



---

Year: 2012

---

## **Arbeitsmarkt Privathaushalt. Charakteristika der Unternehmen, deren Beschäftigungsstruktur und Arbeitsbedingungen, eine Studie im Auftrag der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich**

Truong, Jasmine ; Schwiter, Karin ; Berndt, Christian

**Abstract:** Aktuelle Szenarien zur Bevölkerungsentwicklung der Schweiz für den Zeitraum 2010-2060 rechnen mit einer Zunahme der Personen im Pensionsalter: Laut dem Bundesamt für Statistik (2010: 28) steigt die Zahl der Personen zwischen 65 und 79 Jahren im besagten Zeitraum von 962'000 um 53% auf 1'472'000. Noch stärker wird die Zahl der Personen ab 80 Jahren zunehmen. Betrug sie im Jahr 2010 382'000 Personen, wird sie auf über eine Million im Jahr 2060 steigen. Die demographische Alterung verändert die Bevölkerungszusammensetzung und stellt die Gesellschaft als Ganzes vor neue Herausforderungen. Ein wichtiges Thema ist dabei die Sicherung der Altersvorsorge, um dem bereits oft zitierten „Pflegetotstand“ entgegenzusteuern. In jüngster Zeit entsteht in der Schweiz ein weitgehend unregulierter Arbeitsmarkt im Privathaushalt. Es treten zunehmend profitorientierte Anbieter von Betreuungsdienstleistungen auf den Pflegemarkt, deren Service von einer stundenweisen Betreuung bis zu einem 24-Stunden-Service reichen: rund um die Uhr Betreuung zu Hause. Dabei werden hauptsächlich weibliche Arbeitskräfte rekrutiert, primär in Osteuropa und Ostdeutschland. Dass ein Markt im Privathaushalt alter, pflegebedürftiger Menschen in der Schweiz eine entstehende Realität ist, darauf verweisen zahlreiche Medienberichte. Einer statistischen Erfassung von Beschäftigten und deren Arbeitsbedingungen in dieser Branche werden enge Grenzen gesetzt, da der globalisierte Arbeitsmarkt im Privathaushalt weitgehend vom öffentlichen Blick abgeschirmt ist. Der vorliegende Bericht basiert auf einer qualitativ-empirischen Untersuchung, die im Auftrag der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich durchgeführt wurde. Eine Online-Recherche zur Unternehmenslandschaft im Dienstleistungsbereich der ambulanten Pflege und Betreuung ergab eine Gesamtzahl von rund dreissig potentiellen Anbietern auf dem stadtzürcher Pflege- und Betreuungsmarkt. Mit Vertreterinnen und Vertretern von neun dieser Unternehmen wurden im Zeitraum von Dezember 2011 bis März 2012 Interviews geführt. Das Ziel der Studie bestand darin, Marktstrategien, Beschäftigungsstruktur und Arbeitsbedingungen in den Unternehmen zu untersuchen. Dabei richtete sich der Fokus auf das 24-Stunden-Betreuungsarrangement, in dem ausländische Live-ins beschäftigt sind. Die Studie präsentiert ein diversifiziertes Bild der noch jungen Unternehmenslandschaft. Die Bandbreite der Unternehmensgrösse reicht von einem 10-Personen-Unternehmen bis zu einem Grossunternehmen mit einem Mitarbeitendenpool von 1'000 potenziellen Betreuenden. Auch das Dienstleistungsangebot auf dem Markt ist unterschiedlich: Während die einen ausschliesslich 24h-Betreuungsdienstleistungen anbieten, offerieren andere zusätzlich einen stundenweisen Service. Für das 24h-Marktangebot gibt es neben dem Modell mit hiesigen Live-outs, die in einem 2- oder 3-Schichtensystem arbeiten, typischerweise das Arrangement mit zwei ausländischen Live-ins, die sich in einem bestimmten Wochenrhythmus abwechseln und zwischen Heimatland und der Schweiz als Arbeitsort hin- und herreisen. Die Marktpreise für einen 24-Stunden-Service pro Monat differieren enorm: Es bestehen zum einen Preise in der Höhe von CHF 4'500, zum anderen aber auch solche, die um ein Zehnfaches höher sind. Im Unterschied zu der breiten Palette des Dienstleistungsangebots variieren die Beschäftigungsverhältnisse der Arbeitskräfte etwas weniger. Die Ergebnisse der Studie zeigen einen höchst prekären Arbeitsmarkt für ausländische Live-ins, was speziell die Kündigungsfristen und die Arbeitszeit- sowie Ruhezeitregelungen betrifft. Mit Letzterem geht die Frage nach der Qualifizierung der Präsenzzeit und insbesondere des Bereitschaftsdienstes in der Nacht einher. Diese Leistungen werden gegenwärtig nicht entgolten. Die Unternehmen suggerieren mit

einer vertraglich vereinbarten 42- bis maximal 50-Stunden-Woche und einem Bruttomonatslohn inklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung zwischen CHF 3'000 und CHF 5'000 ein „normales Arbeitsverhältnis“. De facto besteht die Erwartung einer 24h-Abbruchbereitschaft und flexibel einzusetzende und eigenständig einzufordernde Ruhezeiten. Ausserdem überspielt der Begriff des „Monatslohns“ die Tatsache, dass die 24h-Betreuerinnen, die zum Beispiel in einem 4-Wochen-Rhythmus arbeiten, jeden zweiten Monat einen „Lohnausfall“ haben, da sie typischerweise nur 50% arbeiten können. Wie der Bericht zeigt, kann das bedeuten, dass eine Live-in pro Monat effektiv über CHF 1'500 verfügt. Die Untersuchung zeigt eine junge, dynamische und kurzlebige Unternehmenslandschaft, die durch transnationale Merkmale charakterisiert ist. Das Angebot an ausländischen Betreuungskräften übersteigt heute die Nachfrage nach Betreuungsdienstleistungen im Privathaushalt um ein Vielfaches, womit der Markt zu Ungunsten der Arbeitnehmenden spielt. Der Bericht macht deutlich, dass zentrale Fragen zur Regelung der Arbeitszeiten, Einhaltung von Ruhezeiten und Qualifizierung des Bereitschaftsdienstes noch ungelöst sind. Werden diese Fragen nicht geklärt, bleibt der im nationalen Normalarbeitsvertrag (NAV) Hauswirtschaft geltende Mindestlohn von CHF 18.20 brutto weitgehend wirkungslos.

Posted at the Zurich Open Repository and Archive, University of Zurich

ZORA URL: <https://doi.org/10.5167/uzh-66199>

Published Research Report

Published Version

Originally published at:

Truong, Jasmine; Schwiter, Karin; Berndt, Christian (2012). Arbeitsmarkt Privathaushalt. Charakteristika der Unternehmen, deren Beschäftigungsstruktur und Arbeitsbedingungen, eine Studie im Auftrag der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich. Zürich: Geographisches Institut der Universität Zürich.

---

# Arbeitsmarkt Privathaushalt

Charakteristika der Unternehmen, deren Beschäftigungsstruktur und Arbeitsbedingungen

---

Eine Studie im Auftrag der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich

Projektnehmer	Geographisches Institut der Universität Zürich
Projektleitung	Prof. Dr. Christian Berndt Dr. Karin Schwiter
Projektbearbeitung	Jasmine Truong, M.Sc.

Zürich, 25. April 2012

---



Universität  
Zürich<sup>UZH</sup>

# Zusammenfassung

Aktuelle Szenarien zur Bevölkerungsentwicklung der Schweiz für den Zeitraum 2010-2060 rechnen mit einer Zunahme der Personen im Pensionsalter: Laut dem Bundesamt für Statistik (2010: 28) steigt die Zahl der Personen zwischen 65 und 79 Jahren im besagten Zeitraum von 962'000 um 53% auf 1'472'000. Noch stärker wird die Zahl der Personen ab 80 Jahren zunehmen. Betrug sie im Jahr 2010 382'000 Personen, wird sie auf über eine Million im Jahr 2060 steigen. Die demographische Alterung verändert die Bevölkerungszusammensetzung und stellt die Gesellschaft als Ganzes vor neue Herausforderungen. Ein wichtiges Thema ist dabei die Sicherung der Altersvorsorge, um dem bereits oft zitierten „Pflegenotstand“ entgegenzusteuern.

In jüngster Zeit entsteht in der Schweiz ein weitgehend unregulierter Arbeitsmarkt im Privathaushalt. Es treten zunehmend profitorientierte Anbieter von Betreuungsdienstleistungen auf den Pflegemarkt, deren Service von einer stundenweisen Betreuung bis zu einem 24-Stunden-Service reichen: rund um die Uhr Betreuung zu Hause. Dabei werden hauptsächlich weibliche Arbeitskräfte rekrutiert, primär in Osteuropa und Ostdeutschland. Dass ein Markt im Privathaushalt alter, pflegebedürftiger Menschen in der Schweiz eine entstehende Realität ist, darauf verweisen zahlreiche Medienberichte. Einer statistischen Erfassung von Beschäftigten und deren Arbeitsbedingungen in dieser Branche werden enge Grenzen gesetzt, da der globalisierte Arbeitsmarkt im Privathaushalt weitgehend vom öffentlichen Blick abgeschirmt ist.

Der vorliegende Bericht basiert auf einer qualitativ-empirischen Untersuchung, die im Auftrag der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich durchgeführt wurde. Eine Online-Recherche zur Unternehmenslandschaft im Dienstleistungsbereich der ambulanten Pflege und Betreuung ergab eine Gesamtzahl von rund dreissig potentiellen Anbietern auf dem stadtzürcher Pflege- und Betreuungsmarkt. Mit Vertreterinnen und Vertretern von neun dieser Unternehmen wurden im Zeitraum von Dezember 2011 bis März 2012 Interviews geführt. Das Ziel der Studie bestand darin, Marktstrategien, Beschäftigungsstruktur und Arbeitsbedingungen in den Unternehmen zu untersuchen. Dabei richtete sich der Fokus auf das 24-Stunden-Betreuungsarrangement, in dem ausländische Live-ins<sup>1</sup> beschäftigt sind.

---

<sup>1</sup> In der wissenschaftlichen Literatur zu HausarbeiterInnen wird zwischen „live-in“-Arbeitsverhältnissen und „live-out“-Arbeitsverhältnissen unterschieden. Beim ersten Arbeitsverhältnis handelt es sich um ein Arrangement, in dem die angestellte Person nicht nur in einem Haushalt arbeitet, sondern auch dort wohnt. Beim zweiten Verhältnis entfällt das Wohnen am Arbeitsplatz. Die entsprechenden Arbeitnehmenden werden auch „Live-ins“ und „Live-outs“ genannt.

