

---

## Faktenblatt «Online-Plattformen für personenzentrierte Dienstleistungen für ältere Menschen – eine Übersicht»

---

Wer koordiniert und erbringt personenzentrierte Dienstleistungen für ältere Menschen in deren Wohnumfeld? In den letzten Jahren wurden diverse gemeinnützige und profitorientierte Online-Plattformen zur Vermittlung oder Buchung solcher Dienstleistungen mit unterschiedlicher Reichweite aufgebaut (Überbauung, Quartier, Region, Kanton, ganze Schweiz). Dieses Faktenblatt bietet einen Überblick zu verschiedenen Typen und ausgewählte Beispiele in den Themenfeldern Wohnen, soziale Einbindung sowie Hilfe, Betreuung und Pflege.

Im Anschluss an eine umfassende Recherche und Analyse von über 100 Online-Plattformen können folgende Erkenntnisse formuliert werden:

1. **Bestehendes nutzen - Rad nicht neu erfinden.** Akteure, die heute eine eigene Online-Plattform aufbauen wollen, müssen diese nicht mehr selbst «erfinden» oder «programmieren». Sie können bestehende (a) Plattformen nutzen oder (b) Web-Applikationen / Apps diverser Anbieter für ihre Bedürfnisse anpassen und aufschalten.
2. **Wenig Transparenz zur tatsächlichen Nutzung.** Die meisten der gesichteten Online-Plattform veröffentlichen keine Informationen zur tatsächlichen Nutzung der Angebote (Anzahl Besuche, Vermittlungen, Buchungen) und beschränken ihre Angaben meist auf die Anzahl registrierter Personen.
3. **Nachfrage scheint oft hinter den Erwartungen zu liegen.** Wie die Analyse einsehbarer Online-Aktivitäten zeigt, scheint die Nachfrage oft hinter den Erwartungen zu liegen. Dies könnte daran liegen, dass sich viele Angebote noch im Aufbau oder in der Anpassung befinden. Es kann aber auch vermutet werden, dass diverse Plattformen ihre tatsächliche Zielgruppe nicht und nur schwer online erreichen (zu Hause lebende Personen im Alter 65+, 75+ oder 80+). Gründe hierfür können eine Technologieskepsis, fehlende Anwenderkenntnisse, Zugangsprobleme, Sehschwierigkeiten oder auch die Tatsache sein, dass bei älteren Menschen (je älter, desto stärker) persönliche Kontakte vor Ort immer wichtiger werden.
4. **Unrealistische Werbeversprechen.** Wie die Analyse zeigt, führen diverse Plattformen im Bereich Hilfen, Betreuung und Pflege teilweise unrealistische Versprechen auf. Verkürzt gesagt, ist nicht überall Pflege drin, wo Pflege draufsteht. Mehrere Anbieter werben mit medizinischen Pflegeleistungen, die sie de facto nicht erbringen dürfen.

### 1. Ausgangslage

Das «Wohn- und Pflegemodell 2030» (2016) und die «Vision Wohnen im Alter» (2020) von CURAVIVA Schweiz zeigen auf, wie selbstbestimmtes Leben von älteren Menschen trotz Pflegebedürftigkeit in der von ihnen bevorzugten Wohnumgebung in Zukunft gewährleistet werden soll. In dieser Vision entwickeln sich Alterspflege-Institutionen zu dezentralisierten und sozialraumorientierten Dienstleistungsunternehmen (Curaviva Schweiz, 2020). Beim Aufbau

integrierter Versorgungsmodelle stellt sich die zentrale Frage: Wer koordiniert und erbringt personenzentrierte Dienstleistungen im Lebensumfeld ältere Menschen?

Allgemein können das umfangreiche Angebot und die hohe Anzahl der Dienstleistungsanbieter unterstützungsbedürftige ältere Menschen und deren Angehörige verwirren und überfordern. Um dieses Informations- und Koordinationsproblem zu lösen, wurden in den letzten Jahren diverse «niederschwellige» Angebote mit unterschiedlichen Bezeichnungen und Leistungen aufgebaut – u.a. Anlaufstelle, Drehscheibe, Koordinationszentrum Siedlungs-/Quartierassistent, Concierge-Service (vgl. Kirschner & Reusser, 2021).

Parallel dazu wurden zudem zahlreiche Online-Plattformen zur Vermittlung oder Buchung personenzentrierter Dienstleistungen (u.a. soziale Vernetzung, Handreichungen, hauswirtschaftliche Hilfen) mit unterschiedlicher Reichweite (Überbauung, Quartier, Region, Kanton, ganze Schweiz) aufgebaut. Auch hier stellen sich wichtige Fragen: Welche Online-Plattformen erbringen oder vermitteln welche Dienstleistungen? Welche konkreten Angebote bestehen in der gefragten Umgebung? Wie gestaltet sich die Nachfrage bzw. die tatsächliche Nutzung? Wie sieht es mit den Kosten aus? Welche Betreiber stehen hinter den Angeboten und von wem werden die Dienstleistungen erbracht?

