

# Situation & Probleme der 24-Stunden-Betreuer\_innen in Österreich

Simona Durisova

## 1 Probleme mit Agenturen

### 1.1 Eingriffe in die Rechte und Pflichten der Betreuer\_innen

Abgesehen von ihrer eigentlichen Aufgabe, der Vermittlungstätigkeit, agieren die Agenturen oft so, dass sie in die Kompetenzen der formal selbständig tätigen Betreuer\_innen eingreifen. Die Arbeitsbedingungen der Betreuungskräfte werden durch die Agenturen vorbestimmt und Vollmachten bezüglich des Gewerbes oder Inkassovollmacht an sie übertragen. Ebenso organisieren einige Agenturen den Transport der Betreuer\_innen nach Österreich. Darüber hinaus intervenieren die Agenturen in das Betreuungsverhältnis, wenn sich Probleme zwischen Betreuer\_innen und Betreuungsfamilien ergeben.

Wenn es um die Gestaltung der Arbeitsbedingungen der Personenbetreuer\_innen geht, agieren Vermittlungsagenturen in gewisser Hinsicht als Quasi-Arbeitgeber. Zuerst werden die Bedürfnisse und Wünsche der Betreuungsfamilie erfasst, um dann ein auf die betreuungs- bzw. pflegebedürftige Person zugeschnittenes Pflegeangebot zu erstellen und eine\_n geeignete\_n Betreuer\_in oder Pfleger\_in zu finden. So werden de facto Arbeitsbedingungen für die Betreuer\_innen ohne deren Anwesenheit verhandelt, denn all dies verläuft nur zwischen der Agentur und der Betreuungsfamilie. Die Agentur veröffentlicht das Betreuungs- bzw. Pflegeangebot, damit sich die Betreuer\_innen bewerben können. Im Büro der Agentur oder telefonisch findet ein Bewerbungsgespräch statt, in dem die Betreuer\_innen von den Vermittler\_innen geprüft werden.

*„Viele von den PflegerInnen nehmen die Agenturen als Arbeitgeber wahr. Sie fürchten sich oft davor, was die Chefin sagt, aber hier gibt es keine Chefin, weil wir alle Gewerbetreibende sind. Die Agenturen sind sich dessen bewusst und manipulieren damit.“*

Adriana, 24-Stunden-Betreuerin

Durch diese rechtlich widersprüchliche Situation, die einer Scheinselbständigkeit gleichkommt, werden die Handlungsspielräume der Betreuer\_innen eingeschränkt und sie selbst haben keine Kontrolle über ihre Arbeitsbedingungen und keine Möglichkeit, diese selbst zu gestalten.

**Wir fordern: Ende der Schein-Selbständigkeit, Anstellung der Betreuer\_innen**

### 1.2 Problematische Organisationsverträge

Der Organisationsvertrag wird zwischen der Vermittlungsagentur und den Personenbetreuer\_innen abgeschlossen. Organisationsverträge mancher Agenturen enthalten unzulässige Kündigungsklauseln

und Konkurrenzklauseln, Verschwiegenheitspflichten für Betreuer\_innen sowie Haftungsausschlüsse für das erfolgreiche Zustandekommen des Betreuungsverhältnisses.

Bei einigen Agenturen werden Vertragsstrafen verhängt, wenn die Agentur den Vermittlungsvertrag mit der Betreuungsfamilie gekündigt hat und die Betreuer\_in trotzdem in der Betreuungsfamilie tätig bleibt. Diese Strafen bewegen sich in den untersuchten Fällen von €1.600 bis zu € 6.600. Wenn sie nicht bezahlt werden, wird der Betreuer\_in mitunter eine Gerichtsvorladung angedroht. Ebenso werden Klient\_innen Strafen angedroht, wobei das Beschäftigungsverbot einer Pflegerin nach der Kündigung des Vertrags mit der Agentur mitunter zeitlich völlig unbegrenzt sein kann.

Betreuer\_innen sind verpflichtet, die Informationen über den Gesundheitszustand ihrer Klient\_innen vertraulich zu behandeln. In manchen Organisationsverträgen oder sogenannten Verhaltenskodexen der Agenturen sind jedoch Verschwiegenheitspflichten zu finden, die sich auf die privaten Angelegenheiten der Betreuer\_innen beziehen. In solchen Fällen ist der Betreuer\_in zum Beispiel untersagt, Fragen über ihren Werklohn oder über die Sozialversicherung an die Betreuungsfamilie zu stellen. Ebenso haben viele Betreuer\_innen ihre Korrespondenz der Agentur offen zu legen.

**Wir fordern: Verbot von ungesetzlichen und sittenwidrigen Vertragsklauseln!**

### 1.3 Vollmachten für die Agenturen

Einige Agenturen verlangen von Betreuer\_innen eine Vollmacht in Gewerbeangelegenheiten oder bezüglich Inkasso und Sozialversicherung. Dies kann jedoch den Betreuer\_innen viele Probleme verursachen. So zum Beispiel entstehen den Betreuer\_innen große Rückstände bei der Sozialversicherung, weil die Agentur die SVS-Abgaben nicht abgeführt hat. Wenn die Betreuungsfamilie die Abgaben der Betreuerin bezahlt, nutzen manche Vermittler\_innen ihre Machtposition und verhandeln mit der Betreuungsfamilie, die SVS-Abgaben der Betreuer\_in zuerst an die Agentur zu entrichten.

