

SWR2 Leben

Die neuen Dienstleister – Über das Delegieren von Hausarbeit

Von Julia Illmer

Sendung: Montag 22. Juni 2020, 15.05 Uhr

Redaktion: Karin Hutzler

Regie: Julia Illmer

Produktion: SWR 2020

SWR2 Leben können Sie auch im **SWR2 Webradio** unter www.SWR2.de und auf Mobilgeräten in der **SWR2 App** hören – oder als **Podcast** nachhören:
<https://www.swr.de/~podcast/swr2/programm/SWR2-Tandem-Podcast,swr2-tandem-podcast-100.xml>

Bitte beachten Sie:

Das Manuskript ist ausschließlich zum persönlichen, privaten Gebrauch bestimmt. Jede weitere Vervielfältigung und Verbreitung bedarf der ausdrücklichen Genehmigung des Urhebers bzw. des SWR.

Kennen Sie schon das Serviceangebot des Kulturradios SWR2?

Mit der kostenlosen SWR2 Kulturkarte können Sie zu ermäßigten Eintrittspreisen Veranstaltungen des SWR2 und seiner vielen Kulturpartner im Sendegebiet besuchen. Mit dem Infoheft SWR2 Kulturservice sind Sie stets über SWR2 und die zahlreichen Veranstaltungen im SWR2-Kulturpartner-Netz informiert. Jetzt anmelden unter 07221/300 200 oder swr2.de

Die SWR2 App für Android und iOS

Hören Sie das SWR2 Programm, wann und wo Sie wollen. Jederzeit live oder zeitversetzt, online oder offline. Alle Sendung stehen mindestens sieben Tage lang zum Nachhören bereit. Nutzen Sie die neuen Funktionen der SWR2 App: abonnieren, offline hören, stöbern, meistgehört, Themenbereiche, Empfehlungen, Entdeckungen ...
Kostenlos herunterladen: www.swr2.de/app

Atmo: Café, draußen

O-Ton Umut: Hattest du den Latte oder den Cappuccino?

O-Ton Julia: Ich hab den Cappuccino.

O-Ton Umut: Ach so, okay. Ich wusste nur nicht, weil ich beides in der Regel trinke, wusste ich jetzt nicht, für was ich mich entschieden hatte.

Erzählerin: Umut nimmt einen Schluck Kaffee. Sie arbeitet bei einem Start-up am Potsdamer Platz in Berlin. Das Unternehmen betreibt eine Online-Plattform, über die Patienten Arzttermine buchen können. Jetzt hat sie eine dreiviertel Stunde Mittagspause.

O-Ton Umut Und Start-ups haben es ja so ein bisschen an sich, dass sie Mehrarbeit voraussetzen. Also, es ist tatsächlich ein schon erhöhtes Arbeitspensum, würde ich sagen: zwischen 50 und 60 Stunden die Woche. Es klingt jetzt so, als würde man mich dazu nötigen – so ist es nicht. Also, ich hab unfassbar große Freude und Spaß auf Arbeit, aber ich leite halt ein Team von zehn Personen und mit Menschen zusammenzuarbeiten, kann sehr, sehr erfüllend sein, es kann aber auch sehr anstrengend sein manchmal.

Atmo: Küchentür löst Caféatmo ab, dann Küchenatmo

O-Ton Ben: Was meinst'e?

O-Ton Julia: Mhh, so ist gut. So können wir es machen.

Erzählerin: Ben hat gerade seine Kinder ins Bett gebracht. Jetzt sitzt er in der Küche.

O-Ton Ben: Ich arbeite im Musikbereich und produziere Konzerte, bin relativ oft auf Reisen dafür und meine Freundin arbeitet im Event-Bereich. Wir haben Wochen, wo wir beide mehr als Vollzeit arbeiten oder zumindest einer von uns. Der normale Pegel ist aber, dass wir beide jeweils 30 Stunden arbeiten.

Erzählerin: Ben und seine Freundin haben sich bewusst dafür entschieden, beide in Teilzeit zu arbeiten.