Die Studie präsentiert ein diversifiziertes Bild der noch jungen Unternehmenslandschaft. Die Bandbreite der Unternehmensgrösse reicht von einem 10-Personen-Unternehmen bis zu einem Grossunternehmen mit einem Mitarbeitendenpool von 1'000 potenziellen Betreuenden. Auch das Dienstleistungsangebot auf dem Markt ist unterschiedlich: Während die einen ausschliesslich 24h-Betreuungsdienstleistungen anbieten, offerieren andere zusätzlich einen stundenweisen Service. Für das 24h-Marktangebot gibt es neben dem Modell mit hiesigen Live-outs, die in einem 2- oder 3-Schichtensystem arbeiten, typischerweise das Arrangement mit zwei ausländischen Live-ins, die sich in einem bestimmten Wochenrhythmus abwechseln und zwischen Heimatland und der Schweiz als Arbeitsort hin- und herreisen. Die Marktpreise für einen 24-Stunden-Service pro Monat differieren enorm: Es bestehen zum einen Preise in der Höhe von CHF 4'500, zum anderen aber auch solche, die um ein Zehnfaches höher sind.

Im Unterschied zu der breiten Palette des Dienstleistungsangebots variieren die Beschäftigungsverhältnisse der Arbeitskräfte etwas weniger. Die Ergebnisse der Studie zeigen einen höchst prekären Arbeitsmarkt für ausländische Live-ins, was speziell die Kündigungsfristen und die Arbeitszeit- sowie Ruhezeitregelungen betrifft. Mit Letzterem geht die Frage nach der Qualifizierung der Präsenzzeit und insbesondere des Bereitschaftsdienstes in der Nacht einher. Diese Leistungen werden gegenwärtig nicht entgolten. Die Unternehmen suggerieren mit einer vertraglich vereinbarten 42- bis maximal 50-Stunden-Woche und einem Bruttomonatslohn inklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung zwischen CHF 3'000 und CHF 5'000 ein „normales Arbeitsverhältnis“. De facto besteht die Erwartung einer 24h-Abrufbereitschaft und flexibel einzusetzende und eigenständig einzufordernde Ruhezeiten. Ausserdem überspielt der Begriff des „Monatslohns“ die Tatsache, dass die 24h-Betreuerinnen, die zum Beispiel in einem 4-Wochen-Rhythmus arbeiten, jeden zweiten Monat einen „Lohnausfall“ haben, da sie typischerweise nur 50% arbeiten können. Wie der Bericht zeigt, kann das bedeuten, dass eine Live-in pro Monat effektiv über CHF 1'500 verfügt.

Die Untersuchung zeigt eine junge, dynamische und kurzlebige Unternehmenslandschaft, die durch transnationale Merkmale charakterisiert ist. Das Angebot an ausländischen Betreuungskräften übersteigt heute die Nachfrage nach Betreuungsdienstleistungen im Privathaushalt um ein Vielfaches, womit der Markt zu Ungunsten der Arbeitnehmenden spielt. Der Bericht macht deutlich, dass zentrale Fragen zur Regelung der Arbeitszeiten, Einhaltung von Ruhezeiten und Qualifizierung des Bereitschaftsdienstes noch ungelöst sind. Werden diese Fragen nicht geklärt, bleibt der im nationalen Normalarbeitsvertrag (NAV) Hauswirtschaft geltende Mindestlohn von CHF 18.20 brutto weitgehend wirkungslos.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Methodisches Vorgehen</b>	<b>6</b>
2.1	Das Sample	6
2.2	Der Leitfaden	7
2.3	Die Gesprächssituation	7
2.4	Die Auswertungsmethode nach Legewie (1994)	8
<b>3</b>	<b>Die Unternehmenslandschaft</b>	<b>9</b>
3.1	Die Unternehmensstrukturen und -identitäten	9
3.2	Die Dienstleistungsangebote	11
3.2.1	Das 24h-Modell durch Pendelmigrantinnen	11
3.2.2	Das 24h-Modell durch hiesige Beschäftigte	13
3.3	Die Beschäftigungsbedingungen der Betreuenden	13
3.3.1	Das allgemeine Arbeitsverhältnis und die Kündigungsfristen	13
3.3.2	Die Aufenthaltsrechte	15
3.3.3	Das Einkommen	15
3.3.4	Das Einkommen in Zusammenhang mit den Arbeitszeitenregelungen	18
3.3.5	Die Arbeitszeitenregelung und die 24h-Dienstbereitschaft	19
3.4	Die Dynamik des Pflege- und Betreuungsmarkts	20
<b>4</b>	<b>Fazit</b>	<b>22</b>
	<b>Literatur</b>	<b>23</b>
	<b>Anhang I</b>	<b>24</b>
	<b>Anhang II</b>	<b>26</b>

# Tabellen und Abbildungen

<b>Tab. 1</b> Sample – Kriterien bei der Auswahl	6
<b>Tab. 2</b> Leitfaden – Themenblöcke	7
<b>Tab. 3</b> Globalauswertung – die ausgearbeiteten Aspekte	8
<b>Abb. 1</b> Kündigungsfristen – ein Fallbeispiel von Live-ins in Temporärarbeitsverhältnissen	14
<b>Tab. 4</b> Lohnabrechnung – ein Zahlenbeispiel	17
<b>Abb. 2</b> Löhne der Unternehmen – Unternehmen 6 und 9 im Vergleich	19

# 1 Einleitung

Seit einigen Jahren werden in der Schweiz zunehmend Gründungen von privatwirtschaftlichen Unternehmen beobachtet, die Betreuungspersonal aus Deutschland, Österreich und den osteuropäischen Ländern<sup>2</sup> rekrutieren, welches in Privathaushalten von primär älteren Pflegebedürftigen beschäftigt wird. Die (öffentliche) Aufgabe der Pflege- und Betreuungsversorgung im Alter wird an einen nationale Grenzen überschreitenden Markt gebunden und somit nicht mehr allein durch einheimische Kräfte wie die eigene Familie oder hiesiges ambulantes und stationäres Pflege- und Betreuungspersonal wahrgenommen. Die demographische Alterung, der verstärkte Wunsch, den Lebensabend zu Hause zu verbringen sowie das Lohngefälle in Europa begünstigen diese transnationalen Bewegungen. Es sind fast ausschliesslich weibliche Arbeitskräfte<sup>3</sup>, auch Pendelmigrantinnen genannt, die zwischen Heimat- und Einsatzland in mehrwöchigen bis zu mehrmonatigen Rhythmen hin- und herreisen, um in der Schweiz die Pflege- und Betreuungsarbeit in Privathaushalten zu verrichten. Einer statistischen Erfassung von Beschäftigten und deren Arbeitsbedingungen in dieser Branche sind enge Grenzen gesetzt, da der Arbeitsmarkt im Privathaushalt weitgehend vom öffentlichen Blick abgeschirmt ist. Für die Stadt Zürich liegen dazu keine offiziellen Zahlen vor.

In der vorliegenden Studie wird ein erster Überblick über diesen transnationalen Markt geschaffen. Es wurden Interviews geführt mit potentiellen Anbietern auf dem Pflege- und Betreuungsmarkt der Stadt Zürich, welche Personen zur 24h-Pflege und/oder Betreuung älterer Menschen in Privathaushalten beschäftigen oder sie dorthin verleihen beziehungsweise vermitteln. Die Ergebnisse zeigen einen jungen und dynamischen Markt. Die Unternehmen weisen unterschiedliche Strukturen und Identitäten auf, es bestehen verschiedene Marktangebote sowie differente Beschäftigungsbedingungen der Pendelmigrantinnen.

---

<sup>2</sup> Mit „osteuropäischen Ländern“ bzw. „Osteuropa“ sind für den vorliegenden Bericht ehemalige sozialistische Staaten Mittel- und Osteuropas gemeint, die im Einflussgebiet der Sowjetunion lagen.

<sup>3</sup> Da die Arbeitskräfte auf dem Pflege- und Betreuungsmarkt nahezu alle weiblich sind, wird im Bericht die weibliche Form (Betreuerin, Pendelmigrantin etc.) verwendet, wobei männliche Kräfte nicht grundsätzlich ausgeschlossen werden.



## 2 Methodisches Vorgehen

Die **Datengrundlage** der vorliegenden Berichterstattung bilden **neun Experteninterviews** mit Vertreterinnen und Vertretern von Unternehmen, die in der Stadt Zürich Pflege- und Betreuungsdienstleistungen anbieten. Die auf Tonband aufgezeichneten Interviews wurden wörtlich transkribiert, codiert und nach inhaltsanalytischer Methode ausgewertet, wobei die Daten gleichzeitig vollständig anonymisiert wurden. Als ergänzendes Datenmaterial wurden **vier Arbeitsverträge** von Betreuungsunternehmen beigezogen und **informelle Gespräche mit Expertinnen und Experten** aus dem Themengebiet geführt.

### 2.1 Das Sample

Mit einer **Online-Recherche** zur Unternehmenslandschaft im Dienstleistungsbereich der ambulanten Pflege und Betreuung konnten rund dreissig potentielle Anbieter auf dem Stadt-Zürcher Pflege- und Betreuungsmarkt identifiziert werden. Diese erhielten Ende November 2011 alle ein elektronisches Schreiben, in dem sie um ein Experteninterview zu ihrer Tätigkeit ersucht wurden. Davon haben sich drei selbständig gemeldet. Sechs weitere Vertreterinnen und Vertreter eines Pflege- respektive Betreuungsunternehmens konnten mit einer zusätzlichen telefonischen Kontaktaufnahme für ein Gespräch gewonnen werden. Die Ergänzung der Untersuchungsstichprobe erfolgte dabei mit der Absicht, ein möglichst **breites Spektrum der Pflege- und Betreuungsunternehmen** einzufangen.

Tab. 1 Sample – Kriterien bei der Auswahl

Kriterium	Ausprägung
Unternehmensgrösse	grosse / kleine Unternehmen
Dienstleistungsangebot (a)	nur rund-um-die-Uhr Betreuung / in Kombination mit einem Stundenangebot
Dienstleistungsangebot (b)	Betreuung / in Kombination mit Pflege
Personal	Live-ins / Live-outs
Preise	hohes / tiefes Preissegment

Interviewt wurden schliesslich fünf kleinere und vier grössere Unternehmen. Der Unternehmenssitz befindet sich bei allen in der Deutschschweiz. Acht im Sample bieten allein betreuende und hauswirtschaftliche Dienstleistungen an. Ein Unternehmen ist eine private Spitex, die neben betreuenden auch pflegerische Leistungen erbringt. Mehr als die Hälfte in der Untersuchungsstichprobe haben ein kombiniertes Angebot, das sowohl eine 24h-Betreuung

wie auch ein Stundenangebot umfasst. Alle Unternehmen sind relativ jung. Das älteste Fallbeispiel ist vier Jahre alt, das jüngste hat seine Tätigkeit erst kürzlich aufgenommen.

