



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Gewoon schoonmaken: de troebele arbeidsrelaties in betaald huishoudelijk werk

Botman, S.J.

Publication date
2011

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Botman, S. J. (2011). *Gewoon schoonmaken: de troebele arbeidsrelaties in betaald huishoudelijk werk*.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Hoofdstuk 1. Huishouden en arbeidsverhoudingen

Inleiding

Stel, u hebt lekker gegeten in een restaurant en na het eten brengt de serveerster niet alleen koffie voor u maar ook voor zichzelf. “Even een bakkie”, zegt ze, terwijl ze een stoel aanschuift en bij u aan tafel komt zitten. Wat is uw reactie? U bent verward, de manier waarop de serveerster zich gedraagt staat niet in het script van het ritueel dat uit eten gaan is. De serveerster gedraagt zich niet zoals u zou verwachten op basis van haar rol¹. Het is daarom mogelijk dat u zich geïrriteerd voelt. Toch bent u ook een avondje uit en wilt u plezier hebben. Het hangt af van de manier waarop de serveerster zich gedraagt maar het is ook goed mogelijk dat u zich vereerd voelt. Van alle gasten in het restaurant kiest de serveerster u uit om even een bakkie mee te drinken. Deze tijdelijke informalisering van de zakelijke rollen is best charmant. Een dergelijk gevoel overkomt mij weleens in een zuidelijk land wanneer de serveerster of ober van een restaurant aan zee bij wijze van handige klantenbinding na het eten even aanschuift en uitgebreid informeert naar de duur van mijn vakantie. Wat een interesse en wat zijn de mensen hier toch gastvrij, is dan de gedachte.

Een ander voorbeeld. Uw kraan lekt hopeloos. U heeft een loodgietersbedrijf gebeld en dit bedrijf zal op dinsdagochtend tussen tien en elf loodgieter Klaas sturen.

Dinsdagochtend negen uur gaat de bel, u stond juist onder de douche en u schiet een kamerjas aan. Klaas is wat aan de vroege kant maar dan is de klus maar geklaard. U voelt zich wat ongemakkelijk maar Klaas vindt zelf de weg naar de lekkende kraan in de keuken. “Wilt u koffie?”, vraagt u. “Nou als u heeft”, antwoordt hij. Een loodgieter als Klaas zal zelden op uw bank gaan zitten en uitgebreid koffie drinken. Hij drinkt de koffie vanaf het aanrecht waar hij zijn gereedschap tussen de ontbijtbordjes heeft uitgestald. U praat wat over loodgieterswerk en de historie van de lekkende kraan. Klaas werkt ondertussen door en binnen een half uurtje is hij weer weg, de rekening zal door het loodgietersbedrijf gestuurd worden. Een beetje ongemakkelijk, in de kamerjas met een vreemde in het huis maar de rollen en het script zijn toch nog redelijk duidelijk. Klaas repareert de kraan, u maakt koffie en wacht rustig tot hij weer weg is.

Een derde voorbeeld. Dit keer is het donderdagochtend, het is gisteren laat geworden dus u besluit een uurtje later naar het werk te gaan. In dezelfde kamerjas drinkt u eenzelfde kopje koffie als u plotseling sleutels in de voordeur hoort. De werkster, helemaal vergeten, maar die komt toch altijd om tien uur? Wat doet ze hier om half negen? “O hello, you are still at home?”, zegt ze in gebroken Engels, “I start early today, I have appointment later.” U bent nog niet van de schrik bekomen of ze heeft haar jas uit, die ze met een vreemde vertrouwdheid aan uw kapstok zwiept. Haar tas wordt op uw bank geplant. “Don’t worry, I start, don’t mind me”, en ze begint in uw slaapkamer de lakens van het bed te halen. Help, denkt u. “Ehm, do you want coffee?”, vraagt u. Ze kijkt u glimlachend aan. Wanneer u haar

even later een kop koffie aanreikt neemt ze een slok en gaat bij u aan de keukentafel zitten. “My sister is very sick you know, we go to doctor this afternoon.” Vreemd, in het voorbeeld met de serveerster en met de loodgieter leek u best in staat om in een wat ongemakkelijke situatie, waarvan het script u niet helemaal bekend is, een gesprekje te voeren bij een kop koffie. Nu is de kans groot dat u wordt overvallen door een vreemd gevoel van ongemakkelijkheid. Hoe raak ik in de kleren en hier zo snel mogelijk weg, denkt u. Wat is hier aan de hand? Het script en de rollen zijn niet duidelijk, op een toneel dat uw eigen huis is maar plotseling niet meer zo voelt.

Deze drie voorbeelden betreffen sociale situaties die afwijken van het ‘script’. Wat maakt dat u zich in de laatste situatie met de werkster het meest ongemakkelijk voelt? In elk van de situaties vindt een vorm van economische ruil plaats. De rollen die er te verdelen zijn in dergelijke sociale situaties duiden op juridisch-economische aspecten van de relatie, zoals bijvoorbeeld de rol van werkgever of van opdrachtgever. Juist deze economische duiding demonstreert de overeenkomsten en verschillen van de drie sociale situaties.

In het eerste voorbeeld in het restaurant bent u de klant en niet de werkgever. U associeert uit eten gaan met plezier en u wilt dit graag zo houden. Mocht de situatie toch onprettig zijn dan kunt u er gemakkelijk van weglopen. In het voorbeeld met de loodgieter bent u ook niet de werkgever maar opdrachtgever. U weet bovendien niet zelf hoe u de kraan moet repareren: Klaas is de expert rondom de te verrichten arbeid en beide partijen gedragen zich daarnaar. In het laatste voorbeeld met de werkster is het onduidelijk of u werkgever of opdrachtgever bent, dat zorgt voor verwarring. Bovendien doet de werkster werk dat u zelf ook zou kunnen, hier begint een gevoel van ongemak. Daarbij is uw hele huis, niet alleen de lekkende kraan, haar werkterrein. De werkster neemt de leiding over uw privésfeer, een sfeer waar u toch vooral zelf de leiding wilt hebben. In het laatste voorbeeld zijn de juridisch-economische aspecten van de ruil, alsmede het sociale gedrag dat daarbij zou horen het minst duidelijk.

De eerste twee voorbeelden heb ik uit eigen ervaring, het laatste komt uit dit onderzoek. Aan de kant van degene die het werk doet heb ik ervaring als parttime serveerster en als parttime werkster. Als serveerster heb ik meer ongemakkelijkheid ervaren dan als werkster. Als werkster was ik namelijk eigen baas en zag ik mijn opdrachtgevers nauwelijks. De bovenstaande aspecten van betaald huishoudelijk werk maken de arbeidsverhouding tussen particuliere werkgever en werksters uniek en vormen de aanleiding van dit onderzoek.

Dit proefschrift gaat over aanbod en vraag op de markt van huishoudelijke betaalde diensten, over de werkster en degene die de werkster inhuurt en over de arbeidsrelatie tussen beiden. De onderzoeksvraag hierbij luidt: *hoe is de markt van huishoudelijk werk in Amsterdam georganiseerd?* ‘De organisatie van de markt’ verwijst in eerste instantie naar de aanbieders, de vragers, het werk en de economische ruilrelatie tussen beiden. Als zodanig draagt het onderzoek bij tot een beter begrip van arbeidsrelaties, arbeidsvoorwaarden en arbeidsinhoud in deze sector. ‘De organisatie van de markt’ verwijst ook naar de politieke,

maatschappelijke en mondiale context waarin deze plaatsheeft. Het antwoord op de onderzoeksvraag draagt daarom ook bij tot een beter begrip van grootstedelijke economieën en de positie van de spelers daarin.

In veel studies naar betaald huishoudelijk werk is er ruim aandacht voor de emotionele aspecten van de arbeidsrelaties. In dit onderzoek is gepoogd om de blik niet te verengen door uitsluitend te kijken naar de unieke emotionele aspecten van de arbeidsverhoudingen. Vertrekpunt in dit onderzoek is de *economische* relatie tussen huishoudelijk werkers en werkgevers, vergelijkbaar met andere ruilrelaties zoals die tussen de loodgieter en diens opdrachtgever. Vooral het combineren van de unieke aspecten van betaald huishoudelijk werk met het perspectief dat het hier een economische ruilrelatie betreft zoals er zo veel zijn, geeft een indringend beeld van de arbeidsverhoudingen en van de mogelijke problemen, dan wel kansen die deze markt kent.

Dit introducerende hoofdstuk is als volgt opgebouwd: in de volgende paragraaf bespreek ik het doel van het onderzoek tegen de achtergrond van wat er al bekend is over betaald huishoudelijk werk. Paragraaf twee beschrijft de onderzoeksvragen. In paragraaf drie komen de onderzoeksgroep en de gehanteerde methodologie aan de orde. In paragraaf vier zet ik de opbouw van het boek uiteen.

