

Zwischenbericht, 31.05.2021

# Aktuelles aus der Beratung für 24-Stunden-Betreuungskräfte aus Polen

## Das Wichtigste in Kürze:

- Der Beratungsschwerpunkt des Projektes MB 4.0 für polnischsprachige Betreuungskräfte in Privathaushalten (sog. Live-Ins) wurde im April 2021 um vier weitere Sprachen erweitert. Diese sind: Bulgarisch, Rumänisch, Kroatisch und Tschechisch/Slowakisch.
- Aktuelle TOP 5 Themen in der polnischsprachigen Live-In-Community sind: Einreisebeschränkungen/Quarantäne, Lohn/Offene Lohnforderung/Lohnverzug, Arbeitszeit, Krankenversicherung und grundlegende Informationen zu den Verträgen.
- Polnischsprachige Betreuungskräfte sind weiterhin mehrheitlich von unsicheren und intransparenten Beschäftigungsmodellen betroffen. Das auf dem polnischen Dienstleistungsvertrag (sog. Müllvertrag) basierende Modell mit vermeintlicher Abführung der Sozialversicherungsbeiträge in Deutschland sowie das Selbständigen-Modell genießen eine steigende Beliebtheit bei Agenturen.
- Die Beratungsarbeit der polnischsprachigen Live-Ins findet überwiegend in der projekteigenen Facebook-Gruppe statt. Die Beantwortung der Fragestellungen im offenen Forum der Facebook-Gruppe erreicht mehr Interessierte, ermöglicht einen Erfahrungsaustausch zwischen den Gruppenmitgliedern und verläuft dadurch effizienter als eine Eins-zu-eins-Beratung über Facebook-Messenger.
- Die für polnischsprachige Live-Ins gegründete Facebook-Gruppe hat aktuell 3.555 Mitglieder (1.075 Personen sind auf der Warteliste). Die wachsende Reputation des Beratungsteams bei der Zielgruppe der Live-Ins auf Facebook sowie die coronabedingte Verlagerung des Kommunikations- und Austauschortes in die sozialen Medien führen zu einer bedeutenden Steigerung des Interesses an projekteigenen MB 4.0-Facebook-Gruppe. Dies spiegelt sich in der erhöhten Anzahl von Beitrittsanfragen wider und führt folglich zur wesentlichen Zunahme von gestellten Fragen.
- Einige Themenbereiche wie Pausen, freie Tage, Ruhezeit, Aufgabenbereich und fristlose Vertragskündigung sind für die Zielgruppe besonders interessant und lösen äußerst lebendige Diskussionen in der Facebook-Gruppe aus, welche oftmals innerhalb kürzester Zeit die Schwelle von 100 Kommentaren überschreiten.
- Die zu dem Thema „Bevorzugter Impfungszugang für die Pflege- und Betreuungskräfte in den Privathaushalten“ veröffentlichten Informationsangebote haben einige Hate-Speech-Kommentare und andere Meinungsäußerungen von der Zielgruppe der polnischsprachigen Live-Ins verursacht, die die Corona-Pandemie und die Impfstrategie generell in Frage stellen.
- In den sozialen Medien sind die polnischsprachigen Betreuungskräfte vorwiegend auf Facebook aktiv. Andere Plattformen wie WhatsApp, YouTube, Instagram etc. spielen lediglich eine untergeordnete Rolle.

## Beratungsschwerpunkt 24-Stunden-Betreuungskräfte im Rahmen des Projektes „Migrationsberatung 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“

Das Modellprojekt „Migrationsberatung 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ unterstützt seit Juli 2019 polnischsprachige Betreuungskräfte (sog. Live-Ins) bei der Inanspruchnahme ihrer Rechte.<sup>1</sup> Auf Wunsch der EU-Gleichbehandlungsstelle im Arbeitsstab der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration erfolgte im April 2021 eine Erweiterung des Beratungsschwerpunktes „24-Stunden-Betreuungskräfte“ des Projektes MB 4.0 um vier weitere Sprachen: Bulgarisch, Rumänisch, Kroatisch und Tschechisch/Slowakisch. Der Grund hierfür sind die bisher sehr guten Ergebnisse der Beratungsarbeit für die polnischsprachigen Live-Ins sowie die sehr hohe medienübergreifende Reichweite und der vielversprechende methodische Beratungsansatz des Gesamtprojektes. Hierdurch wird der Zugang zu der schwer erreichbaren Zielgruppe von 24-Stunden-Betreuungskräften in Deutschland ermöglicht, die sich hauptsächlich in den sozialen Medien über das Leben und Arbeiten in Deutschland informieren, austauschen und kommunizieren.<sup>2</sup> Angesichts der Tatsache, dass es keine offiziellen Daten zur Anzahl der Live-Ins in Deutschland und den Herkunftsländern gibt, wurden bei der Auswahl der Live-Ins, an die sich die Erweiterung des Beratungsangebotes richtet, folgende Kriterien einbezogen: die Ergebnisse mehrerer Analysen und Recherchen von MB 4.0<sup>3</sup>, die Beobachtungen der Beratungsexpertinnen und -experten der jeweiligen Sprach-Communities sowie die bereits vorhandenen Publikationen und Analysen zum Thema Anzahl und Herkunftsländer der Live-Ins in Deutschland.<sup>4</sup> In Anbetracht all dieser Faktoren wurden die voraussichtlich vier größten Live-In-Gruppen in Deutschland aus Rumänien, Bulgarien, Kroatien und Tschechien/Slowakei ausgewählt. MB 4.0 bietet diesem Personenkreis ab Juni 2021 fachkompetente, niedrigschwellige und ortsunabhängige Informationen und Beratung in den sozialen Medien an.

Der Grundansatz des Projektes MB 4.0 ist die modellhafte Konzeptionierung und Implementierung aufsuchender Informations- und Beratungsarbeit in den sozialen Medien. Die Beobachtungen des Beratungsteams ergaben jedoch schon in den vergangenen Jahren, dass der methodische aufsuchende Beratungsansatz für die Zielgruppe der polnischsprachigen Betreuungskräfte nur in begrenztem Maße erfolgreich angewendet werden kann. Der Grund hierfür ist, dass die an die polnischsprachigen Live-Ins gerichteten Facebook-Gruppen vorwiegend durch die Vermittlungsagenturen geführt werden mit dem Ziel, durch die Veröffentlichung der Stellenanzeigen neue Betreuungskräfte anzuwerben. Darüber hinaus weisen neue Erkenntnisse des Beratungsteams auf die große Bedeutung der Reputationsentwicklung der Beratungsexpertinnen und -experten für die Umsetzung des Beratungsansatzes hin. Die wachsende Reputation des Beratungsteams bei der Zielgruppe der Live-Ins auf Facebook führt zu einer bedeutenden Steigerung des Interesses an projekteigenen Facebook-Gruppen, die anfänglich von MB 4.0

---

<sup>1</sup> Die Beratungsarbeit für diese Zielgruppe wurde in folgenden Zwischenberichten ausgewertet: [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/Minor\\_MB4.0\\_Zwischenbericht\\_24-Stunden-Betreuungskraefte\\_20-09-21.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/Minor_MB4.0_Zwischenbericht_24-Stunden-Betreuungskraefte_20-09-21.pdf) (Stand 15.09.2020); [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/05/Minor\\_MB4.0\\_Zwischenbericht-Corona-April-Pflege\\_2020.docx.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/05/Minor_MB4.0_Zwischenbericht-Corona-April-Pflege_2020.docx.pdf) (Stand 04.05.2020).

<sup>2</sup> Gründe dafür wurden in dem Zwischenbericht genannt: [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/Minor\\_MB4.0\\_Zwischenbericht\\_24-Stunden-Betreuungskraefte\\_20-09-21.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/Minor_MB4.0_Zwischenbericht_24-Stunden-Betreuungskraefte_20-09-21.pdf) (Stand 15.09.2020)

<sup>3</sup> Die Analysen und Recherchen des Projektes MB 4.0 wurden hauptsächlich auf Facebook geführt.