Die **Auskunftsbereitschaft** der Unternehmen war insgesamt erfreulich. Da die Studie auf einer freiwilligen Teilnahme der Unternehmen beruht, ist zu vermuten, dass die beteiligten Unternehmen wahrscheinlich zu den „vorbildlichen Akteuren“ auf dem Markt zählen. Weiter gilt es anzumerken, dass die Auswahl der Angeschriebenen auf einer webbasierten Recherche erfolgte. Mit dem Schreiben konnten folglich jene Unternehmen nicht erreicht werden, welche keine Firmenhomepage bewirtschaften und die Akquisition von Kunden und Betreuerinnen etwa allein über die Mund-zu-Mund-Propaganda tätigen. Nichtsdestotrotz ist das vorliegende Sample nach Grösse, Dienstleistungsangebot und Personalbesetzung breit abgestützt und zeigt in der Folge ein diversifiziertes Bild der Unternehmen.

## 2.2 Der Leitfaden

Der Leitfaden zur Marktsituation auf dem Stadt-Zürcher Betreuungsmarkt umfasst **sechs Themenblöcke**, welche in drei übergeordnete Themenfelder eingeteilt werden:

Tab. 2 Leitfaden – Themenblöcke

Identifizierung und Charakterisierung von Betreuungsunternehmen in der Stadt Zürich	
1	Gründungsgeschichte und Unternehmensstruktur
2	Angebot
3	Kundschaft
4	Beschäftigte
Identifizierung der formellen vertraglichen Beschäftigungsbedingungen der Betreuenden	
5a	Beschäftigungsbedingungen bei der 24h-Betreuung
5b	Beschäftigungsbedingungen bei der Stundenbetreuung
Identifizierung der Dynamik auf dem kommerziellen Betreuungsmarkt	
6	Marktentwicklung, Marktbeziehungen, Marktvision

Die sechs Themenblöcke bilden das Grundgerüst des Leitfadens und wurden in allen Interviews systematisch aufgegriffen. Der vollständige Leitfaden ist im Anhang abgebildet.

## 2.3 Die Gesprächssituation

Acht Interviews fanden im **Dezember 2011** statt, eines im **März 2012**. Die Bestimmung des Intervieworts wurde den Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern überlassen. Drei Interviews fanden im Geschäftssitz der Unternehmen statt, drei am Geographischen Institut der Universität Zürich, zwei in einem Restaurant, davon eines in einer Klinik, vor einem Kundenbesuch. Ein Gespräch wurde telefonisch durchgeführt. Mit dem Einverständnis der inter-

viewten Personen sind acht der neun Gespräche auf Tonband aufgezeichnet worden. Ein Gespräch wurde auf Wunsch des Unternehmensvertreters nur schriftlich in einem Protokoll erfasst. Die Interviews dauerten zwischen 50 Minuten und 2.5 Stunden.

In manchen Interviews wurde von den Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern gleich zu Beginn unaufgefordert auf die rechtlich korrekte Beschaffenheit ihres Unternehmens hingewiesen, um sich gleichzeitig von den medial angeprangerten „illegalen Pflege-Agenturen“ auf dem Betreuungsmarkt zu distanzieren, welche „billige Polinnen“ für einen „Hungerlohn“ arbeiten lassen würden. Im Allgemein haben die Unternehmen relativ offen über die Beschäftigungsbedingungen gesprochen. Viele beklagten im Verlauf des Interviews eine komplexe und unüberschaubare Rechtslage in diesem Dienstleistungssektor. Ein Interviewpartner wünschte von staatlicher Seite explizite und klare Anweisungen zu einer rechtlich korrekten Führung eines Unternehmens in der Branche.

Insgesamt hinterliessen die Marktakteure den Eindruck, unter **Legitimationsdruck** zu stehen. Sie bemühten sich um Transparenz, um daraus, so mochte es in den Interviews den Anschein erwecken, gesellschaftliche Legitimität und Akzeptanz zu erlangen. Gleichzeitig rechtfertigen sie eine mögliche Gesetzeswidrigkeit ihrerseits durch die Komplexität der rechtlichen Lage, wenn der Privathaushalt zu einem Ort der Lohnarbeit wird.

## 2.4 Die Auswertungsmethode nach Legewie (1994)

Nach der Transkription der auf Tonbandgerät aufgezeichneten Interviews wurden die Transkripte respektive das erstellte Interviewprotokoll inhaltsanalytisch ausgewertet. Die Auswertungsmethode orientiert sich an der Globalauswertung nach Legewie (1994). Mit der Globalauswertung werden die zentralen Aspekte aus dem Textmaterial inhaltlich zusammengefasst und ein Gesamtüberblick über das Textmaterial wird geschaffen. Folgende Aspekte wurden aus den Interviews herausgearbeitet:

Tab. 3 Globalauswertung – die ausgearbeiteten Aspekte

Hauptaspekte
Steckbrief des Unternehmens (Gründungsgeschichte, Beschäftigtenzahl, Betriebsart etc.)
Dienstleistungsangebot (Preisstruktur, Betreuungsmodelle etc.)
Marktstrategie (Spezialisierung, Positionierung zwischen Preis- und Qualitätswettbewerb)
Formell-vertragliche Beschäftigtenbedingungen (Lohnstruktur, Arbeitszeitregelungen, Aufenthaltsstatus etc.)
Dynamik auf dem Pflege- und Betreuungsmarkt (Veränderungen)

## 3 Die Unternehmenslandschaft

Die Auswertung ergibt eine **junge** und insbesondere **heterogene Unternehmenslandschaft**. Ein Merkmal aber teilt jedes Unternehmen ausnahmslos: Die angestellten **Betreuungskräfte** sind weitgehend **weiblich**. In der Folge geht es in einem ersten Schritt um die unterschiedlichen Unternehmensstrukturen und -identitäten. In einem zweiten Schritt gilt es, einerseits die Dienstleistungsangebote der Unternehmen aufzuzeigen, andererseits die Beschäftigungsbedingungen von Live-ins aufzuspüren, um dann in einem letzten Schritt der Frage nach der Dynamik auf dem Pflege- und Betreuungsmarkt nachzugehen.

### 3.1 Die Unternehmensstrukturen und -identitäten

Die **Unternehmensgrösse** im Untersuchungssample variiert beträchtlich: Sie erstreckt sich von einem 10-Personen über ein 100-köpfiges Unternehmen bis hin zu einem Grossunternehmen mit einem Mitarbeitendenpool von 1'000 potenziellen Betreuenden. Die Geschäftsleitung der kleinen Unternehmen, meist bestehend aus einer oder zwei Personen, übt die administrativen Tätigkeiten aus, übernimmt die Aufgaben des Personalwesens, verrichtet die Öffentlichkeitsarbeit, koordiniert die Kundenaufträge, macht die Bedarfsabklärung der Pflegebedürftigen (und Angehörigen), knüpft und pflegt den Kontakt zu allen Beteiligten eines Auftrages persönlich und ist typischerweise 24h erreichbar, sowohl für das Personal wie auch für die Kundschaft. Im Falle des 10-Personen-Unternehmens verrichtet die geschäftsvorsitzende Person zusätzlich selbst betreuerische Tätigkeiten. In grossen Unternehmen findet eine hierarchisierte Arbeitsteilung statt. Dabei werden Aufgaben wie Kundenkontakt, Koordination der Personaleinsätze, Bedarfsabklärung der Kundschaft an sogenannte Einsatzleiterinnen und Einsatzleiter weiterdelegiert. Diese sind es denn auch, die mit allen involvierten Diensten (Ärzterschaft, Spitälern etc.), Kunden und Betreuerinnen in Kontakt stehen.

Einige Pflege- und Betreuungsagenturen weisen Merkmale einer **grenzüberschreitenden Organisation** auf, da ihre Beziehungen über nationale Grenzen hinausreichen. So bestehen etwa strategische Kooperationen mit den in den Rekrutierungsländern ansässigen Agenturen oder Privatpersonen, welche für die Anwerbung der Betreuungskräfte zuständig sind. Ein Unternehmen im Sample zum Beispiel akquiriert Betreuerinnen über einen persönlichen Kontakt in einem osteuropäischen Staat. Als „Freundschaftsdienst“ und gegen ein „kleines Entgelt“ inseriert die Mittelsperson im Heimatland in einer deutschsprachigen Regionalzeitung, wobei damit bewusst eine bestimmte Zielgruppe erreicht wird: deutsch verstehende (und sprechen-

de) Arbeitskräfte. Jene Kontaktperson macht vor Ort auch bereits die erste Vorselektion der Bewerberinnen. Andere vermittelnde Akteure im Ausland führen in Kooperation mit hiesigen Unternehmen fortlaufend eine **Kartei mit Bewerberprofilen**, welche auf Anfrage mit den Kundenwünschen in der Schweiz abgestimmt werden kann. Im Unterschied zu diesen kooperativen Formen der Akquisition von ausländischem Betreuungspersonal ist ein Unternehmen in der Stichprobe **multi-lokal** organisiert. Jenes Unternehmen mit Hauptsitz im Ausland betreibt nicht nur mehrere Rekrutierungsbetriebe in diversen osteuropäischen Ländern, es ist auch in verschiedenen Einsatzländern wie der Schweiz tätig, in denen es die Arbeitskräfte einsetzt.<sup>4</sup> Die transnationale Organisation dieses Unternehmens zeigt sich auch darin, dass die Betreuerinnen in der Heimat angestellt und sozialversichert sind, während sie ihre tatsächliche Arbeit in der Schweiz verrichten. Damit sind die formell-rechtlichen Beschäftigungsverhältnisse der Betreuungskräfte und die Verrichtungen der Arbeitstätigkeit geographisch-territorial zumindest teilweise entkoppelt.

Die Untersuchung zeigt weiter, dass die **Unternehmensidentität** in Bezug auf die Betriebsart unterschiedlich ausgeprägt ist. Während die einen bewilligte Personalverleiher respektive -vermittler sind, sehen sich andere als nicht bewilligungspflichtig. Diese identifizieren sich als Dienstleistungsunternehmen, welche allein (An-)Weisungen an die Arbeitnehmenden erteilen dürfen. Das Umgehen der Bewilligungspflicht und somit der Kautionspflicht<sup>5</sup> wird zum Beispiel mit der vertraglichen Beziehung legitimiert. So steht im Kundenvertrag eines Unternehmens explizit, dass das Weisungsrecht einzig und allein bei der Firma sei. Ein anderes Unternehmen führt an, zu 90% stundenweise betreuerische Dienstleistungen zu tätigen, wobei die Betreuerinnen unter der Weisungspflicht des Unternehmens stehen. Es lässt sich vermuten, dass die unterschiedliche Organisationsidentität der Unternehmen faktisch von der Kulanz der kantonalen Ämter abhängt.

Die **Visionen** der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner sind vielfältig. Während kleinere Unternehmen mit vier bis fünf Kundenaufträgen zufrieden sind, haben andere das Ziel auf dem schweizerischen, in einem Fall sogar auf dem europäischen Markt Marktführer zu werden. Dabei erheben die einen Ansprüche auf eine hohe Qualität, womit sie sich in einem hohen bis sehr hohen Preissegment bewegen. Andere wiederum wollen mit dem Prinzip „billig und gut“ einen breiten Kundenkreis erreichen.