1.1. Persoonlijke diensten: relevante concepten en doel van dit onderzoek

Het fenomeen van de werkster is een alledaags verschijnsel waar iedereen wat van weet en een beeld bij heeft. Bijvoorbeeld dat het werk is dat iedereen kan doen maar niemand wil doen, of dat het allemaal Polen zijn die dit werk doen. Werkgevers zijn nu eens nobele redders in nood (in films is dit beeld populair) en dan weer uitbuiters van sociaaleconomisch zwakkeren. Dat laatste oordeel is te vinden in de publieke opinie maar ook in sommige wetenschappelijk studies. Doordat de psychologie van betaald huishoudelijk werk zo fascinerend is, is het fenomeen ook omgeven met een zekere mystificatie. De werkster of wat vroeger de dienstmeid heette is een archetype in romans, films en schilderijen. Het is degene die - terecht of onterecht - onderaan in de samenleving staat en het is meestal een jonge vrouw, die ook nog wel eens onderwerp van liefde bij de betreffende dichter of schrijver wil zijn². Soms zijn de portretten van de werkster in de kunst trefzeker, zoals bijvoorbeeld het gedicht 'werkster' van Achterberg:

Werkster

Zij kent de onderkant van kast en ledikant,
ruwhouten planken en vergeten kieren,
want zij behoort al kruipend tot de dieren,
die voortbewegen op hun voet en hand

Zij heeft zichzelf aan de vloer verpand,
om deze voor de voeten te versieren
van dichters, predikanten, kruidenieren,
want er is onderscheid van rang en stand

God zal haar eenmaal op Zijn bodem vinden,
gaande de gouden straten naar Zijn troon,
al slaande met de stoffer op het blik.
Symbolen worden tot cymbalen in de
ure des doods - en zie, haar lot ten hoon
zijn daar de dominee, de bakker en de frik.

Het beeld dat Achterberg schetst is weinig romantisch en eerder realistisch in bijvoorbeeld het onderscheid naar rang en stand. Toch komt ook in dit gedicht het archetype van de werkster duidelijk naar voren. In welke mate klopt het beeld van de ‘kruipende werkster’ nog in de *hedendaagse* diensteneconomie van Amsterdam? Wie zijn de werksters? Wat weten we over hun positie? En hoe spelen ‘rang en stand’ tegenwoordig een rol? Hoewel iedereen een beeld bij het fenomeen werkster heeft is juist deze groep mensen, werkzaam in wat heet de ‘persoonlijke dienstverlening’, een onzichtbare groep in onze samenleving. Dit onderzoek wil huishoudelijk werk van een aantal mystificaties ontdoen door een gedegen beschrijving van dit alledaagse - en in aard zakelijke - verschijnsel.

Alvorens naar enkele relevante thema's te gaan wil ik kort wat zeggen over de terminologie rondom de werkster en degene die de werkster inhuurt. Werksters of schoonmaaksters, het onderwerp van deze studie, werken in wat tegenwoordig heet ‘de persoonlijke dienstverlening’. Met persoonlijke dienstverlening wordt een variëteit aan diensten in en om het huis bedoeld zoals kinderopvang, zorg voor ouderen, huishoudelijke schoonmaak (huis, bekleding, kleding), huishoudelijk onderhoud en tuinonderhoud. In dit onderzoek gaat het specifiek om de huishoudelijke schoonmaak, maar omdat de deelgebieden niet altijd te onderscheiden zijn, zijn andere deelgebieden zoals de kinderopvang niet geheel uitgesloten. In hoofdstuk 2 kom ik hier uitgebreid op terug, alsook op de verschillende benamingen. Ik gebruik bij voorkeur de term ‘huishoudelijk werkers’, een weinig fraaie vertaling van *domestic workers*, omdat deze de diversiteit van het werk en de aanbieders, die zowel vrouwelijk als mannelijk kunnen zijn, het best uitdrukt. Omdat huishoudelijk werk tot de dienstensector behoort heette het werk lange tijd *domestic service*, maar die term is achterhaald omdat deze onvoldoende uitdrukt dat het om werk gaat en niet om dienstbaarheid (Parrenas 2001, Yeoh & Huang 1998). Ook belangenorganisaties geven om die reden de voorkeur aan de de term *domestic workers*.

In deze studie gebruik ik ter afwisseling ook wel de termen ‘werkster’ of ‘schoonmaakster’ voor degene die huishoudelijk werk verrichten, ook al kan het ook dan om

mannelijke schoonmakers gaan. Huishoudelijk werkers zijn namelijk in de meeste gevallen vrouwen maar er zijn ook mannen werkzaam in deze sector. De groep huishoudelijk werkers valt voor mij onder de aanbodzijde, en ik noem ze dan aanbieders of werknemers. Voor de vraagzijde, degene die huishoudelijk werk uitbesteden, bestaat eigenlijk geen betere term dan werkgever. In feite zijn zij opdrachtgever en werkgever. Ik duid ze aan met de term werkgevers, en ook zij kunnen zowel mannelijk als vrouwelijk zijn.

Betaald huishoudelijk werk of meer algemeen de persoonlijke dienstensector waartoe ook zorg - en oppaswerk behoren, is vanuit verschillende disciplines bestudeerd zoals de sociologie, antropologie en geschiedenis. Het kan gaan om vrouwenstudies, migratiestudies of stadsstudies. In de bestaande literatuur over betaald huishoudelijk werk komen twee thema's herhaaldelijk terug. Het eerste thema is dat van afstand en nabijheid in het persoonlijke dienstverband: de aanwezigheid van een 'vreemde' in huis, een arbeidsrelatie in de privésfeer, brengt het afgesloten karakter van het huishoudelijk leven in gevaar (Henkes 1995). De manier waarop beide partijen hiermee omgaan kleurt de organisatie van het werk en de markt. Een tweede thema dat regelmatig beschreven wordt gaat over de mate van ongelijkheid in het persoonlijk dienstverband en de uitbuiting van huishoudelijk werkers (Parrenas 2001, Romero 2002). Deze twee relevante thema's voor de bestudering van de persoonlijke dienstensector vormen ook context en leidraad in dit onderzoek. Omdat het mij juist te doen is om een economische duiding van betaald huishoudelijk werk - het is een sociale situatie én een economische ruilrelatie - voeg ik nog twee thema's toe. Om het economische karakter van betaald huishoudelijk werk te kunnen beschrijven en duiden zijn inzichten over stedelijke arbeidsmarkten en arbeidsrelaties relevant. Deze vier thema's komen regelmatig terug in de beschrijving van de markt van huishoudelijk werk en de spelers daarop. Hieronder introduceer ik ze kort.

1.1.1. Afstand en nabijheid in het persoonlijke dienstverband

In de Nederlandse wetenschappelijke literatuur is er weinig aandacht voor huishoudelijke diensten in de huidige tijd. Dat is vreemd gezien de toenemende vraag naar huishoudelijke hulp in westerse landen. Uit de internationale literatuur blijkt dat het fenomeen huispersoneel een terugkeer doormaakt, ondanks de snelle technologische ontwikkelingen van de laatste decennia. Sterker: juist ten tijde van de postindustriële informatietechnologische ontwikkelingen heeft zich - met name in grote steden - een omvangrijke informele en archaïsche arbeidsmarkt ontwikkeld, waartoe ook de 'nieuwe dienstmeisjes' behoren. Deze terugkeer vindt plaats in een tijd waarin de sociale verhoudingen sterk zijn veranderd, waarin het bijvoorbeeld niet zonder meer gepast is om openlijk statusverschillen te benadrukken (Nievers 2003, Van Daalen 1998).

Huishoudelijk betaald werk heeft een aantal specifieke kenmerken, zo bleek ook al uit de inleiding van dit hoofdstuk. Ten eerste is het werk dat van oudsher gekenmerkt wordt door dienstbaarheid en ongelijkheid. Ten tweede heeft het werk een lage status. Het is werk

dat geen opleiding vereist en fysiek zwaar is. Ten derde vindt het werk plaats in de privésfeer van de werkgever. In de eigen privésfeer willen werkgevers ook een zekere mate van afstand bewaren en dat is tegenwoordig lastig, gezien de veranderde sociale verhoudingen. Waar ten tijde van de dienstboden de afstand bewaard werd door onder andere de klassenverschillen te benadrukken, vindt men het vandaag de dag moeilijk om met maatschappelijke ongelijkheden om te gaan in de privésfeer. Het thema van afstand en nabijheid speelt een belangrijke rol in de arbeidsverhoudingen op de markt van huishoudelijke diensten en ook in dit boek.

Historische studies zoals *Luiden van een andere beweging*, van Poelstra (1996) en *Heimat in Holland. Duitse dienstmeisjes 1920-1950* van Henkes (1995) zijn een belangrijke bron om de huidige markt in een context te plaatsen. Dergelijke studies leveren informatie over de arbeidsverhoudingen en werkomstandigheden in deze sector aan het begin van de twintigste eeuw, toen er een stereotiep ‘dienstmeisje’ bestond. Plattelandsmeisjes uit grote arme gezinnen gingen dienen bij de gegoede burgerij in de grote stad. Men had er geen enkele moeite mee de klassenverschillen te benadrukken en het was duidelijk dat men dienstbaarheid, ondergeschiktheid en gehoorzaamheid verwachtte (Nievers 2003). De afstand werd bewaard door een uniform, een aanspreekvorm van ‘meid’, aparte dienstbodevertrekken en apart eten - de restjes - voor de meid. Toen het dienstbodeberoep in Nederland rond de Tweede Wereldoorlog uitstierf hielden ook de problemen rondom de omgang met iemand van een lagere sociale klasse in de eigen privésfeer op. Een belangrijke vraag is hoe deze kwestie rondom afstand en nabijheid in de privésfeer terugkeerde, toen ook het uitbesteden van huishoudelijk werk weer terugkwam.

