



Das Unsichtbare sichtbar machen
Datenerhebung zu 24h-Betreuer_innen

Bericht | November 2024

Das Unsichtbare sichtbar machen: Datenerhebung zu Personenbetreuer_innen in österreichischen Privathaushalten

Ingrid Mairhuber
Andreas Schadauer
Johanna Neuhauser
Flavia Matei

Kontakt

FORBA

FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE
ARBEITSWELT

Ingrid Mairhuber
+43 1 21 24 700 66
mairhuber@forba.at



Flavia Matei
+43 699 1812 6063
kontakt@ig24.at

Digifonds



Kurzfassung der Umfrageergebnisse

Projektleitung

FORBA
FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE
ARBEITSWELT

IG24
Interessengemeinschaft
der 24h-Betreuer:innen

Gefördert von

Digifonds **AK** WIEN

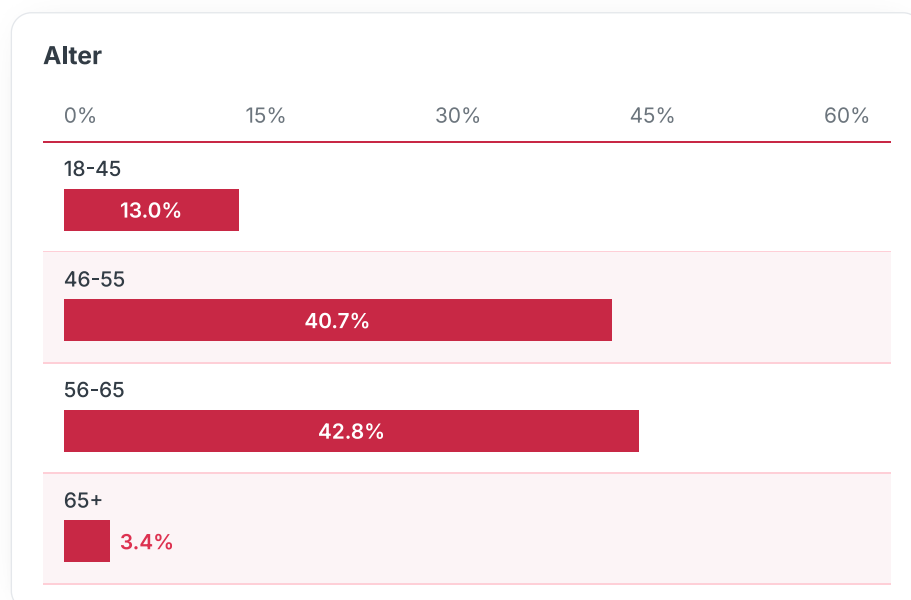
Einführung

Die deutsche Langfassung des Endberichtes kann von der Projekt-Webseite (<https://24h-unsichtbar.at/de/>) heruntergeladen werden.

Migrantische Personenbetreuer_innen sind in Österreich mit großen Erwartungen konfrontiert: Sie sollen im Privathaushalt rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, alte, hilfebedürftige und kranke Menschen betreuen, pflegen und – wenn notwendig – auch medizinisch versorgen, und das in einem ihnen meist fremden Land.

Aufgrund ihrer Isolation am Arbeitsplatz Privathaushalt, der gleichzeitig auch Wohnort ist, ihrer gesellschaftlichen Marginalisierung sowie aufgrund von Sprachbarrieren sind die Betreuer_innen nur begrenzt erreichbar und daher sind auch nur unzureichende Informationen über ihre Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen und ihr Verhältnis zu Vermittlungsagenturen, Klient_innen oder auch zu österreichischen Behörden und Interessensvertretungen vorhanden. Um diese Lücke zu schließen und umfassende, öffentlich zugängliche empirischen Daten zu schaffen, die als Grundlage für strukturelle Veränderungen dienen können, wurde im Rahmen des Projektes „24h - Das Unsichtbare sichtbar machen“ eine umfassende quantitative online Erhebung durchgeführt.

Soziodemographische Eckdaten



Gender

0% 25% 50% 75% 100%

Frau

96.6%

Mann

3.2%

Divers

0.1%

Lebensmittelpunkt

0% 15% 30% 45% 60%

Rumänien

55.4%

Slowakei

23.4%

Bulgarien

8.6%

Kroatien

6.5%

anderes Land

6.1%

Methode

Quantitative online Erhebung (limesurvey).

Zielgruppe: Personenbetreuer_innen in privaten Haushalten in Österreich.

Samplingstrategie: Selbstrekrutierung, Link verbreitet über Internetseiten, E-Mail-Aussendung und ausgewählte Soziale Medien.

Besonderheit: Fragebogen verfügbar in sieben Sprachen.

Teilnehmer_innen: 1.426 (197 davon haben den Fragebogen unvollständig ausgefüllt).

Schwankungsbreite: 2,6%.

Erhebungszeitraum: 12. April bis 31. Mai 2024

Die vorliegenden Befunde weisen auf hohe Belastungen am Arbeitsplatz und Wohnort in österreichischen Privathaushalten, geringe Einkommen, starke

Abhängigkeiten (vor allem von Agenturen), Informationsdefizite und mangelnde soziale Absicherung von Betreuer_innen hin. Angesichts dessen verwundert es nicht, dass sich ein großer Teil der Befragten nicht vorstellen kann, auch in Zukunft in Österreich als Personenbetreuer_in tätig zu sein.