O-Ton Ben: Also, so dicht, wie das Leben dann so in diesem Alter ist, dass man sich eigentlich immer mit irgendwelchen Themen auseinandersetzen muss oder darf – sei es, dass ein Kitaplatz zu suchen ist für das eine Kind, sei es sich für eine Schule zu entscheiden für das andere Kind. Klar, die Kinderthemen sind zahlreich, die beruflichen Themen sind da. Das heißt, der Alltag ist trotzdem sehr dicht.

Erzählerin: (*Küchenatmo fadet aus*) Umut und Ben leben in Berlin: zwei Großstädter mit abgeschlossenem Studium, in ihren Dreißigern, mitten in der Rushhour ihres Lebens. Stress gehört zu ihrem Alltag.

Atmo: Café, draußen

O-Ton Umut: Also für mich persönlich ist das ein fairer Deal, ich sag mal, in punkto Work-Life-Balance, weil ich weiß, ich gebe halt während der Woche 150 Prozent und am Wochenende weiß jeder: Die Umut brauchst'e jetzt nicht anrufen. Egal, wie wichtig dieses Topic ist, es kann warten bis Montag. Also, das Wochenende nutz ich dann halt immer so, wie es mir in dem Moment gerade geht oder wonach mir gerade ist und will, dadurch dass die Zeit für mich wirklich sehr, sehr kostbar ist, auch nichts in Anführungsstrichen negativ Verbindliches. Also so was wie, ich muss noch einkaufen gehen, ich muss jetzt noch putzen oder sonstiges, da hab ich dann keine Lust zu.

Erzählerin: Um Zeit zum Auftanken zu gewinnen, beschäftigt Umut eine Putzfrau, Lebensmittel und Getränke lässt sie sich nach Hause liefern – Dienstleistungen, die sie im Internet bucht. Über Plattformen, die in den letzten Jahren, wie Pilze aus dem Boden geschossen sind. (*Caféatmo fadet aus, Küchenatmo ein*) Ben erinnert sich an einen Abend vor 5 Jahren.

O-Ton Ben: Das war tatsächlich der Jahrestag mit meiner Freundin, also der Tag, an dem wir zusammengekommen sind und meine Tochter war relativ klein und zu Hause. Und es war in den Jahren davor eigentlich normal, dass wir da immer schön essen gegangen sind. Ich glaube, meine Freundin hatte die Idee 'n Restaurant, in das wir sonst gegangen wären, das dann eben auch geliefert hat, da haben wir uns dann quasi ein schönes Abendessen liefern lassen und uns zu Hause quasi ein schönes Candle-Light-Dinner kredenzt ohne selbst gekocht zu haben an dem Tag (*Küchenatmo fadet aus*).

Erzählerin: Kochen, Einkaufen, Putzen, Wäsche waschen, etwas in der Wohnung reparieren, auf Kinder aufpassen, pflegebedürftige Angehörige betreuen, mit dem Hund rausgehen – für alle solche Tätigkeiten gibt es Helfer und Helferinnen, die oft nur einen Mausklick entfernt sind. Für Umut und Ben sind sie wichtig, damit ihr Leben funktioniert. Sie gehören zu einer wachsenden Gruppe von Menschen, die bereit sind, für Hilfe bei der Haus- und Familienarbeit zu zahlen.

(Büroatmo fadet ein) Prof. Philipp Staab ist Soziologe und beschäftigt sich mit der Zukunft der Arbeit. Sein Schwerpunkt: das kommerzielle Internet.

O-Ton Staab: Also, mein Eindruck ist, dass wir es sozusagen mit einem Profil zu tun haben, das eher die obere Mittelschicht betrifft. Man muss sich diese Dienstleistungen auch leisten können. Und diese Menschen greifen nun tatsächlich zunehmend zurück auf sozusagen digitale Dienstleistungen, die tatsächlich an so was erinnern wie eine moderne Dienstbotengesellschaft *(Büroatmo fadet aus)*.

Erzählerin: Die Auftraggebenden dieser Dienstboten und -botinnen sind keine bürgerlichen und adligen Familien wie im 19. Jahrhundert. Sie gehören auch nicht zu den Superreichen, die sich Hauspersonal rund um die Uhr leisten können. Es sind Menschen wie Umut und Ben, die gut verdienen, aber wenig Zeit haben. Ihre Bedürfnisse hat die Plattformwirtschaft erkannt.