<sup>4</sup> Quellen: JCSW 2015 // (boeckler.de), Pflegenotstand wird durch Ausbeutung kompensiert – KATAPULT-Magazin.

nur testweise gegründet wurden. Aufgrund der kompetenten und zuverlässigen Beratung, transparenten Gruppenregeln und der Gewährleistung eines vertrauensvollen und geschützten Beratungs- und Informationsortes ohne Einfluss der Vermittlungsagenturen wird die eigene MB 4.0-Facebook-Gruppe für die polnische Live-Ins Community von immer größerem Interesse. Die direkten Verweise der Live-Ins in anderen Facebook-Gruppen auf die projekteigene Facebook-Gruppe sowie auf das Beratungsteam selbst spiegeln sich in der erhöhten Anzahl von Beitrittsanfragen wider und führen folglich zur wesentlichen Zunahme von Fragen, die sowohl in der Gruppe als auch als Privatnachrichten (per Facebook-Messenger) an das Beratungsteam gestellt werden.

### Zugang zur Zielgruppe

Der Zugang zur Zielgruppe der 24-Stunden-Betreuungskräfte gestaltet sich über das herkömmliche Informations- und Beratungsangebot in Deutschland schwierig.<sup>5</sup> Aufgrund der Tatsache, dass die Betreuungskräfte in Deutschland oft in sozialer Isolation leben, findet die Kommunikation mit der Familie und Freunden im Ausland sowie der Austausch mit den anderen Betreuungskräften und die Teilhabe am Leben vorwiegend über soziale Medien statt. Um den Informations- und Beratungsbedarf von Betreuungskräften in höherem Maße zu decken und weiterhin zielorientiert zu arbeiten, wurde in der MB 4.0-Facebook-Gruppe eine Umfrage zum Thema „Aktivitäten in den sozialen Medien“ erstellt (siehe **Abbildung 1**).

The screenshot shows a Facebook group interface. On the left is a sidebar with navigation options: Startseite, Admin-Tools (Beitrittsanfragen: 1.000+ Anfragen, Automatisch genehmigte Mitgliedsanträge, Fragen an potenzielle Mitglieder, Freizugebende Beiträge: 7 Beiträge, Geplante Beiträge, Aktivitätenprotokoll, Gruppenregeln, Von Mitgliedern gemeldete Inhalte). The main content area displays a post from 'Doradztwo migracyjne 4.0' dated 21. April. The post text asks where members can be reached in social media and includes a survey link. Below the text is a poll with four options: Messenger (150 Stimmen), WhatsApp (117 Stimmen), YouTube (40 Stimmen), and Instagram (15 Stimmen).

<sup>5</sup> Gründe dafür wurden in dem Zwischenbericht genannt: [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/Minor\\_MB4.0\\_Zwischenbericht\\_24-Stunden-Betreuungskraefte\\_20-09-21.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/Minor_MB4.0_Zwischenbericht_24-Stunden-Betreuungskraefte_20-09-21.pdf) (Stand 15.09.2020).

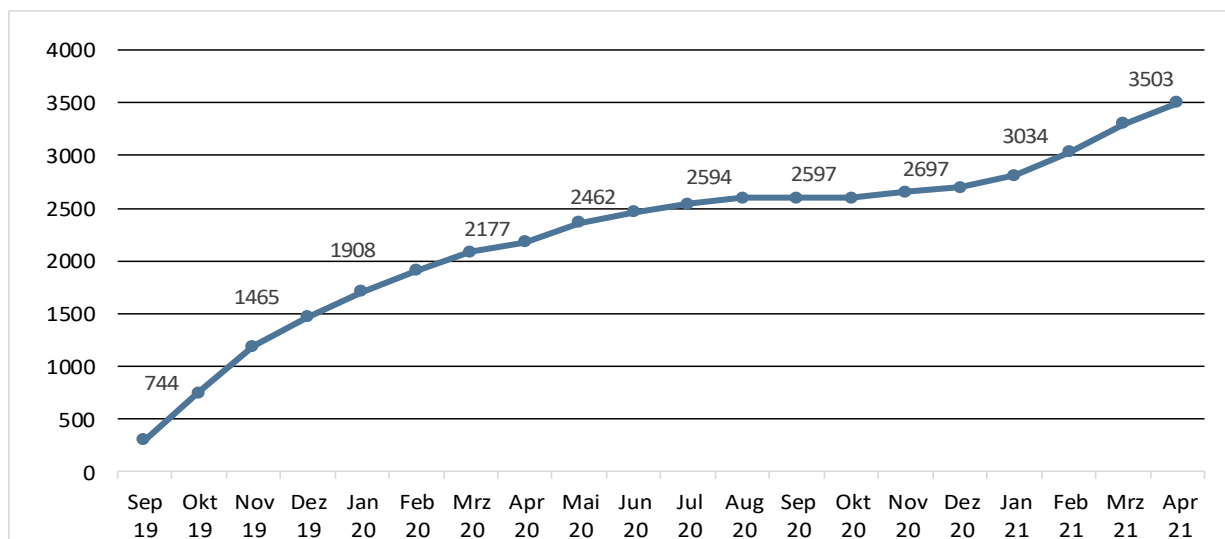
### Abbildung 1: Umfrage zum Thema "Aktivitäten in den sozialen Medien" in der MB 4.0-Facebook-Gruppe für 24-Stunden-Betreuungskräfte

Facebook, Stand 26.05.2021 © Minor

Die Teilnehmenden der Umfrage konnten für verschiedene Social-Media-Plattformen abstimmen. Sowohl Mehrfachnennungen als auch Hinzufügen von anderen Antwortmöglichkeiten waren vorgesehen. Die Ergebnisse der Umfrage zeigen eindeutig, dass Facebook und Facebook-Messenger von den polnischsprachigen Betreuungskräften als Kommunikationsplattformen in den sozialen Medien am häufigsten genutzt werden. Im Detail haben 94 % der 159 Personen, die an der Umfrage teilgenommen haben, angegeben, dass sie Messenger und somit Facebook nutzen. Die zweitmeisten Nennungen wurden mit 74 % für WhatsApp abgegeben. Eine Aktivität bei YouTube wurde von 25 % und bei Instagram von 9 % der Teilnehmenden genannt. Die weiteren Plattformen wie Viber, Pinterest, Signal, TikTok, Google Duo, Twitter, LinkedIn, Snapchat, Telegram, Twitch und Web-Foren haben nur einzelne Stimmen erhalten.

### Aktuelles aus der Facebook-Gruppe „Betreuerinnen und Betreuer in Deutschland – kostenlose Rechtsberatung“

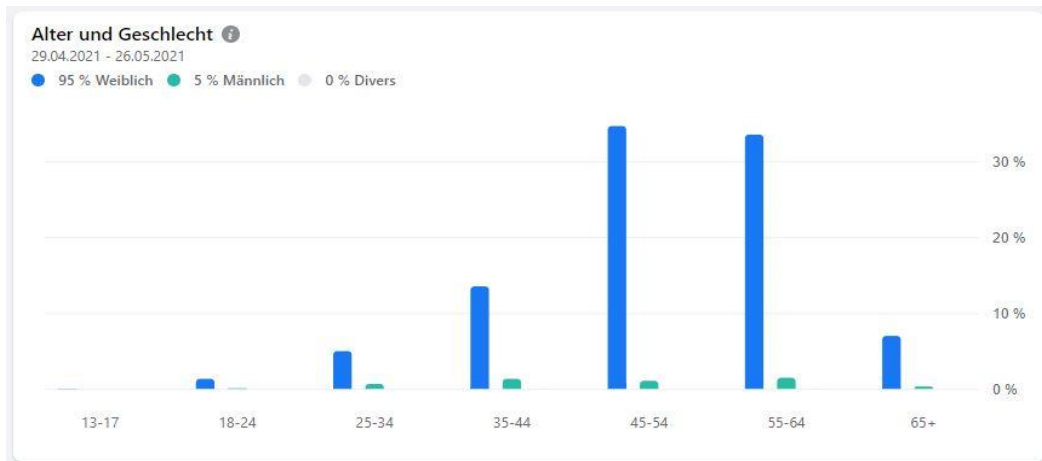
Das Wachstum der Mitgliederanzahl der im Rahmen der Projekts MB 4.0 geführten, zielgruppenorientierten Facebook-Gruppe unter dem Namen „Opiekunki i opiekunowie w Niemczech – bezpłatne porady prawne“ (Betreuerinnen und Betreuer in Deutschland – kostenlose Rechtsberatung) zeigt eine stabile Entwicklung auf und hat im April die Schwelle von **3.500** überschritten (siehe **Abbildung 2**).