*„Die Agentur hat eine sehr hohe Gebühr für die Gründung des Gewerbes verrechnet und dabei ist die erste Gründung des Gewerbes kostenlos. Eine angemessene Gebühr würde natürlich in Frage kommen, weil der Vermittler hat das erledigen müssen, aber nicht in der Höhe, wie es die Agentur verlangt hat. Die Agentur hat von der Pflegefamilie mehr Geld verlangt, als die Höhe meiner Abgaben betrug. Zu damaliger Zeit waren € 180 in die Sozialversicherung zu bezahlen aber die Agentur verlangte € 230. Ich bin erst dank der Pflegefamilie darauf gekommen. Sie machte mich darauf aufmerksam, als wir meine Korrespondenz von der SVA und der WKO durchgeschaut haben.“*

Darina, 24-Stunden-Betreuerin

Bei einer Inkassovollmacht werden oftmals versteckte Gebühren verrechnet, oder die Betreuer\_innen müssen allzu lange warten, bis die Agentur ihnen ihren Werklohn überweist. Angesichts der Selbständigkeit der Betreuer\_innen erscheint uns die Bedingung der Inkassovollmacht als unlogisch und weckt den Verdacht auf unsaubere Praktiken der Agenturen.

Dass die Agenturen mit dem Gewerbe der Betreuer\_innen manipulieren, hat in vielen Fällen zu chaotischen Situationen geführt, in denen die Betreuer\_innen nicht mehr gewusst haben, an welchem Standort und ob ihr Gewerbe überhaupt angemeldet ist. Viele haben erst erfahren, dass sie nicht mehr versichert sind, wenn Ärzt\_innen sie nicht behandeln wollten.

**Wir fordern: Abschaffung der Inkassovollmacht.**

## 1.4 Lohndumping

Da sich die Agenturen auf dem Pflegearbeitsmarkt gegen Konkurrenz durchsetzen wollen, bieten sie die Betreuer\_innen als möglichst billige Arbeitskräfte an. Seit der Legalisierung der 24-Stunden-Betreuung 2008 sind die Tagessätze der Betreuer\_innen nicht gestiegen, sondern tendenziell gesunken. Während eine slowakische Betreuerin / ein slowakischer Betreuer etwa 65€ pro Tag verdient, erhält ihre rumänische Kollegin / ihr rumänischer Kollege im Durchschnitt 35€ pro Tag. Zumeist wird von Agenturen und Betreuungsfamilien das Lohndumping durch das Einkommensgefälle und durch die unterschiedlichen Lebensniveaus in Österreich und in den Herkunftsländern der Betreuer\_innen gerechtfertigt.

**Wir fordern: Verbot des Festsetzens der Tagsätze der Betreuer\_innen durch die Agenturen.**

## 1.5 Hohe Vermittlungsgebühren

Die Vermittlungsagenturen verlangen für ihre Leistungen unterschiedlich hohe Gebühren, die eine einmalige Registrierungsgebühr und Servicegebühren umfassen. Am Anfang der Zusammenarbeit mit einer Agentur können daher die Gebühren bis zu € 800 betragen. Einige Vermittler\_innen verlangen die Gebühren im Voraus, andere verrechnen die Servicegebühren in Monatsraten, die 7 bis 10 % des Werklohns der Betreuer\_in ausmachen. Dabei haften die Agenturen nicht für erfolgreiche Vermittlung. Wenn Probleme in dem Betreuungsverhältnis eintreten und die Betreuer\_in den Werkvertrag/ Organisationsvertrag kündigt, erstatten einige Vermittler\_innen eine im Voraus bezahlte Gebühr nicht zurück.

Bei den Agenturen hat sich ebenso gezeigt, dass es eine nicht unübliche Praxis ist, den Geldtransfer zu kontrollieren und sich dabei mitunter strafrechtlich in Graubereichen zu bewegen. Aus Erfahrungen von Betreuer\_innen wissen wir, dass viele von ihnen keinen Beleg für bezahlte Vermittlungsgebühren von den Agenturen bekommen, denn das Geld wird oft nicht direkt an die Vermittler\_innen ausbezahlt, sondern den Chauffeuren übergeben, welche dann das Geld bei den Agenturen abgeben.