## 2. Unterscheidung nach Themen und Funktionsweise

Die gesichteten Online-Plattformen (fortan: Plattformen) können allgemein in die drei folgenden drei Hauptkategorien unterteilt werden. In der Praxis überschneiden sich diese Themen und damit verbundene Leistungen jedoch bei diversen Plattform-Anbietern:

- Wohnen (→ Kap. 3)
- Soziale Einbindung (→ Kap. 4)
- Hilfe, Betreuung und Pflege (→ Kap. 5)

In diesen drei Hauptkategorien bieten die vorgestellten Plattformen eine grosse Spannweite von Dienstleistungen und unterscheiden sich in ihrer Funktionsweise. Vereinfacht gesagt lassen sich zwei Plattform-Typen unterscheiden:

- **Vermittlungsplattformen** führen Nachfrage und Leistungserbringer zusammen. Die Leistungen werden von den Nachfragenden und den Leistungserbringern definiert. Die ausgeführten Tätigkeiten können kostenlos oder kostenpflichtig erbracht werden. Vermittlungsplattformen bestehen als formelle Angebote gemeinnütziger Organisationen und profitorientierter Firmen oder als informelles Angebot von Nachbarschaften, Quartier- und Gemeindebewohnern.
- **Buchungsplattformen** präsentieren vordefinierte Dienstleistungen, welche in der Regel gegen Bezahlung bezogen werden können. Buchungsplattformen bestehen als formelle Angebote gemeinnütziger Organisationen und profitorientierter Firmen.

Die in den folgenden Kapiteln aufgeführten Beispiele bieten jeweils Informationen zum Betreiber und zu den Partnern, zum Startdatum, zu den Zielgruppen und Nutzungskosten. Aufgezeigt wird, welche Leistungen wie gebucht oder anderweitig genutzt werden können. Nicht behandelt

bzw. ausgeschlossen werden in diesem Faktenblatt: Suchportale, die keine direkte Buchung oder Vermittlung erlauben (u.a. infosenior, züri60plus, seniorenwegweiser), Plattformen von Spitex-Organisationen und von Pro Senectute sowie spezifische Plattformen in den Themenfeldern Mobilität, Einkaufshilfen, Reisebegleitung und Wohnpartnersuche.

### 3. Wohnen

In diesem Themenfeld werden ausgewählte Beispiele für Plattformen in den Bereichen Wohnen mit Dienstleistungen (Kap. 3.1) sowie Vernetzung von Nachbarschaften (Kap. 3.2) aufgeführt.

#### 3.1 Wohnen mit Dienstleistungen

Im Themenfeld Wohnen mit Dienstleistungen / Betreutes Wohnen haben diverse Anbieter eigene Buchungsplattformen aufgebaut. Zahlreiche Dienstleistungen können über diese Plattformen direkt beim Anbieter kostenpflichtig gebucht werden.

##### **James: Concierge- und Dienstleistungen buchen**

«James - Wohnen mit Service» ([james.ch](http://james.ch)) ist ein innovatives Wohnkonzept des Schweizer Immobiliengeschäfts von UBS Asset Management. Mieterinnen und Mietern der «James»-Überbauungen in Zürich Albisrieden ([james-albisrieden.ch](http://james-albisrieden.ch)), Lausanne Beaulieu und Winterthur Rosenberg stehen ein Concierge und diverse Dienstleistungen zur Verfügung. Nebst Basisleistungen (Concierge, Telefon- und Online-Service), die im Mietpreis enthalten sind, stehen auch kostenpflichtige à-la-carte Service zur Verfügung. Hierzu zählen Wäsche- und Bügelservice, Wohnungs- und Fensterreinigung, handwerkliche Arbeit und Sicherheitservices.

##### **Bonacasa: Concierge- und Dienstleistungen buchen**

Die Bonacasa AG bietet eine «[Service-Management-Plattform mit Bewohner-App](#)». An zwei der 28 Standorte wird das Residenzwohnen angeboten. Im «Rundum-Sorglos-Paket» können die Bewohner selbstbestimmt entscheiden, welche optionalen Dienstleistungen sie in Anspruch nehmen. Neben standardisierten Living Services ([bonacasa.ch/de/living-services](http://bonacasa.ch/de/living-services)) in den drei Paketen «Wohnen mit mehr Sicherheit», «Wohnen mit mehr Komfort» und «bonacasa-Residenzwohnen» bietet Bonacasa weitere massgeschneiderte Dienstleistungen an. Das Angebot richtet sich an alle Generationen in verschiedenen Lebensphasen. Die Services können auch ausserhalb der Bonacasa-Wohnungen schweizweit gebucht werden. Die Dienstleistungen umfassen Notrufservice, Wohnungsreinigung, Wäscheservice, Ferienservice sowie individuelle Services durch Concierges (u.a. Mobilitätsdienstleistungen, Mahlzeitendienst, handwerkliche Hilfe, Begleitung und Botengänge, administrative Unterstützung, Vermittlung ambulanter Pflege). Die Kosten setzen sich individuell auf Anfrage zusammen.

##### **Omeris: Dienstleistungspakete in der Deutschschweiz buchen**

Das Angebot der 2017 lancierte Plattform «[omeris.ch](http://omeris.ch)» von der Firma Omeris AG besteht aus verschiedenen Dienstleistungspaketen, die über die Plattform gebucht werden können. Das Hauptaugenmerk liegt auf den Themen Vorsorge und Finanzen, Alltag und Freizeit sowie Gesundheit. Hierzu zählen beispielsweise die Unterstützung beim Umzug in eine Altersresidenz

oder in ein Pflegeheim, Entlastungsangebote wie Betreuung und Begleitung, Hilfen im Haushalt, Mobilitätsdienstleistungen, Treuhandleistungen und Korrespondenzen (Zahlungsverkehr, Versicherungsverträge, Steuererklärung) oder die Vermittlung von Personen, die Gesellschaft leisten. Omeris koordiniert, erbringt oder vermittelt diese Dienstleistungen für Privatpersonen ab 45 Jahren in der gesamten Deutschschweiz.