Soll es Pflegebedürftigen in Österreich auch weiterhin ermöglicht werden, Personenbetreuung im eigenen Haushalt in Anspruch zu nehmen, wird es daher notwendig sein, einschneidende Veränderungen vorzunehmen. Im Folgenden werden die sieben wichtigsten Ergebnisse der Erhebung zusammengefasst:

1. Abhängigkeit von Vermittlungsagenturen

Ein grundlegendes Problem des derzeitigen Selbstständigen-Modells der Personenbetreuung in Privathaushalten ist, dass die Rahmen- und Arbeitsbedingungen und das Honorar von den meisten Betreuer_innen nicht selbst festgelegt werden können. Das Honorar kann nur von einer Minderheit der Befragten (9%) selbst bestimmt oder zumindest verhandelt werden. Dies wird in der Regel von einer Agentur übernommen, ebenso wie die Festlegung der sonstigen Inhalte des Betreuungsvertrags (bei 74,2%), einer Vereinbarung zwischen Betreuer_in und Klient_in zu Tätigkeiten, Arbeitszeiten, Pausen, etc. Zudem steht der Betreuungsvertrag nur einem geringen Teil der Betreuer_innen vor Arbeitsbeginn zur Verfügung und vielfach auch nicht in der Muttersprache. Auch den Organisationsvertrag zwischen Agentur und Betreuer_in, in dem u.a. die Leistungen der Agentur und die Vermittlungsgebühren vereinbart sind, haben 69% erst nach Beginn der Zusammenarbeit mit der Agentur erhalten.

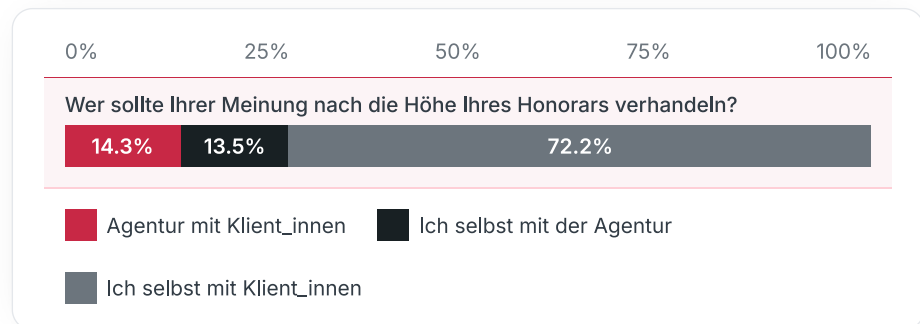
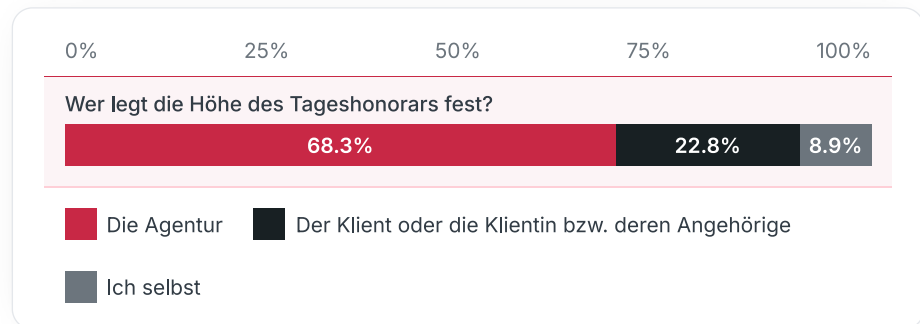
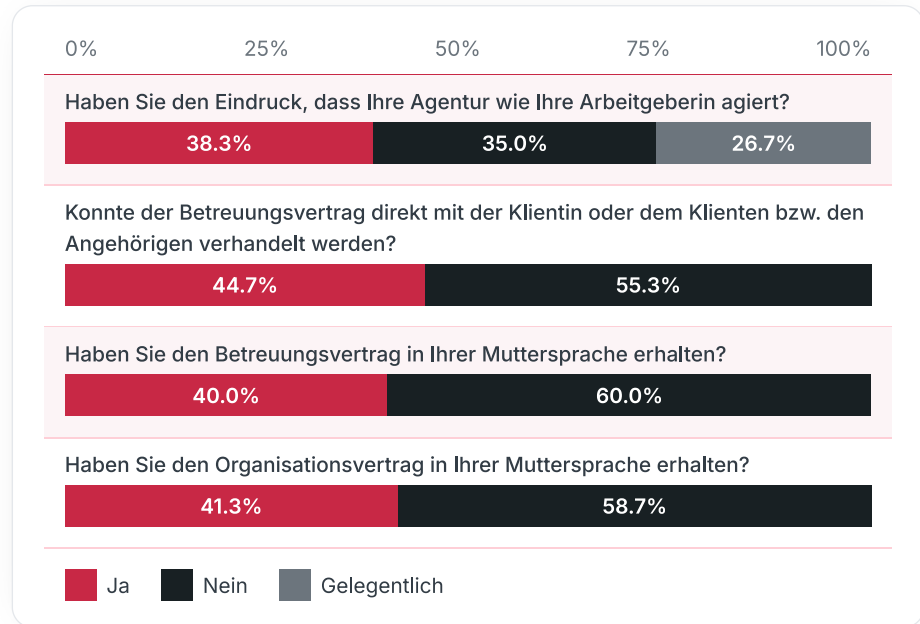
Vor diesem Hintergrund verwundert es nicht, dass eine Mehrheit der befragten Betreuer_innen (65%) die Agentur generell oder zumindest gelegentlich als Arbeitgeberin wahrnimmt, dabei aber zentrale Leistungen, wie z.B. die Vermittlung im Falle eines Konflikts mit Klient_innen oder Angehörigen, vermisst.