### Abbildung 2: Entwicklung der Mitgliederzahlen der MB 4.0-Facebook-Gruppe für 24-Stunden-Betreuungskräfte seit Veröffentlichung

Erfassungszeitraum: 01.06.2019-30.04.2021 (n=1.870), Stand 30.04.2021 © Minor

Sowohl die Geschlechter-, als auch die Altersverteilung bleibt nahezu unverändert.<sup>6</sup> Die Mitglieder der Gruppe der polnischsprachigen 24-Stunden-Betreuungskräfte sind überwiegend Frauen im Alter zwischen 45 und 64 Jahren (siehe **Abbildung 3**).



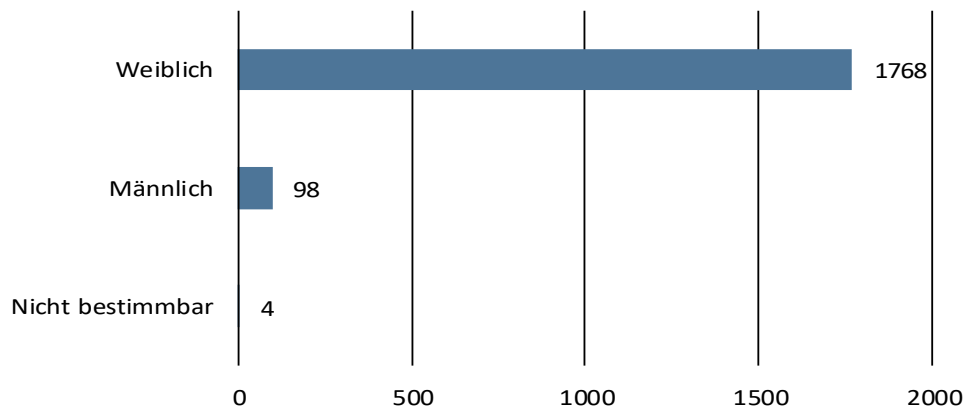
**Abbildung 3: Darstellung von Alter und Geschlecht der Gruppenmitglieder**

Facebook-Insights, Stand 26.05.2021 © Minor

Diese Geschlechteraufteilung spiegelt sich ebenfalls in den erfassten Fragestellungen wider, welche hauptsächlich von dem weiblichen Teil der Gruppengemeinschaft stammen (siehe **Abbildung 4**). Von 1.870 der erfassten Beiträgen des Beratungsteams zu Problemlagen der Live-Ins stammten nur 98 Fragestellungen von männlichen Gruppenmitgliedern, was in etwa 5,24 % aller dokumentierten Fragen entspricht und sich proportional zum Anteil der Männer in der Gruppe (5 %) verhält. Weder das Bedürfnis noch die Neigung, nach Hilfe zu suchen, scheint somit laut erfassten Daten mit dem Geschlecht zusammenzuhängen.

---

<sup>6</sup> Im Vergleich zur Auswertung von folgenden Zwischenberichten: [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/Minor\\_MB4.0\\_Zwischenbericht\\_24-Stunden-Betreuungskraefte\\_20-09-21.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/Minor_MB4.0_Zwischenbericht_24-Stunden-Betreuungskraefte_20-09-21.pdf) (Stand 15.09.2020); [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/05/Minor\\_MB4.0\\_Zwischenbericht-Corona-April-Pflege\\_2020.docx.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/05/Minor_MB4.0_Zwischenbericht-Corona-April-Pflege_2020.docx.pdf) (Stand 04.05.2020).



**Abbildung 4: Übersicht der Anzahl an detailliert erfassten Fragestellungen von 24-Stunden-Betreuungskräften mit Aufteilung nach Geschlecht der Fragenden**

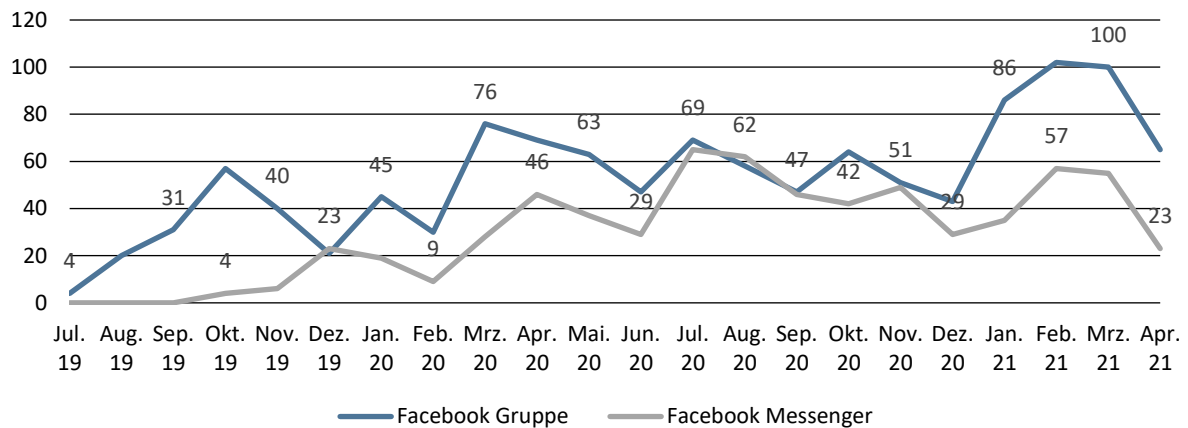
Erfassungszeitraum: 01.06.2019-30.04.2021 (n=1.870), Stand 30.04.2021, © Minor

Nach fast sechsmonatigem Aufnahmestopp für Neumitglieder (siehe **Abbildung 2**), welcher zwischen Juni und Dezember 2020 aufgrund hoher Anzahl der gestellten Fragen in der Gruppe verhängt wurde<sup>7</sup>, ermöglichte die Vergrößerung des Beratungsteams zum Ende des Jahres 2020 um einen weiteren Beratenden eine Wiederaufnahme der kontinuierlichen Erweiterung der Gruppe um durchschnittlich **200-225** Personen pro Monat. Trotz der fortlaufenden Aufnahme neuer Mitglieder in die Gruppe fällt die Anzahl der sich auf der Warteliste für die Facebook-Gruppe befindlichen Personen selten unter **1.000** (siehe **Abbildung 1**) und beträgt aktuell **1.075** (Stand: 26.05.2021).

Die steigende Anzahl der Gruppenmitglieder (siehe **Abbildung 5**) führt zu der zunehmenden Notwendigkeit einer intensiven Moderation innerhalb des Diskussionsbereichs sowie der Anpassung der Beratungsregeln.