### 3.2 Vernetzung von Nachbarschaften

Im Bereich der Vernetzung von Nachbarschaften und sozialen Netzwerken in Quartieren, Gemeinden und Regionen gibt es heute diverse Plattformen unterschiedlicher Anbietern. Deren Ziel ist es, die Kommunikation und den Informationsaustausch zwischen Mietern bzw. Bewohnern, Vereinen und Leistungserbringern sowie der Verwaltung von Gemeinden zu unterstützen. So sollen die Lebens- und Wohnqualität gestärkt werden. Die Plattformen bieten die Möglichkeit, am Quartierleben teilzunehmen, sich zu vernetzen oder sich gegenseitig im Alltag zu unterstützen. Dafür gibt es spezifische Funktionen, die sich an sozialen Netzwerken orientieren: Freundschaften schliessen, Nachrichtenfunktionen, Veranstaltungen mitteilen, Marktplätze oder Tauschbörsen. Einige Plattformen können auch direkt zur Vermittlung oder Buchung von Dienstleistungen genutzt werden (z.B. Haushaltshilfen, Begleitung, Aktivitäten).

Derzeit befinden sich solche Plattformen vielerorts in der Planung oder im Aufbau. Hierzu gehören z.B. eine App für Nachbarschaften in der Stadt Bern (Viererfeld, Mittelfeld) als Beitrag zur Vision einer «Smart City», um Städte effizienter, technologisch fortschrittlicher, grüner und sozial inklusiver zu formen (Stadt Bern, 2021). Oder das Projekt «Vernetzte Dörfer 2020-2024» im Kanton Uri, welches die Chancen der Digitalisierung für die soziale Vernetzung nutzen will (ARE, 2020).

#### **Anthrazit: Mit digitalen Produkten und Services das analoge Gemeindeleben anregen**

Die Firma Anthrazit AG ist gemäss eigenen Angaben mit Apps für über 150 Gemeinden, mehrere Kantone und Institutionen führendes Schweizer Unternehmen im Bereich «Mobile-Government». Die Apps kommen bei der Vernetzung von Nachbarschaften in Quartieren zum Einsatz. Zwei Beispiele: Als Bestandteil der «SG-App» werden in der Stadt St. Gallen etwa die «[Remishueb-App](#)» und die «[SüdOst-App](#)» für Bewohner von Quartieren kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Apps richten sich auch an Dienstleister, Vereine und weitere Institutionen im Quartier. Die Betriebskosten werden von den Quartiervereinen übernommen. Auf den Apps werden Inhalte der Quartiersbewohner und der Stadt geteilt (u.a. Nachrichten, Veranstaltungen, Inserate, Informationen über Dienstleistungen). Auch in Winterthur wird im Pilotprojekt «[Quartierleben Neuhegi](#)» eine App für das Stadtentwicklungsgebiet Neuhegi entwickelt. Das Projekt wird 2020-2024 durch die ZHAW, den Bereich Quartierentwicklung der Stadt Winterthur sowie Anthrazit AG realisiert. Mit der App sollen das Zusammenleben und der Austausch im Quartier gefördert werden. Die Bewohner haben die Möglichkeit, auf dem virtuellen Dorfplatz «Quartierleben Neuhegi» interaktiv Diskussionen zu führen, eine digitale Pinnwand und einen Veranstaltungskalender mitzugestalten. Ausserdem gibt es Funktionen für lokale Neuigkeiten, Kulturveranstaltungen und gewerbliche Angebote.

### **Allthings Technologies: Alles rund um Wohnung und Nachbarschaft in einer App**

Die Firma Allthings bietet eine App-Plattform an für die Wohnungswirtschaft und Gemeinden zur Digitalisierung von Kernprozessen im Mietermanagement - sei es im Quartier oder für ein ganzes Portfolio. Die «[Living Services App](#)» bietet alles rund um das Thema Wohnung und Nachbarschaft in einer App: Dienstleistungen beauftragen und bezahlen (Wohnungsreinigung, Wäsche- und Ferienservices, Kleine Dienste oder Spezialeinsätze etc.) sowie den direkten Kontakt zur Bewirtschaftung und zur Nachbarschaft. Über eine virtuelle Pinnwand, einen Markt- und Leihplatz wird der Austausch zwischen Nachbarschaften und der Verwaltung ermöglicht. Die App bietet ein Verzeichnis von Adressen, Telefonnummern und relevanten Informationen über lokale Dienstleistungsanbieter. Mittels der App können auch Dienstleistung gebucht werden, die von Partnern dieser App ausgeführt werden: Kinderbetreuung, Tierbetreuung, Blumenlieferung, Gebäudedienstleistungen, Umzüge, Reinigungen und Carsharing. Die Living Services App ist in einer Vielzahl von Liegenschaften und Quartieren im Einsatz (u.a. Basler Quartiere Erlenmatt/Wettstein, Suurstoffi Areal bei Rotkreuz, Mattenhof Quartier bei Luzern).