Fremdbestimmung und Intransparenz (siehe Punkt 2 - Informationsdefizite vor Arbeitsantritt) bezüglich der Vertragsbedingungen sowie die Abhängigkeit von den Agenturen, die auf einen Großteil der Betreuer_innen zutreffen, sind ein Indiz dafür, dass die Kriterien für ein selbständiges Arbeitsverhältnis nicht oder nur unzureichend erfüllt sind. Gleichzeitig haben Betreuer_innen auf zentrale Leistungen, die unselbständig Beschäftigte erhalten, keinen Anspruch (siehe Punkt 5 - Geringe Einkommen, unzureichende soziale Absicherung und Armutsgefährdung). Damit kann von Scheinselbständigkeit gesprochen werden.

Entgegen der aktuell starken Abhängigkeit von den Agenturen findet eine große Mehrheit der Befragten mehr Spielraum bei der Verhandlung ihrer Arbeitsbedingungen sehr wichtig (81%) bzw. wichtig (17,8%). Ebenso gewünscht wird eine stärkere Regelung der Zuständigkeiten und Tätigkeiten der Vermittlungsagenturen: 71% finden das sehr wichtig, 22% wichtig. Hoch ist auch der Anteil jener, die eine unabhängige Qualitätskontrolle der Agentur für sehr wichtig (68,7%) und wichtig (25,1%) halten. Die Einrichtung einer öffentlichen, gemeinnützigen Vermittlungsstelle (anstelle privater Agenturen) wird auch mehrheitlich als (sehr) wichtig erachtet (90%).

Damit sind auch schon die wesentlichsten Maßnahmen genannt, um die Abhängigkeit von Agenturen zumindest zu reduzieren. An der Scheinselbstständigkeit würden aber auch diese Maßnahmen grundsätzlich nichts ändern.

Betreuungsvertrag, Organisationsvertrag, Festlegung des Tageshonorars und Wahrnehmung der Agenturen als Arbeitgeber



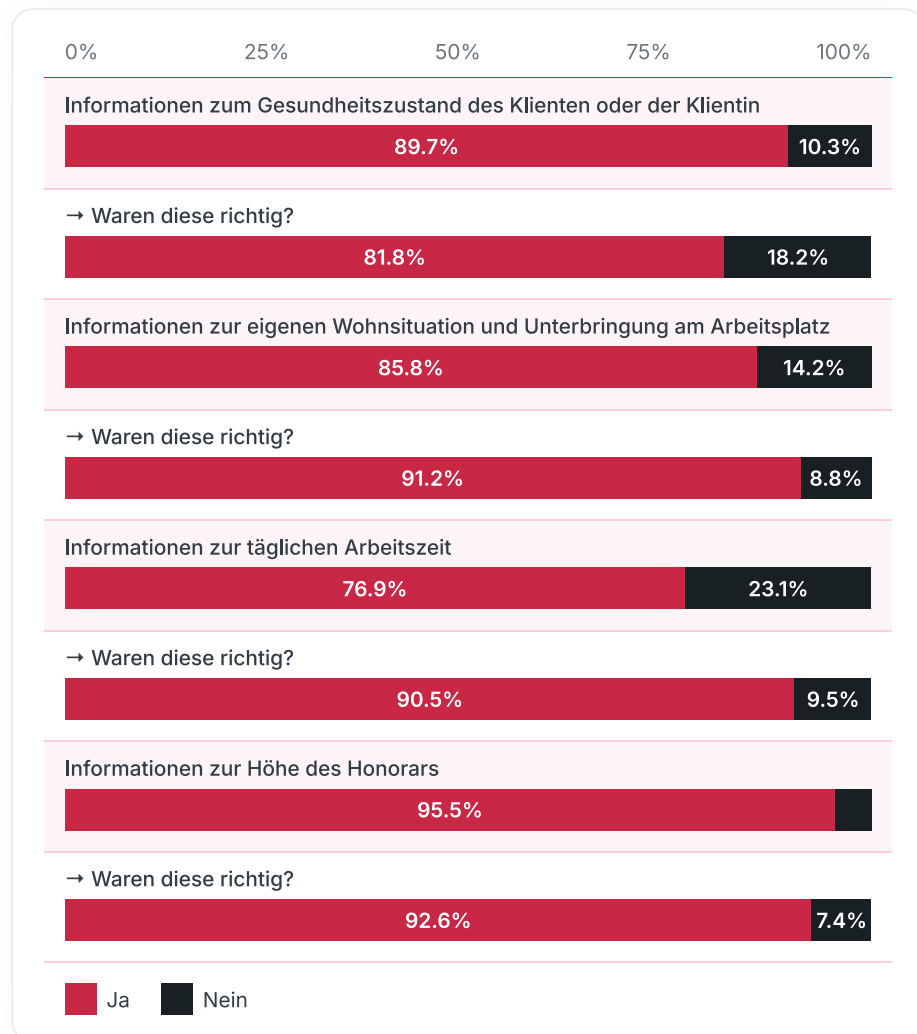
Quelle: 2024 Erhebung FORBA/IG24 (n = 1426, variiert leicht je Frage)

2. Informationsdefizite vor Arbeitsantritt

Viele Betreuer_innen werden vor Arbeitsantritt nur mangelhaft über ihren zukünftigen Arbeitsplatz informiert. Insgesamt war ein Viertel der Befragten, bevor sie ihre Arbeit antrat, nicht angemessen über den Gesundheitszustand der Klient_innen informiert. Hoch ist auch der Anteil unter den Befragten, die keine (richtigen) Informationen zur Wohnsituation (23%) oder zu den täglichen Arbeitszeiten (32,6%) hatten. Wie bereits erwähnt, steht der Betreuungsvertrag, und damit etwa auch Angaben zur täglichen Arbeitszeit, nur einem geringen Teil der Betreuer_innen vor Arbeitsbeginn und in ihrer Muttersprache zur Verfügung.