---

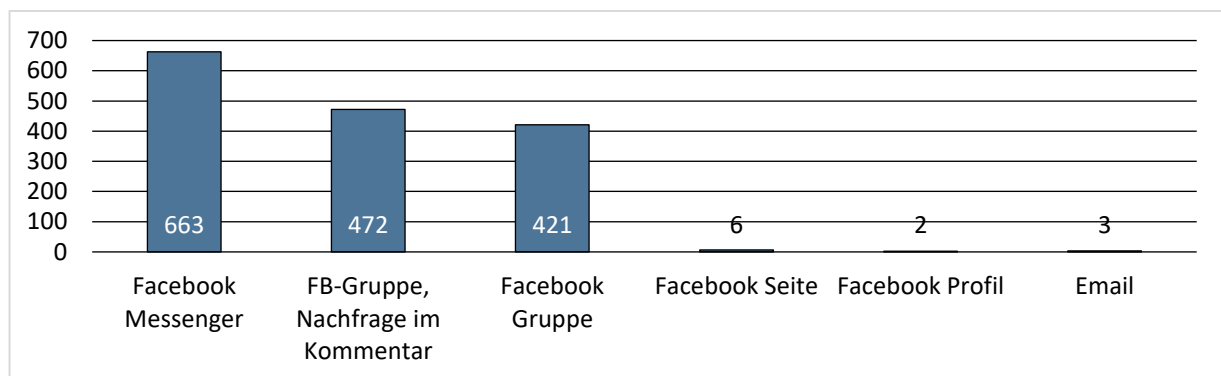
<sup>7</sup> Gründe dafür wurden auf Seite 4 des folgenden Zwischenberichts erläutert: [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/Minor\\_MB4.0\\_Zwischenbericht\\_24-Stunden-Betreuungskraefte\\_20-09-21.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/Minor_MB4.0_Zwischenbericht_24-Stunden-Betreuungskraefte_20-09-21.pdf) (Stand 15.09.2020)



**Abbildung 5: Zusammenstellung der Entwicklung, der Dynamik und des Verhältnisses der dokumentierten Fragestellungen im Hinblick auf die Kommunikationskanäle**

Erfassungszeitraum: 01.06.2019-30.04.2021 (n=1.852), Stand 30.04.2021 © Minor

Aufgrund einer Vielzahl von ähnlichen Sachverhalten, der sich regelmäßig wiederholenden Fragen und der durch Direktnachrichten bedingten überproportionalen Belastung einzelner Beratender, wurde der Beratungsschwerpunkt Ende März 2021 auf die in der Facebook-Gruppe gestellten Fragen gelegt. Die Einstellung der Beratung per Messenger Ende April 2021 stellte den Abschluss dieses Konzepts dar.

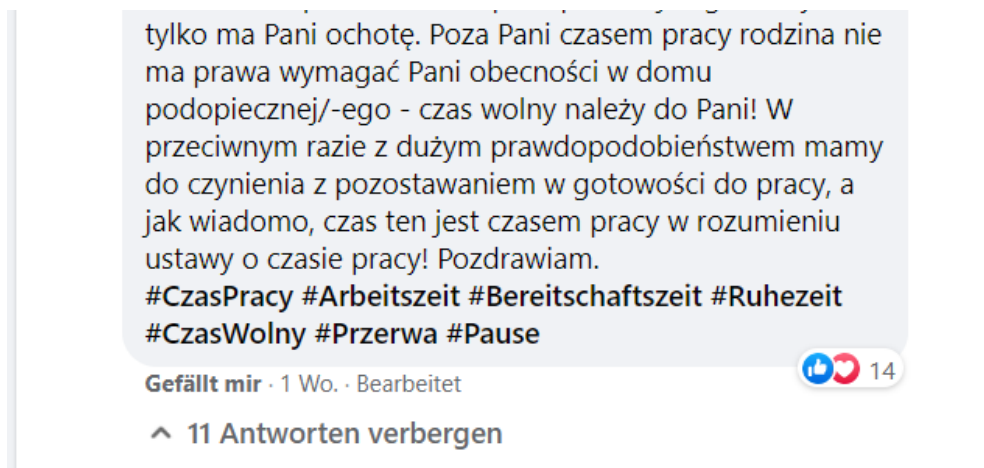


**Abbildung 6: Vergleich der insgesamt dokumentierten Fragestellungen im Hinblick auf Kommunikationskanäle**

Erfassungszeitraum: 01.01.2020-30.04.2021 (n=1567), Stand 30.04.2021 © Minor

Dadurch sollte primär die Reichweite der sachlichen Unterstützung erweitert werden - weil der Inhalt zahlreicher Beratungsfälle auf eine Vielzahl von Sachverhalten anwendbar ist. Zweitens wurde ein Bereich zum Erfahrungsaustausch geschaffen sowie eine Stärkung des Gemeinschaftsgeists und die Möglichkeit des Networkings unter den Gruppenmitgliedern gefördert. Drittens soll eine für alle Gruppenmitglieder stets zugängliche Wissensbasis geschaffen werden und schließlich eine vollständig transparente und faire Reihenfolge der Beantwortung sowie eine verbesserte Verteilung der Kapazitäten des Beratungsteams gewährleistet werden.

Zum Zweck der Systematisierung des bereits in der Gruppe geteilten Wissens, sowie der Vereinfachung der Recherche der konkreten, in der Gruppe auftauchenden Themengebiete, wurden sogenannte Hashtags (#) eingeführt, welche in einer Ankündigung definiert wurden und von den Beratenden konkreten Fragestellungen zugeordnet und in Antworten eingebracht werden (siehe **Abbildung 7**).



**Abbildung 7: Einführung von Hashtags zum Zweck der Kategorisierung der Themengebiete in der MB 4.0-Facebook-Gruppe für 24-Stunden-Betreuungskräfte**

Facebook, Stand 02.06.2021 © Minor

Die Erschaffung einer solchen Wissensbasis in der Gruppe ist auch für das Beratungsteam sehr nützlich, weil bei der Beantwortung der Fragen auch daran anknüpft und darauf verwiesen werden kann. Dies verringert den zeitlichen Aufwand und ermöglicht auch den Ratsuchenden, die Kenntnisse über potenzielle Konstellationen im Bereich gleicher Problematik zu erwerben.

## Evaluation

Das Beratungsteam konnte übereinstimmend beobachten, dass die per Facebook-Gruppe gestellten Fragen in der Regel auf deutlich komprimiertere, sachlichere, klarere und konkretere Art und Weise formuliert wurden als solche, die per Messenger eingegangen sind. Auch die Folgeberatung bezüglich desselben Sachverhaltes verlief geordneter, wenn die Kommunikation als Kommentar unter dem Post stattgefunden hat. Die per Messenger gerichteten Anfragen dagegen beinhalteten öfter Auszüge aus Verträgen oder betrafen die Auslegung konkreter Vertragsklauseln. Deren Analyse hat allerdings einen Mehrwert für die Erforschung des Themas der Vertragsgestaltung.

Eine direkte Beratung per Messenger wird von der Zielgruppe bevorzugt, obwohl die Beratung im Rahmen der Gruppe allerdings eindeutig effizienter abläuft und gleichzeitig den Erfahrungsaustausch unter den Personen ermöglicht, die sich mit ähnlichen Problemlagen auseinandersetzen oder vergleichbare Situationen bereits überwunden haben. Durch anonym veröffentlichte Fragen können in der Gruppe auch heikle Angelegenheiten thematisiert werden, ohne dass die Gelegenheit zum Austausch von Wissen, Erfahrungen und Meinungen entfällt, wie es bei der Messenger-Beratung der Fall ist.

Erwähnenswert ist auch die sehr unterschiedliche Verteilung der Anzahl an Kommentaren auf einzelne Fragestellungen und der daraus resultierenden Diskussionen. Sie veranschaulichen gut, welche Themen



die Zielgruppe besonders interessieren. So lösen einige Themenbereiche wie Pausen, freie Tage, Ruhezeit, Aufgabenbereich und fristlose Vertragskündigung stets äußerst lebendige Diskussionen aus, welche oftmals innerhalb kürzester Zeit die Schwelle von **100** Kommentaren überschreiten. Demgegenüber rufen andere, unzweifelhaft gängige und die überwiegende Mehrheit der Ratsuchenden betreffende Themenbereiche, wie z. B. Versicherung, Beiträge und Beschäftigungsmodelle, wiederholt nur in geringem Maße Reaktionen in Form von Kommentaren hervor. Ein eindeutiger Zusammenhang zwischen Beitragsreichweite und der Anzahl an Kommentaren lässt sich zurzeit nicht feststellen und würde eine vertiefte Analyse erfordern.