De hernieuwde groei van de persoonlijke dienstverlening vindt plaats vanaf de jaren zeventig, een tijd waarin de maatschappelijke ongelijkheden op veel terreinen kleiner zijn geworden en omgangsvormen informeler (Van Daalen 1998, Wouters 1995). Het benadrukken van verschil en ondergeschiktheid wordt niet langer als gepast beschouwd. En daar ontstaat een probleem in de arbeidsverhoudingen ten behoeve van huishoudelijk werk. Want er is wel degelijk verschil tussen degene die het eigen huis laat schoonmaken en degene die het huis van een ander schoonmaakt. Hoe persoonlijker de dienstverlening, hoe meer dit als vernederend ervaren zou kunnen worden, vooral vanwege de historie van ondergeschiktheid, zo stelt De Swaan (1991). Om het vernederende aspect van de persoonlijke dienstverlening te beperken bewaken werkgevers tegenwoordig op een andere manier afstand. De makkelijkste manier is door het persoonlijke dienstverband uit te besteden aan derden. *Dienstbetoon per procuratie* noemt De Swaan (1991) dit. De bejaardenverzorgster is daar een voorbeeld van: iemand wordt verzorgd, maar niet in diens opdracht of bevel maar in opdracht van de derde partij: het bejaardenhuis. Deze regelt ook de betaling, de voorwaarden zijn los van de persoonlijke confrontatie tussen hulpbehoevende en verzorgende vastgesteld (de Swaan 1991). Institutionele inbedding maakt intieme persoonlijke dienstverlening draaglijk voor de betrokkenen.

Rechtstreekse huishoudelijke dienstverlening aan particulieren zonder tussenkomst van een derde partij is volgens De Swaan (1991) wel mogelijk en niet te vernederend, mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. De eerste voorwaarde betreft een omgangsvorm die het vernederende aspect van het werk moet verkleinen. Beide partijen, zowel werkster als werkgever, kiezen voor een omgangsvorm ‘als tussen gelijken’. Elke herinnering aan tijden van ondergeschiktheid moet vermeden worden, dus eet en drinkt de tegenwoordige werkster gewoon aan tafel mee. De tweede voorwaarde is dat de werkgever ervoor zorgt dat al te intieme taferelen wegblijven bij de werkster: werkgevers ruimen eerst op voordat de werkster komt. Deze twee voorwaarden maken het volgens De Swaan (1991) mogelijk en draaglijk om de persoonlijke huishoudelijke taken uit te besteden. Maar het evenwicht op beide voorwaarden, de *egalitaire omgangsvorm* en *intimiteitsbeperking*, is wankel en broos.

In onduidelijkheid over wat maatschappelijk gepast is moeten particuliere werkgever en huishoudelijk werker de arbeidsverhouding vormgeven. De vraag is hoe zij dat doen. De spanning tussen afstand en nabijheid in de privésfeer wordt versterkt door de vertrouwensproblemen die betaald huishoudelijk werk met zich mee brengen. Zoals ook uit de inleiding spreekt zijn veel werkgevers niet thuis als de werkster komt. De werkster heeft de sleutel en werkgevers moeten de eigen privésfeer toevertrouwen aan een ‘buitenstaander’. Dit gebrek aan monitoring: het kunnen zien wat de werkster doet, levert vertrouwensproblemen op die de organisatie van de markt van huishoudelijke diensten sterk beïnvloeden (De Ruijter 2005). In dit proefschrift zal ik demonstreren hoe de intimiteit van de privésfeer, en het vertrouwen dat deze intimiteit vereist, de organisatie van het werk beïnvloeden.

1.1.2. Ongelijkheid en uitbuiting

De omgangsvormen in Nederland zijn over het algemeen informeler en meer egalitair dan honderd jaar geleden. Dat betekent niet dat er geen ongelijkheden meer bestaan. In de arbeidsverhouding tussen huishoudelijk werker en werkgever is er sprake van hiërarchie en economische ongelijkheid (Van Daalen 1998). Met het in huis halen van iemand die vuil en zwaar huishoudelijk werk doet, halen werkgevers ook maatschappelijke ongelijkheden in huis.

De ongelijkheid tussen huishoudelijk werkers en hun opdrachtgevers overschrijdt tegenwoordig landsgrenzen. De ‘moderne dienstmeisjes’ zijn in toenemende mate migranten die uit derdewereldlanden vertrekken om in westerse landen huishoudelijk werk te verrichten zo blijkt uit talrijke buitenlandse studies (Anderson 2000, Lutz 2001, Parrenas 2000, Mattingly 2001). Uit deze studies blijkt bovendien dat een substantieel deel van deze *migrant domestic workers* ongedocumenteerd verblijft in de landen waar zij werkzaam zijn en dat een groot deel van de huishoudelijke diensten plaatsvindt in de zwarte of grijze economie. (Lutz 2001, Weinkopf 2000, Anderson 2000). Dit levert nieuwe vragen op over de ongelijkheid in de persoonlijke dienstverlening. Er is niet alleen sprake van

sociaaleconomische verschillen tussen huishoudelijk werker en werkgever maar ook van een verschil in rechten en burgerschapsstatus.

In de internationale onderzoeksliteratuur wordt betaald huishoudelijk werk dat in toenemende mate uitgevoerd wordt door migranten, regelmatig beschouwd tegen het licht van uitbuiting en slavernij. Bridget Anderson is een van de belangrijkste Europese onderzoeksters naar betaald huishoudelijk werk. Een van haar eerste artikelen had de titel "Servants and slaves: Europe's domestic workers" (Anderson 1997). Hierin stelt zij het gebrek aan verblijfs- en werkvergunningenbeleid rondom huishoudelijk werk in veel Europese landen aan de orde. Het werk van migranten in de persoonlijke dienstverlening is belangrijk voor de economische en maatschappelijke ontwikkeling van deze westerse landen, terwijl daar geen wettelijke erkenning voor is. Naast deze gebrekkige wettelijke status constateert Anderson (1997) ook racisme rondom huishoudelijk werk: de vraagkant in bijvoorbeeld Griekenland en Spanje geeft de voorkeur aan bepaalde migranten als huishoudelijk werker omdat deze daarvoor geschikter zouden zijn.

Zarembka (2003) beschrijft voor de VS praktijken van hedendaagse slavernij onder huishoudelijk werkers. Het gaat hierbij om migranten die, vaak op basis van gebrekkige of valse informatie, in rijke westerse gezinnen inwonend huishoudelijk werker geworden zijn, waarbij de werkgever niet uitbetaalt, het paspoort van de huishoudelijk werker inneemt, deze fysiek of geestelijk misbruikt of extreem lange werktijden eist. Uit later werk van Anderson (2003) komt naar voren dat de groep 'moderne dienstmeisjes' geen homogene groep is. Er zijn verschillende typen aanbieders, alsook vragers en dienstverbanden. Er is daardoor ook variatie in de mate van ongelijkheid en uitbuiting. Zo bepaalt het al dan niet inwonend en daardoor afhankelijk zijn van slechts één werkgever de kans op uitbuiting in sterke mate. De huishoudelijk werker kan het goed treffen met een redelijke werkgever maar ook extreem slecht.

Doordat de persoonlijke dienstverlening steeds vaker emplooi biedt aan migranten ontstaan er nieuwe ongelijkheden. Op individueel niveau gaat het dan om economische ongelijkheid, ongelijkheid in burgerschapsrechten en ongelijkheid in kansen op de arbeidsmarkt. Feministische onderzoekers wijzen daarnaast op een nieuwe mondiale ongelijkheid rondom emancipatie en de toegang tot zorg. De westerse vrouw kan zich emanciperen en buitenshuis betaald werk verrichten doordat zij de zorg voor haar huishouden en kinderen overlaat aan een migrante uit de derde wereld die daar betaald voor krijgt. Deze laat op haar beurt haar kinderen en huishouden achter in het land van herkomst bij familie - vaak een vrouw - die daar niet voor betaald krijgt. Zo ontsnappen vrouwen uit de derde wereld niet aan de genderongelijkheid die hen verantwoordelijk houdt voor het huishouden. Ook dit vatten veel onderzoekers op als een vorm van uitbuiting (Parrenas 2000, Lutz 2002, Pratt 1997, Moss 1997, Mattingly 2001).