Insgesamt zeigt sich, dass sich Betreuer_innen, die in Österreich arbeiten (wollen), auf unklare bzw. nicht klar definierte Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen einlassen müssen.

Welche Informationen zum Arbeitsplatz standen Ihnen vor Arbeitsantritt zur Verfügung und waren diese richtig?



Quelle: 2024 Erhebung FORBA/IG24 (n=1422, variiert je Frage)

3. Belastungen und Ausbeutung am Arbeitsplatz

Überlange Arbeitszeiten, fehlende Pausen, Nacharbeit und Übernahme pflegerischer und ärztlicher Tätigkeiten korrelieren stark sowohl mit dem Belastungsgefühl der Betreuer_innen als auch mit dem Gefühl, ausgebeutet zu werden. Bei 64% der Befragten beträgt die tägliche Arbeitszeit 10 bis 14 Stunden, 15% arbeiten mehr als 14 Stunden am Tag. 20% verrichten täglich Nacharbeit, und bei 33% ist das zumindest ein- oder mehrmals pro Woche der Fall. Bei der Hälfte der Befragten kann die tägliche Ruhepause nicht immer eingehalten werden, 7% geben an, gar keine tägliche Pause zu haben.

Wenig überraschend wünscht sich eine große Mehrheit der Befragten für ihre Zukunft als Personenbetreuer_innen in Österreich geregelte tägliche Arbeitszeiten (96,9%) und die Einhaltung der täglichen Pause (98,9%).

Wie lange ist die tatsächliche tägliche Pause pro Tag? (n = 1424)

0% 20% 40% 60% 80%

Ich habe keine Pause



bis zu einer Stunde



zwei Stunden



mehr als zwei Stunden



Wie oft in der Woche kann diese Pause tatsächlich NICHT eingehalten werden? (n = 1319)

0% 15% 30% 45% 60%

Täglich



Mehrmals in der Woche



Einmal in der Woche



Nie



Haben Sie die Möglichkeit, während der Pause den Haushalt zu verlassen? (n = 1326)

0% 25% 50% 75% 100%

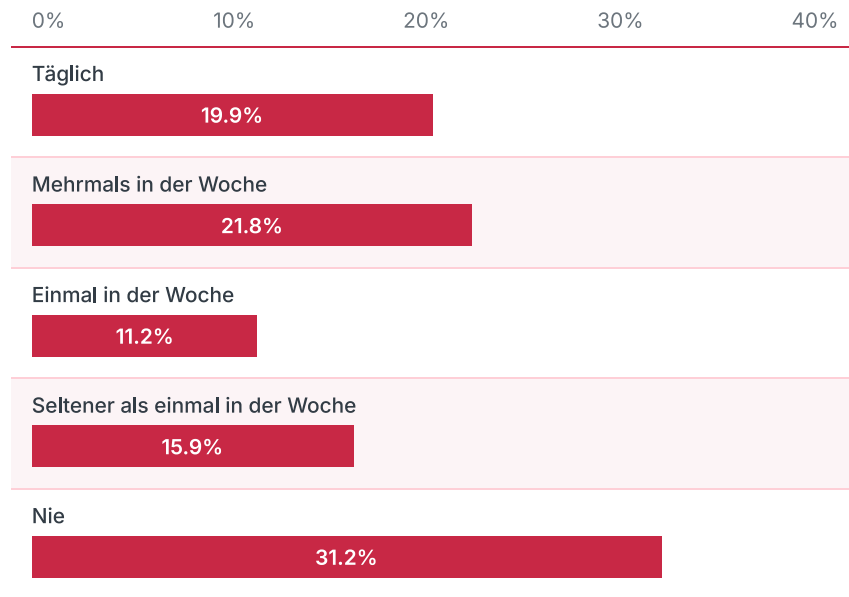
Ja



Nein



Wie oft in der Woche mussten Sie sich in der Nacht um Ihren Klienten bzw. Ihre Klientin kümmern? (n = 1420)