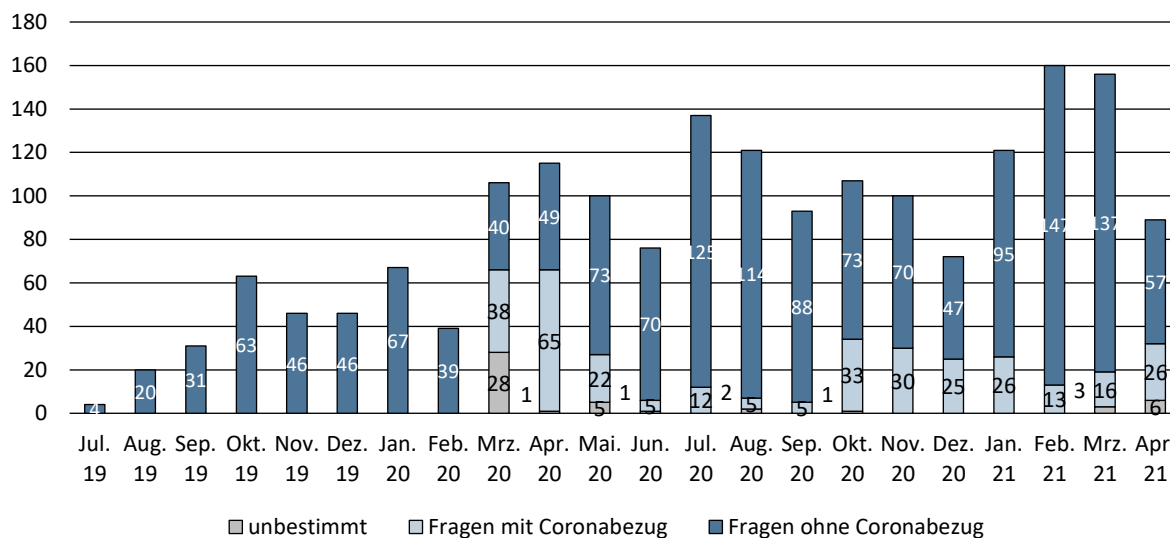
Überdies treten an Stelle von Ermutigung, Unterstützung, Erfahrungsberichten oder Ratschlägen von Personen, die bestimmte Problemlagen schon überwunden haben, oftmals Belehrungsversuche sowie Wortgefechte bei Diskussionen auf, welche gelegentlich sogar passiv-aggressive, fast beleidigende oder Hassrede-nahe Konnotationen aufweisen und die intensive Moderation seitens des Beratungsteams sowie die Bekämpfung der falschen oder unabsichtlich irreführenden Informationen erfordern. Dabei lässt sich unaufhörlich eine kämpferische und auf Konfrontation gerichtete Einstellung feststellen: *“Wir”* - die ausgebeuteten Betreuungskräfte versus *“Sie”* - die angeblich bewusst ausbeutenden deutschen Familien und Vermittlungsagenturen. Dies kann, wie auch die der genutzten Sprache (z. B. Sklaverei-Metaphern) bei einem objektiven Beobachter den Eindruck hinterlassen, dass die Ratsuchenden sich grundsätzlich nicht als anerkannte Arbeitskräfte in der häuslichen Betreuungskonstellation fühlen, sondern als Objekte, welche zumindest ohne Hilfe von außen keinen Einfluss auf die Arbeitsbedingungen haben.

### Die Auswirkungen der Corona-Krise auf die Situation von polnischen 24-Stunden-Betreuungskräften

Die seit März 2020 geltenden strengen Maßnahmen zur Bekämpfung der Covid-19-Pandemie haben auch Auswirkungen auf das Leben und Arbeiten von polnischsprachigen 24-Stunden-Betreuungskräften in Privathaushalten in Deutschland.<sup>8</sup> Laut Analysen des Projektes besteht ein direkter Zusammenhang zwischen dem Anstieg der erfassten Fragestellungen mit Coronabezug und den im jeweiligen Monat eingeführten Einschränkungen zur Eindämmung der Pandemie (siehe **Abbildung 8**).

---

<sup>8</sup> Dies wurde bereits in dem Zwischenbericht (Stand 04.05.2020) thematisiert: [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/05/Minor\\_MB4.0\\_Zwischenbericht-Corona-April-Pflege\\_2020.docx.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/05/Minor_MB4.0_Zwischenbericht-Corona-April-Pflege_2020.docx.pdf).



**Abbildung 8: Anteil an coronabezogenen Fragen unter allen erfassten Fragen**

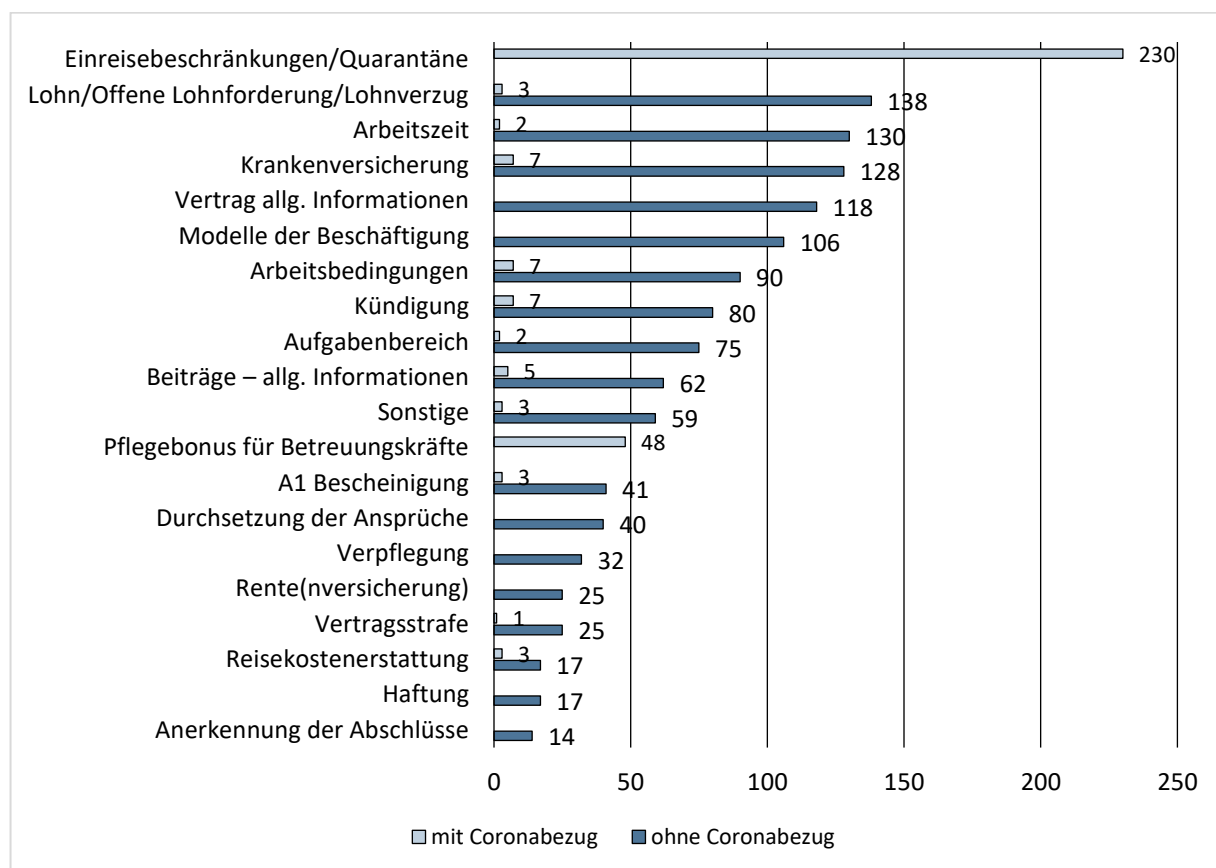
Erfassungszeitraum: 01.07.2019-30.04.2021 (n=1.870), Stand 30.04.2021 © Minor

In manchen Monaten mit vielen pandemiebedingten Einschränkungen, wie im April 2020, stellten coronabezogene Fragen mit 57 % die überwiegende Mehrheit aller erfassten Fragen dar. In den Sommermonaten, in denen wesentliche Lockerungen eingeführt wurden, ging der Anteil wiederum auf unter 4 % zurück. Mit Beginn der zweiten Welle der Pandemie im Herbst 2020 lässt sich erneut eine deutliche Steigerung der coronabezogenen Fragen feststellen. Im Durchschnitt liegt der Anteil nahezu konstant bei 20 % - 30 % von allen erfassten Fragen.

