

# Die Ombudsstelle Crowdwork

## Entwicklung, Prozesse und Effekte

Plattformarbeit ist bislang wenig reguliert. Gewerkschaftliche Strategien und betriebliche Mitbestimmung greifen ins Leere. In diesem Kontext erweist sich die Ombudsstelle Crowdwork als eine innovative Form der Konfliktlösung und des sozialen Dialogs. Der Beitrag untersucht die Ombudsstelle erstmals empirisch und rekonstruiert ihre Entwicklung, Prozesse und Effekte. Es zeigt sich, dass die Ombudsstelle es vermag, Konflikte zwischen Crowdworkern und Plattformen effektiv sowie unabhängig von nationalen Grenzen zu lösen und Kohäsion unter den Beteiligten zu stiften. Aufgrund ihres selbstverpflichtenden Charakters stellt sie aber nur eine schwache Form der Regulierung von Plattformarbeit dar.<sup>1</sup>

HEINER HEILAND

---

### 1 Einleitung

Als neue Arbeitsform ist Plattformarbeit außerhalb der etablierten Arbeitsbeziehungen und Regulierungen verortet. Auch wenn Proteste von Plattformarbeitenden existieren und nicht selten im Fokus der öffentlichen Aufmerksamkeit stehen (Bessa et al. 2022; Heiland 2020a), sind die Handlungsmöglichkeiten insgesamt stark eingeschränkt. Sekundäre Machtressourcen in Form von Regulierungen oder kollektiven Vereinbarungen sind kaum vorhanden. Angesichts dessen sticht der „Crowdsourcing Code of Conduct“ (CCoC) besonders hervor. In diesem haben sich neun Plattformen gemeinsam mit der IG Metall und dem Deutschen Crowdsourcingverband auf Grundsätze verständigt, um Plattformarbeit zu professionalisieren und Mindeststandards zu etablieren. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang die daran anschließende, weltweit erste Ombudsstelle, die als vorgerichtliche Institution Konflikte zwischen den beteiligten Plattformen und deren Arbeiter\*innen lösen soll. Im Folgenden wird untersucht, inwiefern diese außergerichtliche Form der Konfliktlösung eine regulierende Funktion im Feld der Plattformarbeit einnehmen und sozialen Dialog etablieren kann. Im Fokus steht demnach nicht eine Evaluierung der im CCoC aufgeführten Grundsätze. Stattdessen werden in erster Linie die Ombudsstelle und die Frage, wie sie funktioniert und welche regulative Wirksamkeit diese Institution entfaltet,

in den Blick genommen. Von Interesse ist dabei vor allem die Perspektive der beteiligten institutionellen Akteure.

---

### 2 Handlungsmöglichkeiten von Plattformarbeitenden

Plattformarbeit bezeichnet entlohnte Arbeit, die durch Plattformen vermittelt und organisiert wird. Ihre konkrete Verbreitung ist schwer zu bestimmen (Heiland 2020a, S.10ff.). Dem „Crowdworking-Monitor“ zufolge arbeiten in Deutschland ca. 4 % der Wahlberechtigten in irgendeiner Form der Plattformarbeit (Serfling 2018, 2019), wohingegen andere Erhebungen von nur 0,9 % ausgehen (Bonin/Rinne 2017). Die Europäische Kommission (2021) gibt aktuell 28 Millionen Plattformarbeitende in der EU an. Ungeachtet des faktischen Umfangs wird einhellig von einem rasanten Wachstum von Plattformarbeit ausgegangen (Europäische Kommission 2021; Europäisches Parlament 2017; Kässi/Lehdonvirta 2018).

---

<sup>1</sup> Ich danke zwei anonymen Gutachter\*innen sowie der Redaktion der WSI-Mitteilungen, die den Text kritisch gelesen und wertvolle Überarbeitungsvorschläge eingebracht haben.

Als Arbeitsform mit überwiegend geringer Entlohnung fügt sich Plattformarbeit in einen allgemeinen Trend der Prekarisierung von Arbeit ein (Codagnone et al. 2016, S. 52; ILO 2016). Wesentlich für diese Prekarisierungstendenz ist zudem, dass die Arbeitskräfte formal zumeist als Selbstständige definiert werden. Plattformarbeit wird in diesem Zusammenhang auch als „Flucht aus dem Arbeitsrecht“ (Todolí-Signes 2017) identifiziert, denn durch den Status als Selbstständige sind die Arbeitenden nicht länger Mitglieder der Organisationen, sodass für sie auch nicht der Schutz und die Rechte des Betriebsverfassungsgesetzes gelten (Heiland 2020a; Prassl/Risak 2016). Resultat dessen ist eine Unterminierung etablierter industrieller Beziehungen: „[E]xisting industrial relations and social dialogue structures are often not a good fit with platform work“ (Eurofound 2018, S. 53; Gref et al. 2020, S. 222). Selbstständigen Plattformarbeiter\*innen ist außerdem aufgrund der Antitrust-Richtlinien der EU der Zusammenschluss untersagt (Rubiano 2013; Stefano 2017). Allerdings wurde diesbezüglich mittlerweile von der EU-Kommission ein Reformprozess angestoßen und im Dezember 2021 ein Richtlinienentwurf zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit vorgestellt, der sich insbesondere gegen Scheinselbstständigkeit richtet und Plattformen zu mehr Transparenz verpflichtet (Europäische Kommission 2021). Vor allem Scheinselbstständigkeit war in der jüngeren Vergangenheit bereits Gegenstand zahlreicher rechtlicher Auseinandersetzungen in verschiedenen Ländern (Heiland 2020a; Howson et al. 2021) – zuletzt bspw. mit Bezug auf Uber in Großbritannien, eine niederländische und auch eine deutsche Gigaplattform. Dabei handelt es sich aber vor allem um Einzelfallentscheidungen. Allgemeine gesetzliche Regulierungen gibt es nur vereinzelt, wie Ende 2021 in Spanien mit einem Gesetz, das auf die Anstellung von Kurierfahrer\*innen zielt. Dessen Umsetzung gestaltet sich allerdings als schwierig (Ortiz/Hecker 2022). Hinzu kommt, dass in der jüngeren Vergangenheit ein Trend zur Institutionalisierung von Plattformarbeit zu beobachten ist, in dessen Rahmen einige Plattformen die Arbeitenden befristet anstellen (in Deutschland bspw. bei Lieferando oder Helpling). Allerdings ist dies bisher auf lokal gebundene Formen der Plattformarbeit begrenzt und wird auch nur von wenigen Plattformen praktiziert. Trotz dieser jüngeren Entwicklungen konstatiert ein Review der aktuellen Forschungsliteratur zu Plattformarbeit, dass den Plattformen „durchweg ein Machtübergewicht gegenüber den Tätigen“ zu attestieren ist (Hertwig/Papsdorf 2022, S. 97).