### **Belvita Schweiz: Gelebte Nachbarschaft ist mehr als Wohnen**

Die Pflegeorganisation Belvita Schweiz AG betreibt die Plattform «[Fürenand.ch](#)». Zu den Partnern gehören ein Notrufdienst-Betreiber, ein Treuhand-Dienstleister, eine Rechtsberatung sowie ein generationenübergreifendes Projekt der Gemeinde Reichenburg (richäburg füränand). Diese interaktive Plattform soll lebendige Nachbarschaften fördern, Menschen vernetzen und die Selbstorganisation erleichtern. Die Plattform kommt u.a. in Zürich, Bern, Luzern, Basel-Stadt, Schwyz, St. Gallen, Thurgau und Zug zum Einsatz. Die Reichweite von Nachbarschaften kann nach individuellen Bedürfnissen der Nutzer bis zu einer regionalen Vernetzung festgelegt werden. Die Nutzung ist für Personen ab 13 Jahren, Vereine, Stiftungen und ähnliche Akteure ohne gewerblichen Hintergrund kostenlos. Für Nutzer mit gewerblichem Hintergrund wird jährlich eine Nutzungsgebühr von 300 Franken erhoben.

### **Crossiety: Die lokale App für die Nachbarschaft, Wohngemeinde und Region**

Seit 2016 bietet die Firma Crossiety AG mit «[crossiety.ch](#)» eine lokale App für Nachbarschaften, Gemeinden und Regionen. Das Angebot richtet sich an Bewohner und Nachbarschaften, Vereine, Behörden, Institutionen und weitere Gruppen. Auf einem «digitalen Dorfplatz» ermöglicht die interaktive App eine Verbreitung von Nachrichten, Informationen sowie Veranstaltungen und kann als Marktplatz und Kommunikationsmittel genutzt werden (z.B. Chat, Diskussionsforen, Organisation von Nachbarschaftshilfe). Die Kosten werden von der Gemeinde getragen und setzen sich aus einer einmaligen Einführungsgebühr und jährlichen Gebühren gemäss Einwohnerzahl zusammen. Die App wird aktuell von über 90 Gemeinden genutzt, darunter Engelberg, Langenthal, Leukerbad, Rüslikon und Saas-Fee.

## **4. Soziale Einbindung**

In diesem Themenfeld werden ausgewählte Beispiele für Plattformen in den Bereichen Arbeits- und Grosstelternvermittlung (Kap. 4.1) sowie soziale Kontakte (Kap. 4.2) aufgeführt. Weiterhin aktiv zu sein und gebraucht zu werden, besitzt nach der Pensionierung für viele ältere

Menschen eine grosse Bedeutung. Soziale Kontakte und eine gemeinschaftliche Einbindung sind im Alter generell wichtig, um Einsamkeit und soziale Isolation zu vermeiden.

Plattformen zur Arbeitsvermittlung vermitteln Personen im (Vor-)Ruhestand als Dienstleister. Bei den Auftraggebern handelt es sich um Privatpersonen, Vereine oder Unternehmen. Pensionäre können auf diesen Plattformen eigene Profile mit ihren Fähigkeiten und Arbeitsangeboten aufschalten und auf Inserate reagieren. Ähnlich funktionieren auch Vermittlungsplattformen für Grosseltern. Die Dienstleistung kann auf Freiwilligenbasis oder im Stundenlohn erfolgen. Das Angebot richtet sich an Personen, welche eine Grosseltern-ähnliche Betreuungsperson für ihre Kinder wünschen und an Personen, welche diese Aufgabe übernehmen möchten. Plattformen für soziale Kontakte zählen nicht zu den personenzentrierten Plattformen im klassischen Sinne. Diese Vermittlungsform erlaubt es, reine Arbeitsbeziehungen bzw. formelle Beziehungsdienstleistungen zu umgehen und stattdessen soziale informelle Beziehungen aufzubauen. Diese Angebote decken sich mit der Alltags- und Freiwilligenhilfe sowie ehrenamtlichen Besuchsdiensten.

#### 4.1 Arbeits- und Grosselternvermittlung

##### **Rentnerado: Rentner als Arbeitskräfte engagieren**

Die 2014 lancierte Plattform «[rentnerado.ch](http://rentnerado.ch)» ist ein Angebot der panBlue GmbH, das aus einem Start-up von Studierenden der Hochschule Luzern hergegangen ist. Gemäss eigenen Angaben befindet sich diese «Community-Plattform» in der Wachstumsphase und stösst auf viel Anklang. Die Plattform vernetzt Angebot und Nachfrage und setzt sich für die aktiven Pensionäre ein. Die Versicherung, Abrechnung und allfällige Garantieleistungen liegen zwischen dem Auftraggeber und Dienstleister (private Auftraggeber, Unternehmen, Pensionäre). Für Nutzer ist die Benutzung gratis. Lohnvorstellungen können angegeben werden, Leistungen können aber auch ehrenamtlich erfolgen. Um das eigene Online-Profil zu verbessern, können kostenpflichtige Optionen (z.B. Reichweite erhöhen) genutzt werden. Auf der Seite sind gut 5'000 Pensionäre und 2'800 Auftraggeber registriert. Gemäss Angaben der Betreiber wird das Angebot von Personen aus 465 Gemeinden genutzt und monatlich werden 250 Anfragen getätigt. Die Plattform wird dabei vor allem für den Erstkontakt genutzt.