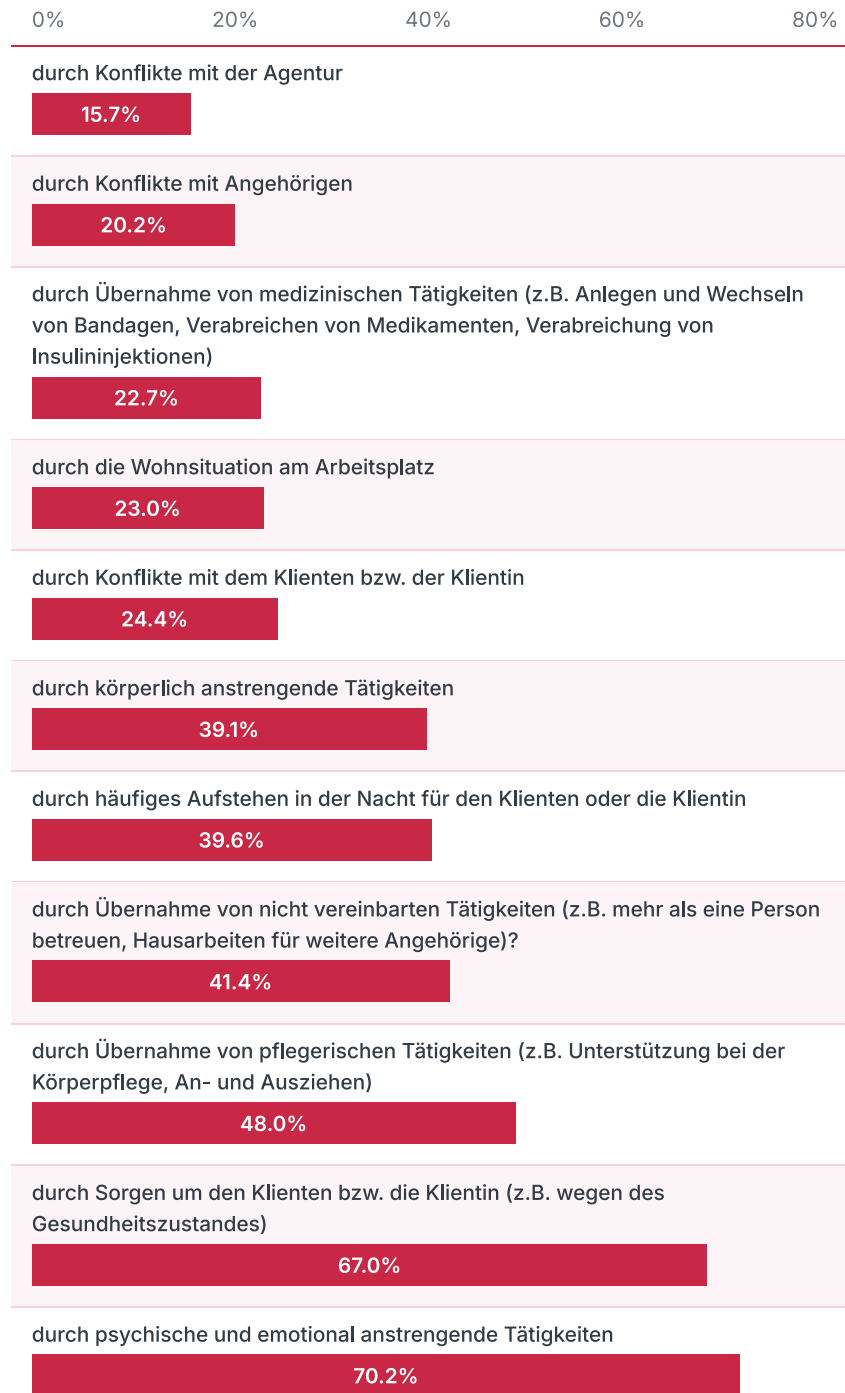


Quelle: 2024 Erhebung FORBA/IG24 (n=1426, variiert leicht je Frage)

Von zentraler Bedeutung für ein erhöhtes Belastungsgefühl der Befragten ist auch die Wohnsituation. So kann beispielsweise bei 30% der Befragten das eigene Zimmer nicht abgeschlossen oder im Sommer ausreichend gekühlt werden (34%), 14% können ihr Zimmer im Winter nicht ausreichend heizen.

Von den Betreuer_innen selbst wird die psychisch und emotional anstrengende Tätigkeit am häufigsten als Belastungsursache genannt (70,2%). Aber auch Sorge um die Klient_innen (z.B. wegen des Gesundheitszustands) wird von einer Mehrheit (67%) als Grund für eine belastende Arbeitssituation angeführt.

Wodurch fühlen Sie sich belastet?



Quelle: 2024 Erhebung FORBA/IG24 (n=1426, variiert leicht je Frage)

4. Gewalterfahrungen

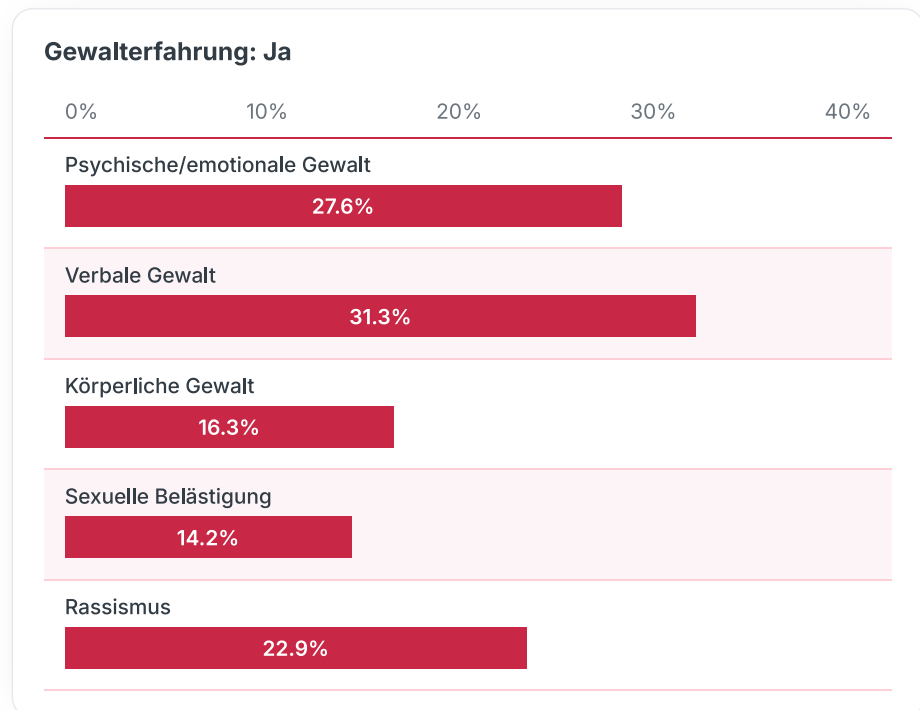
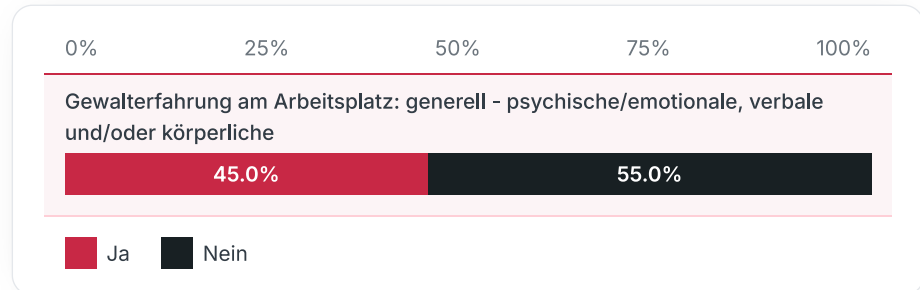
Zusätzlich zu den genannten Belastungen durch Arbeits- und Wohnbedingungen wird von 45% der Befragten angegeben, in ihrer Betreuungsarbeit verbale, psychische/emotionale und/oder körperliche Gewalt erfahren zu haben. Darüber hinaus sind 14% von sexueller Belästigung/Gewalt betroffen und 23% mit Rassismus am Arbeitsplatz konfrontiert.