Die infolge der pandemiebedingten Einschränkungen gestellten Fragen ergeben nur einen Teil des gesamten Frageaufkommens, das von Monat zu Monat mit steigender Mitgliederzahl in der Gruppe größer wird. Große Bedeutung für die gestiegene Anzahl der Fragen in der Facebook-Gruppe hat die wachsende Reputation des Beratungsteams, die deutlich größere Anzahl an Gruppenmitgliedern sowie die coronabedingte Verlagerung des Kommunikations- und Austauschortes durch die Zielgruppe der polnischsprachigen Betreuungskräften in die sozialen Medien im Allgemeinen.

Aufgrund der pandemiebedingten Änderung der Themenbereiche der von den Ratsuchenden gestellten Fragen wurden zum Zweck ihrer inhaltlichen Kategorisierung neue „Haupteinflüsse“<sup>9</sup> eingeführt. Innerhalb der Themenfelder des Beratungsschwerpunktes ist eindeutig erkennbar, dass Einreisebeschränkungen und Quarantäne die meistdiskutierten Themen zwischen den polnischsprachigen Live-Ins darstellen (siehe **Abbildung 9**).

<sup>9</sup> Haupteinflüsse sind Kategorien für die Themen, die eine Frage hauptsächlich bestimmen.



**Abbildung 9: Thematische Zuordnung der detailliert dokumentierten Fragestellungen von polnischsprachigen 24-Stunden-Betreuungskräften, mit Berücksichtigung des Bezugs auf die Corona-Pandemie**

Erfassungszeitraum: 01.01.2020-30.04.2021 (n=1518), Stand 30.04.2021 © Minor

Der Grund für das Thema Einreisebeschränkungen und Quarantäne auf Platz 1 ist die Unsicherheit über die im jeweiligen Bundesland geltenden Vorschriften zu Einreisebeschränkungen und die allgemeinen Vorschriften zu Testverfahren sowie über die Verpflichtung zur Umsetzung der Quarantänemaßnahmen. Die Verunsicherung bezog sich vor allem auf die Ausnahme von der Quarantänepflicht für 24-Stunden-Betreuungskräfte, die nach den Regelungen der Länderverordnungen für bestimmte Personengruppen unter der Erfüllung von bestimmten Voraussetzungen klar definiert war. Die Tätigkeit der 24-Stunden-Betreuungskräfte wurde in den Verordnungen auf Länderebene eindeutig als unabdingbar für die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit des Gesundheitswesens genannt. Die Befreiung von der Quarantänepflicht konnte allerdings nur beim Vorlegen der vom Auftraggeber, Arbeitgeber oder Dienstherren erstellten Bescheinigung erfolgen, die die Unabdingbarkeit der Tätigkeit der 24-Stunden-Betreuungskräfte bestätigt. Die ausdrückliche Erwähnung dieser Zielgruppe unter anderen Berufen des Gesundheitssystems hat den Live-Ins mehr Sichtbarkeit und Anerkennung gegeben. Nichtsdestotrotz führten die unsicheren und problematischen Arbeitsmodelle sowie die nicht bundeseinheitlichen Quarantäne- und Einreisebestimmungen zu einer Verunsicherung der Betroffenen, die sich in der erhöhten Anzahl von Fragen zu diesem Themengebiet widerspiegelt haben.

Darüber hinaus wurden häufig Fragen zum Pflegebonus gestellt, vor allem in Bezug auf den Anspruch auf diese Sonderleistung in Deutschland. Für Live-Ins war es besonders interessant zu erfahren, unter welchen Voraussetzungen ihnen ein Recht auf die Prämie zusteht und wie sie diese in Anspruch nehmen können. Nach der Vorschrift des § 150a SGB XI erstreckt sich jedoch die Verpflichtung zur Auszahlung der einmaligen Sonderleistung ausschließlich auf die Pflegeeinrichtungen.<sup>10</sup> Vor diesem Hintergrund haben die 24-Stunden-Betreuungskräfte, die in den Privathaushalten der pflegebedürftigen Personen tätig sind, keinen Anspruch auf den Pflegebonus, solange dieser nicht vertraglich vereinbart wurde.

In letzter Zeit wurden des Weiteren vermehrt Fragen gestellt, die den bevorzugten Impfungang für die Betreuungskräfte thematisierten. Dieser konnte sich sowohl aus § 3 Abs. 1 Nr. 3 Buch. a oder § 4 Abs. 1 Nr. 3 CoronaimpfV ergeben, wenn die Live-Ins als enge Kontaktpersonen durch die pflegebedürftigen Personen genannt werden als auch aus § 4 Abs. 1 Nr. 9 CoronaimpfV, wenn aufgrund ihrer Arbeits- oder Lebensumstände ein deutlich erhöhtes Risiko einer Infektion mit dem Coronavirus besteht. Die gestellten Fragen umfassten vor allem die Anspruchsgrundlage und Inanspruchnahme des bevorzugten Impfungangs sowie andere praktische Angelegenheiten wie die Vereinbarung des Impftermins, die notwendigen Unterlagen und den Krankenversicherungsstatus. Die zu diesem Thema veröffentlichten Informationsangebote haben einige Hate-Speech-Kommentare und andere Meinungsäußerungen verursacht, die die Corona-Pandemie und die Impfstrategie generell in Frage stellen.

### Tendenzen in der Gestaltung sowie der rechtlichen Organisation der Live-In-Betreuung

Hinsichtlich des Beschäftigungsmodells lassen sich in der organisatorisch-rechtlichen Gestaltung der Anstellung der aus Polen kommenden Live-In-Betreuenden drei Muster unterscheiden.

Das unter 24-Stunden-Betreuungskräften aus Polen am meisten verbreitete Modell der Beschäftigung ist weiterhin der polnische Dienstleistungsvertrag, welcher sich grundsätzlich nach der Regulation des polnischen Zivilgesetzbuches richtet und nach dem polnischen Recht nicht als ein vollwertiges Arbeitsverhältnis angesehen wird – solche Verträge werden gemeinhin als “Müllverträge” bezeichnet. Dabei ist zwischen zwei Varianten dieses Modells zu unterscheiden: dem Quasi-Entsendemodell und der sog. “Arbeit unter deutschen Bedingungen” (pol.: “Praca na niemieckich warunkach”). Bei der ersten Variante werden die Beiträge zur Sozialversicherung im Entsendestaat abgeführt. Bei der zweiten Variante wird anstatt eines deutschen Arbeitsvertrages ein polnischer Dienstleistungsvertrag abgeschlossen, wobei seitens Agenturen damit geworben wird, dass die Sozialversicherungsbeiträge in Deutschland abgeführt werden sollten. Bei beiden Varianten wird für die Berechnung der Beiträge ein sehr niedriges Grundgehalt zu Grunde gelegt und sehr niedrige bzw. in vielen Fällen gar keine bzw. nur ausgewählte

---

<sup>10</sup> Ambulante Pflegeeinrichtungen sind i.S.v. § 71 Abs. 1 SGB XI selbständig wirtschaftende Einrichtungen, die unter ständiger Verantwortung einer ausgebildeten Pflegefachkraft Pflegebedürftige in ihrer Wohnung mit Leistungen der häuslichen Pflegehilfe im Sinne des § 36 versorgen.

Stationäre Pflegeeinrichtungen sind i.S.v. § 71 Abs. 2 SGB XI selbständig wirtschaftende Einrichtungen, in denen Pflegebedürftige unter ständiger Verantwortung einer ausgebildeten Pflegefachkraft gepflegt werden und ganztägig (vollstationär) oder tagsüber oder nachts (teilstationär) untergebracht und gepflegt werden können.

Beiträge abgeführt. Das rasche Wachstum der Anwendung der zweiten Variante scheint aus der im Jahr 2020 in Kraft getretenen Reform des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes, mit dem die europäische Entsenderichtlinie in Deutschland umgesetzt wird, zu resultieren.