O-Ton Julia: *(Meetingraum-Atmo fadet ein)* Genau, dann müssten wir uns irgendwie näher aneinandersetzen *(Vorgespräch läuft leise weiter)*.

Erzählerin: Philip Huffmann hat gemeinsam mit Benedikt Franke im Jahr 2014 eine Online-Plattform gegründet, die vor allem Reinigungskräfte vermittelt (*Vorgespräch geht über in ersten O-Ton von Huffmann*).

O-Ton Philip Huffmann: Ich glaube, dass viele Leute einfach sehr hohen Wert auf ihre Zeit setzen, gerade, wenn sie eine Familie haben, wenn sie einen sehr stressigen Job haben und dann bereit sind, einfach zu sagen: Okay, ich kann nicht alles selbst machen und ich bin bereit jetzt, anstatt mir 'n teures Auto zu kaufen oder anstatt irgendwie teuer essen zu gehen, lieber dieses Geld darein zu investieren, dass ich mehr Freizeit habe, mehr Zeit mit meiner Familie verbringen kann, vielleicht zum Sport gehen kann, keine Ahnung was machen kann.

Erzählerin: Der Soziologe Phillip Staab hat noch eine andere Antwort auf die Frage, warum haushaltsnahe Dienstleistungen so attraktiv für manche Menschen sind (*Meetingraum-Atmo geht über in Büroatmo*).

O-Ton Staab: Und diese Antwort lautet, relativ simpel gesagt, dass sich im Konsumentenbereich immer Dinge durchsetzen, die das Leben der Höhergestellten nachahmen, weil die Leute versuchen, sich zu unterscheiden, von letztlich den unteren Klassen und wenn Sie sich dann Produktinnovationen angucken, das was die Leute in bestimmten historischen Zeiten konsumieren und attraktiv finden, dann sehen Sie heute, dass wir zunehmend versuchen, für größere Teile der Bevölkerung etwas zu etablieren, was bis vor kurzem, sagen wir mal vor 20 Jahren noch, eigentlich nur den extrem gut begüterten und den Höchstgestellten in Gesellschaften unseres Typs vorbehalten war und das sind sowas wie persönliche Assistenten (*Büroatmo fadet aus, Küchenatmo ein*).

Erzählerin: Zu Ben nach Hause kommt regelmäßig eine Nanny für seine Kinder und eine Putzfrau.

O-Ton Ben: Also, am Ende erkaufe ich mir damit immer Zeit und deshalb trägt das zu meiner Zufriedenheit wirklich stark bei, weil ich einfach, seitdem ich Kinder habe – und noch sind sie klein – erfahre ich Zeit als die größte Mangelware in meinem Leben. Und das ist gar keine Beschwerde, das habe ich mir selber so ausgesucht, aber die Möglichkeit, mir in dem Sinne Zeit zu erkaufen, ist auf jeden Fall, was am Ende zu mehr Zufriedenheit und Entspannung und irgend 'ner Form erfüllterem Leben führt (*Küchenatmo fadet aus*).

Erzählerin: Wer Tätigkeiten im Haushalt outsourct, hat mehr Zeit für andere Dinge, wertvollere Aktivitäten oder auch einfach nur Zeit, um überhaupt Familie und Beruf gerecht werden zu können. Das ist die einfache Rechnung. Geht sie auf? Wie fühlt es sich an, sich von anderen helfen zu lassen? Wenn die neuen Dienstleister und Dienstleisterinnen das erste Mal die Türschwelle zur Wohnung überschreiten? Und welche Gedanken und neuen Aufgaben bringt das Sich-helfen-lassen mit sich?

Atmo: Telefon klingelt, Telefonatmo

O-Ton Lena: Ich schau jetzt mal, ob das geht. Das nimmt jetzt hier gerade auf. Ja, ich glaube, das ist eigentlich ganz gut so.