Aufgrund der fehlenden Trennung zwischen Arbeitsplatz und temporärem Wohnort bedeutet Gewalt am Arbeitsplatz immer auch Gewalt „zu Hause“.

Erschwerend kommt hinzu, dass aufgrund der Isolation im Privathaushalt die in anderen Bereichen angewandten Strategien, mit Gewalt am Arbeitsplatz umzugehen (z.B. Gespräche mit Kolleg:innen oder Vorgesetzten), nicht zur Verfügung stehen. Von den Befragten mit Gewalterfahrung erhielten auch nur 15% Hilfe und Unterstützung von der Wirtschaftskammer, anderen Interessensvertretungen oder ihrer Agentur.

Die Selbstständigkeit von Personenbetreuer_innen führt zudem zu Rechtsunsicherheit und Schutzlücken in Bezug auf Diskriminierung und sexuelle Belästigung, da beispielsweise das Gleichbehandlungsgesetz hier nicht greift.

Gewalterfahrung: Ja / Nein



Quelle: 2024 Erhebung FORBA/IG24 (n=1426, variiert leicht je Frage)

5. Geringe Einkommen, unzureichende soziale Absicherung und Armutsgefährdung

2024 betrug das Einkommen einer „Heimhelferin“ nach dem Kollektivvertrag der Österreichischen Sozialwirtschaft (SWÖ) im ersten Dienstjahr rund 1.770 Euro netto/14mal im Jahr. Im Vergleich dazu verdient die Hälfte der befragten Betreuer_innen nur bis zu 1.125 Euro im Monat/12mal im Jahr (angegebene Tagsätze umgerechnet auf ein Monatseinkommen). Dementsprechend geben auch nur 6% der befragten Personenbetreuer_innen an, dass sie mit ihrem Einkommen gut leben können. Für den größten Teil der Befragten, 44%, reicht

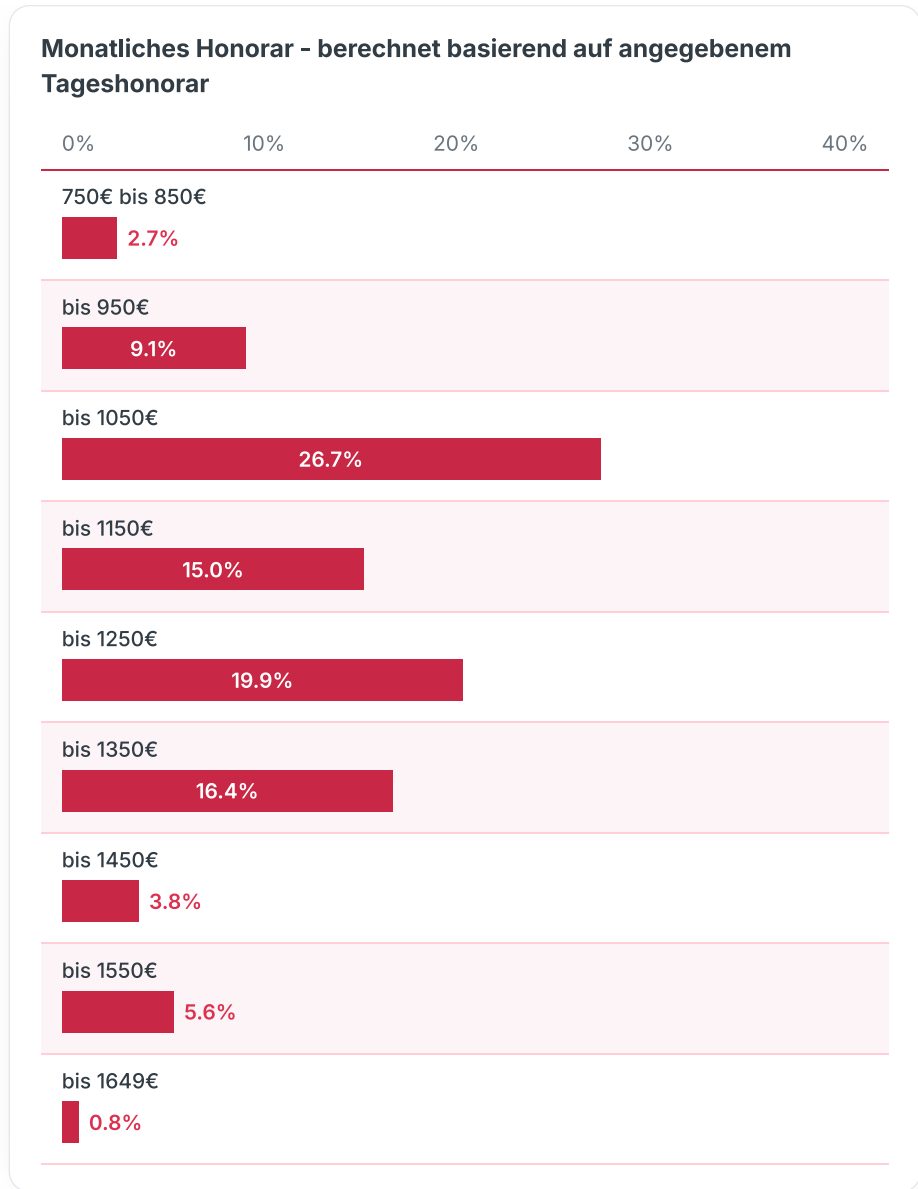
es gerade und für 21% reicht es nicht aus. Wenig überraschend sind auch weniger als 5% mit dem Honorar sehr zufrieden und nur 31% zufrieden.