Untersuchungen zeigen, dass Plattformarbeiter\*innen trotz ihrer Selbstständigkeit Leistungsgerechtigkeitsansprüche an ihre Arbeit anlegen, die denen abhängig Beschäftigter entsprechen (Pfeiffer/Kawalec 2020; Urzi Brancati et al. 2020). Doch durch die spezifische Struktur von Plattformarbeit können Arbeitende in diesem Feld nur selten institutionalisierte Mechanismen zur Konfliktlösung oder sonstige Formen von Sekundärmacht in Anspruch

nehmen (Haidar/Keune 2021; Vandaele 2021, S. 212). Obwohl die Deckung des Arbeitskräftebedarfs für die Plattformen eine Herausforderung darstellt, stehen etwaigen Primärmachtpotenzialen der Arbeitenden diverse Formen der Fragmentierung gegenüber (Heiland 2020a, 2022): Sie sind meist räumlich und durch algorithmisches Management voneinander getrennt, befinden sich nicht selten in Konkurrenz zueinander und weisen eine große soziale Heterogenität auf. Dies erschwert effektives kollektives Handeln und die Etablierung von Interessenvertretungen.

Aktivitäten zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit stehen vor großen Herausforderungen. Medial und in der Forschung steht vor allem plattformvermittelte Essenskurierarbeit im Fokus, in der in den letzten Jahren zahlreiche Proteste, Betriebsratswahlen und gewerkschaftliche Aktivitäten zu beobachten waren (Bessa et al. 2022; Heiland 2020a; Heiland/Brinkmann 2020; Heiland/Schaupp 2020). Bei den meisten anderen Formen von Plattformarbeit gestaltet sich die Lage schwieriger – insbesondere bei lokal ungebundener Crowdwork. Dennoch gibt es auch in diesem Feld einige Aktivitäten und Initiativen, bei denen von gewerkschaftlicher Seite insbesondere die IG Metall federführend agiert (Barth/Fuß 2019, 2021; Benner 2019). Neben der Internetseite faircrowdwork.org, auf der sich Informationen über verschiedene Plattformen befinden und diese auch bewertet werden können, richtete die IG Metall ein Infotelefon für Crowdworker ein und nimmt seit 2016 auch Solo-Selbstständige auf (was in ver.di bereits zuvor möglich war). Besonders hervor sticht die Verabschiedung eines „Crowdsourcing Code of Conduct“, auf den sich 2015 einige Plattformen, der Deutsche Crowdsourcingverband sowie die IG Metall einigten und auf dessen Basis 2017 eine Ombudsstelle zur Beilegung von Konflikten eingerichtet wurde. CCoC und Ombudsstelle wurden bereits mehrfach von der Sozialforschung thematisiert (Barth/Fuß 2019; Benner 2019; Berg et al. 2018; Haipeter/Hoose 2019; Heiland 2020a; Johnston 2020; Keller 2020; Schneider-Dörr 2021; Vandaele 2021). Dabei greift aber allein die Arbeit von Haipeter und Hoose auf ein Interview mit einer Person der IG Metall zurück. Die anderen Analysen beziehen sich hingegen ausschließlich auf die Selbstdarstellung von CCoC und Ombudsstelle. Entsprechend fehlt es an einer tiefergehenden und empirisch fundierten Untersuchung, wie sie im Folgenden vorgenommen wird.

### 3 Forschungsdesign

Für die Analyse der Ombudsstelle wurden zwischen Juli und November 2021 zehn Interviews mit Personen durchgeführt, die entweder bei der Etablierung von CCoC und Ombudsstelle beteiligt oder in deren laufende Prozesse in-

voltiert waren. Die Rekrutierung orientierte sich an einem theoretischen Sampling (Glaser/Strauss 1998, S. 51ff.), bei dem die institutionellen Akteure im Fokus standen. Die Perspektive der Beschäftigten wurde nicht erhoben, da diese erstens nicht Teil der Etablierung der Ombudsstelle waren und zweitens Crowdworker, die Kontakt mit dieser hatten, aus Gründen der Anonymität nicht rekrutierbar waren. Es wurden alle Plattformen angeschrieben und von diesen standen sieben Vertreter\*innen für ein Gespräch zur Verfügung. Ergänzend wurden zwei Personen der IG Metall sowie eine vom Deutschen Crowdsourcingverband befragt. Die Vertretung der Crowdworker in der Ombudsstelle konnte nicht für ein Interview rekrutiert werden. Grundlage für die Erhebungen war ein ausgearbeiteter und einheitlicher Interviewleitfaden. Dieser erlaubte zugleich eine themenspezifische Fokussierung sowie eine Offenheit der Befragungen und erhöhte zudem deren Vergleichbarkeit untereinander (Flick 2002, S. 144). Die Erhebung wurde abgeschlossen, nachdem keine neuen Informationen mehr gewonnen werden konnten und somit eine theoretische Sättigung erreicht war (Saunders et al. 2018). Alle Interviews wurden entweder aufgezeichnet und transkribiert oder mit Notizen und einem anschließenden ergänzenden Gedankenprotokoll festgehalten. Die so entstandenen Dokumente wurden mithilfe qualitativer Datenanalysesoftware ausgewertet (Kuckartz 2016). Darüber hinaus wurden die zur Verfügung stehenden Informationen und Berichte der Ombudsstelle inhaltsanalytisch ausgewertet.