##### **Seniors@work: Menschen im Ruhestand anstellen**

Seit 2018 ist die Plattform «[seniorsatwork.ch](http://seniorsatwork.ch)» der Group GmbH aktiv. Das Angebot wird von gemeinnützigen Organisationen wie Pro Senectute, Seniorweb und der Christoph Merian-Stiftung unterstützt. Gemäss eigenen Angaben befindet sich die Plattform in der Wachstumsphase. Aktuelle sind mehr als 4'000 Senioren registriert und über 400 Vermittlungen wurden getätigt. Ob einmaliger Auftrag oder Teilzeitstelle, auf Wunsch übernehmen die Betreiber die ganze Versicherungs- und Lohnadministration für eine Gebühr von drei Prozent auf den Bruttolohn. Auftraggeber (Unternehmen, Startups, Vereine, Privatpersonen) können ein Profil anlegen und bezahlen pro erfolgreiche Vermittlung als Provision sieben Prozent vom Bruttolohn / Projektvolumen (max. für 3 Monate). «Senior Talente», also Pensionäre, können gratis ein Basis-Profil mit eingeschränkten Funktionen anlegen. Das Premium-Profil mit zusätzlichen Funktionen ist ab monatlich 5.40 Franken erhältlich.

## Senioren für Senioren Winterthur: Dienstleistungen von und für Senioren

Die Plattform «[sen4sen.ch](http://sen4sen.ch)» des Vereins Senioren für Senioren richtet sich an in Winterthur lebende Personen ab 60 Jahren. Die Plattform soll die Solidarität unter Seniorinnen und Senioren fördern, indem sie mit den Rubriken «Ich benötige Hilfe» und «Ich biete Hilfe an» Dienstleistungen vermittelt. Dazu gehören Botengänge, Hausarbeiten, kleinere Reparaturen oder Besuche. Pflege, Reinigung und körperlich schwere Arbeiten werden nicht erbracht. Die Mitgliedschaft kostet jährlich 30 Franken. Die Nachfrageseite entschädigt die Dienstleistungen mit 20 Franken pro Stunde. Die Anmeldung erfolgt über ein Formular, telefonisch oder per Mail. Eine Vermittlungsperson koordiniert die Aufträge zwischen Angebot und Nachfrage. Gemäss Jahresbericht 2019 zählt der Verein über 400 Mitglieder, die im Berichtsjahr über 2'010 Stundeneinsätze geleistet haben.

## Mis Grosi: Vermittlung für liebevolle Kinderbetreuung

Die 2014 lancierte Vermittlungsplattform «[misgrosi.ch](http://misgrosi.ch)» wird von der Firma RC Snoy trendwork angeboten, die zugleich die Vermittlungsplattform «[petsitting4u.ch](http://petsitting4u.ch)» für Tierbetreuung betreibt. Die Vermittlung erfolgt durch das Aufschalten von Inseraten und die direkte Kontaktaufnahme zwischen Anbietern und Nachfragenden. Für die Nutzung ist eine Registrierung erforderlich. Für Anbieter ist die Nutzung gratis. Für Nachfrager ist die vollständige Nutzung erst als zahlendes Premium-Mitglied mit einem kostenpflichtigen Abo möglich. Die Kosten betragen monatlich acht bis 40 Franken. Zu den Partnern gehören gemeinnützige Organisationen wie Pro Senectute, Infosenior, Intergeneration.ch und die Jobsuchmaschine jobble. Es finden sich keine Angaben zur Nutzung und der Nachfrage der Plattform.

## 4.2 Soziale Kontakte

### Sozialkontakt: Förderung zwischenmenschlicher Kontakte

Die Vermittlungsplattform «[Sozialkontakt.ch](http://Sozialkontakt.ch)» wird seit 2014 vom Verein ProCommunis angeboten. Ziel ist es, Menschen mit gleichen Interessen ortsbezogen zu verbinden. Insbesondere richtet sich das Angebot an Menschen im Alter und Menschen mit einer Behinderung - das Angebot ist keine Partnervermittlung. Die Vermittlungen erfolgen durch das Aufschalten von Inseraten. Die Nutzung als Basismitglied ist kostenlos. Um mehr als zwei Kontaktaufnahmen monatlich zu tätigen, muss eine Premium-Mitgliedschaft gelöst werden. Diese ist für 20 Franken (6 Monate) oder 30 Franken (12 Monate) erhältlich und deckt die Betriebskosten. Zurzeit zählt die Plattform gemäss eigenen Angaben schweizweit über 10'000 Mitglieder. Es finden sich keine Angaben zur Nutzung und der Nachfrage der Plattform.

## 5. Hilfe, Betreuung und Pflege

In diesem Themenfeld werden ausgewählte Beispiele für Plattformen in den Bereichen Vermittlung von Betreuung (Kap. 5.1), Buchung von Betreuung (Kap. 5.2), Besuchsdienste (Kap. 5.3) sowie Alltags- und Nachbarschaftshilfe (Kap. 5.4) aufgeführt.