**Wir fordern: Regulierung der Vermittlungsgebühren.**

## 1.6 Intransparente Informationen

*„Zuerst habe ich das Arbeiten mit dem Katheter abgelehnt, aber das Gesundheitspersonal teilte mir mit, dass ich es nach der Einschulung ohne Probleme ausüben kann. Ich denke, dass ich dank der Einschulung damals rechtlich ein bisschen geschützt war, obwohl ich wenig über die möglichen Risiken wusste. Hätte ich das früher gewusst, hätte ich so einen Pflegefall sicher nicht übernommen.“*

Darina, 24-Stunden-Betreuerin

Viele Agenturen verschweigen wichtige Informationen bezüglich des Gesundheitszustandes der Klient\_innen vor allem dann, wenn es sich um Klient\_innen mit hohen Pflegestufen handelt. In diesem Fall wurde das Matching von Betreuerin und pflegebedürftiger Person unverantwortlich und unprofessionell durchgeführt, weil die Betreuerin für den schweren Pflegefall zu wenig Fachkenntnisse und Erfahrungen hatte. Dadurch wurden Gesundheit und Leben der Patientin, aber auch die Betreuerin einem großen Risiko ausgesetzt, denn sie trägt alleine die Verantwortung für den Gesundheitszustand ihrer Klient\_innen. Das Profitinteresse vieler Agenturen steht somit deutlich über der Qualität ihrer Leistungen.

In manchen Fällen werden die Agenturverträge nicht in der Muttersprache der Betreuer\_innen verfasst und/oder die Betreuer\_innen haben nicht genügend Zeit, diese überhaupt zu lesen.

**Wir fordern:**

**Kontrolle und Sanktionierung der Agenturen wegen Intransparenz**

**Vertragsgestaltung in der Muttersprache der Betreuer\_innen**

**Verpflichtung, den Betreuer\_innen eine schriftliche Bestätigung über den Gesundheitszustand der Klient\_innen auszustellen.**

## 1.7 Konfliktmanagement zu Lasten der Betreuer\_innen

*„Ich kenne eine Familie, in welcher sich 25 Betreuer\_innen abgelöst haben.“*

Anna, ehemalige 24-Stunden-Betreuerin

Die starke Fluktuation von Betreuungskräften in einer Betreuungsfamilie zeigt, dass die Agenturen beim Matching von Betreuungskräften für Betreuungs- bzw. Pflegehaushalte wenig bzw. keine Rücksicht auf die Betreuungskräfte nehmen und bei der Vermittlung eher die Betreuungsfamilien als die Betreuungskräfte zufriedenstellen wollen. Die möglichen Konflikte, zu denen es in einem Betreuungs- bzw. Pflegeverhältnis kommen kann, werden eher durch den Tausch der Betreuungs- bzw. Pflegekraft gelöst. Aufgrund der Profitorientierung der Agenturen ist es fraglich, ob die Vermittler\_innen die Konflikte im Betreuungsverhältnis neutral beurteilen und bei Übergriffen entsprechend handeln können.

**Wir fordern: Einrichtung von neutralen Anlaufstellen (im Sinne einer Mediation).**

## 1.8 Gebundener Transport

Wenn die Betreuer\_innen mit den Vermittlungsagenturen zusammenarbeiten wollen, müssen sie in der Regel deren Transportbedingungen akzeptieren – mitunter unter der Drohung, dass der Organisationsvertrag sonst nicht abgeschlossen wird. Viele Agenturen betreiben nämlich neben der Vermittlungstätigkeit eigene Fahrdienste oder arbeiten mit einem externen Transportunternehmen zusammen. Aus derartigen Kooperationen dürften die Agenturen in Form von Provisionen profitieren, wenn sie Klient\_innen für die Transportunternehmer\_innen vermitteln. Aus diesem Grund zwingen sie die Betreuer\_innen, mit bestimmten Taxidiensten nach Österreich zu fahren.

Häufig erstellen die Transportunternehmer\_innen keine Fahrrechnungen, wobei die Betreuer\_innen als Selbständige diese Belege für ihre Steuererklärung benötigen würden. Es ist zu vermuten, dass die Tätigkeit der ausländischen Transportfirmen in vielen Fällen in einem rechtlichen Graubereich erfolgt.

Zudem organisieren einige Agenturen den Transport nach Österreich in unverantwortlicher Weise. Vor allem Chauffeure, die von der Ostslowakei oder von Rumänien losfahren, absolvieren überlange Fahrten nach Österreich und zurück. Dabei fährt lediglich ein Chauffeur, der nur sehr kurze Pausen macht.

*„Die Fahrt hat hin und retour 24 Stunden lang gedauert und es ist nur ein Chauffeur gefahren. Ich habe mir daher eine andere Transportagentur ausgesucht. Derzeit fahre ich mit einem Transportunternehmen, das über einen kürzeren Weg nach Österreich fährt. Die Fahrt ist dadurch etwas kürzer und es fahren immer zwei Chauffeure, die sich abwechseln. Dabei ist dieses Transportunternehmen mit zwei Chauffeuren fast um die Hälfte billiger als die erste Transportagentur.“*

Corina, 24-Stunden-Betreuerin

**Wir fordern: Verbot der Bedingung des gebundenen Transports in Organisationsverträgen.**

## 1.9 Mangelnde Professionalität

Das Gewerbe der Vermittlungstätigkeit ist ein freies, an keine Voraussetzungen (Befähigungsnachweis) gebundenes Gewerbe. Vermittler\_innen, die für das Matching, die Auffindung von passenden Betreuungskräften für Klient\_innen, zuständig sind, bedürfen keiner Qualifikation und tragen keine rechtliche Verantwortung für das Matching. Sie schließen sogar die Haftung für das erfolgreiche Zustandekommen des Betreuungsverhältnisses aus. Dies ist insofern problematisch, als die gesamte rechtliche Verantwortung für den Gesundheitszustand der Klient\_innen auf die Betreuungskräfte abgewälzt wird. Im Falle gefährlicher Pflege werden allein die Betreuer\_innen als formal Selbständige sanktioniert.