## 4 Hintergrund der Ombudsstelle

2014 initiierte die Plattform Testbirds ein Treffen von Vertreter\*innen von Plattformen und Forschenden. Einer der Plattformvertreter beschreibt, dass man damit die Qualität digitaler Arbeit verbessern, einen Gegenpol gegenüber dem oft schlechten Leumund etablieren und weitere Unternehmen für die Teilnahme an diesem Austausch gewinnen wollte. Im Juli 2015 veröffentlichten drei Plattformen, unterstützt vom Deutschen Crowdsourcingverband, eine freiwillige Selbstverpflichtung – die erste Version des CCoC. Mit dem Ziel, diesen Code weiterzuentwickeln, kam die IG Metall hinzu, die Plattformarbeit eher skeptisch gegenüberstand (Benner 2015, 2019). Sie brachte beispielsweise ein, dass die lokalen Lohnstandards den von den Plattformen vermittelten Arbeitsverhältnissen als Orientierung dienen sollen (Grundsatz 3). Im weiteren Verlauf übernahm die IG Metall auch die Koordination der Akteure und die Organisierung weiterer Treffen mit zusätzlichen Expert\*innen und Plattformen. Resultat dieses Prozesses war 2017 eine überarbeitete Version des Codes, die weiterhin gültig ist.

Der CCoC ist damit „eine freiwillige, selbstaufgerlegte Verpflichtung“, die im Rahmen von zehn Grundsätzen eine „allgemeine Leitlinie für das eigene Handeln“ der Plattformen darstellt, die „ergänzend zur Gesetzgebung“ greift und „eine Basis für ein vertrauensvolles und faires Miteinander zwischen Plattformbetreibern und Crowdworker\*innen“ schaffen soll.<sup>2</sup> Unterzeichnet wurde er im Oktober 2017 von folgenden Plattformen: Testbirds, clickworker, content.de, Crowd Guru, Streetspotr, App-Jobber, Digivante und Shop Scout.<sup>3</sup> Unterstützt wurde die Initiative durch den Deutschen Crowdsourcing Verband und die IG Metall. 2019 schlossen sich die Plattformen Jovoto und Textbroker dem Code an. Die ersten beteiligten Plattformen einte lediglich ihre Bereitschaft, die Initiative zu unterstützen. Resultat ist ein sehr breites Spektrum von Plattformarbeit: Involviert sind Plattformen für lokal gebundene Arbeiten wie die Kontrolle von Warenverfügbarkeiten, Anbieter für online durchführbare Einfachaufgaben wie Softwaretestungen, aber auch solche für anspruchsvollere Jobs wie Texterstellung oder Produktdesign. Alle Befragten berichten, dass hinsichtlich der Aufnahme neuer Plattformen mittlerweile weit mehr auf deren Passung geachtet wird, um die Heterogenität der Beteiligten nicht zu vergrößern.

Vertreter\*innen aller Akteursgruppen beschreiben, dass im Zuge der Entwicklungen des Codes der Wunsch entstand, auch dessen Einhaltung sicherzustellen. Eine Beteiligte einer anderen Plattform bezeichnet diesen Schritt als „logische Folge“ und ein weiterer Befragter formuliert das Anliegen, den Crowdworker\*innen weitere Handlungsoptionen zur Verfügung zu stellen, als in Konfliktfällen entweder nichts zu tun oder sich direkt an Gerichte zu wenden. Entsprechend sieht der CCoC vor, dass die Plattformen „einen fairen, neutralen Prozess für Beschwerden von Seiten der Crowdworker“ festlegen (Grundsatz 9).

Nach konzeptioneller Vorbereitung der IG Metall einigten sich die Beteiligten auf die Einrichtung einer Ombudsstelle, die, unmittelbar nach Inkrafttreten des Codes, im November 2017 ihre Arbeit aufnahm. Die Ombudsstelle dient als „Vermittlerin zwischen gegensätzlichen Interessen, die bei der Arbeit auf diesen Plattformen auftreten können“ und zielt auf „konsensuale Lösungen“ ab (Regeln der Ombudsstelle §1).<sup>4</sup> Sie ist paritätisch mit fünf Personen besetzt, sodass Plattformen und Crowdworker über je einen Sitz verfügen. Zusätzlich sind mit dem Deutschen Crowdsourcing Verband und der IG Metall eine Arbeitgeber- und eine Arbeitnehmervereinigung vertreten. Geleitet werden die Verfahren von einer Arbeitsrichterin,

2 <https://crowdsourcing-code.de>

3 Mittlerweile haben sich die Plattformen Streetspotr und Shop Scout zusammengeschlossen.

4 <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/seite/regeln>

die als neutrale und vermittelnde Person dem Gremium vorsitzt.

## 5 Prozesse

Haben Crowdworker der beteiligten Plattformen „bilaterale außergerichtliche Lösungswege erfolglos ausgeschöpft“, können sie die Ombudsstelle kontaktieren (§ 4). Mittels eines detaillierten Formulars schildern sie online ihren Fall. Diese Informationen werden vom Büro der Ombudsstelle gesichtet, anonymisiert und bearbeitet. Das Büro und damit die Organisation der Ombudsstelle werden von der IG Metall übernommen. Im nächsten Schritt findet eine erste Abklärung der Problemlage statt und es werden bei Bedarf Informationen nachgefordert. Daraufhin wird versucht, den Konflikt direkt mit der Plattform zu lösen, die den Fall noch einmal intern behandeln kann. Ist dies nicht erfolgreich, verfasst die Plattform eine Stellungnahme, die den entsprechenden Arbeiter\*innen zur Verfügung gestellt wird und ihnen die Möglichkeit bietet, eine Gegendarstellung zu formulieren. Sind alle Argumente ausgetauscht, wird der Fall vom Büro für die eigentliche Ombudsstelle aufbereitet, von dieser in regelmäßigen Telefonkonferenzen behandelt und ein Beschluss gefasst. Tangieren Konflikte strukturelle Aspekte der Plattformen, werden mitunter Empfehlungen für Verbesserungen der Abläufe ausgesprochen. Von den Beteiligten wird beschrieben, dass nur wenige Fälle bis ins Schiedsverfahren der Ombudsstelle gelangen und meist direkt mit den Plattformen gelöst werden können. Angestrebtes Ziel ist es, einen Streitfall innerhalb von drei Monaten abzuschließen. Bisher seien noch keine Fälle ungelöst geblieben und Lösungsvorschläge würden von allen akzeptiert, beschreiben die Beteiligten.