Erzählerin: Lena und Simon sind Ende 20. Sie arbeitet im Krankenhaus als Ärztin, er in einem Start-up. Kurz nachdem sie in eine gemeinsame Wohnung gezogen sind, haben sie sich auf einer Internet-Plattform Profile von Putzkräften angeschaut. Wegen der Corona-Pandemie versuchen sie, so wenig Kontakt wie möglich zu anderen zu haben und telefonieren lieber.

O-Ton Simon: Wir fanden es ziemlich schwer, jemanden zu finden, der das auf Rechnung macht. Also, wir wollten es nicht schwarz machen und sind dann so eigentlich auch auf Helpling gekommen.

O-Ton Lena: Genau, und dann haben wir geschaut, wen es gibt, das funktioniert mit so Profilen, wo die Reinigungskräfte sich dann vorstellen. Genau, und dann hat man geschaut: Wer hat viele Bewertungen und wurde gut bewertet und so sind wir dann auf Bettina gestoßen.

O-Ton Simon: Ich glaube, einmal kann man noch ergänzen, dass es auch so ein bisschen hin und her war, weil wir uns zum Teil auch nicht so wohl gefühlt haben mit dem Gedanken, weil's sich irgendwie dekadent anfühlte, nicht mehr seine eigene Wohnung zu putzen, sondern jemanden dafür zu bezahlen. Das war

immer wieder Gesprächsthema. Ja, jemand Fremdes in die Wohnung zu lassen, war für uns komplett neu (*Telefonatmo geht über in Büroatmo*).

O-Ton Staab: Ja, ich glaube, das ist schon ein allgemeines Phänomen, dass die Leute sozusagen nicht mit dem besten Bauchgefühl bestimmte Dienstleistungen nutzen.

Erzählerin: Der Soziologe Philipp Staab

O-Ton Staab: Das ist bei den Paketlieferungen, wo die Interaktionen sehr kurz und begrenzt sind, nicht so das große Thema. Es wird aber natürlich ein großes Thema, sobald man Leute in sein Haus hinein lässt und es wird umso größer als Thema, je näher diese Leute auch an die körpernahen Dienstleistungen kommen, gerade in der Pflege wird das essentiell (*Büroatmo fadet aus, Caféatmo ein*).

Erzählerin: Haus- und Familienarbeit in fremde Hände zu geben, ist für viele etwas Neues, das sie aus ihren Elternhäusern nicht kennen.

O-Ton Umut: Also, bei uns zu Hause war Reinigung definitiv voll das Frauending. Und für mich war es auch ganz normal: Männer können nicht putzen.

O-Ton Julia: Wäre es für deine Mutter damals in Frage gekommen, sich Hilfe im Haushalt zu holen?

O-Ton Umut: Unter keinen Umständen (*Caféatmo fadet aus, Küchenatmo ein*).

Erzählerin: Ben und seine Freundin wollen nicht in stereotype Rollen verfallen, in der die Frau einen Großteil der Haus- und Familienarbeit alleine stemmt. Es ist für sie selbstverständlich, dass sie sich beide beruflich verwirklichen.

O-Ton Ben: Und diese Situation im Vergleich zu älteren, tradierteren Lebensmodellen von Familien bringt mit sich, dass unterm Strich die Familie mehr Arbeitszeit hat als früher vielleicht ein Verdiener in der Familie und trotzdem zwei Kinder hat. Und das lässt einfach nicht mehr so viel Zeit übrig am Tag, um dann all die Dinge zu tun, die meine Mutter oder mein Vater noch total selbstverständlich alleine zu Hause gemacht haben. Die Entwicklung der Frau durch die Emanzipation und die Möglichkeiten, die heute Frauen glücklicherweise genauso genießen wie Männer. Dann ist die Zeit natürlich nicht mehr da, dass die klassischen Frauenhaushaltsjobs von der Frau gemacht werden.