Die Qualitätssicherung durch diplomiertes Gesundheits- und Krankenpflegepersonal ist nicht in allen Agenturen gesichert. Dabei haben es die Betreuer\_innen mit alten, pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen zu tun, die unter vielfachen, oft schweren, teilweise auch mental-kognitiven oder psychischen

Beeinträchtigungen leiden. Die Betreuer\_innen üben in vielen Fällen pflegerische Tätigkeiten aus, ohne dafür entsprechend ausgebildet zu sein – oftmals ohne eine ärztliche Delegation und Anleitung durch Pflegefachkräfte.

#### Zertifizierungsprogramm der Vermittlungsagenturen

Um mehr Qualität und Transparenz in die 24-Stunden-Betreuung zu bringen, wurde im Jahr 2019 ein Zertifizierungsprogramm für die Agenturen ins Leben gerufen (mehr Infos unter: <https://oeqz.at/>). Die Zertifizierung der Agenturen soll auf freiwilliger Basis erfolgen. Daher muss die Frage gestellt werden, in welchem Ausmaß sich die Qualität in der 24-Stunden-Betreuung und Pflege verbessern wird. Da nur diejenigen Agenturen geprüft werden, die sich zertifizieren lassen, kann die Qualität und Transparenz in der Vermittlungsbranche vermutlich nicht flächendeckend steigen. Von etwa 900 Agenturen, die auf dem Pflegearbeitsmarkt operieren, sind derzeit 32 zertifiziert.

Ob die Qualität, Fairness und Transparenz im gängigen System der 24-Stunden- Betreuung bzw. Pflege überhaupt erreichbar sind, muss ebenfalls noch beantwortet werden. Die Scheinselbstständigkeit kann als erster Punkt genannt werden, der mit diesen Werten im Konflikt steht. Als nächstes ist anzumerken, dass das Gewerbe der Betreuungs- sowie der Vermittlungstätigkeit ein freies, an keine Voraussetzungen (Befähigungsnachweis) gebundenes Gewerbe ist.

Die Qualität des Zertifizierungsprogramms muss generell in Zweifel gezogen werden. Das Zertifizierungsprogramm geht überwiegend von den [Standes- und Ausübungsregeln für die Organisation der Personenbetreuung](#) aus.

Es handelt sich dabei um Regelungen, die seit 2015 für alle Agenturen gesetzlich verpflichtend sind. Die Qualitätssicherung durch diplomiertes Gesundheits- und Krankenpflegepersonal ist positiv zu bewerten. Diese Bedingung sollte allerdings nicht nur ein Bestandteil eines freiwilligen Zertifizierungsprogramms, sondern für alle Agenturen gesetzlich verbindlich sein.

Mit der Zertifizierung soll eine höhere Qualität und Transparenz in der 24-Stunden-Betreuung bezweckt werden. Diese Werte beziehen sich auf die Beziehungen zwischen allen Beteiligten, also zwischen der Agentur und Betreuungsfamilie, der Agentur und Betreuer\_in/ Pfleger\_in sowie der Betreuungsfamilie und Betreuer\_in/ Pfleger\_in. Es sind daher drei Beziehungen, die geprüft werden sollten. Im derzeitigen Zertifizierungsprogramm ist jedoch im Verhältnis zu Betreuer\_innen eine Reihe von Fragen nicht geklärt:

- Genaue Regelungen hinsichtlich der Vertragsklauseln wie unzulässige Verschwiegenheitspflichten, Haftungsausschlüsse und unverhältnismäßig hohe Schadenersatzandrohungen („gegen die guten Sitten verstoßend“) werden in den Richtlinien nicht vorgenommen.
- Die Frage von angemessenen Kündigungsmodalitäten und Vermittlungsgebühren sowie der Aufgabe der Agentur bei der Gestaltung eines Betreuungsvertrages ist in den Richtlinien nicht deutlich geklärt.
- Die Regeln für Interventionen der Agentur in das Betreuungsarrangement (Konfliktmanagement zwischen Agenturen, Betreuten und Betreuer\_innen) sind in den Richtlinien nicht festgelegt.

- Die Problematik, dass Betreuer\_innen vertraglich verpflichtet werden, mit dem von der Agentur gewählten Transportunternehmen anzureisen, bleibt weiterhin bestehen.
- Die transnationale Kooperation zwischen den Agenturbetreiber\_innen (z.B. zwischen einer slowakischen und österreichischen Agentur) wird durch das Zertifizierungsprogramm nicht problematisiert.
- Ein Beschwerdemanagement seitens der Betreuer\_innen bei der Überprüfung und Begutachtung der Vermittlungstätigkeit von Agenturen ist ein wichtiges Instrument zur Qualitätsbeurteilung, ist aber nicht in den Richtlinien vorgesehen.