Auf der Suche nach Hilfe, Betreuung und Pflege im häuslichen Umfeld ist die Begriffsabgrenzung zentral. Medizinische Pflege darf nur durch qualifiziertes und bewilligtes Personal getätigt werden (u.a. Spitex-Organisationen). Für Betreuungs- und

Hauswirtschaftsleistungen werden keine fachlichen Kenntnisse vorausgesetzt. Auch kommt es zu einer Abgrenzung zwischen Pflege- und Betreuungskosten. Bei der Nutzung von professionellen Betreuungshilfen müssen Arbeits- und Anstellungsbedingungen beachtet werden. Bei der Nutzung von Vermittlungsdiensten wird die betreuungssuchende Person zu einem formellen Arbeitgeber. Bei der Nutzung von Buchungsplattformen kommt es in der Regel zu einem Mandatsvertrag mit dem Dienstleister, der wiederum Personal an Kunden vermittelt oder verleiht. Hierbei kann es sich um Arbeitsvermittlungs- und Arbeitsverleihfirmen oder um eine gemeinnützige Organisation handeln (SECO, 2021).

### 5.1 Vermittlung von Betreuung

Im Bereich der Betreuung von Senioren sind schweizweite Vermittlungsplattformen aktiv. Auf diesen Plattformen können von Betreuungssuchenden und Betreuungspersonen eigene Profile angelegt und Inserate aufgeschaltet werden. Durch die Registrierung auf der Plattform wird die Kontaktaufnahme ermöglicht. Die Identitäten und persönlichen Angaben werden generell nicht überprüft. Bei Dienstleistungsgesuchen oder Dienstleistungsangeboten kommt ein Vertrag zwischen den Nutzern zustande. Die Ausübung spielt sich im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses ab. In Privathaushalten ist jede entlohnte Beschäftigung beitragspflichtig. Die Betreuung von älteren Personen zählt sozialversicherungsrechtlich als Erwerbsarbeit mit entsprechend gesetzlichen Vorgaben und Pflichten (Informationsstelle AHV / IV, 2021).

#### Care.com: Jobbörse für Betreuungsdienstleistungen

Die 2006 lancierte Plattform «[Care.com](https://www.care.com)» wird von der Firma Care.com Switzerland AG betrieben. Die Plattform richtet sich an Privatpersonen und Unternehmen, welche Betreuungsleistungen anbieten oder suchen. Auf Care.com können Familien und Betreuer miteinander in Kontakt treten, Informationen austauschen und Absprachen treffen. Die Plattform stellt weder direkt Betreuung zur Verfügung, noch werden persönlich bestimmte Betreuer ausgewählt und Betreuungssuchenden vorgeschlagen oder umgekehrt. Nebst der Suche und Koordination eines «passenden Seniorenbetreuers für Ihre Familie» bestehen weitere Angebote (Kinderbetreuung, Au-pair, Tierbetreuung, Haushalts- und Nachhilfe). Die Registrierung ist kostenlos. Die kostenpflichtige Premiummitgliedschaft (15 bis 29 Franken pro Monat) ermöglicht eine vollständige Kontaktaufnahme, das Lesen von Nachrichten und eine verbesserte Suchposition.

#### Seniorservice24: Stellenmarkt für Betreuungsangebote und -gesuche

Mit den Statements «Seniorenbetreuung für jedes Budget» und «Glücklich zuhause bleiben» wirbt die 2007 lancierte Plattform «[seniorservice24.ch](https://www.seniorservice24.ch)» der Firma Lemonfrog AG. Die Registrierung auf der Plattform ist kostenlos. Um das Angebot umfänglich zu nutzen, wird dieses um kostenpflichtige Zusatzfunktionen (Extras) erweitert. Nebst Privatpersonen können auch Firmen Mitglied werden. Die Kosten betragen je nach Mitgliedschaft und Laufzeit monatlich fünf bis 30 Franken. Die auf Vermittlungsplattformen spezialisierte Lemonfrog AG betreibt sechs weitere Plattformen in anderen Themenbereichen (Babysitting, Haushaltshilfe, Nachhilfe Tiersitting sowie Partnervermittlung für Alleinerziehende und Ältere).

## 5.2 Buchung von Betreuung

Nebst den Vermittlungsplattformen existieren diverse gemeinnützige und profitorientierte Dienstleister, welche Seniorenbetreuung anbieten. Angeboten werden wahlweise Stunden-, Tages-, Nacht-, und 24-Stunden bzw. Live-In Betreuung. Auf profitorientierten Plattformen wird vorzugsweise mit «24-Stunden-Betreuung» geworben. Eine Betreuungsperson wohnt 24-Stunden im gleichen Haushalt oder in der Umgebung und ist somit präsent. Im Unterschied dazu meint der Begriff «Live-In-Betreuung», dass die Betreuungsperson für definierte Zeitabschnitte zur Verfügung steht. Die Leistungen werden vorzugsweise mit einem Arbeitsvertrag geregelt. Bei der Wahl des Dienstleisters müssen mehrere Punkte beachtet werden (für Details siehe: SECO, 2021).

Viele der Buchungsplattformen (u.a. Sympacare, Cura Home, Tic2) im Bereich der 24-Stunden bzw. der Live-In Betreuung werben Care-Migrantinnen an, welche Betreuungsleistungen ausführen. Die Arbeitnehmenden werden bei den zu betreuenden Personen einquartiert. Zulässig ist dies bei Schweizer Bürgern, Personen mit der Niederlassungsausweis C, EU/EFTA Bürgern und Grenzgängern. Die Begrenzung der Arbeitsleistung liegt bei einem Maximum von drei Monaten. Ansonsten muss die Betreuungsperson in der entsprechenden Wohngemeinde angemeldet werden und eine Aufenthaltsbewilligung beantragen. Die Vermittler handhaben die Gesetzeslage oft in der Form, dass sich die Betreuungspersonen in regelmässigen Zeitabständen ablösen (SECO, 2021).