- O-Ton Julia:** Nicht von DER Frau ...
- O-Ton Ben:** Nicht von DER Frau, genau (*lacht*). Du hast Recht, aber immer noch von Frauen. Stimmt, vollkommen richtig (*Küchenatmo fadet aus*).
- Erzählerin:** Auffallend ist, dass überwiegend Männer Pakete durch die Gegend schleppen und Frauen sich in den Wohnungen ihrer Auftraggebenden ums Kochen, Putzen und die Kinder kümmern (*Telefonatmo fadet ein*).
- O-Ton Lena:** Also unser Putzmann der kam ursprünglich von den Philippinen und der hat zu unseren Geburtstagen immer Frühlingsrollen mitgebracht und dann haben wir zusammen Frühlingsrollen gegessen (*lacht*). Außerdem hatte ich auch ein Kindermädchen, ein französisches Kindermädchen, zu der wir auch ein, also bis heute, ein freundschaftliches Verhältnis haben. Auch als die nicht mehr für meine Eltern gearbeitet hat, haben wir die noch regelmäßig gesehen, waren auf Geburtstagen eingeladen, sie war bei Geburtstagen von uns eingeladen. Genau, so dass ich das schon auch aus der Kindheit kenne.
- Erzählerin:** Heute macht Bettina bei Lena und Simon sauber.
- O-Ton Julia:** Verratet ihr mir, was ihr Bettina pro Stunde bezahlt und wisst ihr, was davon bei ihr ankommt?
- O-Ton Simon** Jetzt zahlen wir 16 Euro pro Stunde für vier Stunden ...
- O-Ton Julia:** Was davon bei ihr ankommt, wisst ihr das auch?
- O-Ton Simon:** Es gibt eine Servicegebühr von 1,90 Euro oder 1,50 Euro auf der Rechnung, aber wir glauben, dass mehr an Helping geht, aber wir können es nicht genau beziffern (*Telefonatmo fadet aus*).

Erzählerin: Tatsächlich behält die Vermittlungs-Plattform neben der Servicegebühr 25 Prozent des Stundenlohns. Bei Lenas und Simons Putzfrau Bettina kommen (demnach) von den 16 Euro also nur 12 Euro an. Davon muss sie als Selbstständige noch Versicherungen und Steuern zahlen. Wenn sie krank oder im Urlaub ist, verdient sie nichts. Selbst wenn sie 40 Stunden die Woche putzen würde, dürfte ihr Geld zum Leben sehr knapp sein. Wer über Plattformen Dienstleistungen bucht, weiß häufig nicht genau, was tatsächlich bei ihren Helfern und Helferinnen ankommt. Deren finanzielle Situation kann zur Belastung für Auftraggebende werden. Bens Wohnung putzt eine Frau aus Polen. Zu Beginn der Corona-Krise hat er mit seiner Freundin viel über sie gesprochen ...

O-Ton Ben: *(Küchenatmo fadet ein)* ... weil das natürlich auch jemand ist, dessen Einkünfte begrenzt sind. Sprich, das ist jemand, den diese ganze Krise noch deutlich stärker trifft. Und 60 bis 70 Prozent der Haushalte, bei denen geputzt wird, haben eben jetzt abgesagt, aufgrund der Situation, dass man einfach auch wenig Kontakt haben soll und das finde ich auch total nachvollziehbar und auf der einen Seite richtig. Und wir haben da lange drüber nachgedacht und gesprochen, und wir haben jetzt auch gerade gar kein Problem damit, die Wohnung selber zu putzen, weil wir ständig zu Hause sind, aber haben uns dann nach längerer Diskussion dafür entschieden, dass wir trotzdem versuchen, Zeitfenster zu finden, wo wir einfach möglichst draußen sind und sie trotzdem kommen kann und wir auch einfach doppelt oder dreifach bezahlen, damit man in der Form zumindest in dieser Situation solidarisch sein kann und jemanden nicht komplett ins Bodenlose fallen lässt, weil einfach komplett die Einnahmen flöten gehen *(Küchenatmo fadet aus)*.

Erzählerin: Anders als die Boten, die online bestellte Schuhe, Bücher, Lebensmittel oder Pizza bis zur Wohnungstür liefern, kommen die Putzfrauen, Nannys und Dogsitter in die Wohnungen und bleiben keine Fremden. *(Telefonatmo fadet ein)*.