**Wir fordern: Einführung eines reglementierten Vermittlungsgewerbes, Sicherung des Case-Care-Managements**

## 2 Probleme im Betreuungsverhältnis

### 2.1 Enorme psychische und physische Belastung

Das Leben der Betreuer\_in im Haushalt der betreuten Person - das Zusammenleben mit dem eigenen Auftraggeber (Live-In) – birgt viele Probleme. Ein grundsätzliches Problem besteht im Konflikt zur formalen Selbständigkeit der Betreuer\_innen: Die Gestaltung der Tagesabläufe in einem Betreuungshaushalt hängt vom Gesundheitszustand der betreuungs- bzw. pflegebedürftigen Person ab. Aus diesem Grund ist die die/der Betreuer\_in örtlich, zeitlich und sozial gebunden und kann über die Arbeitszeiten, den Arbeitsort und die Art der Durchführung von Arbeitstätigkeiten nicht frei entscheiden.

Somit weisen Lebens- und Arbeitsverhältnisse der migrantischen Betreuer\_innen in einer Live-in Beschäftigung Merkmale von Prekarisierung und Ausbeutung auf, da unter anderem die Erwerbsarbeit und die Freizeit ineinander übergehen, die kollektiv-familiären Normen oftmals dominant sind und kein arbeitsrechtlicher Schutz garantiert ist.

Es ist unmöglich, eine Balance zwischen Arbeits- und Freizeit sowie der persönlichen/emotionalen und der professionellen Dimension zu finden. Wenn es der Gesundheitszustand ihrer Patient\_innen erlaubt, haben die Betreuer\_innen in den meisten Fällen zwei Stunden am Tag Pause, in denen sie sich zurückziehen und zu sich selbst finden zu können. Nimmt man Rücksicht auf die große psychische und physische Belastung, mit der die Betreuer\_innen in ihrem Arbeitsalltag konfrontiert sind, ist so eine Arbeitsleistung dauerhaft ohne negative Folgen nicht zu erbringen. Daher leiden viele Betreuer\_innen unter Depressionen, Burn-out und verschiedenen körperlichen Beschwerden.

**Wir fordern: Arbeitsrechtlicher Schutz und Ausbau der psychosozialen Beratung für Betreuer\_innen**

## 2.2 Ausbeutung

*„Du bist die Rund-um-die-Uhr-Hilfe und ich bezahle dich dafür.“*

Adriana, 24-Stunden-Betreuerin

*„Allmählich verlangt die Familie mehr und mehr von der Pflegekraft und wenn sie sehen, dass der Pfleger alle Aufgaben erfüllt, beuten sie ihn aus.“*

Stanislav, 24-Stunden-Betreuer

Die betreuungs- bzw. pflegebedürftige Person kann mit ihrem Verhalten die Handlungsspielräume der Betreuer\_in deutlich einschränken, wenn sie glaubt, eine übergeordnete Rolle in dem Betreuungsverhältnis zu spielen. Dies kann unterschiedliche Gründe haben, wie etwa eine problematische Eingewöhnung der Klient\_in an eine\_n fremde\_n Betreuer\_in oder ein überhaupt falsches Verständnis der 24-Stunden-Betreuung- bzw. Pflege. Vor allem in Betreuungsfamilien, in welchen eine „*Wer bezahlt, der schafft an*“-Mentalität vorherrscht, wird der Tätigkeitsumfang der Betreuer\_innen bei minimaler Bezahlung maßgeblich überschritten. So kann es auch vorkommen, dass die Betreuer\_in gezwungen wird, sich neben der Betreuungs-bzw. Pflgetätigkeit um den Garten oder sogar die Landwirtschaft zu kümmern, Haushaltsarbeiten für alle Familienmitglieder auszuüben oder Dienstleistungen für die Nachbar\_innen zu verrichten.

**Wir fordern:**

**Durchführung von unangemeldeten Hausbesuchen in Betreuungsfamilien (auch auf Veranlassung der Betreuer\_innen)**

**Mediation**

**Konsequente Prüfung der Missstände**

## 2.3 Menschenunwürdige Verhältnisse

*„Ich kam in der neuen Betreuungsfamilie an und bis mir meine Kollegin den Tagesablauf und die Arbeitstätigkeiten erklärt hatte, habe ich im Keller auf einer Matratze schlafen müssen. Meine Kollegin hat in einem winzigen Zimmer geschlafen, in welchem für sie selbst wenig Platz war. Die Bezahlung war auch zu gering und wenn ich mich beschwert habe, hat mich die Familie ausgelacht und erniedrigt. Sie haben mir gedroht, dass sie mich auf die Straße werfen. Nach zwei Arbeitstagen bin ich von der Familie weggegangen – allerdings ohne jegliche Bezahlung.“*

Alena, 24-Stunden-Betreuerin

Es ist leider nicht zu vermeiden, dass manche Betreuer\_innen von den Betreuungsfamilien schlecht behandelt werden. Obwohl die Betreuungsfamilie Kost und Logis für ihre Betreuer\_innen sichern soll, kommt es immer wieder vor, dass Betreuer\_innen bei manchen Klient\_innen wortwörtlich hungern müssen oder sie gezwungen werden, im Keller oder im Zimmer ihrer Klient\_innen auf einer Matratze zu



schlafen. Erniedrigung, Mobbing und Ausbeutung treffen viele Betreuer\_innen, sanktioniert wird jedoch kaum eine Betreuungsfamilie.