Stellvertretend für alle Betreuungsanbieter im häuslichen Umfeld kann als Beispiel das Non-Profit-Angebot von Caritas Schweiz genannt werden. Nebst diesem gibt es eine grosse Anzahl gemeinnütziger oder gewinnorientierter Anbieter, deren Leistungen überwiegend identisch sind.

### **Caritas Care: Betreuungspersonen zu Gast**

Die Plattform «[caritascare.ch](http://caritascare.ch)» mit dem Angebot für 24-Stunden-Betreuung wurde 2012 von Caritas Schweiz lanciert. Es handelt sich um einen Personalverleih, nicht um eine Personalvermittlung, da die Betreuungspersonen über Caritas Schweiz angestellt sind. Die Care-Migrantinnen kommen für sechs bis zwölf Wochen in die Schweiz. Die Betreuungspauschale bewegt sich zwischen 6'690 und 7'440 Franken pro Monat, je nach individuellem Betreuungsbedürfnis und Region. Hinzu kommen Kosten für Verpflegung und Unterbringung. Auskünfte über die Nutzungs- und Kundenzahlen wurden auf Anfragen nicht erteilt. Jedoch wurde mitgeteilt, dass die Nachfrage das Angebot übersteigt. Gemäss Angaben von Caritas Schweiz kommt es derzeit auf dem Markt für «24-Stunden Betreuung» zu einem wachsenden Konkurrenzdruck durch die zunehmende Anzahl von Anbietern.

## 5.3 Besuchsdienst

Im Bereich der Betreuung bieten Vermittlungsplattformen Besuchsdienste an. Dabei werden Männer und Frauen mit einer IV-(Teil-)Rente eingesetzt, die geschult werden und sich fortlaufend weiterbilden. Ziel ist, die Förderung der beruflichen und gesellschaftlichen Integration mit Angeboten für ältere Menschen zu verbinden. Die Besuchsdienste kommen in Privathaushalten, Alters- und Pflegeheimen, Spitälern oder ähnlichen Institutionen zum Einsatz. Die Personen werden für ihre Arbeit entschädigt. Besuchsdienste werden von unterschiedlichen

Trägern aufgebaut und finden sich heute in vielen Gemeinden und Städten, darunter Solothurn (solodaris.ch/arbeitsraum/besuchsdienst), Bern (besuchsdienst-bern.ch) oder Basel (rheinleben.ch/arbeit/arbeit-besuchsdienst.html). Besuchsdienste im Rahmen von freiwilligen Einsätzen werden im folgenden Kapitel thematisiert.

#### 5.4 Vermittlung von Alltags- und Nachbarschaftshilfen

Angebote zur Alltags- und Nachbarschaftshilfe finden sich vor allem auf lokalen, regionalen und kantonalen Vermittlungsplattformen. Die Praxis bei der Vermittlung von Angebot und Nachfrage unterscheidet sich je nach Plattform. Unter anderem besteht die Möglichkeit, Gesuche und Angebote mittels Inseraten zu veröffentlichen und sich selbstständig zu organisieren. Andere Plattformen funktionieren über eine formelle Kontaktaufnahme (per Formular, Telefon, Mail) oder das persönliche Aufsuchen einer Vermittlungsstelle. Die Zielgruppen der Plattformen können von der allgemeinen Bevölkerung bis zu gezielt jungen oder älteren Personen variieren. Nebst der unentgeltlichen Freiwilligen- und Nachbarschaftshilfe bestehen auch Angebote, die trotz der Bezeichnung «Freiwilligehilfe» kostenpflichtig sind. Zudem kann es sich um einmalige oder längerfristige Einsätze handeln. Die meisten Vermittlungsplattformen werden durch Trägerschaften finanziert, in der Regel gemeinnützige Organisationen, Vereine, Stiftungen oder Gemeinden und Städte.

Vielorts findet die Organisation von Nachbarschaftshilfen in Überbauungen, Quartieren und Gemeinden informell über Plattformen in den sozialen Medien statt und nimmt dort zu (z.B. Facebook- oder Whatsapp-Gruppen). Diese Koordinationsform scheint vielerorts effizienter und schneller als eine Vermittlung über das Aufschalten von Online-Inseraten. Diese Erfahrung hat die 2009 lancierte Plattform «[nachbarschaftshilfe-burgdorf.ch](http://nachbarschaftshilfe-burgdorf.ch)» gemacht. Die Trägerschaft Bewegung Plus Burgdorf hat deshalb 2020 entschieden, ihre Plattform einzustellen. Plattformen in anderen Gemeinden scheinen hingegen weiterhin gut oder bei entsprechender Attraktivität, Moderation und Vernetzung sogar sehr gut zu laufen.