- O-Ton Lena:** Sie ist ungefähr unser Alter und hat in Polen Politikwissenschaften studiert, aber arbeitet jetzt hier als Reinigungskraft. Es erschüttert mich irgendwie, dass in unserem Land Akademiker als Reinigungskraft arbeiten.
- O-Ton Julia:** Hast du manchmal das Gefühl, dass ihr so'n System auch fördert dadurch? Fördert ihr sozusagen diese Ungerechtigkeit?
- O-Ton Lena:** Nee, das würde ich eigentlich nicht so sehen, weil, (*zögerlich*) ähm, also, ich, ich, ich glaube schon, also, wir, wir, also, ich denke, es wird ja niemand dazu gezwungen, für jemand anderes als Reinigungskraft zu arbeiten (*Telefonatmo fadet aus*) ...
- Erzählerin:** Die Situation der im eigenen Haushalt Beschäftigten lässt die meisten nicht kalt. Das haben auch die Plattformen verstanden. Sie präsentieren die Dienstleister und Dienstleisterinnen, die sie vermitteln, als selbstbestimmte Personen, die häufig herzliche und langfristige Beziehungen zu ihren Kunden und Kundinnen aufbauen. Dass das Arbeitsverhältnis durch solche familienähnlichen Beziehungen auch sehr diffus werden kann, bleibt unausgesprochen. Dabei scheint es eher die Ausnahme zu sein, dass die Beziehungen zwischen Auftraggebenden und ihrem über Plattformen gebuchten Personal über viele Jahre Bestand haben. (*Caféatmo fadet ein*) Bei Umut haben die Reinigungskräfte in den letzten Jahren mehrfach gewechselt.
- O-Ton Umut:** Also, wenn ich mir die Leute anschau, die zum Beispiel schon bei mir waren, sind das ja auch sehr, sehr häufig Leute, die zum Beispiel gar nicht in Berlin ansässig sind. Die sind hier für ein Jahr, für ein halbes Jahr, für zwei Jahre, wie auch immer. Da sind dann auch sehr viele Leute, die sagen: Ich finde in Berlin gerade nichts anderes. Welche Firma stellt schon jemanden ein, von dem man weiß, der ist in drei Monaten wieder verschwunden? Und ich sag mal, die Tätigkeit als Reinigungskraft über so 'ne Plattform, die ist ja dann auch sehr verlockend. Ich glaube, das ist schon so ne Win-Win-Situation (*Caféatmo fadet aus*).

Erzählerin: Und es gibt noch einen anderen Grund, warum Dienstleister und Dienstleisterinnen nicht lange bei den Plattformen bleiben.

(Büroatmo fadet ein) Der Soziologe Phillip Staab:

O-Ton Staab: Ich habe öfter dieses Gespräch gehabt mit Leuten, die sich eine häusliche Dienstleistung bestellt haben und das erste, was die Person, die dann da kommt, tut, nachdem sie eine Stunde im Haushalt ist, ist zu sagen: Hier ist meine Telefonnummer. Wenn du das ganze Ding ohne die Plattform machen willst, die sich 30 bis 50 Prozent der Umsätze schnappt, tun willst – billiger für dich und für mich kommt auch mehr Geld hinten raus – dann lass uns das auf der informellen Art und Weise machen. Ich bin mir persönlich gar nicht so sicher, ob sich zumindest in diesen Bereichen diese Plattformen auch wirklich durchsetzen werden oder ob die nicht nur ein Vehikel des Zugangs zu einer relativ etablierten Art, diese Arbeit zu organisieren, sind *(Büroatmo fadet aus)*.

Erzählerin: Wenn die Dienstleister und Dienstleisterinnen zuverlässig ihre Arbeit erledigen, kann den Auftraggebenden viel Haus- und Familienarbeit erspart bleiben. Den Großeinkauf besorgen, den Boden wischen, die Kinder vom Kindergarten abholen: Aufgaben, die Auftraggebende von ihren To-Do-Listen streichen können. Neu auf die Liste kommt das Verwalten der Dienstleistungen und das Delegieren von Tätigkeiten.

(Küchenatmo fadet ein) Jede zweite Woche steht in Bens Kalender „Putzfrau kommt“.