**Wir fordern:**

**Durchführung von unangemeldeten Hausbesuchen in Betreuungsfamilien**

**Einrichtung psychosozialer Beratungsstellen**

**Einrichtung einer Hotline**

## 2.4 Gewalt und sexuelle Belästigung

*“Meine ehemalige demenzkranke Klientin war sehr aggressiv, vor allem dann, wenn ich ihr die Medikamente verabreichen müsste. Ich habe mit ihr jedes mal wortwörtlich kämpfen müssen. Einmal hat sie mich in meinem Gesicht so stark gekratzt, dass mein Gesicht geblutet hat. Es war ein extrem schweres Pflegefall und die Familie hat mich gar nicht unterstützt.”*

Eva, 24-Stunden-Betreuerin

Wenn die Konfliktsituation in einer Betreuungsfamilie eskaliert, kann es im Extremfall zur Gewalt kommen. Die Gewalt kann dabei von Klient\_innen aber auch von Betreuer\_innen ausgehen. Die Ursachen dafür sind unterschiedlich. Streitigkeiten und Konflikte entstehen zum Beispiel dann, wenn die Persönlichkeiten der Akteuer\_innen nicht zusammenpassen und Betreuer\_innen und Klient\_innen sich zueinander schlecht benehmen. Ein hohes Gewaltrisiko besteht jedoch in Situationen, in denen Klient\_innen mit neurodegenerativen Erkrankungen wie etwa Demenz oder Parkinson aggressiv und gewalttätig werden und die Betreuer\_innen den Umgang mit diesen Personen nicht gelernt haben. Die Sprachbarriere stellt dabei ein großes Hindernis dar. Gewalt kann aber auch ein Zeichen physischer und psychischer Überbelastung und Ausbeutung der Betreuer\_innen sein.

Es ist nicht unüblich, dass Betreuer\_innen in Konfliktsituationen auf der Straße landen – ohne Hilfe und Unterstützung der Agentur.

In ihrem Beruf sind manche Betreuer\_innen auch mit sexueller Belästigung durch Klient\_innen oder Familienangehörige konfrontiert.

*“Vor etwa sechs Jahren habe ich einen 92 jährigen bettlägerigen Patienten gepflegt, der geistig noch gut beiand war. Während der Körperpflege hat er mich an meiner Brust und meinem Hintern gefasst. Es passierte insgesamt zweimal. Nach einer Woche war ich weg von der Familie.”*

Jarka, 24-Stunden-Betreuerin

**Wir fordern:**

## Einrichtung psychosozialer Beratungsstellen

### Einrichtung einer Hotline

## 3 Arbeitsrechtliche und soziale Benachteiligung der Betreuer\_innen

### 3.1 Mangelnde soziale Absicherung als Folge der Schein-Selbständigkeit

Als formal Selbständige wurden die Betreuungskräfte in das Sozialsystem teilweise integriert. Sie führen die Sozialabgaben und Steuer ab und sind dafür kranken-, unfall – und pensionsversichert.

Betreuer\_innen mit Kindern haben einen Anspruch auf Familienbeihilfe.

Das Personenbetreuungsgewerbe weist jedoch Merkmale der **Scheinselbständigkeit** auf und bringt die Betreuer\_innen in eine prekäre Lage.

Dem Setting in der 24-Stunden-Betreuung – der Abhängigkeit der Betreuer\_innen von Betreuungsfamilien und Agenturen - kann nur eine Anstellungsform der Betreuungskräfte gerecht werden.

Durch die Etablierung des Personenbetreuungsgewerbes wurden den Betreuer\_innen folgende Sozialrechte aberkannt: Mindestlohn, Urlaubsanspruch, Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall, Arbeitslosenversicherung, 13. und 14. Monatsgehalt. Der Bezug von anderen wohlfahrtstaatlichen Leistungen (Karenzgeld, Kindergeld, Mitversicherung von Angehörigen, etc.) ist eingeschränkt oder gar nicht möglich (Mindestsicherung), weil sie an den Wohnsitz in Österreich gekoppelt sind.