Het onder de aandacht brengen van de misstanden, met name in arbeidsomstandigheden en burgerschapsstatus, heeft hoog op de agenda gestaan van

feministische onderzoekers die zich met de huishoudelijke arbeidssector bezig hielden. Hun werk is belangrijk om de nieuwe ongelijkheden van grootstedelijke economieën bloot te leggen. Bovendien hebben de slechte arbeidsomstandigheden van huishoudelijk werkers in verschillende landen onder invloed van deze onderzoeken de aandacht getrokken van belangrijke organisaties als de International Labour Organisation (ILO), de European Trade Union Confederation (ETUC) en de Verenigde Naties. Studies die ongelijkheid en uitbuiting als vertrekpunt nemen bij de bestudering van betaald huishoudelijk werk interpreteren de arbeidsverhoudingen in deze sector vaak in een psychologisch kader. Het gaat dan bijvoorbeeld om psychologische strategieën om met ongelijkheid, macht of vernedering om te gaan. In deze studies wordt de arbeidsrelatie tussen huishoudster en werkgever beschouwd in het licht van onderdrukking (Moss 1997, Rollins 1985, Romero 2002). Elementen uit deze studies gebruik ik ook in mijn onderzoek, maar ik heb open willen kijken naar de arbeidsrelatie en heb niet van tevoren een oordeel van uitbuiting of onderdrukking willen vormen. In iedere machtsrelatie kan er ook sprake zijn van relatieve autonomie van de betrokkenen. Ongelijkheid of uitbuiting op de markt van huishoudelijk werk is geen statisch gegeven maar juist dynamisch: deze heeft op verschillende plaatsen in de wereld verschillende vormen en kan voor individuen in de loop van de tijd ook veranderen. Deze dynamiek van ongelijkheid op de markt van huishoudelijk werk wordt in dit onderzoek geplaatst in een economisch en arbeidssociologisch kader. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de manier waarop particuliere werkgevers en werksters met elkaar omgaan als *economische actor*. Er is daarbij mogelijk sprake van een mate van onderdrukking en uitbuiting maar er kan ook sprake zijn van een mate van autonomie en onafhankelijkheid van de huishoudelijk werkers.

1.1.3. Stedelijke economieën en ondernemerschap

Dit onderzoek gaat over een specifiek onderdeel van de markt van huishoudelijke diensten, namelijk dat deel dat plaatsvindt in een grootstedelijk gebied als Amsterdam. Deze benadering is onder meer gekozen vanuit het werk van Sassen (1994, 1996, 2003). Sassen bestudeerde de lokale gevolgen van mondiale economische herstructureringen en mobiliteitsgroei. Dat deed zij in steden die een sturende rol hebben in deze processen zoals Londen, New York en Tokio. Bekend is haar polariseringsthese: in dergelijke steden trok werkgelegenheid in het lage en middensegment tijdens de de-industrialisering weg naar bijvoorbeeld lagelonenlanden. De opkomende dienstensector bood vervolgens werkgelegenheid aan zowel de bovenkant als de onderkant van de arbeidsmarkt. De stedelijke arbeidsmarkt krijgt in deze these de vorm van een zandloper met aan de bovenkant het hoge segment van de dienstverlening zoals de financiële diensten en aan de onderkant de consumptieve diensten waaronder die van de persoonlijke dienstverlening. Deze onderkant van de stedelijke arbeidsmarkt profiteert van de aanwezigheid van degenen werkzaam aan de bovenkant en vice versa. In Nederland is een dergelijke polarisering van de arbeidsmarkt

genuanceerd, ook bekritiseerd en alleen aangetroffen wanneer de Randstad als geheel bekeken werd en niet voor de relatief kleine grote steden apart (Kloosterman, 1996). De economische kansenstructuren van steden als Amsterdam en Rotterdam verschillen bovendien onderling sterk. Rotterdam is een stad gericht op logistiek en de haven. Amsterdam is meer gericht op financiële diensten (Kloosterman 1996).

Sassen voorspelde dat aan de onderkant van de stedelijke diensteneconomie kansen op werk liggen voor migranten, zowel voor degenen die werkzaam waren in de weggetrokken industrie als voor nieuwkomers. Nieuwe migratiestromen die door de stedelijke aantrekkingskracht op gang komen, vinden volgens Sassen plaats via reeds bestaande politieke of economische verbindinglijnen. Ook deze mening van Sassen nuanceren Burgers (1996) en Kloosterman (1996) voor Nederland. Zij constateren dat er naast migratie volgens concrete verbindinglijnen zoals Sassen die beschrijft ook mensen via zwermigratie per toeval in de dienstensector in Nederlandse steden terecht komen. Ondanks de genoemde kanttekingen is het perspectief van Sassen van toegevoegde waarde omdat zij economische kansenstructuren van specifieke steden koppelt aan migratieprocessen. Zij kijkt niet alleen naar traditionele *pushfactoren* van migratie: armoede of politieke instabiliteit in het land van herkomst, maar ook naar *pullfactoren*: wat trekt migranten naar grote steden?

Dit laatste perspectief is ook te vinden in het werk over migrantenondernemerschap van Rath en Kloosterman (2003). In bijvoorbeeld *Immigrant entrepreneurs: venturing abroad in the age of globalization* (2003) pleiten zij voor een breed perspectief op het zelfstandig ondernemerschap van migranten, waarbij er aandacht is voor zowel push - als pullfactoren en voor de lokale gevolgen van mondiale economische ontwikkelingen. Het brede perspectief op migrantenondernemerschap dat zij voorstaan is ook toepasbaar bij de bestudering van betaald huishoudelijk werk. De sector van huishoudelijke arbeid heeft dezelfde kenmerken als sectoren waar migranten zich als zelfstandig ondernemer vestigen. Het gaat om sectoren met lage toetredingsdrempels en een hoge concurrentie. Deze concurrentie vindt vooral plaats op prijs en het zijn arbeidsintensieve sectoren. Vanwege deze concurrentie en arbeidsintensiviteit zijn het ook vaak sectoren die zich (deels) in de informele economie bevinden. Huishoudelijk werkers in Amsterdam zijn naast slachtoffers van mondiale economische ongelijkheid ook te beschouwen als entrepreneurs, zo zal ik beschrijven in dit boek.

De kritiek die Rath en Kloosterman (2003) hebben op onderzoek naar migrantenondernemerschap is dat dit zich te vaak richt op het specifieke etnische karakter en er te weinig oog is voor de economische aspecten van het ondernemerschap. Zij pleiten voor een emancipatie van de 'etnisch ondernemer': deze is niet alleen etnisch maar ook ondernemer. Hoewel huishoudelijk werkers juridisch geen zelfstandig ondernemers zijn en het in de praktijk onduidelijk is of er sprake is van werknemerschap dan wel ondernemerschap, pleit ik voor een soortgelijke emancipatie van huishoudelijk werkers in onderzoek naar het fenomeen. Huishoudelijk werkers zijn niet alleen migranten opererend

aan de onderkant van de arbeidsmarkt, het zijn ook individuen die hun persoonlijke situatie proberen te verbeteren.

Een aantal aspecten die Rath en Kloosterman (2003, 1998) noemen ter verbetering van onderzoek naar migrantenondernemerschap heb ik dan ook bij dit onderzoek naar huishoudelijk werkers ter harte genomen: Het eerste aspect is dat de ondernemer als individuele actor centraal staat en de mate waarin hij of zij de logica van de marktwerking van vraag en aanbod weet te omzeilen of juist doet wat in die logica past. Voor deze studie betekent dit dat ik ook gekeken heb naar bijvoorbeeld individuele startersstrategieën van huishoudelijk werkers: hoe weten zij de vragers te bereiken? Welke innovatie zijn daarbij aan te wijzen? Het tweede aspect is de sociale inbedding van individuele ondernemers. Ondernemers opereren niet in een economisch vacuüm maar gebruiken sociale netwerken bij hun onderneming. Ook in dit onderzoek naar huishoudelijk werk is het belang van sociale netwerken groot, aan de kant van de huishoudelijk werkers maar ook aan de kant van degene die hen inhuren. Het derde aspect dat ik over wil nemen van Rath en Kloosterman is aandacht voor de relatie tussen economische activiteiten van migranten en algemene ontwikkelingen in stedelijke economieën, zoals ook Sassen die beschrijft. In welke mate weten huishoudelijk werkers gebruik te maken van de stedelijke kansenstructuur? Welke positie nemen zij en hun werkgevers in op de stedelijke arbeidsmarkt? Het laatste aspect dat Rath en Kloosterman voorstellen ter verbetering van onderzoek naar migrantenondernemerschap is aandacht voor het politiek institutionele kader waarbinnen de economische activiteiten plaatsvinden. Ook dit is voor de markt van huishoudelijke diensten van belang: hoe beïnvloeden regels en wetten de organisatie van dit werk en de kansen voor huishoudelijk werkers?