---

<sup>4</sup> Auf dieses Beispiel wird in Kapitel 3.4 näher eingegangen.

<sup>5</sup> siehe Art. 14 AVG Kautions

## 3.2 Die Dienstleistungsangebote

Die Dienstleistungsangebote auf dem Betreuungsmarkt können einerseits nach Grad der Qualifikation (Betreuung versus Pflege) andererseits nach Einsatzdauer unterschieden werden. Die Mehrzahl der interviewten Unternehmen führen an, keine pflegerischen, sondern nur **hauswirtschaftliche und betreuende Dienstleistungen** anzubieten. Das sind zum einen Tätigkeiten wie etwa Kochen, Putzen, Waschen, Einkaufen, zum anderen sind es Aufgaben, deren Bandbreite sich von Gespräche führen, Vorlesen, Spiele spielen über die Begleitung zu Freunden oder auch zu Arztterminen bis hin zu „kleinen Sachen“ wie etwa dem „Pilleli geben“ an die pflegebedürftige Person, in der von der Spitex vordefinierten Menge. Für die genannten Tätigkeiten braucht es laut den interviewten Unternehmensvertreterinnen und Unternehmensvertretern **keine Berufsausübungsbewilligung**. Lediglich eine krankenkassenanerkannte private Spitex in der Untersuchungsstichprobe verrichtet Pflegearbeit. Was die Einsatzdauer der Dienstleistungsangebote auf dem Betreuungsmarkt angeht, reicht das Spektrum von einer **stundenweisen Betreuung** bis zu einem **24h-Service** im Privathaushalt betreuungsbedürftiger Menschen. Viele Unternehmen aus der Stichprobe haben bezüglich Einsatzdauer ein kombiniertes Angebot. Das heisst sie bieten sowohl eine Rundum- wie auch eine stundenweise Betreuung an. Ganz im Gegensatz zur geschlechtsspezifischen Homogenität der Arbeitskräfte auf dem Markt, unterscheidet sich ihre **Nationalität nach Einsatzdauer**: Typischerweise werden ausländische Frauen in der 24h-Betreuung eingesetzt, während die in der Schweiz ansässigen Personen, nicht selten mit Migrationshintergrund, der stundenweisen Betreuung oder Pflege nachgehen. Es gibt aber auch Ausnahmen: So bieten zwei Unternehmen im Sample einen 24h-Service mit hiesigem Personal an, die sich je nach Betreuungs- oder Pflegeaufwand in zwei oder drei Schichten abwechseln. Im Folgenden wird vertieft auf den 24h-Service der Unternehmen eingegangen, wobei zwischen der Dienstleistung durch Pendelmigrantinnen und dem Angebot durch einheimische Frauen unterschieden wird.

### 3.2.1 Das 24h-Modell durch Pendelmigrantinnen

Die **Pendelmigrantinnen** stammen weitgehend aus Deutschland und Polen, aber auch aus Österreich, Ungarn, der Slowakei, der Tschechischen Republik, Litauen und sind somit **Staatsangehörige der EU-25**<sup>6</sup>. Die 24h-Betreuung durch ausländisches Personal beschränkt sich im Befragungssample allein auf den betreuenden Tätigkeitsbereich und richtet sich typischerweise an Haushalte in der ganzen **Deutschschweiz**, wobei die geographische Kundendichte äusserst tief ist: Die Unternehmen in der Stichprobe bedienen zwischen drei und zehn Kunden, die unbefristet eine 24h-Betreuungsdienstleistung in Anspruch nehmen. Die tiefe Kundenzahl, die sich zudem auf ein grosses Einzugsgebiet verteilt, lässt vermuten, dass

---

<sup>6</sup> Dies sind: Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Fürstentum Liechtenstein, Griechenland, Grossbritannien, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern.

die Nachfrage auf dem Pflege- und Betreuungsmarkt bisher noch beschränkt ist – zumindest in dem vorliegenden Sample.

Eine Privatbetreuung durch ausländische Frauen bedeutet typischerweise eine **eins-zu-eins-Betreuung durch meist zwei Personen**, die im Turnus arbeiten. Der **Wechselrhythmus** der Betreuerinnen wird unterschiedlich gehandhabt: Die meisten Zweierteams lösen sich typischerweise in einem regelmässigen zwei-, drei- oder vier-Wochen-Zyklus ab. Es bestehen darüber hinaus auch Modelle, in welchen zwei Pendelmigrantinnen ungleich lange im Einsatz stehen. So ist es denkbar, dass eine Betreuerin zwei Monate am Stück arbeitet und für drei Wochen nach Hause geht, während die Wechsepartnerin drei Wochen in der Schweiz betreut und für zwei Monate wieder ins Heimatland zurückkehrt. Die Einsatzdauer hängt in der Regel von der räumlichen Distanz zum Herkunftsland der Betreuerinnen ab: Je grösser, desto länger die Einsatzdauer. Eines der untersuchten Unternehmen setzt für einen Kundenauftrag mindestens vier Betreuerinnen ein, die sich abwechseln und jeweils gleich lange im Haushalt arbeiten. Das bedeutet: Die Angestellten des Unternehmens arbeiten in einem Kalenderjahr nicht mehr als drei Monate. Darauf wird in Kapitel 3.3.2 näher eingegangen.

Die Bandbreite der **Preise** auf dem Markt ist sehr gross. Eine Dienstleistung mit einer 24h-Präsenz einer Pendelmigrantin kostet die Kunden im Monat je nach Unternehmen zwischen CHF 4'500 und CHF 13'500<sup>7</sup> (zuzüglich Mehrwertsteuer). Zusätzlich übernehmen die Kunden der interviewten Unternehmen Kost und Logis: Die betreuende Person wohnt und isst im Haushalt der pflegebedürftigen Person mit. Die Preise variieren auch innerhalb eines Betriebs: Die meisten Unternehmen differenzieren zwischen der Betreuungsbedürftigkeit der Kunden und definieren entsprechend zwei bis drei **Betreuungsstufen**, die sich preislich unterscheiden. Das heisst, fällt der Betreuungsbedürftige in eine betreuungsintensivere Kategorie, kann der Betrag um bis zu CHF 1'000 im Monat steigen. Viele Unternehmen differenzieren den Preis für die Betreuung zusätzlich nach anderen Kriterien. Beispielsweise verrechnen einige Unternehmen für eine **weitere zu betreuende Person** im Haushalt einen Preisaufschlag, der typischerweise nach Mehraufwand kalkuliert wird und sich im vorliegenden Sample monatlich auf CHF 200 bis zu CHF 900 belaufen kann. Manche Marktakteure rechtfertigen den preislichen Unterschied weiter mit der **nationalen Herkunft** der Betreuenden: Im „Premiumangebot“ wird man von deutschem Personal betreut, alternativ besteht ein preiswertes „Standardangebot“ mit Betreuungskräften aus Ländern Osteuropas. So vergleicht ein Geschäftsleiter diese Preispolitik mit einer Menükarte: „Wir haben zwei Beträge, so wie zwei Menüs im Restaurant“. Ein einziges Unternehmen in der Stichprobe verlangt einen Pauschalbetrag pro Monat, unabhängig von der Betreuungsbedürftigkeit und davon, ob es eine zu betreuende oder zwei zu betreuenden Personen im Haushalt sind.

---

<sup>7</sup> Die Angaben zu Preisen und Löhnen im Folgenden sind gerundete Werte auf Basis der Aussagen der Unternehmensvertreterinnen und Unternehmensvertreter.

### 3.2.2 Das 24h-Modell durch hiesige Beschäftigte

Das Modell mit den in der Schweiz ansässigen Pflege- und Betreuungskräften orientiert sich an einem Schichtensystem. Je nach Bedürftigkeit werden die Kunden in einem **zwei- oder drei-Schichten-System** versorgt, wobei die Schichten sechs bis acht Stunden lang sind. Ein **Beispiel**: Für eine längerfristige Rund-um-die-Uhr-Dienstleistung bei einem Kunden stellt ein Unternehmen ein mindestens sechs-köpfiges Team zusammen, in dem die Arbeitskräfte alternierend arbeiten. Somit sind zur Betreuung einer Person mindestens 600 Stellenprocente belegt. Dieses Arrangement kostet je nach Bedarf bis zu CHF 50'000 im Monat, was die preisliche Spannweite einer 24h-Dienstleistung nochmals um ein Vielfaches vergrössert. Die Kunden in diesem Marktsegment sind sehr einkommensstark und stellen im Kundenstamm des betreffenden Unternehmens eine Minderheit dar. Die Resultate der Studie zeigen darüber hinaus, dass das 24h-Modell durch hiesige Betreuerinnen nur **regional**, das heisst in der Standortregion des jeweiligen Unternehmens, angeboten wird. Im Unterschied zu den ausländischen Live-ins, die in der ganzen Deutschschweiz flexibel eingesetzt werden, kommen für hiesige Beschäftigte, die für jeden Arbeitseinsatz von ihrem eigenen Wohnort zur Kundschaft fahren, nur Haushalte in ihrer Wohnregion in Frage.

## 3.3 Die Beschäftigungsbedingungen der Betreuenden

Im Folgenden wird der **Fokus auf die vertraglichen Beschäftigungsbedingungen von ausländischen Live-ins** gelegt. Die Studie zeigt, dass die Beschäftigungsbedingungen der Unternehmen je nach Sparte mehr oder weniger voneinander abweichen. Während kleinere Unterschiede bezüglich der Arbeitszeiten- und Aufenthaltsregelungen bestehen, gibt es doch erhebliche Lohnunterschiede und divergierende Vertragsverhältnisse mit entsprechend unterschiedlichen Kündigungsfristen. Im Folgenden werden die Beschäftigungsbedingungen der interviewten Unternehmen dargestellt.