### **Wir fordern: Anstellung der Betreuungskräfte und Zuerkennung der Sozial- und Arbeitsrechte.**

### 3.2 Fehlender arbeitsrechtlicher Schutz

*„Nach zehn Jahren der Betreuung in Österreich habe ich schon von allem genug. Ich bin erschöpft, leide unter chronischen Magenschmerzen und Depressionen. Wenn ich ~~in~~ die zwei Wochen in der Slowakei bin, besuche ich meine Psychotherapeutin regelmäßig.“*

Alena, 24-Stunden-Betreuerin

Für Betreuungskräfte gelten kein Arbeitszeitgesetz und keine Arbeitnehmer\_innen-Schutzbestimmungen. Die hohe zeitliche Flexibilität (permanente Verfügbarkeit) und die hohe physische und psychische Anstrengung werden als besondere Belastung der Betreuungskräfte betrachtet. Die Betreuer\_innen führen eine emotional aufgeladene Arbeit aus und setzen ihre ganze Persönlichkeit im Arbeitsprozess überproportional ein. Obwohl diesem großen Arbeitsdruck ausgesetzt, genießen die Betreuer\_innen keinen arbeitsrechtlichen Schutz. Dies hat negative Auswirkungen auf ihre Gesundheit.

## **Wir fordern: Anstellung der Betreuungskräfte und Zuerkennung der Sozial- und Arbeitsrechte.**

### 3.3 Fehlende soziale Absicherung, niedrige Pensionen

Erfahrungsberichte

*Melanie hat 6 Jahre als 24-Stunden-Personenbetreuerin in Österreich gearbeitet. Danach ist sie in Pension gegangen und in Rumänien bei ihrer Familie geblieben. Für die 6 gearbeiteten Jahre in Österreich bekommt sie jetzt 38 euro Pension pro Monat zusätzlich zu ihrer niedrigen Pension in Rumänien. Sie kämpft mit Altersarmut.*

*Adriana ist jetzt 63 Jahre alt und hat 10 Jahre in der 24-Stunden-Personenbetreuung in Österreich gearbeitet. In diesen 10 Jahren hat sie monatlich Sozialabgaben bezahlt. Weil die 24-Stunden-Betreuer\_innen so wenig verdienen, waren ihre Sozialabgaben leider auch sehr niedrig. Für die 10 gearbeiteten Jahre bekommt Adriana in Österreich eine Pension von 105 euro pro Monat. Auch Adriana steckt in der Altersarmut fest.*

Niedrige Pensionen, drohende Altersarmut

Ein zentrales Problem der 24h-Betreuer\_innen bei der (Schein-) Selbständigkeit ist die niedrige Pension und damit drohende Altersarmut.

Wir stehen 24 Stunden am Tag einer Klientin / einem Klienten zur Verfügung und gestalten unsere Arbeits- und Freizeit nach den Bedürfnissen der zu betreuenden Person.

Aus dem Charakter der 24-Stunden-Betreuung und Pflege ergibt sich, dass es für die Betreuungskräfte unmöglich ist, mehr als eine Klientin / einen Klienten im Rahmen unserer Turnusse zu betreuen. Wir können also als „Unternehmer\_innen“ bei Gewinn und Umsatz nicht wachsen und unser Unternehmen weiterentwickeln. Wir haben geringe Einkünfte und keine Möglichkeit zu expandieren. Dennoch zahlen wir im Verhältnis zum Einkommen sehr hohe Sozialabgaben und Steuern.

Die Pension, die nach der Bemessung dieser Beiträge herauskommt, ist aber – wegen der schlechten Bezahlung in dieser Branche – extrem niedrig!

Nach zehn oder fünfzehn Jahren Betreuungstätigkeit in Österreich erhalten die Betreuer\_innen eine Pension in Höhe von ungefähr 100 Euro pro Monat!

Wir werden also doppelt bestraft:

Einmal, weil wir extrem wenig verdienen, und ein zweites Mal im Alter, wenn wir eine deswegen eine extrem niedrige Pension erhalten. Vielen Betreuer\_innen droht daher Armut im Alter.

## **Wir fordern: Anstellung der Betreuungskräfte und Zuerkennung der Sozial- und Arbeitsrechte.**

### 3.4 Kürzung der Familienbeihilfe

Im Jahr 2019 wurde die Familienbeihilfe für im Ausland lebende Kinder indexiert, also an den Lebensstandard in ihren Herkunftsländern angepasst. Dies hat die migrantischen Betreuungskräfte und ihre Familien hart getroffen, denn die Familienbeihilfe ein beträchtlicher Teil ihres Einkommens ausmacht. Bekam eine rumänische Betreuerin mit zwei Kindern je 258 Euro, so waren es nach der Kürzung nur mehr 124 Euro (siehe dazu: <https://kontrast.at/jede-3-auslaendische-pflegerin-wird-sich-arbeit-in-oesterreich-nicht-mehr-leisten-koennen/>).

Die Indexierung der Familienbeihilfe erfolgte trotz der Tatsache, dass die Betreuer\_innen im gleichen Ausmaß wie alle anderen Gewerbetreibenden in Österreich besteuert werden. Aufgrund der Verletzung des europäischen Grundsatzes – der Ungleichbehandlung und Diskriminierung der im Ausland lebenden Kinder – hat die Europäische Kommission Klage beim Europäischen Gerichtshof eingereicht. Der Europäische Gerichtshof hat bisher in dieser Sache nicht entschieden.