Die Administration und Kommunikation übernimmt das Büro der Ombudsstelle. Ein Befragter einer Plattform beschreibt, dass für die beteiligten Unternehmen oder Arbeiter\*innen der damit verbundene Aufwand entweder nicht zu leisten sei oder nicht die notwendige Priorität erhalte. Durch die von der IG Metall übernommene Koordination würden die aufgewendeten Ressourcen der Plattformen minimiert, sodass die Beitrittsschwelle sinkt. Dies sei „der notwendige kleine Schubser, der die Realisierung der Ombudsstelle“ anstieß und deren Fortbestand sicherstelle. Von den Vertreter\*innen der Plattformen in der Ombudsstelle wird der Aufwand mit „zwei bis drei Stunden im Monat“ als moderat empfunden, wofür ebenso vor allem die Organisierung und Vorbereitung der Fälle durch die IG Metall verantwortlich gemacht werden. Die anderen Plattformen werden nur kontaktiert, wenn sie von konkreten Konflikten betroffen sind. Darüber hinaus treffen sich die Geschäftsführungen der Plattformen ge-

meinsam mit Expert\*innen und Stakeholdern ca. zweimal pro Jahr, um die aktuelle Situation, Herausforderungen, neue Entwicklungen und Weiteres zu besprechen. Thematisiert werden dabei auch die Einblicke in die Prozesse der Plattformen, deren Zahlungsmodalitäten und die auftretenden Konflikte, die die Beteiligten durch die Ombudsstelle erhalten.

Betont wird von allen Befragten die konstruktive Arbeitsatmosphäre. Als Herausforderung wird die Heterogenität der verschiedenen Plattformen hervorgehoben. Ein Plattformvertreter legt dar, dass es einen Austausch brauchte und in der Verhandlung konkreter Fälle auch weiterhin Erläuterungen der Spezifika der Plattformen bedürfe, um eine gemeinsame Basis zu schaffen. Und während es einerseits überzeugte Anhänger\*innen von CCoC und Ombudsstelle gibt, sehen einige Plattformvertreter\*innen in diesen nurmehr „nette“ Institutionen, die „ganz praktisch“ sein können, von denen man sich aber im Fall weiter reichender Kompetenzen und Regulierungen abwenden würde. Trotz dieser Verschiedenheit weisen die Befragten darauf hin, dass mindestens eine partielle Homogenität unerlässlich sei, um sowohl einen Konsens in den Verhandlungen als auch allgemein gültige und zugleich konkrete Regeln zu erreichen. Dies drückt sich auch in der engen und klar definierten Auswahl an Plattformen aus, denen der Beitritt zu Code und Ombudsstelle gewährt wurde oder die dazu eingeladen wurden. Zuletzt traten 2019 zwei Plattformen Code und Ombudsstelle hinzu. Betont wird zugleich, dass bereits mehrfach Anfragen abgewiesen wurden, die mit ihrem Geschäftsmodell nicht zum Kreis der Mitglieder gepasst hätten. Ziel der kritischen Prüfung neuer Mitglieder sei es, das „Sozial-Waschen“ von Plattformen und damit auch die Entwertung des Ansehens von Code und Ombudsstelle zu verhindern.

## 6 Effekte

Die Effekte der Ombudsstelle zeigen sich zuallererst in den abgeschlossenen Fällen, die in Jahresberichten dargelegt werden (vgl. Ombudsstelle 2019, 2020, 2021, 2022). Von 2017 bis einschließlich 2020 wurden 48 Fälle behandelt. Für das Jahr 2020 wird berichtet, dass die Ombudsstelle pandemiebedingt weniger kontaktiert wurde, dass aber bereits 2021 wieder eine Zunahme bemerkbar war. 2019 wurden von der Ombudsstelle auch grundlegende Fragen diskutiert, die die Arbeitsprozesse und Vergütungen einzelner Plattformen betrafen. Die Befragten berichten, dass die Ombudsstelle infolge ihrer Beratungen einigen Plattformen bereits mehrfach Vorschläge hinsichtlich einer Verbesserung der Funktionalität und Abläufe im Sinne der Crowdworker machte. Gegenstand solcher Empfehlungen

lungen war zum Beispiel die Einrichtung eines Crowdbeirates, der den Crowdworkern erlaubt, sich unmittelbar in die Organisation der Arbeitsprozesse einzubringen (vgl. Ombudsstelle 2019).

Die behandelten Fälle betreffen diejenigen Konflikte, die auf den vorgelagerten Stufen nicht gelöst werden konnten. Berichtet wird in den Interviews, dass nicht selten Konflikte mit Crowdworkern einvernehmlich oder auf Basis der Kulanz der Plattformen gelöst werden. Die Ombudsstelle nimmt dabei eine Rolle als höhere Instanz ein, die bei Bedarf angerufen werden kann. Außerdem beschreiben die Befragten, dass durch die vorgeschaltete Möglichkeit, den potenziellen Konflikt noch einmal neu zu begutachten, viele Streitfälle geklärt werden können, bevor sie überhaupt die eigentliche Ombudsstelle erreichen und in dieser verhandelt werden.