### 3.3.1 Das allgemeine Arbeitsverhältnis und die Kündigungsfristen

In einem Live-in-Arrangement unterstehen die Betreuerinnen zumindest teilweise dem **Weisungsrecht** der zu betreuenden Person respektive seiner Angehörigen. Es ist deshalb nach dem juristischen Gutachten von Medici (2012)<sup>8</sup> zu den rechtlichen Rahmenbedingungen von Hauswirtschaft und Betreuung in Privathaushalten in diesem Fall von einem Personalverleihverhältnis auszugehen, wenn die Beschäftigten von der Agentur entlohnt werden. Wie in Kapitel 3.1 ausgeführt, arbeiten im vorliegenden Sample nicht alle Unternehmen als bewilligte

---

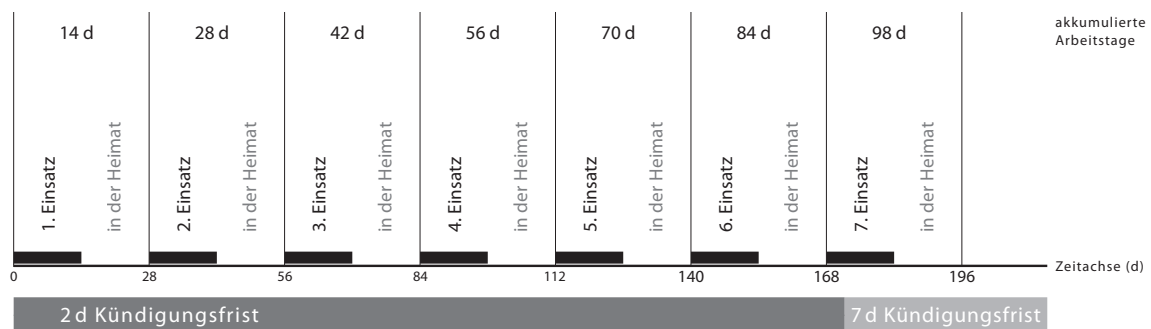
<sup>8</sup> „Hauswirtschaft und Betreuung im Privathaushalt – Rechtliche Rahmenbedingungen“, ein juristisches Dossier von Gabriela Medici im Auftrag der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich, der Gewerkschaft VPOD und der Gewerkschaft Unia, Zürich 2011, siehe: [www.stadt-zuerich.ch/gleichstellung](http://www.stadt-zuerich.ch/gleichstellung)  
> Dossier Haushalthilfe im Alter > Arbeitsmarkt Privathaushalt > Publikationen



Personalverleiher, obwohl alle bis auf zwei Ausnahmen Live-ins direkt beschäftigen.<sup>9</sup> Entsprechend orientieren sich die Kündigungsfristen der Unternehmen am Arbeitsvermittlungsgesetz (AVG), wenn es Personalverleiher sind, beziehungsweise am Schweizerischen Obligationenrecht (OR), wenn es sich um ein „gewöhnliches“ Dienstleistungsunternehmen handelt. Ungeachtet dessen wird typischerweise ein **zweiteiliger Arbeitsvertrag** geschlossen: einerseits ein **Rahmenvertrag**, der in der Regel unbefristet ist, andererseits ein **Einsatzvertrag**, in dem die Tätigkeiten der Arbeitnehmenden definiert werden. Letzterer ist auf den Kundenvertrag abgestimmt und oft befristet. Angestellte der interviewten **Personalverleiher** scheinen alle in einem **Temporärarbeitsverhältnis** zu arbeiten. De jure bedeutet dies, dass sie während der ersten drei Monaten einer unbefristeten Anstellung eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Tagen, in der Zeit vom vierten bis und mit dem sechsten Monat der ununterbrochenen Anstellung eine von mindestens sieben Tagen und ab dem siebten Monat der ununterbrochenen Anstellung eine Kündigungsfrist von mindestens einem Monat haben.<sup>10</sup>

Ein Personalverleihunternehmen in der Untersuchungsstichprobe schliesst „grundsätzlich“ befristete Arbeitsverträge von drei Monaten ab. Somit muss das Unternehmen nicht mehr als die zwei Tage Kündigungsfrist gewähren. Ein anderes Fallbeispiel definiert eine „ununterbrochene Anstellung“ als zusammengezählte Arbeitswochen der erbrachten Einsätze. Das heisst, eine Betreuerin mit einem Pendelrhythmus von zwei Wochen arbeitet bis zu ihrem *sechsten* Einsatz mit einer Kündigungsfrist von zwei Tagen. Erst während ihres siebten Einsatzes steigt die Kündigungsfrist wie die Abbildung 1 zeigt:

Abb. 1 Kündigungsfristen – ein Fallbeispiel von Live-ins in Temporärarbeitsverhältnissen



De facto arbeiten mit grosser Wahrscheinlichkeit viele verliehene Betreuerinnen mit einer Kündigungsfrist von zwei Tagen. Die **Dienstleistungsunternehmen** in der Stichprobe vereinbaren prinzipiell unbefristete Verträge und orientieren sich an dem Schweizerischen Obligationenrecht, das während der maximalen Probezeit von drei Monaten eine Kündigungsfrist von sieben Tagen und während dem ersten Dienstjahr eine Frist von einem Monat vor-

<sup>9</sup> In den Ausnahmefällen handelt es sich einerseits um eine Vermittlungsagentur, bei der der Privathaushalt Arbeitgeber wird, Im anderen Fall definiert ein ausländisches Unternehmen, die Arbeitskräfte als Entsandte.. Bei Letzterem ist die Arbeitnehmende im jeweiligen Unternehmen im Heimatland angestellt.

<sup>10</sup> AVG in Art. 19 Abs. 4 AVG

sieht.<sup>11</sup> Ein Unternehmen sieht befristete Anstellungen von einem Jahr vor, wobei die Kündigungsfrist einen Monat beträgt.

Ein Unternehmen im Sample regelt vertraglich die **Lohnfortzahlung** der Betreuerin bei einem Krankheitsfall der zu betreuenden Person wie folgt: „Kann die betreuungsbedürftige Person aufgrund eines Krankenhausaufenthalts die vereinbarten Betreuungsleistungen mehr als 3 Tage nicht in Anspruch nehmen, so entfällt der Anspruch des Betreuers/der Betreuerin auf den vereinbarten Lohn für die Dauer des Krankenhausaufenthaltes“. Mit dem **Tod** der betreuungsbedürftigen Person, dies geht aus allen Interviews hervor, wird der Arbeitsvertrag der Arbeitnehmerin aufgehoben, wobei die jeweiligen Kündigungsfristen gelten. Bei einem Temporärarbeitsverhältnis ist es somit wie oben beschrieben möglich, dass eine Arbeitnehmerin zwei Tage nach dem Todesfall keine Arbeit mehr hat. Unabhängig von der Kündigungsfrist besteht in allen Fällen keine Garantie für einen neuen Einsatz in einem neuen Haushalt.

### 3.3.2 Die Aufenthaltsrechte

Die ausländischen Beschäftigten der interviewten Unternehmen sind Staatsangehörige der EU-25 und geniessen deshalb die vollständige **Personenfreizügigkeit**. Für die ersten neunzig Tage im Kalenderjahr brauchen Staatsangehörige der EU-25 keine Aufenthaltsbewilligung. Die Erwerbstätigkeit muss lediglich gemeldet werden (Medici, 2012: 20). Für zwei sich abwechselnde Pendelmigrantinnen, die in einem gleichmässigen und lückenlosen Rhythmus arbeiten, muss folglich erst ein halbes Jahr nach Anstellungsbeginn eine Aufenthaltsbewilligung beantragt werden. Den ausländischen Beschäftigten der untersuchten Unternehmen wird meist eine **Grenzgänerbewilligung** ausgestellt. Die Voraussetzung für diese Bewilligung ist eine mindestens wöchentliche Rückkehr an den Wohnsitz im Heimatland (Medici, 2012: 20), was bei einem Live-in-Arrangement wohl kaum umsetzbar ist. Daneben gibt es Betreuerinnen, die **B-Bewilligungen** erhalten. Ihr Wohnsitz ist dabei identisch mit dem Haushalt der pflegebedürftigen Person. Ein Unternehmen setzt wie bereits erwähnt pro Kundenauftrag mindestens vier Pendelmigrantinnen nach dem Rotationsprinzip ein, die sich das Jahrespensum in gleicher Masse teilen. Für die Arbeitnehmerinnen, deren Einsätze die neunzig Arbeitstage pro Kalenderjahr nicht übersteigen, wird keine Aufenthaltsbewilligung beantragt.

### 3.3.3 Das Einkommen

Der eidgenössische **Normalarbeitsvertrag (NAV) für Arbeitnehmende in der Hauswirtschaft** sieht für ungelernte Arbeitnehmende seit dem 1. Januar 2011 einen **Mindeststundenlohn von CHF 18.20 brutto** vor.<sup>12</sup> Die Bruttostundenlohnansätze der Unternehmen im vorliegenden Sample sind relativ breit gestreut. Der niedrigste genannte Betrag liegt bei

---

<sup>11</sup> OR in Art. 335b Abs. 1 und in Art. 335c Abs. 1

<sup>12</sup> Art. 5, NAV Hauswirtschaft

CHF 20 brutto, darin sind Ferien- und Feiertagsentschädigungen bereits enthalten. Diese Praxis ist bei der Mehrheit der Fälle zu beobachten. Mit CHF 20 brutto in der Stunde wird der zwingende Mindestlohn mit einem Anspruch auf vier Wochen Ferien und neun bezahlte Feiertage pro Jahr knapp eingehalten.<sup>13</sup> Die Lohnbandbreite reicht bis zu einem Betrag von CHF 34 brutto pro Stunde. Eine **Ausnahme** besteht: Ein Unternehmen zahlt einen Bruttostundenlohn von knapp CHF 18.20, wobei die Sozialabzüge und lohnwirksamen Entschädigungsansprüche den Richtlinien der jeweiligen Herkunftsländer der Betreuerinnen entsprechen, da es sich gemäss Unternehmen um entsandte Arbeitskräfte handelt.<sup>14</sup> Insgesamt ist zu konstatieren, dass die Unternehmen den Mindestlohn des NAVs grundsätzlich einzuhalten scheinen.

Im Folgenden wird auf Grundlage eines realen Arbeitsvertrags eine **Lohnabrechnung** nachgezeichnet. Das Zahlenbeispiel (Tabelle 4) basiert auf der Annahme, dass eine Rund-um-die-Uhr-Betreuerin in einem Vier-Wochenrhythmus arbeitet, mit einer vertraglich festgelegten Arbeitszeit von sieben Stunden pro Tag und einem Bruttomonatsgehalt von CHF 4'500. Nach Medici (2012) kann im Fall einer Live-in, die an ihrem Arbeitsplatz im Privathaushalt wohnt und isst, für die Unterkunft und Verpflegung ein gewisser Betrag als Naturallohn vom staatlich festgelegten Mindestlohn abgezogen werden (Medici, 2012: 16). Der nationale NAV verweist hierzu auf die Ansätze von CHF 33 pro Tag beziehungsweise CHF 990 pro Monat (Stand 2011). Diesbezüglich argumentieren die meisten Unternehmen, dass sie Kost und Logis den Betreuerinnen nicht als Naturallohn vom Gehalt abziehen, sondern ihn zu dem mit den Betreuerinnen ausgehandelten Gehalt hinzurechnen, um davon die Sozialbeiträge zu verrichten. Nach Abzug der Sozialbeiträge und der Quellensteuer ziehen die Unternehmen den Aufschlag des Naturallohns wieder ab. Es handelt sich nach der Argumentationslogik der Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber um ein „Nullsummenspiel“.