Een groot deel van de persoonlijke dienstverlening vindt plaats in de informele economie zo blijkt uit nationaal en internationaal onderzoek (SEOR 2004, Anderson 2003, Lutz 2002). Het gaat hier om economische transacties waarbij de toepasselijke wet - en regelgeving niet wordt nageleefd, ook wel zwart werk genoemd. Vaak wordt de term informaliteit ook gebruikt om de ongeregelde organisatie van het werk in praktijk aan te duiden: het gaat om transacties tussen individuen zonder tussenkomst van een bedrijf of instelling. In sommige studies duidt de term informele hulp of zorg op onbetaalde diensten zoals grootouders die oppassen op hun kleinkinderen (Nievers 2003, SEOR 2004). Onbetaalde hulp in de huishouding is in dit onderzoek niet opgenomen en wordt ook niet bedoeld wanneer het over informaliteit gaat. Informaliteit heeft in dit onderzoek betrekking op activiteiten gericht op een positief effect op het inkomen. Wel heeft informaliteit in dit onderzoek een dubbele betekenis. Enerzijds gaat het om het juridische en organisatorische karakter van de markt, om economische activiteiten waarbij de relevante wet - en regelgeving niet wordt nageleefd. De andere betekenis van informalisering besprak ik hierboven en betreft de omgangsvormen in de ruilrelatie die meer of minder informeel kunnen zijn in de zin van los en kameraadschappelijk. Wat betreft de eerste betekenis van

informaliteit, de zwarte economie waarbij bijvoorbeeld geen belastingen worden afgedragen, onderneemt de overheid wel pogingen om de markt van huishoudelijke diensten te witten maar dit lukt nagenoeg niet. Ingegeven door de grote vraag en het blijvende informele karakter van de huishoudelijk schoonmaak voerde minister Melkert bijvoorbeeld in 1998 de Regeling Schoonmaakdiensten Particulieren (RSP) die langdurig werklozen gesubsidieerd aan het werk moest zetten in de schoonmaak. Deze regeling faalde vanwege hoge kosten en te weinig aanbod, en werd onlangs afgeschaft. De regeling mislukte wellicht ook omdat deze niet het juiste probleem aanpakte. Zo helpt subsidiëren niet zonder meer wanneer vragers en aanbieders andere belangen dan economisch voordeel hebben bij het informele organisatie van de markt.

1.1.4 Arbeidsrelaties

Benaderingen van grootstedelijke economieën en migratie vormen de context waarbinnen ik de markt van huishoudelijke diensten heb bestudeerd. Voor het interpreteren van de werkvloer, van datgene wat er gebeurt wanneer u in uw kamerjas aan de koffie zit als plotsklaps de werkster in uw huis staat, zijn benaderingen van kleiner analyse-niveau nodig. Inzichten uit de arbeidssociologie op microniveau bieden hier soelaas. Relevant in dit onderzoek is vooral de vorm en betekenis die beide partijen zelf geven aan de arbeidsrelatie.

Eerst is het van belang te kijken hoe vraag en aanbod de ruilrelatie tot stand brengen. Is er wel sprake van een arbeidsrelatie? Zoals gezegd zijn degenen die huishoudelijk werk uitbesteden te bezien als werkgever en opdrachtgever, degenen die het werk doen zodoende als werknemer en opdrachtnemer. Arbeidssociologen maken een onderscheid tussen een dienstbetrekking (tussen werknemer en werkgever) en een taakcontract (tussen opdrachtaannemer en opdrachtgever). In het eerste geval gaat het om herhaalde transacties en in het laatste om losse, enkelvoudige transacties (Huiskamp 2003, Streeck 2005). In hoofdstuk 5 zal ik beschrijven hoe de ruilrelaties op de markt van huishoudelijk werk kenmerken van beide hebben.

Een andere manier om de onduidelijkheid van de relatie tussen huishoudelijk werker en werkgever te kunnen duiden is te kijken naar de verschillende type bindingen die arbeidsrelaties in het algemeen omvatten. Ten eerste is er sprake van een economische binding: het ruilen van geld, goederen en diensten. Ten tweede is een arbeidsrelatie ook een juridische binding: een formele, vastgelegde relatie tussen werkgever en werknemer. Een arbeidsrelatie impliceert ook een sociaal-psychologische binding waarbinnen zoiets als sociale ruil plaatsvindt: het uitwisselen van tijd en aandacht voor elkaar (Visser & Van der Meer 2007). In hoofdstuk zes beschrijf ik of er in juridische zin sprake is van een arbeidsrelatie. In economisch en sociaal-psychologisch opzicht is er in ieder geval sprake van een arbeidsrelatie, waarin een ruil van arbeid voor geld plaatsvindt.

Nievers (2003) hanteert ook een onderscheid naar economische ruil en sociale ruil om de relatie tussen oppas en ouders te analyseren. Als de relatie meer gericht is op de

economische ruil spreekt zij van een zakelijke relatie tussen oppas en ouders en wanneer deze meer gericht is op sociale ruil heeft deze eerder kenmerken van een persoonlijke relatie. Nievers' (2003) onderwerp van studie was specifiek de *aard van de relatie* tussen oppas en ouder en ze onderzocht hen in koppels. In dit onderzoek staat eerder de *organisatie van het werk* centraal en het tot stand komen en vorm geven van arbeidsrelaties. Onderwerp van studie is niet zozeer de relatie maar hoe aanbod en vraag zich als afzonderlijke partijen gedragen en verhouden tot de werknemersrol of de werkgeversrol. Aan de analyse van Nievers voeg ik daarom inzichten uit de arbeidssociologie toe over de verschillende dimensies van arbeidsrelaties, zoals die van Streeck (2005) en Crouch (1994). Zodoende beschrijf en interpreteer ik de organisatie van het werk, het vorm geven van arbeidsrelaties en de houding van beide partijen ten opzichte van het werk naar mate van zakelijkheid. Deze mate van zakelijkheid beschrijf ik aan de hand van een continuüm tussen het zakelijk en persoonlijk vormgeven van de arbeidsrelatie. Door dit te doen kunnen de verschillende werknemers - en werkgeversstijlen op de markt van huishoudelijk werk met elkaar vergeleken worden en besproken worden in hoeverre deze op elkaar aansluiten.

1.2. Onderzoeksvragen

Doel van dit onderzoek is om inzicht te geven in een alledaags, doch complex en moeilijk meetbaar verschijnsel en te beschrijven in welke mate bestaande oordelen over uitbuiting en ongelijkheid op de huidige markt van betaald huishoudelijk werk in Amsterdam van toepassing zijn. Bij mijn analyse maak ik gebruik van bovenstaande concepten, theorieën en benaderingen. Welke onderzoeksvragen zijn daarbij relevant? De centrale onderzoeksvraag naar de organisatie van de markt verwijst naar de verschillende onderdelen van betaald huishoudelijk werk: de politiek-institutionele context waarbinnen het fenomeen plaatsvindt, de aanbieders op de markt, de vragers, de matching tussen deze beide partijen en het vormgeven van de arbeidsrelaties. Deze vijf onderdelen van de organisatie van betaald huishoudelijk werk zijn te vertalen naar vijf deelvragen.

Om de thema's van afstand en nabijheid, ongelijkheid en uitbuiting en stedelijke economieën te verdiepen is een eerste deelvraag:

Wat is de historische en politiek-institutionele context waarbinnen de markt van huishoudelijke betaalde diensten in Nederland zich heeft ontwikkeld?

Het antwoord op deze deelvraag demonstreert overeenkomsten en verschillen tussen heden en verleden. Er zijn lessen uit het verleden te trekken over de organisatie van betaald huishoudelijk werk en de mate van uitbuiting en autonomie van huishoudelijk werkers. Door een historische vergelijking kan bepaald worden wat er nieuw is aan de huidige persoonlijke dienstverlening en hoe collectieve herinneringen die het heden beïnvloeden eruit zien. Herinneringen aan de tijd van ondergeschiktheid maar ook de tijd waarin de huisvrouw eigenwaarde ontleende aan het huishouden.

De tweede deelvraag gaat over het aanbod: de huishoudelijk werkers. De thema's van ongelijkheid en uitbuiting alsook van stedelijke kansenstructuren komen aan bod in de beantwoording van de vraag:

Wie zijn de huishoudelijk werkers, waarom doen zij dit werk en welke mate van autonomie hebben zij?

Deze vraag zal uitgewerkt worden door een omschrijving van de groep huishoudelijk werkers in dit onderzoek te geven, hun motieven voor het werk te beschrijven en de mate van afhankelijkheid dan wel autonomie in de arbeidsrelatie uiteen te zetten.

De derde deelvraag volgt direct uit de polariseringsthese van Sassen. Deze gaat immers niet alleen over degenen aan de onderkant van arbeidsmarkt, werkzaam in de consumptieve diensten maar ook over degenen aan de bovenkant van de zandloper die daar gebruik van maken. Het opnemen van de vraagkant in dit onderzoek is alleen daarom al van belang. Ook het thema van afstand en nabijheid in de arbeidsrelaties laat zich het beste onderzoeken als ook vraagkant betrokken wordt. Zodoende luidt de derde deelvraag:

Wie zijn degenen die huishoudelijk werk uitbesteden, waarom doen zij dat en hoe gaan zij om met de ongelijkheid die het uitbesteden impliceert?