Überdies heben die Befragten hervor, dass die Ombudsstelle nicht nur für die Crowdworker, sondern auch für die Plattformen selbst mediatorisch wirke. Bei Problemen stehe mit der Ombudsstelle eine höhere Instanz zur Verfügung, die einer Eskalierung in Form einer gerichtlichen Klärung vorgelagert sei, was sich für alle Seiten ressourcenschonend auswirke. Anders als nach einem Gerichtsurteil sei infolge einer Konfliktlösung der Ombudsstelle oder ihres Büros eine fortgeführte Aktivität der Arbeiter\*innen auf der Plattform üblich. Ergänzend wird konstatiert, dass die Ombudsstelle für die Plattformen entlastend wirke, da die ansonsten notwendige plattforminterne Klärung schwieriger Fälle sehr aufwändig sei.

Darüber hinaus identifizieren die Befragten Code und Ombudsstelle sowie die mit diesen einhergehenden regelmäßigen Treffen als verbindendes Forum für einen institutionalisierten Dialog zwischen den Akteuren. Außerdem lernen die Plattformen durch die Mitarbeit an der Ombudsstelle, die Verhandlung von Streitfällen sowie den regelmäßigen Austausch die Prozesse und Strukturen der anderen Plattformen näher kennen. Laut Plattformvertreter\*innen werden auf Basis dessen auch Optimierungen ihrer eigenen internen Prozesse und Abläufe vorgenommen, die Arbeitsbedingungen dadurch verbessert und Crowdwork in Deutschland professionalisiert. Hervorgehoben wird von den Befragten außerdem, dass die Ombudsstelle unabhängig von nationalen Grenzen agiere. Anders als Gesetzgebungen ist ihre potenzielle Wirkkraft deckungsgleich mit dem Aktionsradius der Plattformen, sodass sich auch Crowdworker anderer Länder an sie wenden können – wie es zunehmend der Fall sei.

Nicht zuletzt sind CCoC und Ombudsstelle auch effektive Instrumente der Selbstdarstellung der Plattformen. Ein Vertreter einer Plattform meint, dass Code sowie Ombudsstelle die Möglichkeit böten, das eigene Ethos zu kommunizieren und sich von negativ wahrgenommenen Plattformen abzugrenzen. Entsprechend identifizieren verschiedene Plattformvertreter\*innen Code und Ombudsstelle als erfolgreiche PR-Maßnahmen. Als institutionalisierte Selbstverpflichtung, die ordentliche Arbeits-

bedingungen gewährleiste, böten die beiden Institutionen gegenüber Kund\*innen eine wirksame Argumentationsgrundlage entgegen deren Insistieren auf günstigeren Preisen. Und die Kund\*innen selbst könnten im Zweifelsfall mit Verweis auf die etablierten und kontrollierten Arbeitsstandards auch die Nutzung von Crowdworkplattformen rechtfertigen. Entsprechend haben einige Plattformen auch ihre AGBs angepasst, um schlechte Arbeitsaufträge externer Anbieter von der Plattform löschen zu können.

Außerdem erhöhe die Teilnahme an Code und Ombudsstelle die Attraktivität für potenzielle Arbeiter\*innen. Die befragten Plattformen betonen, dass neben Kund\*innen auch Arbeiter\*innen oft umworben würden. Ein befragter Plattformvertreter beschreibt, dass man als Plattform seine Community pflegen müsse. Der CCoC und die Ombudsstelle böten die Möglichkeit zu signalisieren, dass die Arbeitsbedingungen auf den Plattformen Mindeststandards erfüllten und es eine objektive Vermittlungsinstanz gebe. Neben der Rekrutierung würde dies auch helfen, die Crowdworker auf den Plattformen zu halten. Denn eine hohe Fluktuation der Arbeiter\*innen stelle eine große Herausforderung dar. Letztendlich, merkt ein Plattformvertreter an, würden sich Code und Ombudsstelle meist nicht unmittelbar für die Plattformen rentieren. Aber mindestens mittelfristig seien sie ein wichtiges Element eines nachhaltigen Erfolges. Dies zeigt sich auch in den Plattformbewertungen der *Fair Work Foundation*, die arbeitsvermittelnde Plattformen anhand verschiedener Kriterien evaluiert. Die Beteiligung an CCoC und Ombudsstelle werden dabei explizit als positiv bezüglich der Aspekte der Arbeitsbedingungen, des Managements und der Repräsentation hervorgehoben.<sup>5</sup>

## 7 Diskussion

Es zeigt sich, dass die Ombudsstelle in der Lage ist, effektiv Konflikte zwischen Crowdworkern und Plattformen zu lösen. Außerdem wird deutlich, dass die Effekte der Ombudsstelle weit über die eigentlichen Fallzahlen hinausgehen. Sie wird nicht erst bei der Eskalation von Konflikten relevant. Durch ihr Büro agiert sie bereits zuvor als Mediatorin, die eine wechselseitige Kommunikation zwischen den Konfliktparteien koordiniert, sodass viele Streitfälle bereits vom Büro und damit vor der Behandlung in der Ombudsstelle gelöst werden. Zudem zeigt sich, dass die bloße Existenz der Ombudsstelle als übergelagerte, aber vorgerichtliche Instanz hilft, Konflikte zu lösen.

<sup>5</sup> Siehe am Beispiel der Plattform Jovoto: <https://fair.work/en/ratings/platforms/cloudwork-jovoto>

Überdies etablieren CCoC und Ombudsstelle durch die gemeinschaftliche Arbeit sowie die regelmäßigen Treffen einen Rahmen, in dem ein verstetigter Austausch der verschiedenen Akteure stattfindet. Als Resultat entsteht ein gemeinsames Bewusstsein über existierende Probleme auf den Plattformen, die eine Verbesserung der plattforminternen Prozesse bewirken können und darüber hinaus Anknüpfungspunkte für zukünftigen Austausch und Verhandlungen bieten.