Nicht nur, dass es sich um Diskriminierung handelt – es bleibt noch ein weiterer Aspekt unberücksichtigt. Aufgrund ihrer schlechten ökonomischen Situation sind die Betreuer\_innen de facto gezwungen, in regelmäßigen Zeitabständen ihre eigenen Kinder zu verlassen. In den Herkunftsländern der Betreuer\_innen entstehen soziale Probleme, denn die eigenen Erziehungs- und Sorgereverpflichtungen gegenüber Kindern und älteren Familienangehörigen müssen von den Verwandten der abwesenden Betreuer\_innen ausgeübt werden. Viele Familien werden durch die geographische Distanz zerrissen. Der unregelmäßige Kontakt mit den eigenen Müttern und die erhöhte Scheidungsrate beeinträchtigen die im Ausland lebende Kinder maßgeblich.

## **Wir fordern: Aufhebung der Kürzung von Familienbeihilfe**

## 4 Mangelnde Qualität in der 24-Stunden-Betreuung

### 4.1 Fachliche Qualifikation der Betreuungskräfte

Die Personenbetreuer\_innen haben mit alten, pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen zu tun, die unter alters-assoziierten Beeinträchtigungen, gerontopsychiatrischen Erkrankungen und Multimorbidität leiden. Für die Ausübung des Personenbetreuungsgewerbes benötigen sie jedoch keinerlei Qualifikation. Nur im Falle, dass die Betreuungsfamilie einen Zuschuss beantragen will, hat die Betreuer\_in ein Ausbildungszertifikat (heimhilfeähnliche Ausbildung) vorzulegen.

In der 24-Stunden-Betreuung geht es nicht nur um die reine Betreuung der Klient\_innen, die haushaltsnahe Dienstleistungen, die Unterstützung im Alltag und das Gesellschaft leisten beinhaltet. In

vielen Fällen üben die Betreuer\_innen pflegerische Tätigkeiten aus, für welche sie gar nicht ausgebildet sind, und zwar ohne ärztliche Delegation und Anleitung durch diplomiertes Pflegepersonal.

Besonders problematisch ist, dass die Personenbetreuer\_innen die gesamte rechtliche Verantwortung für den Gesundheitszustand ihrer Klient\_innen tragen. Bei einem Pflegefehler werden sie als Selbständige sanktioniert und das auch dann, wenn die Agentur das Matching falsch durchgeführt hat. Immer wieder geben die Agenturen den Betreuer\_innen irreführende Informationen bezüglich des Gesundheitszustandes der Klient\_innen, nur damit die Vermittlung durchgeführt wird und sie ihre Profite erzielen können. Unter diesen Umständen haben die Betreuer\_innen keine Möglichkeit, schwere Pflegefälle noch vor dem Eintritt in die Familie abzulehnen (siehe Probleme mit Agenturen /Intransparente Informationen).

**Wir fordern: Gesetzlich verpflichtende Aus- und Weiterbildung für Betreuer\_innen**

#### 4.2 Sprachbarriere und Unkenntnis der Regeln im Rahmen der eigenen Branche

Die Lage der Betreuer\_innen unterscheidet sich und ist von ihren Kompetenzen abhängig. Betreuer\_innen, die kaum oder wenig Deutsch sprechen, sind leichter auszubeuten. Sie führen auch solche Tätigkeiten aus, die nicht zu ihren Aufgaben gehören. Die Betreuer\_innen haben häufig Angst vor einem möglichen Verlust der Betreuungsfamilie, da der Job ihre Lebensgrundlage darstellt. Wenn die Betreuer\_innen zu oft Probleme mit den Betreuungsfamilien haben, kann die Agentur die Zusammenarbeit mit ihnen beenden oder sie auf die Vermittlung einer nächsten Familie lange warten lassen. Aufgrund der starken Konkurrenz zwischen den Betreuungskräften haben besonders die wenig ausgebildeten und erfahrenen Betreuer\_innen den Nachteil, dass sie nicht aus dem Angebot an Betreuungsfamilien auswählen und ihre Arbeitsbedingungen nicht verhandeln können. Sie sind somit der Betreuungsfamilie ebenso wie der Agentur ausgeliefert.

Die Handlungsspielräume der Betreuer\_innen werden durch die Sprachbarrieren, ihre mangelhaften fachlichen Kenntnisse sowie durch die Unkenntnis des Gewerbesystems beschränkt, was in den schlimmsten Fällen zu ihrer systematischen Ausbeutung führen kann.

**Wir fordern:**

**Gesetzlich verpflichtende Aus- und Weiterbildung für Betreuer\_innen**

**Regelmäßige Kontrollen und Unterstützung durch diplomiertes Pflegepersonal**

Siehe auch:

*["Die Organisation der Ausbeutung. Soziale und arbeitsrechtliche Benachteiligung der Pflege- und Betreuungskräfte im Rahmen der 24-Stunden-Pflege, unter besonderer Berücksichtigung der Rolle von Vermittlungsagenturen"](#)*

Diplomarbeit von Simona Durisova

<https://unipub.uni-graz.at/obvugrhs/download/pdf/2287178>