---

<sup>13</sup> Der Mindeststundenlohn wurde ohne Ferien- und Feiertageentschädigung berechnet. Diese zusätzlichen, lohnwirksamen Ansprüche müssen gemäss kantonalem NAV, OR oder vertraglichen Vereinbarungen hinzugerechnet werden (Erläuternder Bericht für NAV Hauswirtschaft, S. 21).

<sup>14</sup> Mehr zu den Entsenderichtlinien siehe auf der Homepage vom Staatssekretariat für Wirtschaft SECO: <http://www.seco.admin.ch/themen/00385/00448/00451/index.html?lang=de>

Tab. 4 Lohnabrechnung – ein Zahlenbeispiel: Live-in, 4W-Arbeitsrhythmus, Arbeitspensum 28d à 7h/d, Bruttomonatsgehalt CHF 4'500

	Einheit	Ansatz	Betrag	Std.lohn (7h/d)
<b>Bruttomonatslohn inkl. Ferien- und Feiertagsentschädigung sowie inkl. Naturallohn</b>				
Naturallohn	28 d		<b>4500 CHF</b>	22.96 CHF
davon Ferienentschädigung	4500 CHF	8.33 %	374.85 CHF	
davon Feiertagsentschädigung	4500 CHF	1.67 %	75.15 CHF	
			<b>4050 CHF</b>	20.66 CHF
AHV-Beitrag	4500 CHF	5.05 %	-227.25 CHF	
ALV-Beitrag	4500 CHF	1 %	-45.00 CHF	
Nichtbetriebsunfall	4500 CHF	1.657 %	-74.57 CHF	
Quellensteuer	4500 CHF	2.34 %	-105.30 CHF	
<b>Nettomonatslohn inkl. Naturallohn</b>			<b>4047.89 CHF</b>	20.65 CHF
Kost und Logis	28 d	33 CHF	-924.00 CHF	
<b>Nettomonatslohn</b>			<b>3123.89 CHF</b>	15.94 CHF
<b>durchschnittlicher Nettomonatslohn</b>			<b>1561.94 CHF</b>	

Das Bruttomonatsgehalt im oben stehenden Beispiel von CHF 4'500 enthält also nicht nur das mit den Betreuerinnen ausgehandelte monetäre Bruttoeinkommen inklusive Sozialversicherungsbeiträge, Quellensteuer sowie Ferien- und Feiertagsentschädigung, sondern auch den beitragspflichtigen Naturallohn. Das Rechenbeispiel zeigt, dass dieser Bruttomonatslohn einem Stundenlohn von CHF 22.96 brutto inklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung entspricht. **Ferien- und Feiertagsentschädigungen** werden von den Unternehmen mit unterschiedlichen Ansätzen abgegolten. Manche Unternehmen regeln die Entschädigung von Feiertagen vertraglich gar nicht. Weiter gibt es Arbeitgebende, welche den Pendelmigrantinnen nur einen Anspruch auf zwei Wochen Ferien pro Jahr einräumen, welcher mit einem entsprechenden Zuschlag von 4,17% vergütet wird. Im Rechenbeispiel wird von einer Ferien- und Feiertagsentschädigung von zusammen 10% ausgegangen. Die Mindestlöhne für Angestellte in der Hauswirtschaft wurden im eidgenössischen NAV ohne Zuschläge für Ferien und bezahlte Feiertage berechnet (Medici, 2012: 16). Der Bruttostundenlohn im Beispiel von CHF 20.66 *exklusive* Ferien- und Feiertagsentschädigung liegt hier sowohl über dem Mindestlohn für Ungelernte (CHF 18.20) als auch (knapp) über dem Mindestlohn für ungelernete Arbeitnehmende mit mindestens vier Jahren Berufserfahrung in der Hauswirtschaft (CHF 20), jedoch unter dem Mindestlohn für gelernte Arbeitnehmende mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis in der Hauswirtschaft (CHF 22).

Die Unternehmen suggerieren mit einem Monatsgehalt von CHF 4'500 zwar eine relativ gut bezahlte Arbeit. Nach den Abzügen und unter der Berücksichtigung, dass eine Pendelmigrantin in einem Kalenderjahr typischerweise nur 50% arbeiten kann, da die im Heimatland verbrachte Zeit nicht entschädigt wird, verdient sie im Durchschnitt monatlich de facto rund CHF 1'500 netto (durchschnittliches Nettomonatsgehalt).

Weiter zu berücksichtigen sind die **Reisekosten**: Typischerweise organisieren die Arbeitsmigrantinnen ihre Reisen zwischen Heimatland und Arbeitsort selbständig<sup>15</sup>. Manche Unternehmen decken zuzüglich zum Lohn die gesamten Fahrtkosten ab, während andere pro Weg einen Pauschalbetrag vergüten. Ein Unternehmen organisiert die Hin- und Rückreisen ihrer Angestellten mit Reisebussen. Pro Fahrt bezahlen die Betreuerinnen einen bestimmten Betrag. Wiederum andere übernehmen gar keine Reisespesen.

### 3.3.4 Das Einkommen in Zusammenhang mit den Arbeitszeitenregelungen

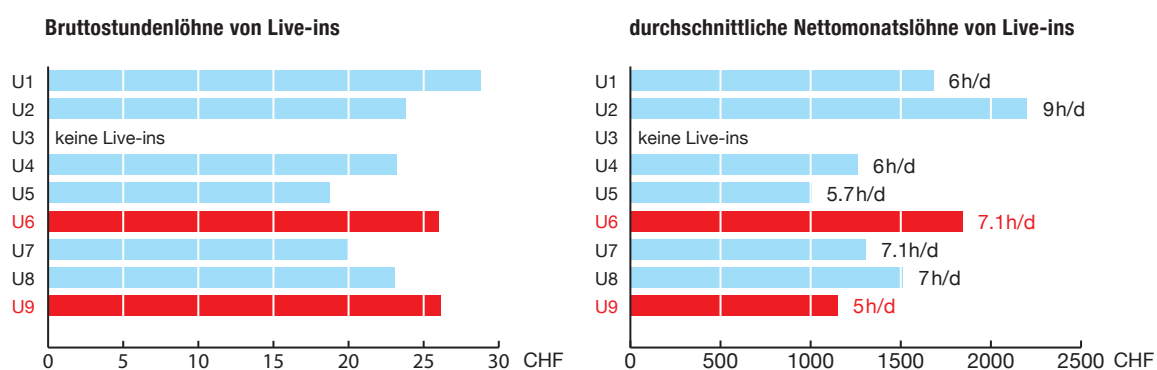
Verschiedene Studien zeigen, dass in einer Rund-um-die-Uhr-Betreuung im Privathaushalt die **Grenzen zwischen Arbeits- und Beziehungsverhältnissen** leicht verwischt werden (vgl. Karner, 1998; Lan, 2003; Truong, 2011): Die Abgeltung von Überstunden sowie das Recht auf Ruhezeiten werden in einem familiären Arbeitszusammenhang oft nicht eingefordert. Die Regelung der Arbeitszeiten sowie die Qualifizierung der Arbeitsbereitschaft sind deshalb sensible Themen bei Live-in-Arrangements.

In der vorliegenden Stichprobe divergieren die vertraglich vereinbarten Arbeitszeiten. Das **Arbeitspensum** reicht von fünf bis neun Arbeitsstunden pro Tag, die meisten der Unternehmen in der Stichprobe bewegen sich im Bereich von sechs bis sieben Stunden täglicher Arbeitszeit. Welchen Einfluss die vertragliche Regelung der bezahlten Arbeitszeit auf den effektiven Lohn der Arbeitnehmenden hat, zeigt die **Abbildung 2**: In der Vertikalen sind die neun Unternehmen, in der Horizontalen die Löhne in den Unternehmen in CHF aufgeführt. Der Bruttostundenlohn des Unternehmens 9 beläuft sich auf CHF 26. Gleichzeitig ist vertraglich ein wöchentliches Arbeitspensum von 35 Stunden festgelegt, was einem Bruttomonatslohn von CHF 3'640 entspricht. Wird daraus ein durchschnittliches Nettomonatsgehalt berechnet, verdient eine Live-in beim Unternehmen 9 monatlich CHF 1'150 netto. Das Unternehmen 6 hat denselben Bruttostundenlohn von CHF 26. Dieses Unternehmen entgeltet im Unterschied zum Unternehmen 9 eine 50-Stunden-Woche, womit eine Betreuerin entsprechend ein Nettomonatseinkommen von CHF 1'845 hat. Trotz eines gleichen Bruttostundenlohnes wird also die Arbeit bei Unternehmen 6 monatlich im Durchschnitt um rund CHF 700 höher entlohnt.

---

<sup>15</sup> Die Selbständigkeit reicht zumindest vom Wohnort im Heimatland bis zu einem grösseren Bahnhof in der Schweiz. Typischerweise werden die Betreuerinnen dann von da abgeholt und zum Kunden begleitet.

Abb. 2 Löhne der Unternehmen – Unternehmen 6 und 9 im Vergleich



Diese Erkenntnis ist deshalb von Relevanz, weil die vertraglich festgelegte Arbeitszeit von Live-ins oft nicht das allein bestimmende Kriterium dafür ist, wie viel die Arbeitskräfte wirklich arbeiten. Mit anderen Worten kann es sein, dass eine Live-in mit einer vertraglich vereinbarten 35-Stunden-Woche dennoch gleich viel arbeitet wie eine Live-in, deren Wochenarbeitszeit 42 Stunden beträgt. Letztere wird aber für den vergleichbaren Arbeitsaufwand höher entschädigt. Das nächste Kapitel geht näher auf diesen Punkt ein.