Dafür sind vor allem drei Aspekte von Bedeutung. Erstens bedarf es eines organisierenden Intermediärs. Ein Akteur, der die notwendigen Ressourcen für anfallende Transaktionskosten aufbringt, hier die IG Metall mit der Organisation des Ombudsstellenbüros, wirkt als Katalysator für Realisierung und Gelingen der Institution. Möglich ist dies vor allem, da die Interessen der Gewerkschaft über die individuelle Konfliktlösung, die Effizienz und den Ruf der Plattformen hinausgehen und CCoC und Ombudsstelle für sie als einmaliges Regulierungsinstrument eine exemplarische und politische Bedeutung besitzen. Zweitens ist der Kooperationswille der Akteure zentral, was sich auch in der paritätischen Besetzung sowie der Einstimmigkeit der Entscheidungen ausdrückt. Insbesondere angesichts der Freiwilligkeit ist das geteilte Interesse aller Mitglieder entscheidend für den Erfolg der Ombudsstelle. Damit zusammen hängt drittens eine gewisse Homogenität der Beteiligten, die die Kooperation fördert und gemeinsame Regeln erst möglich macht, ohne dass diese zu unkongret sind.

Festzuhalten ist, dass es sich bei CCoC und Ombudsstelle nicht um ausgeprägte industrielle Beziehungen handelt, im Rahmen derer verbindliche Regularien entstehen. Sie sind nach der Definition der ILO (Ishikawa 2003) aber eine fortgeschrittene Form des sozialen Dialogs, in dem sowohl Informationen ausgetauscht werden als auch wechselseitige Anpassungen und Konfliktlösungen stattfinden. Laut Visser (2001) stellt dies die Vorbedingung für Verhandlungen und industrielle Beziehungen dar. CCoC und Ombudsstelle wirken normsetzend, selbstverständigung und kohäsiv für die beteiligten Akteure. Sie bilden damit eine Form der betrieblichen Öffentlichkeit (Brinkmann/Heiland 2021), die durch ihre offene Formulierung von Mindeststandards sowie den objektiven und externen Konfliktlösungsmechanismus betriebliche Herrschaft rationalisiert, Arbeitsprozesse optimiert und Arbeitsbedingungen verbessert. Im Anschluss an die Differenzierung starker Öffentlichkeiten, die mitunter gesetzgebend wirken, und ihrem schwachen Pendant, das mittels sozialen Drucks und Normen agiert (Fraser 1992), sind Code und Ombudsstelle ein Hybrid. Sie wirken nicht allein appellativ, da ihre Beteiligten sich selbst auf die Inhalte und Entscheidungen verständigt haben, doch zugleich beruhen sie auf einer freiwilligen Mitgliedschaft, die jederzeit widerrufen werden kann.

Untersuchungen zeigen, dass die Sanktionslosigkeit von Selbstverpflichtungen deren Effektivität stark

einschränkt (Locke 2013). Ebenjener selbstverpflichtende Charakter von CCoC und Ombudsstelle ist auch die Grenze ihrer Effektivität. Sanktionsmechanismen existieren nicht, Austritt ist jederzeit möglich und es entscheidet sich nur ein kleiner, spezifischer Teil von Arbeitsplattformen zur Teilnahme an Code und Ombudsstelle. In Ermangelung übergeordneten Drucks, bspw. von staatlicher Seite, muss die Teilnahme der Plattformen durch deren Motivation, die hohe informelle Bindung infolge der fortlaufenden Interaktionen, den Mehrwert der Konfliktlösung und der verbesserten Außenwahrnehmung sowie die geringen einzubringenden Ressourcen gesichert werden. Entsprechend ist die Ausweitung des Modells auf weitere Plattformen begrenzt und bisher keine Nachahmung vorhanden. Außerdem ist die Reichweite auf nur neun und darunter vorrangig kleinere und mittelgroße Plattformen beschränkt – angesichts von über 500 in der EU aktiven Plattformen eine sehr geringe Anzahl (Groen et al. 2021). Aus der Teilnahme der Plattformen und den Interviews geht aber auch hervor, dass Plattformmärkte volatil sind und sich in diesen nicht nur Kund\*innen, sondern ebenso die Arbeitenden jederzeit zurückziehen können. Mit zunehmender Qualifikationshöhe sowie einem begrenzten Pool zur Verfügung stehender Arbeitskräfte stellt die Gewährleistung, die angebotenen Dienste auch erfüllen zu können, für die Plattformen eine größere Herausforderung dar (Gegenhuber et al. 2021; Heiland 2020b, 2021). In der Folge liegt es im Interesse der Plattformen, sowohl die Qualität der von ihnen angebotenen Arbeit abzusichern als auch Arbeitskräfte zu binden. Dafür sind Code und Ombudsstelle willkommene Instrumente.

Zu betonen ist aber auch, dass alternative betriebliche Konfliktlösungsverfahren „Gefahren der faktischen Abdingbarkeit von Recht“ (Kocher 2012, S.66) bergen. Selbstverpflichtungen können als schwache Öffentlichkeit bzw. schwaches Recht mit einer Reduzierung staatlicher Kontrollen und einer Nivellierung bestehender Standards einhergehen (Davidov 2015; Estlund 2005). Im Fall der weitestgehend unregulierten Plattformarbeit etablieren CCoC und Ombudsstelle einen basalen Ausgangspunkt. Doch dieser ist der kleinste gemeinsame Nenner und Resultat einer Situation, in der ein Machtungleichgewicht vorherrscht, das Plattformen strukturell besserstellt. So ist z. B. nicht klar, wie die Orientierung an lokalen Lohnstandards realisiert wird und werden kann, da die Ombudsstelle nicht als Ort der Aushandlung von Löhnen agiert, sondern nur zu helfen vermag, bestehende Verträge durchzusetzen und Konflikte zu lösen. Damit ist der Ombudsstelle auch ein depotitisierender Effekt inhärent, der den durch materielle und regulative Fragen entstehenden Druck entschärft, aber diese Herausforderungen nicht lösen kann.

## 8 Fazit

Abschließend ist zu konstatieren, dass die Ombudsstelle Crowdwork einen innovativen und unmittelbar wirksamen Ansatz darstellt, um die Arbeitsbedingungen von Crowdworkern zu verbessern. Ebenso wie die Plattformen selbst agiert die Ombudsstelle ohne Bindung an nationale Grenzen. Zudem geht sie über die sonst rein appellativen Initiativen in diesem Feld hinaus. Ein Erfolg ist dies allerdings vor allem aufgrund der kaum vorhandenen Regulierung von Plattformarbeit. Vor diesem Hintergrund stellt schon eine schwache Form der Kontrolle, die nicht sanktionsbewehrt ist und strukturelle Probleme der Plattformarbeit weitgehend unangetastet lässt, einen Fortschritt dar.

