank. Washington DC.
- Rogers, Brishen (2016): Employment Rights in the Platform Economy. Getting Back to Basics. In: *Harvard Law & Policy Review* (479), S. 480-520.
- Rubery, Jill; Grimshaw, Damian; Keizer, Arjan; Johnson, Mathew (2018): Challenges and Contradictions in the 'Normalising' of Precarious Work. In: *Work, Employment and Society* 32 (3), S. 509-527. DOI: 10.1177/0950017017751790.
- Saunders, B.; Sim, J.; Kingstone, T.; Baker, S.; Waterfield, J.; Bartlam, B.; Burroughs, H.; Jinks, C. (2018): Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization, in: *Quality & quantity* 52 (4), S. 1893-1907.
- Schmidt, Florian A. (2017): *Digital Labour Markets in the Platform Economy*. Hg. v. Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Schörpf, Philip; Flecker, Jörg; Schönauer, Annika; Eichmann, Hubert (2017): Triangular love-hate: management and control in creative crowdworking. In: *New Technology, Work and Employment* 32 (1), S. 43-58. DOI: 10.1111/ntwe.12080.
- Seipel, Christian/Rieker, Peter (2003): *Integrative Sozialforschung. Konzepte und Methoden der qualitativen und quantitativen empirischen Forschung*, Weinheim/München.
- Serfling, Oliver (2018): *Crowdworking Monitor No. 1*. Hg. v. Bundesministerium für Arbeit und Soziales.
- Serfling, Oliver (2019): *Crowdworking Monitor No. 2*. Hg. v. Bundesministerium für Arbeit und Soziales.

- Stefano, Valerio de (2016): The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the 'Gig-Economy'. In: *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (3), S. 471-504. DOI: 10.2139/ssrn.2682602.
- Taylor, Matthew; Marsch, Greg; Nicol, Diane; Broadbent, Paul (2017): Good Work. The Taylor Review of Modern Working Practices. London.
- Tippett, Elizabeth Chika; Schaaff, Bridget (2018): Misclassification in the Sharing Economy. It's the Arbitration Agreements. In: *Rutgers Law Review*.
- Visser, Jelle (2001): Industrial Relations and Social Dialogue, in: P. Auer (Hrsg.): Changing labour markets in Europe. The role of institutions and policies, Geneva, S. 184-242.
- Wang, Xinyi; Zhu, Haiyi; Li, Yangyun; Cui, Yu; Konstan, Joseph (2017): A Community Rather Than A Union. In: Gloria Mark, Susan Fussell, Cliff Lampe, m.c. schraefel, Juan Pablo Hourcade, Caroline Appert und Daniel Wigdor (Hg.): Proceedings of the 2017 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems - CHI EA '17. the 2017 CHI Conference Extended Abstracts. Denver, Colorado, USA, 06.05.2017 - 11.05.2017. New York, New York, USA: ACM Press, S. 2210-2216.
- Wood, Alex J.; Graham, Mark; Lehdonvirta, Vili; Hjorth, Isis (2019a): Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. In: *Work, Employment and Society* 33 (1), S. 56-75. DOI: 10.1177/0950017018785616.
- Wood, Alex J.; Graham, Mark; Lehdonvirta, Vili; Hjorth, Isis (2019b): Networked but Commodified: The (Dis)Embeddedness of Digital Labour in the Gig Economy. In: *Sociology* 53 (5), S. 931-950. DOI: 10.1177/0038038519828906.
- Wood, Alex J.; Lehdonvirta, Vili; Graham, Mark (2018): Workers of the Internet unite? Online freelancer organisation among remote gig economy workers in six Asian and African countries. In: *New Technology, Work and Employment* 33 (2), S. 95-112. DOI: 10.1111/ntwe.12112.
- World Bank (2013): Feasibility Study. Microwork for the Palestinian Territories. Washington DC.



Das Projekt „Haus der Selbstständigen“ wird im Rahmen der Förderrichtlinie „Zukunftszentren – Unterstützung von KMU, Beschäftigten und Selbständigen bei der Entwicklung und Umsetzung innovativer Gestaltungsansätze zur Bewältigung der digitalen Transformation“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.