#### Five up: Unterstützung anbieten und suchen

Die 2019 lancierte Plattform / App «[fiveup.org](http://fiveup.org)» wird von der Firma Five up Community AG betrieben. Die Plattform wird mittels Unterstützungsbeiträgen, Sponsoring und Einnahmen aus Kooperationen finanziert. Zu den Partner zählen das Schweizerische Rote Kreuz, die Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft, die Mercator-Stiftung, LIDL Schweiz und Peugeot. Über kostenlose Online-Inserate kann Freiwilligenhilfe angeboten und gesucht werden. Eine kostenpflichtige Version für den professionellen Nutzen soll erarbeitet werden. Die Plattform richtet sich an Privatpersonen, Organisationen und Unternehmen und vermittelt klassische Freiwilligenarbeit bei Organisationen, Angehörigenbetreuung oder informelle kurzfristige Hilfeleistungen jeglicher Art. Die Plattform dient meist der Erstvermittlung von Kontakten und zählt derzeit über 1'000 registrierte Nutzer. Die vermittelten Dienstleistungen sind kostenlos.

#### Benevol Schweiz: Vermittlung von Freiwilligen an Vereine und Organisationen

Die 2002 lancierte Plattform «[benevol-jobs.ch](http://benevol-jobs.ch)» wird durch Benevol Schweiz betrieben. Die von Benevol moderierte Plattform vermittelt Freiwillige in diversen Tätigkeitsgebieten aktiv an Organisationen. Für Freiwillige ist die Nutzung kostenlos. Auf der Plattform können

Organisationen kostenpflichtig Inserate aufschalten und Freiwillige auf ihre Nachfrage aufmerksam machen. Die Organisationen können die Profile der Freiwilligen anschauen und diese anwerben. Längerfristige Freiwilligeneinsätze entsprechen dabei den Standards der Freiwilligenarbeit von Benevol Schweiz. Die Plattform wächst stetig und zählt heute 23'000 registrierte Nutzer wovon rund 10'000 aktiv sind. Aktuell sind über 2'800 Anbieter registriert, von denen gut 300 aktiv über 1'000 Freiwilligeneinsätze leisten. Die Anzahl der Website-Besuche nahm 36'000 Aufrufen im Jahr 2020 auf über eine Million Aufrufe im Jahr 2019 kontinuierlich zu.

### **Nachbarschaftshilfe Bern: Solidarität im Quartier stärken**

Die 2016 lancierte Plattform «[nachbarschaft-bern.ch](http://nachbarschaft-bern.ch)» ging aus einem Pilotprojekt der Stadt Bern mit der Age-Stiftung hervor und wurde im Aufbau vom Förderverein Nachbarschaftshilfe Zürich unterstützt. Seit 2019 wird die Plattform durch die Stadt Bern finanziert, von der Vereinigung Berner Gemeinwesenarbeit (VBG) betrieben und fortlaufend ausgebaut. Bis 2021 sollen alle Berner Stadtteile einbezogen sein. Der Leitgedanke ist, dass Helfende und unterstützungssuchende Personen maximal 15 Gehminuten voneinander entfernt wohnen und bis zu maximal drei Stunden wöchentlich Hilfe geleistet wird. Können diese Kriterien nicht erfüllt werden, wird auf weitere Angebote verwiesen. Zurzeit bestehen 130 «Tandems» zwischen Personen, die Hilfen leisten und entgegennehmen. Dazu zählen etwa Spaziergänge, Einkaufen und Begleitung, Pflanzen giessen, Haustiere versorgen, Gesellschaft leisten, Vorlesen oder kleine handwerkliche Arbeiten ausführen. Unterstützung für Pflege oder Reinigung wird nicht geboten.

## **6. Quellen**

- ARE Bundesamt für Raumentwicklung (2020). [Grundversorgung digital und im Dialog sichern: «Vernetzte Dörfer» im Kanton Uri](#). Online: [www.are.admin.ch](http://www.are.admin.ch).
- CURAVIVA Schweiz (2020). [Wohn- und Pflegemodell 2030 | Vision Wohnen im Alter](#). Online: [www.curaviva.ch](http://www.curaviva.ch).
- Informationsstelle AHV / IV (2021). [Hausdienstarbeit](#) (2.06 Beiträge). online: [www.ahv-iv.ch](http://www.ahv-iv.ch).
- Kirschner, M. & Reusser, A. (2021). [Koordinationsansätze für personenzentrierte Dienstleistungen – eine terminologische Klärung mit ausgewählten Praxisbeispielen](#). Faktenblatt CURAVIVA Schweiz. online: [www.curaviva.ch](http://www.curaviva.ch).
- SECO (2021). [Wenn Sie Unterstützung in der Alltagsbewältigung und Hilfe im Haushalt brauchen](#). Informationsblatt für zu betreuende Personen und deren Angehörige. Online: [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch).
- Stadt Bern (2021). [Smart City](#). online: [www.bern.ch](http://www.bern.ch).

**Herausgeber**

CURAVIVA Schweiz – Fachbereich Menschen im Alter  
Zieglerstrasse 53 - Postfach 1003 - 3000 Bern 14

**Autoren**

- Michael Kirschner, wissenschaftlicher Mitarbeiter, CURAVIVA Schweiz
- Moira Messmer, wissenschaftliche Praktikantin, CURAVIVA Schweiz

**Zitierweise**

Kirschner, M. & Messmer, M. (2021). Online-Plattformen für personenzentrierte Dienstleistungen für ältere Menschen – ein Überblick. Hrsg. CURAVIVA Schweiz, Fachbereich Menschen im Alter. online: curaviva.ch.

© CURAVIVA Schweiz, 2021