Als Grenze der Analyse ist hervorzuheben, dass die Untersuchung auf Interviews mit den an der Ombudsstelle beteiligten Akteuren basiert und nur Aussagen bezüglich jener Konfliktfälle treffen kann, die an diese Institution bzw. das von der IG Metall organisierte Büro herangetragen worden sind. Nicht daraus ableiten lässt sich die konkrete Effektivität und Relevanz aus Sicht der betroffenen Crowdworker. Ob diese sich der Ombudsstelle überhaupt bewusst sind und sie auch als gangbaren Konfliktlösungsmechanismus erachten, ließe sich nur durch Befragungen der Arbeitenden selbst herausfinden. ■

## LITERATUR

- Barth, V. / Fuß, R.** (2019): Crowdwork aus gewerkschaftlicher Perspektive, in: Boes, A. / Langes, B. (Hrsg.): Die Cloud und der digitale Umbruch in Wirtschaft und Arbeit. Strategien, Best Practices und Gestaltungsimpulse, Freiburg/München/Stuttgart, S. 239–255
- Barth, V. / Fuß, R.** (2021): Crowdwork und die Aktivitäten der IG Metall, in: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 75 (2), S. 182–186
- Benner, C.** (Hrsg.) (2015): Crowdwork – zurück in die Zukunft? Perspektiven digitaler Arbeit, Frankfurt a. M.
- Benner, C.** (2019): Crowdworking gestalten – IG Metall 4.0, in: Hensel, I. / Schönenfeld, D. / Kocher, E. / Schwarz, A. / Koch, J. (Hrsg.): Selbstständige Unselbstständigkeit. Crowdworking zwischen Autonomie und Kontrolle, Baden-Baden, S. 143–150
- Berg, J. / Furrer, M. / Harmon, E. / Rani, U. / Silberman, M. S.** (2018): Digital Labour Platforms and the Future of Work: Towards Decent Work in the Online World, Genf
- Bessa, I. / Joyce, S. / Neumann, D. / Stuart, M. / Trappmann, V. / Umney, C.** (2022): A Global Analysis of Worker Protest in Digital Labour Platforms. International Labour Organization: ILO Working Paper 70, Genf
- Bonin, H. / Rinne, U.** (2017): Omnibusbefragung zur Verbesserung der Datenlage neuer Beschäftigungsformen. Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit: IZA Research Report No. 80, Bonn
- Brinkmann, U. / Heiland, H.** (2021): Rationalisierung statt Rationalität – Betriebliche Öffentlichkeiten zwischen Refeudalisation und Revitalisierung, in: Seeliger, M. / Sevignani, S. (Hrsg.): Ein neuer Strukturwandel der Öffentlichkeit?, Baden-Baden, S. 115–136
- Codagnone, C. / Abadie, F. / Biagi, F.** (2016): The Future of Work in the 'Sharing Economy'. Market Efficiency and Equitable Opportunities or Unfair Precarisation? Institute for Prospective Technological Studies: JRC Science for Policy Report EUR 27913 EN, Luxemburg
- Davidov, G.** (2015): Indirect Employment: Should Lead Companies Be Liable?, in: Comparative Labor Law & Policy Journal 37 (5), S. 5–36
- Estlund, C.** (2005): Rebuilding the Law of the Workplace in an Era of Self-regulation, in: Columbia Law Review 105 (2), S. 319–404
- Eurofound** (2018): Employment and Working Conditions of Selected Types of Platform Work, Luxemburg
- Europäische Kommission** (2021): Vorschläge der Kommission zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Menschen, die über digitale Arbeitsplattformen arbeiten. Pressemitteilung vom 09.12.2021, Brüssel, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=de&catId=89&newsId=10120>
- Europäisches Parlament** (2017): The Social Protection of Workers in the Platform Economy, Brüssel
- Flick, U.** (2002): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung, Reinbek
- Fraser, N.** (1992): Rethinking the Public Sphere. A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy, in: Calhoun, C. J. (Hrsg.): Habermas and the Public Sphere, Cambridge/London, S. 109–142
- Gegenhuber, T. / Ellmer, M. / Schüßler, E.** (2021): Microphones, not Megaphones: Functional Crowdworker Voice Regimes on Digital Work Platforms, in: Human Relations 74 (9), S. 1473–1503
- Glaser, B. G. / Strauss, A. L.** (1998): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung, Bern/Göttingen/Toronto/Seattle
- Greef, S. / Schroeder, W. / Sperling, H. J.** (2020): Plattformökonomie und Arbeitsbeziehungen: Digitalisierung zwischen imaginierter Zukunft und empirischer Gegenwart, in: Industrielle Beziehungen 27 (2), S. 205–226
- de Groen, W. P. / Kilhoffer, Z. / Westhoff, L. / Postica, D. / Shamsfakhr, F.** (2021): Digital Labour Platforms in the EU. Mapping and Business Models: Final Report, Luxemburg
- Haidar, J. / Keune, M.** (2021): Introduction, in: Haidar, J. / Keune, M. (Hrsg.): Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism, Cheltenham, S. 1–27
- Haipeter, T. / Hoose, F.** (2019): Interessenvertretung bei Crowd- und Gigwork. Initiativen zur Regulierung von Plattformarbeit in Deutschland. Institut Arbeit und Qualifikation: IAQ-Report 05/2019, Duisburg
- Heiland, H.** (2020a): Workers' Voice in Platform Labour. An Overview, Düsseldorf
- Heiland, H.** (2020b): (Ohn)Mächtige Crowd? Heteronomie und Autonomie der Plattformarbeit, in: Bader, V. / Kaiser, S. (Hrsg.): Datafizierung und Neue Arbeitsweisen – Herausforderungen, Chancen und Zukunftsvisionen für Mitbestimmung und Personalmanagement, Wiesbaden, S. 113–128
- Heiland, H.** (2021): Neither Timeless, nor Placeless, in: Human Relations 75 (9), S. 1824–1848
- Heiland, H.** (2022): New Forms of Agency or Atomization? Gig Workers' Power Ressources and Fragmentation, in: Ness, I. (Hrsg.): Platform Labour and Global Logistics. A Research Companion, London (im Erscheinen)
- Heiland, H. / Brinkmann, U.** (2020): Liefern am Limit, in: Industrielle Beziehungen 27 (2), S. 120–140
- Heiland, H. / Schaupp, S.** (2020): Digitale Atomisierung oder neue Arbeitskämpfe?, in: Momentum Quarterly 9 (2), S. 50–67
- Hertwig, M. / Papsdorf, C.** (2022): Online-Arbeitsmärkte im Spannungsfeld von Plattform und Community, in: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 74 (2), S. 81–107
- Howson, K. / Cant, C. / Bertolini, A. / Cole, M. / Graham, M.** (2021): Policy Brief: Protecting Workers in the UK Platform Economy, <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2021/12/Fairwork-UK-Policy-Brief.pdf>
- ILO (International Labour Organization)** (2016): Non-Standard Employment Around the World. Understanding Challenges, Shaping Prospects, Genf
- Ishikawa, J.** (2003): Key Features of National Social Dialogue: A Social Dialogue Resource Book, Genf
- Johnston, H.** (2020): Labour Geographies of the Platform Economy: Understanding Collective Organizing Strategies in the Context of Digitally Mediated Work, in: International Labour Review 159 (1), S. 25–45
- Kässi, O. / Lehdonvirta, V.** (2018): Online Labour Index: Measuring the Online Gig Economy for Policy and Research, in: Technological Forecasting and Social Change 137, S. 241–248
- Keller, B.** (2020): Interest Representation and Industrial Relations in the Age of Digitalization – an Outline, in: Industrielle Beziehungen. Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management 27 (3), S. 255–285
- Kocher, E.** (2012): Barrieren der Mobilisierung von Arbeitsrecht, in: Juridikum (1), S. 63–73
- Kuckartz, U.** (2016): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung, Weinheim/Basel
- Locke, R. M.** (2013): The Promise and Limits of Private Power. Promoting Labor Standards in a Global Economy, Cambridge/New York
- Ombudsstelle Code of Conduct für bezahltes Crowdworking** (2019): Jahresbericht 2017/2018, <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/uploads/jahresbericht-ombudsstelle-code-of-conduct-2017-2018.pdf>
- Ombudsstelle Code of Conduct für bezahltes Crowdworking** (2020): Jahresbericht 2019, <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/uploads/jahresbericht-ombudsstelle-code-of-conduct-2019.pdf>