O-Ton Ben: Es gibt einen regelmäßigen Termin, aber der kann dann vielleicht mal nicht eingehalten werden, weil auch dort mal Kinder krank werden, weil man mal im Urlaub ist. Und dann hat man natürlich Abstimmungsaufwand und dann muss man Ersatztermine finden. Dann bemüht man sich, zu diesem Zeitpunkt nicht zu Hause zu sein. Bei mir persönlich merke ich, dass das auch mit diesem Schamgefühl zu hat. Ich will dann da nicht da sein, ich will es nicht sehen, wie jemand so was für mich macht.

Erzählerin: Ben gibt seiner Putzfrau Anweisungen ...

O-Ton Ben: Heute bitte auch die Fingerfarben von den Scheiben oder: Es wäre super, wenn wir mal wieder durch die Fenster gucken könnten.

- Erzählerin:** Und wenn sie etwas nicht zufriedenstellend erledigt, gibt er ihr Feedback oder ärgert sich und putzt selbst nach.
- O-Ton Ben:** Man ist daran gewöhnt, dass das ein Part ist, um den man sich gekümmert hat, für den man Geld bezahlt und der funktioniert, und wenn der dann mal nicht funktioniert und quasi neuen Aufwand generiert, dann kenn ich in mir selber schon den Reflex, dass mich das anstrengt. Und das finde ich selber ziemlich unsympathisch, wenn ich darüber spreche, aber das ist auf jeden Fall so (*Küchenatmo wird von Büroatmo abgelöst*).
- O-Ton Staab:** Wir dürfen nicht vergessen, dass Konsum in einem bestimmten Sinne auch Stress ist. Also, sehr selten kommt irgendeine Reinigungskraft in einen Haushalt, die Sie über eine Plattform gebucht haben und die dann deswegen wahrscheinlich auch öfter wechselt, und Sie haben nicht ständig damit zu tun, mit der auch irgendwie darüber zu sprechen, wie sie sozusagen diese Arbeit tun soll. Gleichzeitig, wenn Sie sich manchmal in der U-Bahn umgucken, und Sie sehen Leute, neben Ihnen sitzt jemand und macht gerade Online-Shopping auf seinem Handy. Ist das wirklich 'ne Entspannung von den Zeitbudgets, den die Leute haben oder ist es nicht eher sowas wie Konsumstress, dem sie zunehmend ausgesetzt sind? Ich glaube, es ist eher letzteres. Es ist auch eher eine Intensivierung von Zeit, die dann eben nicht mehr mit Arbeit, sondern mit Konsum vollgestopft wird. Das große Versprechen sozusagen auf eine von Freizeit immer mehr durchdrungene Gesellschaft, in der die Leute mit ihrer Zeit selbstbestimmt umgehen können, die erfüllen auch diese Dienstleistungen nicht wirklich (*Büroatmo geht über in Telefonatmo*).
- (Erzählerin:** Wenn sie nichts im Kühlschrank haben oder keine Lust auf Kochen haben, wollen Lena und Simon manchmal etwas Warmes zu essen bestellen.
- O-Ton Lena:** Dann sucht man erstmal ne Stunde nach etwas, was man ansprechend findet. Manchmal führt das auch dazu, dass man es dann doch sein lässt und doch irgendwie Brot isst (*lacht*). Wenn man was findet, dann ist es in der Regel Sushi.
- O-Ton Simon:** Dann kommt 'n Zusteller. In 'ner warmen Styroporkiste waren dann so Sushiplatten drinnen. Dann hat man das zu Hause vorm Fernseher gegessen oder vorm Laptop (*Telefonatmo geht über in Küchenatmo*).

Erzählerin: Ben gähnt. Es ist spät geworden. Er war in den letzten Wochen im Dauer-Einsatz: er hat im Homeoffice gearbeitet, seiner Mutter geholfen, einen Plan auszutüfteln, wie ihr Restaurant die Corona-Krise übersteht, und mit seiner Freundin rund um die Uhr die Kinder betreut. Die Corona-Pandemie bedeutet für ihn eine besonders herausfordernde Zeit, die er ohne Kindergarten und Kinderfrau meistern muss. Normalerweise ist die Kinderfrau ein wichtiger Anker für ihn und seine Freundin, auch weil sie sonst wenig Unterstützung haben.