Das Selbständigen-Modell ist ein Modell, das ebenfalls immer häufiger in Erscheinung tritt und von Vermittlungsagenturen den Live-Ins gegenüber als "besonders vorteilhaft" angepriesen wird. Dabei wird seitens der Agenturen vergessen, den Live-Ins gegenüber zu erwähnen, dass dieses Modell lediglich für die Agenturen vorteilhaft ist, da mit dem Modell bei unsachgemäßer Durchführung zahlreiche Pflichten, Gefahren und Risiken (z.B. Scheinselbständigkeit) einhergehen, die den Live-Ins nicht bewusst sind und auf die auch nicht hingewiesen wird. Manche Agenturen ermutigen die 24-Stunden-Betreuungskräfte zur Gewerbeanmeldung, wobei seitens der Agenturen Unterstützung bei den Formalitäten zur Gewerbeanmeldung und -führung bzw. sogar die Übernahme durch die sog. "polnischen Büros in Deutschland" angeboten wird, die seitens Live-Ins teuer bezahlt werden muss. In solchen Konstellationen verfügen die Betreuungskräfte nach der Erteilung einer Vollmacht weder über Zugang zu Unterlagen noch über die volle Kenntnis der aus einem Gewerbe hervorgehenden Pflichten. Die Berechtigung und rechtliche Zulässigkeit dieser Beratungsaktivität durch solche Büros bleiben in vielen Fällen unklar und unbestätigt und erfolgen in vielen Fällen auch unsachgemäß, sodass es häufig negative Auswirkungen, wie z. B. Nachzahlungen an das Finanzamt bzw. die Krankenkasse etc., zu befürchten sind.

Das Arbeitgebermodell stellt in den seltensten Fällen die Grundlage der Beschäftigung dar. Von den Ratsuchenden wird mit dem Beratungsteam regelmäßig die Beobachtung geteilt, dass es bei polnischen Vermittlungsagenturen so gut wie keine Angebote der Entsendung auf der Grundlage des ordentlichen Arbeitsvertrags zu finden sind. Dafür sind die polnischen Dienstleistungsverträge (sog. Müllverträge) bzw. das Selbständigen-Modell umso mehr verbreitet, weil diese für die Vermittlungsagenturen aus vielerlei Gründen vorteilhafter sind und eine Möglichkeit darstellen, die Vorschriften des Arbeitsrechts zu umgehen.<sup>11</sup>

## Beispielfälle

### **Fall 1 – Corona-Infizierung**

*„Nach ein paar Tagen am Arbeitsplatz sah alles anders aus als von der Firma am Anfang beschrieben. Die Vermittlungsagentur hat verschwiegen, dass die zu betreuenden Personen unter Alkoholsucht leiden. Ich wurde sowohl von der zu betreuenden Person als auch von ihrer Tochter schlecht behandelt. Aus Angst vor der Betreuerin und ihrer Tochter, die gegen mich aggressiv waren, habe ich bei der Agentur interveniert. Nach ein paar Tagen hat diese entschieden, dass ich den Arbeitsplatz für einen anderen tauschen kann. Ich war froh, dass ich diesem Albtraum endlich entfliehen konnte. Der Koordinator von der Firma kam mit einer neuen Betreuerin an, die mich ablösen sollte. Bevor sie das Haus betrat, machten sie noch einen*

---

<sup>11</sup> Arbeitsausbeutung beenden. Osteuropäische Arbeitskräfte in der häuslichen Betreuung in Deutschland (Stand Juli 2020): [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/07/Minor\\_MB4.0\\_DIMR\\_Freitag-Nora\\_Arbeitsausbeutung-beenden\\_2020.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/07/Minor_MB4.0_DIMR_Freitag-Nora_Arbeitsausbeutung-beenden_2020.pdf) (S. 29); Emunds, B. (2016): Damit es Oma gutgeht, S. 48.

*Corona-Test, der bei ihr positiv war. Daher haben weder der Koordinator noch die Betreuerin das Haus betreten. Die Koordinatorin aus der Vermittlungsagentur rief mich an und sagte, dass ein anderer Busfahrer mich abholen und zu einem Firmenhotel bringen wird, wo ich übernachten kann. Am nächsten Tag werden sie mir einen neuen Job anbieten. Allerdings hat der Busfahrer, der mich abgeholt hat, zugegeben, dass er selbst gestern die angesteckte Betreuerin von Polen nach Deutschland gefahren hat und dass ich in dem gleichen Hotel übernachten werde, wo sie auch übernachtet hat. Die Firma hat ihm verboten darüber zu sprechen. Ich war sehr nervös und hatte Angst vor der Infektion. Ich fühlte mich enttäuscht und betrogen. Wie kann man meine Gesundheit und mein Leben auf solche Weise aufs Spiel setzen? Kurz danach habe ich die Firma angerufen und eine andere Unterkunft gefordert. Sie haben mir sofort einen Bus nach Polen gebucht. Unter diesen Umständen blieb ich ohne Arbeit und in Sorge um meine und meiner Familie Gesundheit. Bitte beraten Sie mich, ob ich in dieser Situation das Recht habe, einen Schadensersatz von der Firma zu verlangen.“<sup>12</sup>*

Beratungsansatz: Eine Einzelfallabwägung ist erforderlich. In vorliegendem Fall wurde zwischen der Live-In und der Agentur ein polnischer Dienstleistungsvertrag abgeschlossen. Es wurde auf die Notwendigkeit der Einhaltung der vertraglichen Kündigungsfristen aufgeklärt. Wenn eine Kündigungsfrist im polnischen Dienstleistungsvertrag festgelegt ist, kann dieser fristlos nur dann gekündigt werden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Liegt kein wichtiger Grund vor und wurde trotzdem fristlos gekündigt, entsteht ein Schadensersatzanspruch gegen den Auftraggeber. Es wird des Weiteren auf die Möglichkeit der Erhebung einer Klage auf Feststellung des Arbeitsverhältnisses vor dem Arbeitsgericht hingewiesen. Wird ein Arbeitsverhältnis festgestellt, können die Rechte nach den arbeitsrechtlichen Vorschriften geltend gemacht werden, was für die Ratsuchende von Vorteil wäre. Darüber hinaus wurde über die strafrechtliche Relevanz (Nötigung, Beleidigung, ggf. Körperverletzung etc.) des Verhaltens und die Möglichkeit der Erstattung einer Strafanzeige gegenüber der zu betreuenden Person und ihrer Tochter aufgeklärt. Der Tatbestand enthielt detaillierte Beschreibung des aggressiven Verhaltens dieser Personen. Was das Herbeiführen einer Ansteckungsgefahr durch die Vermittlungsagentur angeht, wurde ebenfalls auf die strafrechtliche Relevanz des Verhaltens hingewiesen.

### **Fall 2 – Fristlose Kündigung**

Das Gefühl, sich ohne Hilfe in einer ausweglosen Situation zu befinden, sowie gewisses Misstrauen gegenüber öffentlichen Einrichtungen wird bei den polnischsprachigen 24-Stunden-Betreuungskräften durch die Erfahrungen einiger Betreuungskräfte noch verschärft, in deren Fällen ungünstige Gerichtsentscheidungen getroffen wurden. Die Live-In in dem unten dargestellten Fall war die Beklagte in einem Rechtsstreit vor einem polnischen Gericht, in dem sie seitens der polnischen Vermittlungsagentur auf Zahlung einer Vertragsstrafe und der Erstattung von Reisekosten i.H.v 5.679,50 PLN (ca. 1.250,00 EUR)

---

<sup>12</sup> Die Fragen bzw. die Auszüge aus den Fragestellungen sind frei übersetzt. Teilweise wurden nur Auszüge der oft sehr ausführlichen Fragen übersetzt.

verklagt wurde, nachdem sie den Dienstleistungsvertrag nach sieben Arbeitstagen fristlos gekündigt hatte. Ein Auszug aus der Urteilsbegründung:

*„...Nach Auffassung des Gerichts war in diesem Fall entscheidend, ob die von der Beklagten angegebenen Kündigungsgründe als wichtige Gründe angesehen werden können, die eine fristlose Kündigung rechtfertigen. Das Gericht kam zur Überzeugung, dass keine Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass die Beklagte den betreffenden Vertrag aus wichtigem Grund gekündigt hat. Die Beklagte berief sich auf zwei Kündigungsgründe, die die Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen durch den Kläger begründen sollten und infolgedessen zu einem berechtigten Vertrauensverlust der Beklagten als Auftragnehmer führten. Diese Gründe waren: fehlendes Internet sowie fehlende mindestens zweistündige, mit dem Verlassen der Wohnung des Betreuten verbundene Pause während der Arbeit sowie außerdem ein zu großer Aufgabenbereich und die Behandlungsweise der Beklagten während der Ausübung der Betreuung. ....“<sup>13</sup>*

Beratungsansatz: In diesem Fall wollte die beklagte Betreuungskraft, dass ihre Geschichte als Warnung für andere Betreuungskräfte in der Gruppe verwendet wird, bei der Ausübung des Rechts auf die fristlose Kündigung sehr vorsichtig zu sein. Seitens des Beratungsteams wurde die Ratsuchende auf die Möglichkeit der Erhebung einer Berufung hingewiesen, über welche sie aber bereits informiert war, da sie in dem Prozess von einem Rechtsanwalt vertreten wurde.