Een antwoord op deze vraag geeft inzicht in stedelijke economieën aan de bovenkant en de mate van ongelijkheid in de arbeidsverhoudingen volgens het perspectief van betrokkenen.

De vierde en vijfde deelvraag betreffen de arbeidsverhouding tussen werkster en werkgever, de organisatie van de markt. De vierde deelvraag luidt:

Hoe worden beide partijen werkgever en werknemer van elkaar?

Hier gaat het over stedelijke kansenstructuren, vertrouwen, sociale netwerken en het vormgeven van de arbeidsrelatie. Het thema 'Afstand en nabijheid' speelt hier op de achtergrond ook een rol, vooral wat betreft het vertrouwen van elkaar.

De vijfde deelvraag luidt tot slot:

Wat gebeurt er op de werkvloer en hoe verhouden beide partijen zich daar tot elkaar?

In de beantwoording van deze laatste vraag komt het thema van 'afstand en nabijheid' opnieuw aan de orde. Ook ongelijkheid en uitbuiting worden beschreven aan de hand van de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden. Het onderscheid tussen het zakelijk en persoonlijk vormgeven van de arbeidsrelatie is vooral bij de beantwoording van deze vraag relevant.

1.3. Methodologie

In dit onderzoek staan zowel vragers als aanbieders op de markt van huishoudelijke diensten in moderne grootstedelijke economieën centraal. Voor Amsterdam is gekozen omdat de typische kenmerken van stedelijke arbeidsmarkten daar te vinden zijn en er weinig over huishoudelijk werkers in Nederlandse steden bekend is. Amsterdam dient hier als casus voor de Nederlandse grote stad. In dit onderzoek gaat het om de typische grootstedelijke organisatie van de markt. Het gaat in dit onderzoek dan ook niet om betaald huishoudelijk werk in kleinere steden of dorpen waar de markt anders is georganiseerd.

Aan de kant van degenen die het werk uitbesteden bestaat de onderzoeksgroep uit *high professionals* werkzaam in het hoge segment van de stedelijke diensteneconomie en woonachtig in Amsterdam, die huishoudelijk werk uitbesteden aan een particulier die zij daarvoor betalen. Dit is een specifiek deel van de vraagkant, ouderen die ook potentiële vragers van betaald huishoudelijk werk zijn komen in dit onderzoek bijvoorbeeld nauwelijks aan bod. Het ging mij juist om een specifieke stedelijke verschijningsvorm van de markt en dito werkgevers.

Het andere deel van de onderzoeksgroep bestaat uit mensen die betaald huishoudelijk werk bij particulieren verrichten. Migrant of inboorling, ongedocumenteerd of legaal, fulltime of parttime werkend, op dergelijke kenmerken heb ik niet van te voren geselecteerd. Het ging mij in eerste instantie om een beschrijving van het fenomeen in alle mogelijke verschijningsvormen. Huishoudelijk werkers voeren soms een combinatie van zorg - en schoonmaaktaken uit, ook die behoren tot de onderzoeksgroep. De afbakening van dit deel van de onderzoeksgroep was dat het moest gaan om individuen die zonder tussenkomst van een bedrijf of instelling betaald huishoudelijke werk bij particulieren thuis verrichten. Om de werknemers en werkgevers, hun beider beleving van betaald huishoudelijk werk en de manier waarop zij met elkaar omgaan te kunnen bestuderen was een intensieve kwalitatieve onderzoeksmethodiek noodzakelijk.

1.3.1. Kwalitatief en explorierend onderzoek

Het is mogelijk om de persoonlijke dienstverlening te onderzoeken door middel van een grootschalige enquête onder de vraagkant. Dit levert informatie op over bijvoorbeeld de omvang van het fenomeen en karakteristieken van de vragers (SEOR 2004, De Ruijter 2005). Kanttekening bij deze wijze van onderzoek naar persoonlijke dienstverlening is wel dat het informele deel, of het deel waarvan de ondervraagden denken dat het informeel is, onderbelicht blijft of vertekend weergegeven.

Voor onderzoek naar de aanbodkant, de huishoudelijk werkers in een grootstedelijke economie, is een schriftelijke enquête in iedere geval problematisch omdat een deel van het aanbod ofwel ongedocumenteerd in Nederland verblijft ofwel zwart werk verricht. Zij

komen niet of nauwelijks voor in statistische tellingen. Vanwege de onzichtbaarheid van de groep werksters en de gevoelige thema's die ten grondslag liggen aan de centrale onderzoeksvraag zijn kwalitatieve onderzoeksmethoden de meest geschikte. Thema's als afstand en nabijheid in het persoonlijk dienstverband, ongelijkheid, informele economische activiteiten, werknemerschap en werkgeverschap laten zich het beste bestuderen door dichtbij betrokkenen te komen en in een of meerdere interviews hun vertrouwen te winnen.

Dit onderzoek is geïnspireerd door 'de antropologie van de westerse samenleving' en studies naar het eerder genoemde migrantenondernemerschap die binnen deze stijl van onderzoek werden verricht (Bovenkerk & Brunt 1976). Een mooi voorbeeld van een dergelijke studie is die van Bovenkerk e.a. (1983) naar Italiaanse ijsbereiders in Nederland, waarin door bestudering van familiegeschiedenissen factoren voor het slagen van migrantenondernemerschap gedemonstreerd worden. Een belangrijk kenmerk van dit type onderzoek is dat de theorie zich in de loop van het onderzoek ontwikkelt. Doel van mijn onderzoek is tevens niet het toetsen van vooraf opgestelde hypothesen maar het beschrijven, analyseren en interpreteren van het fenomeen. Deze inductieve manier van onderzoek doen is theorievormend in plaats van theorietoetsend. Het grote voordeel van deze stijl van onderzoek is dat het de mogelijkheid geeft om 'de rafelrand en de elite', en allerhande sociale groepen daartussen, vanuit het gezichtspunt van betrokkenen te bestuderen en deze te plaatsen binnen een maatschappelijke context (Bovenkerk & Brunt 1976). Het nadeel van dergelijke kwalitatieve onderzoeksmethoden is dat de resultaten moeilijk gegeneraliseerd kunnen worden en moeizaam representatief kunnen zijn, in dit geval voor de hele populatie werksters en werkgevers. Dat pretendeert dit onderzoek ook niet. Mijn onderzoeksmateriaal leent zich juist voor de beschrijving en interpretatie van de arbeidsverhoudingen rondom betaald huishoudelijk werk.

De kwalitatieve en explorerende onderzoeksmethodiek die door antropologen wordt gebruikt voor de bestudering van vreemde volken in verre landen en de vorm van participerende observatie, interviewen en levendige beschrijvingen, wordt ook al ruim een eeuw beoefend door sociologen. Stadsociologen die gerekend worden tot de Chicago school als Blumer, Goffman en Strauss hadden eenzelfde nauwe betrokkenheid met de empirie. In de traditie van etnografisch onderzoek ontwikkelden Glaser en Strauss (1967) de 'gefundeerde theorie benadering' waarbij een voortdurende confrontatie tussen empirische data en te vormen theorie centraal staat. Voor een onderwerp als dat van huishoudelijk werk waar enerzijds veel beelden en (voor)oordelen over bestaan en anderzijds feitelijke kennis over wat er nou gebeurt achter de voordeur ontbreekt, is dezelfde nauwe betrokkenheid met de empirie noodzakelijk.

Geïnspireerd door bovengenoemde stijlen van onderzoek heb ik allereerst sociaal wetenschappelijk onderzoek over de vroegere dienstboden en de hedendaagse huishoudelijk werkers bestudeerd en enkele relevante thema's aangewezen. Op basis van deze vermoedens is een uitgebreide doch open vragenlijst opgesteld, zowel voor de werkgevers als de

huishoudelijk werkers. Deze vragenlijst is tussentijds aangepast op basis van nieuwe vermoedens die ontstonden in het veld. Met deze vragenlijst heb ik in de periode mei 2003 tot en met juni 2006 sleutelinformanten van belangenorganisaties, huishoudelijk werkers en werkgevers een of meerdere malen geïnterviewd. Deze interviews staan centraal in dit proefschrift. Naast deze formele interviews heb ik ook informele interviews en observaties gedaan op feestjes en bijeenkomsten van huishoudelijk werkers. Dit diende een tweeledig doel: ten eerste een vertrouwensband opbouwen met een deel van de huishoudelijk werkers om hen langdurig te kunnen volgen en ten tweede het aanvullen van de interviews met observaties. De interviews en observaties zijn tot slot in de stijl van de gefundeerde theoriebenadering gecodeerd, geanalyseerd en opnieuw gecodeerd. Hieruit is een ordening en interpretatie van het onderzoeksmateriaal ontstaan naar bijvoorbeeld de mate van zakelijkheid en autonomie in de arbeidsrelatie. In wat volgt leg ik de afzonderlijke delen van de methodologie uit.