Die Zahlen legen nahe, dass die Mehrheit der befragten Betreuer_innen in Österreich von Armutsgefährdung betroffen ist (für einen Einpersonenhaushalt betrug die Armutsgefährdungsschwelle 2023 1.572 Euro im Monat). Das derzeitige Modell der 24-Stunden-Betreuung ist daher nicht auf ein Auskommen in Österreich, sondern auf die Pendelmigration in Länder mit niedrigerem Lohnniveau und geringeren Lebenshaltungskosten ausgelegt. Angesichts steigender Kosten in den Herkunftsländern (z.B. Rumänien, Bulgarien, Kroatien) erodiert die problematische Grundlage dieses Arrangement zunehmend.

Es fehlt Personenbetreuer_innen in Österreich aber nicht nur an einem armutsfesten Einkommen, sondern auch an sozialer Absicherung. Es besteht kein Anspruch auf Urlaub, Krankengeld kann nur unter ganz bestimmten Voraussetzungen (bei einer durchgehenden Arbeitsunfähigkeit von mehr als 42 Tagen) bezogen werden und Arbeitslosengeld nur im Falle einer freiwilligen Selbstversicherung. Vor diesem Hintergrund wünscht sich eine große Mehrheit der Befragten für ihre Zukunft als Personenbetreuer_in in Österreich eine bessere soziale Absicherung: Als sehr wichtig bzw. wichtig geben 96,4% Arbeitslosengeld, 98,5% Krankengeld und 99,2% höhere Pensionsleistungen an.

Dementsprechend fühlt sich auch nur eine Minderheit durch die Gesetze und Regelungen zur "24-Stunden-Betreuung" gut geschützt. Aber auch bei der Frage, ob die österreichischen Gesetze und Regelungen für Personenbetreuer_innen im Privathaushalt klar und verständlich sind, zeigen die Werte erhebliche Mängel. Für 31% sind diese eher nicht und für 12% überhaupt nicht klar und verständlich.

Damit liegt nahe, dass es sowohl hinsichtlich eines verbesserten Schutzes, insbesondere durch soziale Absicherung (Kranken-, Arbeitslosen- und Pensionsleistungen), als auch einer Informationsweitergabe über die bestehenden Gesetze und Regelungen zur Personenbetreuung im Privathaushalt erheblichen Nachholbedarf gibt.



Quelle: 2024 Erhebung FORBA/IG24 (n=1426)

6. Nachholbedarfe bei Behörden, Interessenvertretungen und der Kontrolle von Arbeitsbedingungen

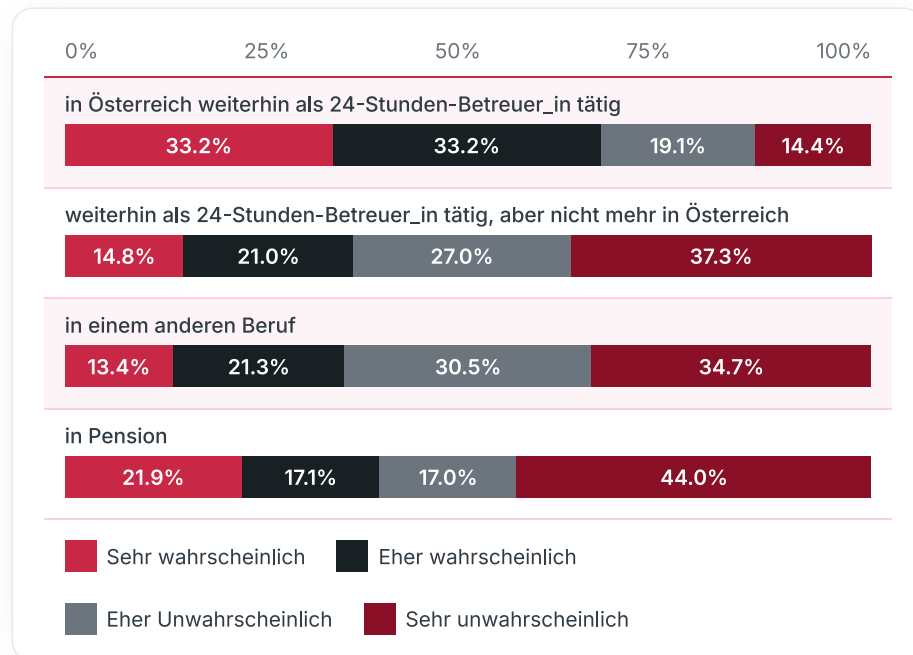
Wenngleich die österreichischen Behörden (Sozialversicherung, Finanzamt) sowie die Interessensvertretungen (WKÖ, vidaflex und IG24) überwiegend positiv beurteilt werden, sind auch Mängel auszumachen. Insbesondere bei den Behörden hatten 95% nicht die Möglichkeit, sich in ihrer Muttersprache zu verständigen. Deutlich niedriger sind die Sprachbarrieren bei der WKÖ, bei der 31% sich in der Muttersprache verständigen können, und bei der Gewerkschaftsinitiative vidaflex und der IG24, bei denen dieser Anteil sogar bei 88% und 94% liegt.