- Ombudsstelle Code of Conduct für bezahltes Crowdworking** (2021): Jahresbericht 2020, <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/uploads/jahresbericht-ombudsstelle-code-of-conduct-2020.pdf>
- Ombudsstelle Code of Conduct für bezahltes Crowdworking** (2022): Jahresbericht 2021, <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/uploads/jahresbericht-ombudsstelle-code-of-conduct-2021.pdf>
- Ortiz, M. A. / Hecker, W.** (2022): Inside Spain's Failed Plan to Fix the Gig Economy, <https://www.huckmag.com/perspectives/inside-spains-failed-plan-to-fix-the-gig-economy/>
- Pfeiffer, S. / Kawalec, S.** (2020): Justice Expectations in Crowd and Platform-Mediated Work, in: *The Economic and Labour Relations Review* 31 (4), S. 483–501
- Prassl, J. / Risak, M.** (2016): Uber, TaskRabbit & Co: Platforms as Employers?, in: *Comparative Labor Law & Policy Journal* 30 (3), S. 604–619
- Rubiano, C.** (2013): Precarious Work and Access to Collective Bargaining: What Are the Legal Obstacles?, in: *International Journal of Labour Research* 5 (1), S. 133–152
- Saunders, B. / Sim, J. / Kingstone, T. / Baker, S. / Waterfield, J. / Bartlam, B. / Burroughs, H. / Jinks, C.** (2018): Saturation in Qualitative Research: Exploring its Conceptualization and Operationalization, in: *Quality & Quantity* 52 (4), S. 1893–1907
- Schneider-Dörr, A.** (2021): Crowd Work und Plattformökonomie. Eine arbeitsrechtliche Fallstudie, Baden-Baden
- Serfling, O.** (2018): Crowdworking Monitor Nr.1, Kleve
- Serfling, O.** (2019): Crowdworking Monitor Nr.2, Kleve
- de Stefano, V.** (2017): Non-Standard Work and Limits on Freedom of Association: A Human Rights-Based Approach, in: *Industrial Law Journal* 46 (2), 185–207
- Todoli-Signes, A.** (2017): The 'Gig Economy': Employee, Self-Employed or the Need for a Special Employment Regulation?, in: *Transfer* 23 (2), S. 193–205
- Urzì Brancati, C. / Pesole, A. / Fernández-Macías, E.** (2020): New Evidence on Platform Workers in Europe. Results from the Second COLLEEM Survey, Luxemburg
- Vandaele, K.** (2021): Collective Resistance and Organizational Creativity amongst Europe's Platform Workers: A New Power in the Labour Movement?, in: Haidar, J. / Keune, M. (Hrsg.): *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*, Cheltenham, S. 206–235
- Visser, J.** (2001): Industrial Relations and Social Dialogue, in: Auer, P. (Hrsg.): *Changing Labour Markets in Europe. The Role of Institutions and Policies*, Genf, S. 184–242

## AUTOR

**HEINER HEILAND** ist Post-Doc an der Universität Göttingen und forscht zu plattformvermittelter Arbeit, Arbeitskonflikten und betrieblichen Öffentlichkeiten im Strukturwandel.

@ [heiner.heiland@uni-goettingen.de](mailto:heiner.heiland@uni-goettingen.de)