1.3.2. Werven van respondenten

Het vinden van respondenten was een van de grote uitdagingen van dit onderzoek. Immers, het ging mij om kenmerkende cases van dit grootstedelijke verschijnsel die tevens voldoende variëteit moesten hebben voor een breed perspectief op het fenomeen. Om die brede variatie in de onderzoeksgroep aan te brengen waren er verschillende manieren nodig om respondenten te werven. De variatie die ik daarbij zocht betrof aan de kant van de huishoudelijk werkers variatie naar leeftijd, gezinssamenstelling, land van herkomst, verblijfsduur in Nederland en motieven voor het werk. De groep werkgevers moest eveneens variatie hebben naar bijvoorbeeld arbeidsmarktpositie, gezinssamenstelling en naar soort huishoudelijk werker: zij moesten niet allemaal dezelfde werkster hebben. Hoe heb ik de huishoudelijk werkers en degenen die hen inhuren gevonden?

Om een zo breed mogelijke groep huishoudelijk werkers te bereiken heb ik verschillende ‘ingangen’ tot het veld gebruikt. De eerste bestond uit het bezoeken van informele en formele bijeenkomst van belangenorganisaties zoals bijvoorbeeld de Commission for Fillipino migrant workers (CFMW), de abvakaboFNV en het Platform for International Cooperation on Undocumented Migrants (PICUM) en het interviewen van enkele representanten van deze organisaties. Dit leverde ten eerste meer kennis over het onderwerp op, en ten tweede kwam ik erdoor in contact met huishoudelijk werkers. De eerste huishoudelijk werkers die ik interviewde waren degenen die ik via de CFMW leerde kennen. Zij behoren tot een specifieke groep, namelijk migranten die in enige mate georganiseerd zijn en meestal van Filippijnse komaf. Migranten die zich reeds hebben weten te organiseren in een belangenvereniging zijn over het algemeen ook al langer in Nederland en hebben vanuit de belangenorganisatie ook een ‘politieke agenda’ die zij in de interviews naar voren proberen te brengen. Niet alle huishoudelijk werkers zijn georganiseerd vermoedde ik en

daarom waren er ook andere ingangen noodzakelijk.

Een tweede manier om aan respondenten te komen was via advertenties in supermarkten en op Markplaats.nl. Deze manier van respondenten werven is de meest autonome en anoniem. Nadeel van deze wijze van werven was de lage respons; het merendeel van de werksters die ik zo benaderde kwam niet - of pas na herhaalde telefoontjes - opdagen. Deze manier van werven leverde vooral starters op de markt van huishoudelijk werk op die nog niet zo lang in Nederland verbleven.

Een derde manier van werven verliep via een contact uit mijn eigen netwerk die Nederlandse taalles gaf aan ongedocumenteerde migranten. Deze ingang leverde een aantal belangrijke contacten op die ik vanwege de vertrouwensband die zij al hadden met de tussenpersoon langere tijd heb kunnen volgen en interviewen. Wel dient opgemerkt te worden dat het hier opnieuw om een specifieke groep huishoudelijk werkers gaat: zij die ongedocumenteerd in Nederland verblijven, de taal niet machtig zijn en deze wel eigen willen maken. Dat laatste betekent dat zij bijvoorbeeld geen Engels spraken zoals Filipijnse huishoudelijk werkers dat wel doen.

Bij de vierde manier van het werven gebruikte ik ook mijn eigen netwerk. Hoewel ik ooit zelf schoonmaakster bij particulieren ben geweest behoort ik nu eerder tot de sociale klasse van werkgevers dan van huishoudelijk werkers (al zijn er geen garanties voor de toekomst). Oud-collega's en collega's van vrienden vroeg ik of ik hun schoonmaakster kon interviewen. Ik had hen ook kunnen interviewen in hun hoedanigheid van werkgever maar heb dat in eerste instantie niet gedaan. Het werven en interviewen van huishoudelijke werkers had prioriteit en ik gebruikte mijn eigen netwerk liever als toegang tot hun schoonmaaksters. Hoewel het in sommige studies naar betaald huishoudelijk werk voorkomt, heb ik er voor gekozen geen koppels van werkster en werkgever te interviewen. Beide partijen zullen niet het achterste van hun tong laten zien wanneer de onderzoekster ook de andere partij hoort. Vanwege vertrouwensproblemen rondom gevoelige onderwerpen als de arbeidsrelatie en informaliteit zijn daarom de huishoudelijk werkers en werkgevers als aparte groepen onderzocht. Deze laatste manier van werven had als belangrijk voordeel dat er variëteit in de onderzoeksgroep ontstond omdat het mensen werkzaam in verschillende bedrijven/instellingen betrof, die op verschillende plaatsen in de stad woonden. Voorwaarde voor deze manier van werven was wel dat er enige afstand tussen mij de tussenpersoon moest zijn, de werkster is immers op de hoogte van veel intieme details over de tussenpersoon waar zij schoonmaakt. Ik heb dus niet de werkster van mijn promotoren geïnterviewd maar die van oud-collega's, niet die van mijn vrienden maar van collega's van vrienden. Aan alle respondenten is anonimiteit toegezegd en vooral dat geen van hun werkgevers - vooral niet de tussenpersoon - weet kreeg van wat er in de interviews gezegd werd.

Door de combinatie van deze vier manieren om huishoudelijk werkers te bereiken is een ruime variëteit in de onderzoeksgroep ontstaan naar bijvoorbeeld het land van herkomst, verblijfsduur in Nederland en levensfase, karakteristieken die belangrijk blijken te zijn.

Hierop geldt één uitzondering. Het is mij niet gelukt om een Nederlandse werkster te interviewen. Halverwege mijn veldwerk had ik huishoudelijk werkers uit een groot aantal verschillende landen geïnterviewd maar nog geen Nederlandse werkster. Ik bestudeerde de internetsite marktplaats.nl, waar vragers en aanbieders van huishoudelijke arbeid elkaar kunnen vinden. Daar trof ik weinig Nederlandse werksters, althans in Amsterdam. De weinigen die ik vond en benaderde reageerden afwijzend. Ik zie twee verklaringen voor het niet voorkomen van Nederlandse werksters in mijn onderzoeksgroep van aanbieders. Ten eerste een methodologische kwestie van toegankelijkheid: er waren enkele Nederlandse schoonmaaksters, die niet mee wilden werken omdat ze bang waren dat ik van een uitkeringsinstantie was, dan wel informatie zou lekken. Deze vrouwen van Nederlandse nationaliteit waren hier legaal, hadden een uitkering en werkten daarnaast in de huishouding. Het institutionele kader waarbinnen zij ‘frauderen’ maakt hen terughoudend. De tweede reden voor het ontbreken van Nederlandse werksters in mijn onderzoeksgroep is dat het aanbod in Amsterdam meer uit migranten dan uit Nederlandse werksters bestaat. In mijn eigen netwerk alsook onder de uiteindelijk geïnterviewde werkgevers had maar een enkeling een Nederlandse werkster.

Hoe heb ik de werkgevers in dit onderzoek gevonden? Zoals gezegd behoort ik zelf eerder tot de kring van werkgevers. Vanwege de gevoelige en intieme thema's was het interviewen van werkgevers uit de directe eigen omgeving onwenselijk. Ik heb daarom voor respondenten uit de tweede hand gekozen: vrienden en collega's van vrienden en collega's. Vrienden werkzaam in verschillende bedrijven hebben mij in contact gebracht met mensen die in Amsterdam woonden en een schoonmaakster (of schoonmaker) in dienst hadden. Ook zorgde ik ervoor dat ik aanwezig kon zijn op borrels van dergelijke bedrijven alwaar ik mensen aansprak met het verzoek om een interview. Er is in de groep werkgevers voldoende variatie ontstaan naar relevante kenmerken als gezinssamenstelling, het soort werkster die zij in dienst hebben en hun motieven om huishoudelijk werk uit te besteden. Hierna kon ik met behulp van de sneeuwbalmethode meer werkgevers interviewen. In bijlage 3 en 4 is een overzicht van de respondenten opgenomen. De kenmerken van beide groepen worden in latere hoofdstukken nauwkeurig uiteengezet.

1.3.3. Het interviewen en overig veldwerk

De empirische dataverzameling in dit kwalitatief beschrijvende onderzoek bestond hoofdzakelijk uit face-to-face interviews. Naast deze formele interviews zijn ook enkele informele ontmoetingen, gesprekje's en observaties gedaan. In totaal zijn er 47 formele interviews gehouden onder 21 huishoudelijk werkers en 19 werkgevers. Zeven huishoudelijk werkers interviewde ik één keer, de overigen interviewde ik twee of meer keer. Een kleine groep Braziliaanse huishoudelijk werkers, twee stellen en een alleenstaande vrouw, volgde ik over een periode van ruim een jaar. Zij waren nog niet zo lang in Nederland, stonden zeer

open voor mijn onderzoek en waren bereid mij toe te laten in hun leven. Dit leverde belangrijke informatie op over het toegang vinden tot de markt, het bereiken van persoonlijke doelen zoals een grote bruiloft in Brazilië, de netwerkinbedding van hun economische activiteiten en het toekomstperspectief van deze huishoudelijk werkers. Zij maakten deel uit van een grote kerkelijke gemeenschap waarvan de meesten werkzaam zijn als huishoudelijk werker. Op feestjes waar de Braziliaanse huishoudelijk werkers mij voor uitnodigden, maakte ik kennis met leden van deze kerkelijke gemeenschap en hield ik informele interviews in deze groep.