O-Ton Ben: Der Hintergrund ist, dass mein Vater vor ein paar Jahren verstorben ist und die Mutter meiner Freundin. Beide relativ plötzlich, beide zu jung und das waren die beiden Großeltern, die am häufigsten bei uns waren, um uns zu unterstützen, vor allem, wenn einer von uns beruflich auf Reisen war. Und dann war klar, dass wir unsere Berufe nur schwerlich in der Form weiterführen können, wenn wir überhaupt keine Unterstützung haben für unsere Kinder.

Erzählerin: Über eine Online-Plattform haben sie nach einer Kinderbetreuung gesucht, drei Kandidatinnen ausgewählt und sich mit ihnen getroffen.

O-Ton Ben: Und eine Frau war eher dann so in dem jungen Oma-Alter für unsere Kinder, was uns von Anfang an sehr sympathisch war, einfach weil wir das immer als total wertvoll geschätzt haben, die Zeit mit der Oma, mit 'ner anderen Generation, mit 'nem anderen Blick auf's Leben nochmal. Und es war so dieses Gefühl von: Fühlt sich einfach gut an. Da ist jemand der lebenserfahren ist, der sehr offen und positiv und fröhlich ist. Und es hat sich zum Glück sehr schnell so angefühlt, wie wir gehofft haben, nämlich, dass es so 'ne Art von entfernter Verwandtschaft ist. Auch für die Kinder war es sehr schnell ne sehr innige Beziehung. Also bestmöglich für uns. Natürlich trauern wir trotzdem der Familienbetreuung hinterher, die wir früher hatten. Es wird nie das gleiche sein natürlich. Wenn es ein trotzdem bis vor kurzem noch fremder Mensch ist, der da eigentlich in das Innerste deines Systems mit eintritt und mit dem wertvollsten, was du hast – deinen Kindern – zu tun hat.

O-Ton Julia: Ich wollte dir nochmal was vorlesen aus dem Buch „Die Rückkehr der Diener“ von Christoph Barthmann. Und zwar: Wir haben über die Jahre gelernt, kritische Konsumenten zu sein und jedes Lebensmittel ohne Gütesiegel in Frage zu stellen, aber wir halten weiterhin fast alles für gerechtfertigt, was uns entlastet. Woher kommt überhaupt dieser kollektive

Mittelklassenwunsch nach Entlastung? Oder anders: Was ist es, das uns derart belastet, dass wir im Alltag ständig auf Zuarbeit von Dienstleistern angewiesen sind. Der Stress, der uns quält und mit dem wir auch gerne angeben, hat seine Ursache oft in den bekannten Vereinbarkeitsproblemen zwischen Beruf und Familie. Wir verschaffen uns Entlastung, indem wir den Stress an Helferinnen und Helfer weitergeben, die ihrerseits ein noch viel größeres Problem haben, Beruf und Familie zu vereinbaren. Nachdem wir unsere Dienstleister honoriert haben, ist das aber nicht mehr unser Problem.

O-Ton Ben: Es lässt einen Teil in mir streng auf mich selbst blicken und sich bestätigt fühlen und rufen: Guck, was tust du da? Du musst das große Ganze überdenken, anstatt ständig die Symptome zu bekämpfen und damit neue Probleme zu schaffen.

Erzählerin Auf faire Bedingungen achten beim Buchen von Personal für die Haus- und Familienarbeit. Das ist auch wichtig, um die Polarisierung der Gesellschaft nicht weiter voranzutreiben: Akademisch geprägte obere Mittelschicht hier und Dienstleistungsproletariat da. Und vielleicht ist die Corona-Krise ja auch eine Chance für mehr Wertschätzung für Dienstleister und Dienstleisterinnen – eine Zeit, in der ohne Paketzusteller viele Wünsche unerfüllt geblieben wären. Und in der Zeit geschlossener Kindergärten wurde die Kinderfrau noch sehnlicher herbeigewünscht als sonst.