### 3.3.5 Die Arbeitszeitenregelung und die 24h-Dienstbereitschaft

Um ein angemessenes Bild des effektiven Einkommens zu erhalten, muss also nicht nur der Bruttostundenlohn, sondern auch die **vertraglich definierte Arbeitszeit** in die Berechnung einbezogen werden. Der ausschlaggebende Punkt der Arbeitszeiten- und Ruhezeitenregelungen ist aber vor allem die Frage, ob die vertraglich unterschiedlich festgelegten Arbeitspensen tatsächlich eingehalten werden. Einige Unternehmen definieren schriftlich Blockzeiten, in denen die Betreuungskräfte verfügbar sein müssen. Letztlich aber müsse es „einfach im Verhältnis sein“, so der Tenor der Unternehmen. Gemäss empirischen Studien zu Arbeitsrealitäten von Live-ins (Lutz, 2008: 25; Hess, 2009; Karakayali, 2010; Truong, 2011) orientieren sich ausländische Rund-um-Betreuerinnen nicht etwa an vertraglich vereinbarten Arbeitszeiten, sondern viel mehr an der Bedürftigkeit und den Bedürfnissen der zu Betreuenden. Steht zum Beispiel ein desorientierter Alzheimer-Patient in der Nacht auf, ist davon auszugehen, dass die Betreuerin sich verpflichtet fühlt, sich um ihn zu kümmern – auch wenn es über die vorgesehene Arbeitszeit hinaus geht. Nicht überraschend ist deshalb die **Vertragsklausel**, dass die effektive Einhaltung der vertraglich vereinbarten Arbeitszeiten und Ruhezeiten in der Eigenverantwortung der Betreuerinnen liege. So wird vertraglich festgehalten: „Die Mitarbeitende ist selber dafür verantwortlich, dass am jeweiligen Einsatzort die vereinbarten Arbeits- und Ruhezeiten eingehalten/bezogen werden“. Darüber hinaus wird mitunter vereinbart, dass die Einteilung der Arbeitszeit den Kundenwünschen angepasst werde. Anders ausgedrückt müssen die Betreuerinnen ihre Arbeitszeit zum einen auf die Bedürfnisse der Pflegebedürftigen zuschneiden, zum anderen sind sie selbst für ihre Ruhezeit zuständig. Letzteres bedeutet in der Regel, dass sie ihre Freizeit mit den Kunden, meist den Angehörigen der Pflegebedürftigen, aushandeln müssen. Über die „aktive Arbeitszeit“ hinaus, das zeigten die Interviews sehr deutlich,

wird daher **permanente Dienstbereitschaft** erwartet: Eine Geschäftsführerin eines untersuchten Unternehmens erwartet von den Betreuerinnen daher ihre Freizeit grundsätzlich im Haus zu verbringen. Aus ihrer Sicht tragen sie die Verantwortung für die Pflegebedürftigen auch dann, wenn jene im Bett sind. Nicht erstaunlich ist deshalb die weit verbreitete Strategie der Unternehmen, ältere Frauen zu beschäftigen: Im Unterschied zu jungen Arbeitnehmenden, so die Aussagen der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner, habe jene Zielgruppe ein mit der Rund-um-Privatbetreuung kompatibles Freizeitverhalten: Die Freizeit wird zu Hause verbracht und ist durch ruhige Tätigkeiten geprägt wie Lesen, Stricken, Kreuzworträtsel lösen und so weiter. Aus dieser Sicht bedeutet eine „24h-Betreuung“ zwar keine 24h-Arbeit, aber es besteht im Prinzip eine 24h-Präsenzpflicht. Die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit dient im Grunde dazu, das zwingende Arbeitsrecht und nicht zuletzt den Brutto-Mindeststundenlohn des NAV Hauswirtschaft formal einzuhalten. Die ständige Dienstbereitschaft als Leistung wird jedoch nicht entschädigt, was rechtlich klärungsbedürftig ist.

### 3.4 Die Dynamik des Pflege- und Betreuungsmarkts

Der Betreuungsmarkt in Privathaushalten von Pflegebedürftigen zeichnet sich durch seine **Schnellebigkeit** aus. Eine Unternehmensvertreterin, die für die Studie im November 2011 persönlich kontaktiert wurde, erschien nicht zum vereinbarten Interviewtermin. Sie blieb auch danach nicht mehr erreichbar. Drei Monate später berichtet eine Angestellte dieses Unternehmens, dass sie mit dem Arbeitgebenden trotz mehrmaligem Versuch nicht mehr in Kontakt treten kann. Die Arbeitnehmende hat im November 2011 einen „Arbeitsvertrag auf Abruf“ unterschrieben und wurde bisher nicht beschäftigt. Vertraglich wurde festgehalten, dass der Arbeitgebende einseitig „nach Bedarf“ bestimmt, ob und für wie lange die Arbeitnehmende „vorbehältlich ihrer Verfügbarkeit“ in der Schweiz im Privathaushalt einer pflegebedürftigen Person eingesetzt wird. Ein Anspruch der Arbeitnehmenden auf Beschäftigung eines bestimmten Arbeitspensums bestehe nicht. Die Arbeitskraft auf Abruf wohnt in Polen. Die Homepage des betreffenden Unternehmens ist mittlerweile nicht mehr aktiv (Stand 14. März 2012). Ob das Unternehmen noch auf dem Markt agiert, bleibt ungewiss.

Die Interviews mit den Unternehmensvertreterinnen und -vertretern bestätigen das Bild eines **dynamischen, schnellebigen** und insgesamt **wachsenden Betreuungsmarkts**. Das Marktangebot an ausländischen Live-ins und die Nachfrage nach einer 24h-Dienstleistung sei jedoch (noch) in einem starken Ungleichgewicht: Potentielle Arbeitskräfte überwiegen die Kundennachfrage um ein Vielfaches. Manche Interviewpartnerinnen und Interviewpartner berichten von täglichen Bewerbungen etwa aus Polen und Ungarn. Viele berichten aber von einer stetig steigenden Kundenanzahl seit dem Markteinstieg und erwarten für die Zukunft einen wachsenden Bedarf an Betreuungsleistungen zu Hause, der nur kommerziell abgedeckt werden kann. Gleichzeitig beklagen nahezu alle Unternehmen eine **erhöhte Konkurrenz** durch andere Marktakteure: nicht nur weitere Betreuungsdienstleistungsunternehmen und -verleiher, sondern zunehmend auch Vermittler und „Berater“ gelangen auf den Markt. Weiter

würden auch Privathaushalte selbst vermehrt das Personal abwerben. Einige Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer mutmassen einen wachsenden Schwarzmarkt seit der Erweiterung der vollständigen Personenfreizügigkeit auf die Mitgliedstaaten der EU-8<sup>16</sup>. Dies schlägt sich in einem spürbaren **Preisdruck** nieder, den die Unternehmen ihrerseits durch preissenkende Massnahmen verstärken. Ein Unternehmen berichtet darüber hinaus davon, neben der Tätigkeit als Personalverleiher auch die Personalvermittlung in Erwägung zu ziehen. Dies reduziere den administrativen Aufwand und erlaube wettbewerbsfähige Marktpreise. Wie die Preise gedrückt werden, zeigt folgendes **Beispiel**: Ein interviewtes Unternehmen mit Hauptsitz im Ausland hat jüngst in der Schweiz eine Zweigniederlassung gegründet, über welche Betreuerinnen in die Haushalte Pflegebedürftiger verliehen werden. Neben dem Hauptsitz bestehen weitere Niederlassungen in verschiedenen osteuropäischen Staaten, wo Personalsuche, Bewerbungsverfahren und Personalselektion erfolgen. Allein im Ursprungsland gibt es zwanzig Rekrutierungsbüros. Das Unternehmen betreibt einen Pool von 1'000 Arbeitskräften, die im jeweiligen Herkunftsland sozialversichert sind und sehr flexibel eingesetzt werden können. Innerhalb von drei Tagen nach Anfrage eines Kunden ist die Betreuungskraft am Arbeitsort einsatzbereit. Zukünftig sollen auch Kräfte aus Rumänien und Bulgarien (EU-2) in die Schweiz rekrutiert werden, entsprechende Niederlassungen in jenen Ländern bestehen bereits. Das Unternehmen will nach eigenen Aussagen so ein „günstiges und sehr gutes“ Marktangebot auf den Schweizer Markt bringen.

Gemäss den interviewten Unternehmen sei es momentan eine **grosse Herausforderung**, sich als Privatbetreuungsunternehmen mit ausländischen Beschäftigten von „illegalen“ Vermittlungsagenturen (aus dem Ausland) und „selbständigen“ Betreuerinnen abzugrenzen. Wie in Kapitel 2.3 angedeutet, stehen die untersuchten Unternehmen unter starkem Legitimationsdruck. Eine weitere Schwierigkeit scheinen aus Sicht der Unternehmen die rechtlichen Vorschriften zu sein. Sie erwarten vom Staat einen konstruktiven und klärenden Dialog: Wie verhält man sich als Unternehmen in der Privatbetreuung arbeitsrechtlich und aufenthaltsrechtlich korrekt? Welche Vorschriften gilt es in welcher Weise einzuhalten? Neben der Forderung nach einer verstärkten Leitfunktion des Staates wurden des Weiteren wiederholt Wünsche nach strengeren Kontrollmechanismen geäussert, um „die Spreu vom Weizen zu trennen“.

---

<sup>16</sup> Seit dem 1. Mai 2011 gilt die vollständige Personenfreizügigkeit auch für die Staatsangehörige aus Polen, der Tschechischen Republik, Ungarn, der Slowakei, Estland, Lettland, Litauen und Slowenien.



## 4 Fazit

Die Studie präsentiert ein heterogenes Bild einer jungen, dynamischen und kurzlebigen Unternehmenslandschaft, die durch transnationale Merkmale charakterisiert ist. Das Spektrum der Unternehmensgrösse reicht von einem 10-Personen-Unternehmen bis zu einem Grossunternehmen mit einem Mitarbeitendenpool von 1'000 potenziellen Betreuenden aus unterschiedlichen osteuropäischen Ländern. Das Marktangebot an ausländischen Betreuungskräften übersteigt die Nachfrage nach Betreuungsdienstleistungen im Privathaushalt um ein Vielfaches, „der Markt“ spielt quasi zu Ungunsten der Arbeitnehmenden.

Es gilt zum Schluss anzufügen, dass auch die Kundschaft – die in der öffentlichen Diskussion bislang weitgehend ausgenommen wurde – für die bestehenden Arbeitsverhältnisse mit verantwortlich ist. Denn auch sie kann zum Beispiel einen gewichtigen Beitrag leisten zu einer fairen Arbeitszeitgestaltung und vor allem zur Einhaltung von Ruhezeiten der Beschäftigten. Aus einer sozialpolitischen Perspektive muss weiter der Staat in die Pflicht genommen werden, sich für eine arbeitsrechtlich vertretbare Versorgung pflegebedürftiger Bürgerinnen und Bürger einzusetzen. Dringend ist zum Beispiel die Frage nach der Einhaltung von Arbeitszeiten bei ausländischen Live-ins. Wird diese nicht gelöst, bleibt genau jene zwingende Vorschrift eines Brutto-Mindestlohns des NAV Hauswirtschaft weitgehend wirkungslos. Darüber hinaus verwenden manche Unternehmen diesen Mindestlohn als Feigenblatt ihrer rechtlichen und gesellschaftlichen Legitimität.