Neben mehr Beratung und Rechtsbeistand in der Muttersprache wünscht sich eine Mehrheit der Befragten (76%) eine unabhängige Qualitätskontrolle der Arbeits- und Lebensbedingungen von Personenebetreuer_innen.

7. Fehlende Zukunftsperspektiven

Angesichts dieser Befunde, die auf starke Belastungen am Arbeitsplatz, geringes Einkommen und fehlende soziale Absicherung hinweisen, verwundert es nicht, dass sich ein großer Teil der Befragten in Zukunft nicht mehr als Personenbetreuer_innen in Österreich sieht. So gibt ein Drittel (33,5%) es als sehr oder eher unwahrscheinlich an, die Tätigkeit auch in drei Jahren noch auszuüben. 35,8% sehen es zwar als sehr oder eher wahrscheinlich an, auch in drei Jahren noch als Personenbetreuer_innen zu arbeiten, allerdings nicht mehr in Österreich. 39% sehen es als sehr oder eher wahrscheinlich an, in Pension zu sein.

Wo sehen Sie sich in drei Jahren?



Quelle: 2024 Erhebung FORBA/IG24 (n=1426, variiert leicht je Frage)

Abschließende Bemerkungen

Verbesserungen der Arbeits- und Lebensbedingungen der migrantischen Personenbetreuer_innen können grundsätzlich auf zwei Ebenen erfolgen. Einerseits durch die Stärkung der Position von derzeit „selbständig“ tätigen Betreuer_innen durch die Etablierung und Einhaltung von Mindeststandards und Maßnahmen der Qualitätssicherung. Dies setzt die Einführung eines verpflichtenden Qualitätssiegels für alle in Österreich tätigen Agenturen und die Durchführung von regelmäßigen unabhängigen Qualitätskontrollen der Arbeits- und Lebensbedingungen der Betreuer_innen voraus. Andererseits wären durch die Etablierung eines Angestellten-Modells arbeits- und sozialrechtliche Mindeststandards bzw. Beschäftigungsverhältnisse, die den allgemeinen Standards in Österreich entsprechen, einfacher und vor allem sicherer zu gewährleisten. Aber auch hier spielt die Kontrolle der Einhaltung eine entscheidende Rolle, sollen die Arbeits- und Lebensbedingungen der Personenbetreuer_innen tatsächlich verbessert werden.¹

Darüber hinaus stellt sich grundsätzlich die Frage, welche Bedeutung der Personenbetreuung im Privathaushalt in Österreich in Hinkunft zukommen soll. Derzeit nehmen in Österreich 4,8% der Bezieher_innen von Pflegegeld

eine Förderung der „24-Stunden-Betreuung“ in Anspruch. Dies auch, weil passende alternative Betreuungs- und Pflegedienstleistungsangebote für hilfebedürftige Menschen fehlen. Die österreichische Langzeitpflegepolitik basiert vor allem auf der unbezahlten Angehörigenpflege durch Frauen. Die Vereinbarkeit von Erwerbstätigkeit mit Angehörigenpflege spielt trotz steigender Erwerbstätigkeit von Frauen und Anhebung des Frauenpensionsalters politisch allerdings kaum eine Rolle. Mobile, teilstationäre und stationäre Angebote oder auch alternative Wohnformen stehen nur in unzureichendem Ausmaß zur Verfügung. Diese Lücke kann auch nicht durch die Personenbetreuung im Privathaushalt gefüllt werden. Mittel- und langfristig sind daher die Angebote im professionellen Bereich auszubauen, damit pflegebedürftige Menschen auch professionelle Pflege in Anspruch nehmen können. Eine Betreuung zu Hause durch Personenbetreuer_innen soll indes nur mehr dann zum Einsatz kommen, wenn es sich tatsächlich um Betreuung in einem mit dem Arbeitszeitgesetz kompatiblen Ausmaß handelt.

1. Detailliertere Handlungsempfehlungen sind in der Langfassung des Endberichtes enthalten.

GEFÖRDERT DURCH
Digifonds



FORBA

FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE
ARBEITSWELT

KONTAKT:
ASPERNBRÜCKENGASSE 4/5
1020 WIEN
TEL. +43 1 21 24 700-0
OFFICE@FORBA.AT

WWW.FORBA.AT



Interessengemeinschaft
der 24h-Betreuer:innen

KONTAKT:
SCHOTTENGASSE 3A/1/59
1020 WIEN
KONTAKT@IG24.AT

WWW.IG24.AT