### **Fallgruppe 3 – Vertragsklauseln**

Laut Berichten der Ratsuchenden sowie aus dem Beratungsteam vorliegenden Vertragsbeispielen oder deren Auszügen ergibt sich, dass die Dienstleistungsverträge in zunehmendem Maße unterschiedliche Vertragsstrafen, sowie unpräzise und einseitig vorteilhaft formulierte Klauseln beinhalten.

In einer Situation, in der der Auftragnehmer eine negative Stellungnahme/Referenzen von der Familie erhält, an die sie/er delegiert wurde, hat der Auftraggeber das Recht 30% von dem monatlichen Lohn abzuziehen. Eine negative Referenz wird in den Personalakten des Auftragnehmers festgehalten und kann sich negativ auf die weitere Zusammenarbeit auswirken.

#### **Abbildung 10: Beispiel einer Vertragsklausel**

Auszug aus einem dem Beratungsteam vorliegenden Dienstleistungsvertrag © Minor

Beratungsansatz: Je nach konkretem Sachverhalt und Fragestellung erfolgt eine Überprüfung der jeweiligen Vertragsauszüge oder einzelner Klauseln. Dabei wird auf die für den vorliegenden Vertragstyp anwendbare gesetzlichen Regelungen sowie auf die für die Wirksamkeit einzelner Klauseln

---

<sup>13</sup> Auszug aus einem dem Beratungsteam vorliegenden Gerichtsurteil.

erforderliche Voraussetzungen hingewiesen, welche bei bestimmten Vertragsregelungen zur deren Unwirksamkeit oder zur Anwendung einer günstigen Auslegung führen können.

#### **Fallgruppe 4 – Eingriffe in die Privatsphäre**

Durch die Tatsache, dass Live-Ins in den Haushalten der betreuungsbedürftigen Personen wohnen, sind sie häufig verschiedenen Eingriffen in ihre Privatsphäre ausgesetzt, sodass die ihnen zur Verfügung gestellten Unterkünfte nicht immer ein ausreichendes Gefühl der Sicherheit und Intimität gewährleisten.

*„Es gibt eine Reihe von Dingen, über die man schreiben könnte: das Kontrollieren des Kühlschranks, das Betreten meines Zimmers, das Ziehen an der Badezimmertür, wenn ich das Bad benutze usw....“*

*„...Die Familie erniedrigt mich. Heute früh gab es mal wieder diese Situation mit der Toilette, die man sowohl von der Küche als auch vom Zimmer der Betreuten aus betreten kann und so zerrte an der einen Tür die Tochter, an der anderen die Mutter. Das ist nichts zum Scherzen...“*

*„Hallo, ich habe folgende Frage: Ich arbeite als Betreuerin und die Familie meiner Betreuten hat der Firma, für die ich arbeite, gekündigt; die Tochter der Betreuten sucht nach einer privaten Arbeitskraft, und nun tauchen solche Personen auf. Heute hat die Tochter solche Personen in das von mir bewohnte Zimmer gebracht, ohne mich darüber zu informieren. Meine persönlichen Sachen, Dokumente und Geld sind dort. Ich möchte wissen, wie das rechtlich zu beurteilen ist.“*

Beratungsansatz: Eine Einzelfallabwägung ist erforderlich. Es wurde auf die Notwendigkeit der Einhaltung der im deutschen Grundgesetz verankerten Grundrechte sowie deren Drittwirkung aufgeklärt. Der Betreuungskraft soll während der Anstellungszeit mindestens ein verschließbares Zimmer zur Verfügung gestellt werden, wo diese sich außerhalb der Beschäftigungszeiten von den Arbeitspflichten abgrenzen und erholen kann. Darüber hinaus wurde auf die straf- sowie bürgerrechtlichen Vorschriften hingewiesen, die im Falle der Verletzung der Persönlichkeitsrechte Anwendung gefunden hätten.

*“... Können Kameras im Haus außerhalb des Badezimmers und des Zimmers der Live-In installiert werden??“*

*“... Bitte erklären Sie die Situation, wenn wir bei der Stelle ankommen und es sich herausstellt, dass es Kameras im Wohnzimmer, Esszimmer und Schlafzimmer der Betreuten gibt. Niemand hat uns vor dieser Situation gewarnt. Was können wir tun???”*

Beratungsansatz: Eine Einzelfallabwägung ist erforderlich. Es wurde auf die Zulässigkeitsvoraussetzungen der Anwendung von videoaufnehmenden Geräten, sowie auf Beseitigungs- und Unterlassungsansprüche hingewiesen, aufgrund welcher die Unterlassung solcher Handlungen und die Löschung von Aufzeichnungen in bestimmten Fällen verlangt werden könnte. Ferner wurde die ratsuchende Person



sowohl auf die strafrechtliche Relevanz der heimlichen Aufzeichnung/Videoüberwachung hingewiesen, als auch für die Existenz von schmerzensgeld- und schadenersatzbezogenen Vorschriften sensibilisiert und über effektive aber gleichzeitig sichere Vorgehensweisen zur Durchsetzung der Wahrnehmung ihrer Rechte beraten.

### **Fall 5 – Appell der Betreuungskräfte**

Viele der Betreuungskräfte fühlen sich vom Rechtsstaat ignoriert und außer Acht gelassen, was eine Frustration verursacht, welche sich in einigen Beiträgen in der Gruppe widerspiegelt.

*„Wann wird die deutsche oder polnische Regierung die Angelegenheit der Arbeitszeiten und Mindestlöhne für diese Berufsgruppe regeln? Können Sie als Organisation, außer der Beratung in Rechtsfragen, Lobbyarbeit für Gesetzesänderungen betreiben? Warum werden wir als billige Arbeitskraft behandelt und warum werden die Arbeitszeiten nicht respektiert? ... Gibt es eine Chance, dass in naher Zukunft einige Pro-Pflege-Organisationen das zusammen mit den deutschen und polnischen Gesetzgebern regeln und sich um anständige Löhne und Bedingungen für 24-Stunden-Pflegekräfte kümmern, oder wollen wir so weitermachen, als ob alles in Ordnung damit wäre, dass man 12 Stunden lang arbeitet, ohne Urlaub, ohne freie Tage, für mickrige 1200 oder 1400 Euro? Ist das so schwer zu verstehen?“*

### Ausblick

Die Erweiterung des Projekts um weitere vier Sprachen wird die Möglichkeit eines noch umfassenderen Überblickes über die Branche der sog. 24-Stunden-Betreuung aus der Perspektive von Betreuungskräften verschaffen. Dies wird eine erweiterte Auswertung im Rahmen des Projektes MB 4.0 ermöglichen, bei der u. a. die communityübergreifenden Themenbereiche der von den Ratsuchenden gestellten Fragen analysiert werden. Ferner wird so eine Kategorisierung und veranschaulichende Zusammenstellung der Brennpunkte ermöglicht, welche sich als charakteristisch für aus bestimmten Herkunftsländern kommende Betreuungskräfte herausstellen.