# Literatur

- BFS Bundesamt für Statistik (2010)** *Szenarien zur Bevölkerungsentwicklung der Schweiz 2010-2060*, Neuchâtel.
- Hess S. (2009)** *Globalisierte Hausarbeit. Au-pair als Migrationsstrategie von Frauen aus Osteuropa*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Karakayali J. (2010)** *Transnational Haushalten: Biografische Interviews mit care workers aus Osteuropa*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Karner T.X. (1998)** Professional caring: Homecare workers as fictive kin. *Journal of Aging Studies* 12, S. 69-82.
- Lan P.-C. (2003)** Negotiating Social Boundaries and Private Zones: The Micropolitics of Employing Migrant Domestic Workers. *Social Problems* 20, S. 525-549.
- Legewie H. (1994)** Globalauswertung von Dokumenten. In: Boehm A., Mengel A. und Muhr T. (Hrsg.) *Texte verstehen: Konzepte, Methoden, Werkzeuge. Schriften zur Informationswissenschaft*, Konstanz: UVK Universitätsverlag Konstanz, S. 177-182.
- Lutz H. (2008)** *Vom Weltmarkt in den Privathaushalt. Die neuen Dienstmädchen im Zeitalter der Globalisierung*, Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Medici G. (2012)** *Hauswirtschaft und Betreuung im Privathaushalt. Rechtliche Rahmenbedingungen*, juristisches Dossier im Auftrag der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich, der Gewerkschaft VPOD und der Gewerkschaft Unia, siehe: [www.stadt-zuerich.ch/gleichstellung](http://www.stadt-zuerich.ch/gleichstellung) > Dossier Haushalthilfe im Alter > Arbeitsmarkt Privathaushalt > Publikationen
- Truong J. (2011)** Arbeit, Arbeitsidentität, Arbeitsplatz. Die neuen Wanderarbeiterinnen in der Sorgewirtschaft, *Masterarbeit am Geographischen Institut der Universität Zürich*, Zürich.

# Anhang I

## A Identifizierung und Charakterisierung von Betreuungsunternehmen in der Stadt Zürich

### **I Gründungsgeschichte und Unternehmensstruktur**

1. Wie ist das Unternehmen entstanden?  
(Alternativ: Können Sie mir die Geschichte des Unternehmens erzählen?)
  - Welche Rollen haben Sie in diesem Unternehmen?
  - Wie hat sich das Unternehmen seit der Gründung gewandelt?
  - Wie hat sich zum Beispiel die Mitarbeiterzahl entwickelt?
  - Wie hat sich das Dienstleistungsangebot entwickelt?
2. Wie ist das Unternehmen heute organisiert?
  - Welche unterschiedlichen Funktionen gibt es im Betrieb?
  - Wie gross ist die Zahl der Mitarbeiter heute?
  - Wie gross ist die Zahl der Betreuungskräfte heute?

### **II Angebot des Unternehmens**

3. Welche Dienstleistungen bieten Sie an? [HOMEPAGE vorher konsultieren]
  - Ist Ihr Angebot spezialisiert? Worauf?
  - Bieten Sie rund-um-die-Uhr-Betreuung an?
4. Wie würden Sie Ihr Angebot im Vergleich zu anderen Unternehmen auf dem Markt einschätzen?
  - ..... günstiger Preis: wie kalkuliert sich der Preis?
  - ..... Qualität: Wie zeichnet sich ihre Qualität aus?
  - .....
5. Was zahlt ein Kunde bei Ihnen?  
(Alternativ, falls auf HOMEPAGE ersichtlich: wie kalkuliert sich der Preis [PREIS]?)

### **III Kunden des Unternehmens**

1. Wie akquirieren Sie Ihre Kunden?
2. Wie würden Sie das Profil Ihrer Kundschaft charakterisieren? (Geschlecht, Alter, Lebensstil, soziale Schicht)
3. Haben Sie auch schon Kunden abgelehnt? Und Warum?
4. Wie sichern Sie Ihre Qualität?

### **IV Beschäftigte des Unternehmens**

5. Nach welchen Kriterien werden die Betreuungskräfte ausgewählt?
  - Welche Vorkenntnisse sind wichtig im Betreuungsbereich?
6. Wie rekrutieren Sie ihre Beschäftigten? (Anzeigen, persönliche Kontakte...)
  - Wie sieht ein typisches Bewerbungsverfahren aus?
7. Beschäftigen Sie auch Betreuungskräfte aus dem Ausland?
  - Wie ist es gekommen, dass Sie mit ausländischem Personal arbeiten?
  - Aus welchen Ländern stammen die Beschäftigten?
  - ..... warum beschäftigen Sie vor allem Betreuerinnen aus [LAND]?
8. Wie würden Sie das typische Profil einer Person beschreiben, die sich bei Ihnen bewirbt?
  - Wie alt sind jene Personen?
  - Beschäftigen Sie auch Männer?

## B Identifizierung der formellen vertraglichen Beschäftigungsbedingungen der Betreuenden

### **V Beschäftigungsbedingungen bei (ausländischen) Live-ins**

9. Wie funktioniert so ein 24h-Betreuungsarrangement bei Ihnen?
  - Wie sieht die Einsatzstruktur der 24h-Betreuerin aus? (Tandem mit anderer Person, anders?)
  - Wie sieht es mit Entlastungsmöglichkeiten für die Betreuungskräfte aus, wenn die Belastung des Kunden mal gross ist? (z.B. wenn die Kunden in der Nacht nicht schlafen)
  - Gibt es auch Schweizer oder Schweizerinnen, die in einem solchen Arrangement arbeiten?
10. Was sind die Aufgaben einer 24h-Betreuerin?
11. Wie ist die Arbeitszeit geregelt?
12. Wie ist die Freizeit geregelt? (Wochenende)
13. Wie sind die Ferien geregelt?
14. Wie ist Kost und Logis geregelt?
15. Wie sieht es mit dem Arbeitsvertrag aus? Sind jene befristet? Wenn ja für wie lange?
16. Welchen Aufenthaltsstatus hat eine ausländische Angestellte bei [NAME DES UNTERNEHMENS]?
17. Was verdient eine 24h-Betreuerin bei Ihnen?
  - Alternativ: Können Sie allgemein etwas zu Ihrer Lohnpolitik sagen?
  - Wie beurteilen Sie den im NAV festgelegten absoluten Mindestlohn von 18.20CHF (für ungelernete Angestellte) in der Hauswirtschaftsbranche?

### **V' Beschäftigungsbedingungen bei Live-outs (Fokus: Betreuungsbereich)**

18. Welche Aufgaben übernehmen Betreuerinnen, die stundenweise arbeiten?
19. Wie gross sind die Stundeneinsätze der Beschäftigten?
20. Ist es möglich, vollzeit zu arbeiten (8h/d, 5d/w)?
21. Was verdient eine Betreuerin in einer Stunde bei Ihnen?
  - Alternativ: Können Sie allgemein etwas zu Ihrer Lohnpolitik sagen?
  - Wie beurteilen Sie den im NAV festgelegten Mindestlohn von 18.20CHF in der Hauswirtschaftsbranche?

## C Identifizierung der Dynamik auf dem kommerziellen Betreuungsmarkt

### **VI Dynamik, Marktentwicklung**

22. Wie hat sich der Zürcher Betreuungsmarkt aus Ihrer Sicht in den letzten Jahren verändert?
23. Was sind derzeit die grössten Herausforderungen für Ihre Geschäftstätigkeit?
  - Wer sind die Hauptkonkurrenten auf dem Markt?
24. Wie gestalten sich aus Ihrer Sicht die Beziehungen zu anderen Marktakteuren wie etwa zur Spitex?
25. Zu Spitalsozialarbeiterinnen und -arbeiter?  
(Jene werden von Angehörigen oft gefragt nach guten Agenturen = Beratung der Patienten und Angehörigen in Bezug auf institutionelle, gesellschaftliche und staatliche Rahmenbedingungen, zielt auf optimale Passung zwischen Individuum und Umgebung hin)
26. zu anderen Non-Profit-Organisationen? oder
27. zu anderen Unternehmen?
  - Besteht Konkurrenz?
  - Besteht Kooperation?
28. Wie wird sich der Betreuungsmarkt Ihrer Ansicht nach in den nächsten 10 Jahren entwickeln?
29. Welche Vision hat [NAME DES UNTERNEHMENS]?

**Habe ich etwas Wichtiges vergessen, das Sie zum Schluss noch betonen wollen?**

## Anhang II

### Übersichtstabelle zu den Unternehmen in der Stichprobe

	Dienstleistung	Anzahl aktive BetreuerInnen*	Pendelrhythmus**	Aufenthaltsbewilligung**	Arbeitsverhältnis**	Pensum**	Dienstleistungspreis/mt. (zzgl MwSt.)***	Gehalt/d (netto)**	Anzahl Kunden***
1	24h-Betreuung	20 Live-ins	mind. 4 Wochen (2 im Wechsel)	B-Bewilligung	unbefrist. Rahmenvertrag befrist. Einsatzvertrag	42h/w	CHF 6'000-6'500	CHF 120	10, davon 4 im Kanton bzw. 1 in der Stadt Zürich
2	24h-Betreuung stundenweise Betreuung	6 Live-ins 4 Live-outs	3 bzw. 4 Wochen (2 im Wechsel)	Grenzgänger	unbefrist. Vertrag 1 Monat Kündigungsfrist	45h/w	CHF 7'000-9'000	CHF 160	3, davon 1 in Stadt Zürich
3	24h-Betreuung stundenweise Betreuung	60 Live-outs					bis CHF 50'000		6, davon 4 in der Stadt Zürich
4	24h-Betreuung stundenweise Betreuung	12 Live-ins 3 Live-outs	individuell, bis zu 3 Monaten (2 im Wechsel)	i.d.R. keine Bewilligung	i.d.R. befrist. Verträge für 3 Monate	max. 42h/w	CHF 6'000-6'500	CHF 90-100	6
5	24h-Betreuung stundenweise Betreuung (letzteres in Planung)	2 Live-ins	2 Monate (2 im Wechsel)	Entsandte	nach Richtlinien des Entsendelandes	40h/w	CHF 4'500	k.A.	1
6	24h-Betreuung stundenweise Betreuung	2 Live-ins 4 Live-outs	2 Wochen (4 im Wechsel)	keine Bewilligung	unbefrist. Rahmenvertrag befrist. Einsatzvertrag max. 90 Arbeitstage pro Kalenderjahr	50h/w	CHF 12'000	CHF 130	6, davon 5 im Kanton Zürich
7	24h-Betreuung stundenweise Betreuung	80 Live-outs 8 Live-ins	2 Wochen (2 im Wechsel)	k.A.	"nach OR"	max. 50h/w	CHF 13'500-24'000	CHF 90-120	k.A.
8	24h-Betreuung	12 Live-ins	2 bzw. 4 Wochen (2 im Wechsel)	Grenzgänger	unbefrist. Rahmenvertrag befrist. Einsatzvertrag	max. 7h/d	CHF 8'000	CHF 110-140	5
9	24h-Betreuung	k.A.	individuell, bis zu 7 Monaten	Entsandte (?)	Der Vertrag erfolgt zwischen Kunden und Live- ins	140h/mt	CHF 4'000-5'500	CHF 80-120	k.A.

\* Die Beschäftigtenzahl ist fluktuierend. Typischerweise haben Unternehmen neben den "aktiv Beschäftigten" auch einen BetreuerInnen-Pool, auf den sie bei Bedarf (flexibel) zurückgreifen können.

\*\* betrifft (ausländische) Live-in-Beschäftigte

\*\*\* betrifft 24h-Betreuungsarrangements durch Live-ins oder Live-outs