De interviews met huishoudelijk werkers duurden twee tot vier uur, vaak was dan nog niet alles besproken en sprak ik een tweede keer af. De werkgevers interviewde ik allen één keer, deze interviews duurden 1,5 tot drie uur. De reden dat de interviews met huishoudelijk werkers beduidend langer duurden is ten eerste een kwestie van taal. De interviews met huishoudelijk werkers vonden niet plaats in hun moedertaal maar in het Engels of in het gebrekkig Nederlands. Dat vereist geduld en creativiteit van respondent en onderzoeker. De interviews met werkgevers waren in het Nederlands. Een tweede reden voor de langere duur van de interviews met de huishoudelijk werkers is inhoudelijk: van hen wilde ik meer weten over het werk. Ook hierdoor was meestal een tweede interview nodig: huishoudelijk werkers hebben een groot aantal werkgevers en van elk van hun werkgevers wilde ik informatie over de arbeidsrelatie. In de loop van het onderzoek ontwikkelde ik daarvoor een weekschema met per dag de werkadressen, hoeveel uur zij daar werkten, wat zij daar betaald kregen, enkele demografische kenmerken van de werkgever, waar het werkadres was en hoe ze eraan kwamen, of ze de sleutels van het huis hadden, wat voor soort huis het was, hoe zwaar het werk was, of ze pauze namen en hoe ze de relatie zouden omschrijven. Het invullen van zo'n schema vonden de meeste huishoudelijk werkers plezierig om te doen - mensen praten graag over hun werk - maar het nam veel tijd in beslag. In een tweede interview kon ik met dit gedetailleerde overzicht van de werkweek van de respondent de onderzoeksthema's verder uitdiepen over de vele arbeidsrelaties die zij hebben. Door het maken van een werkweekschema met de huishoudelijk werkers kreeg ik ook informatie over zeer veel werkgevers. De werkgevers die ik interviewde hebben op hun beurt maar één werkster en één arbeidsrelatie met hem of haar. Deze interviews waren ook daarom korter.

De interviews vonden zoveel mogelijk bij de respondenten thuis plaats. Aan de kant van de huishoudelijk werkers gaf mij dat de mogelijkheid hun woon- en leefomstandigheden te observeren. Aan de kant van de werkgevers idem en dan vooral in relatie tot de hoeveelheid huishoudelijk werk van het betreffende huis. De interviews vonden veelal 's avonds plaats: beide partijen zijn overdag immers aan het werk. Bij de helft van de huishoudelijk werkers at ik eerst mee en begonnen we daarna met het interview. De andere helft van de huishoudelijk werkers interviewde ik in een café of restaurant, ik trakteerde ze dan eerst op wat te eten en te drinken alvorens met het interview te beginnen. Deze

tijdsinvesteringen leveren gedetailleerde informatie over de arbeidsverhoudingen op zoals in de latere hoofdstukken zal blijken omdat het vertrouwen groter is wanneer men ook informeel interesse in elkaar krijgt.

Het aantal aanwezigen bij de interviews bij de respondenten thuis verschilde. Acht huishoudelijk werkers interviewde ik als stel met zijn tweeën tegelijk, waarbij ik wel zoveel mogelijk informatie over ieder individu probeerde te verzamelen. Deze stellen werken ook gezamenlijk en de interactie tussen beiden leverde rijk materiaal over wat er bijvoorbeeld op de werkvloer gebeurt. Bij de werkgevers was in drie gevallen ook de partner bij het interview aanwezig. Ook deze interviews geven inzicht in de dynamiek tussen man en vrouw rondom het huishouden. Onder de overige werkgevers is of de man van het huishouden geïnterviewd (n=5) of de vrouw (n=8). Zodoende is er niet alleen een vrouwelijk perspectief op huishoudelijk werk maar ook een mannelijk perspectief. Een en ander is uiteengezet in tabel 1.1. waarbij ‘man alleen’ en ‘vrouw alleen’ verwijst naar de interviewsituatie en niet naar de gezinssamenstelling van betreffende respondenten

Tabel 1.1. Overzicht van de interviews naar interviewsituatie en onderzoeksgroep

| | Man alleen | Vrouw alleen | Stel (man+vrouw) | Totaal |
|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|---------------|
| <i>werkgevers</i> | 5 | 8 | 3 (=6) | 19 |
| Aantal interviews | 5 | 8 | 3 | 16 |
| <i>werknemers</i> | 1 | 12 | 4 (=8) | 21 |
| Aantal interviews | 2 | 19 | 10 | 31 |
| Totaal interviews | 7 | 27 | 13 | 47 |

In de interviews stond de eigen denktrant over de aard en organisatie van betaald huishoudelijk werk van betrokkenen centraal. Ik wilde van beide partijen ook wat meer feitelijke informatie zoals hun arbeidsverleden, hun eventuele migratiegeschiedenis en de zoektocht naar werk dan wel een werkster. De interviews hadden daartoe een semigestructureerd karakter met een open vragenlijst. Mijn taak als onderzoeker was enerzijds voor te zorgen dat alle relevante onderwerpen aan bod kwamen en anderzijds betrokkenen zoveel mogelijk hun eigen verhaal te laten vertellen. Op opvallende nieuwe thema's diende doorgevraagd te worden en deze zijn in de interviews die daarop volgden meegenomen. Aan de kant van de huishoudelijk werkers bleek bijvoorbeeld dat extra taken hun routine onderbreken. Bij werkgevers bleek de visie op huishoudelijk werk beïnvloed te worden door hoe dit geregeld was in hun jeugd. ‘Hadden ouders een werkster?’ is bijvoorbeeld een vraag die werd toegevoegd. De vragenlijst was ingedeeld naar clusters: Voor de huishoudelijk werkers waren die:

- a. migratiegeschiedenis
- b. arbeidsgeschiedenis
- c. aangaan van het arbeidscontract
- d. het werk zelf

- e. de arbeidsrelaties
- f. arbeidsvoorwaarden
- g. sociale omgeving en vrije tijd

Voor de werkgevers waren de clusters vooral gericht op het huishouden en minder op hun levensomstandigheden en - geschiedenis:

- a. arbeid/inkomen
- b. huishoudelijke taakverdeling
- c. aangaan van het arbeidscontract
- d. de huishoudelijk werker en diens werk
- e. de arbeidsrelatie
- f. arbeidsvoorwaarden
- g. sociale omgeving.

De interviews zijn - op één na - opgenomen op band. Bij één interview moest ik werken met een tolk en die setting maakte bandopnamen niet mogelijk. Alle opnames zijn letterlijk uitgewerkt. De interviewfragmenten afkomstig uit Engelstalige interviews die hier gebruikt worden zijn door mij vertaald naar het Nederlands. Vooraf is anonimiteit beloofd, de namen in dit boek zijn dan ook gefingeerd.

1.3.4. De analyse

De uitgewerkte interviews zijn met behulp van het programma Atlas-ti gecodeerd. Dit programma biedt de mogelijkheid om tekstfragmenten van labels te voorzien en per label uitdraaien te maken. Ook is het mogelijk om codefamilies te maken. Het proces van coderen en het uitdraaien van het interviewmateriaal per code (familie) vergroot de afstand van de onderzoeker ten opzichte van het eigen empirische onderzoeksmateriaal. Het gaat niet langer om vermoedens of indrukken die men na een aantal interviews heeft gekregen, men bekijkt per code wat het empirische materiaal daarover ‘uitspreekt’. De eigen vermoedens kunnen zo wel eens tegengesproken worden omdat die vermoedens bijvoorbeeld gebaseerd zijn op de leukste of de laatste interviews.

Het coderen van grote hoeveelheden teksten zoals in dit onderzoek is een tijdrovende bezigheid en vereist precisie en reflectie. In de traditie van de ‘gefundeerde theorie’-benadering is het materiaal eerst in zijn geheel gelezen, waarna een lijst met codes is opgesteld. Deze codes heb ik toegekend aan tien interviews. Daarna zijn uitdraaien gemaakt om te kijken of het materiaal achter de betreffende code een geschikte indicator was van een bepaald begrip of concept. Het is mijn persoonlijke overtuiging dat het noodzakelijk is in deze eerste ronde van coderen de kritische blik van collega-onderzoekers op te zoeken. Op basis van mijn eigen reflectie en die van anderen op de coherentie van verschillende tekstfragmenten onder één code en van de samenhang, overlap en ordening in alle codes heb

ik de codelijst aangepast en alle interviews gecodeerd. Hierna heb ik de reflecterende stap herhaald, de codelijst weer aangepast en alle interviews hercodeerd.

In eerste instantie lagen de codes nog dicht bij de empirie. Corbin en Strauss (2008) noemen dit ‘naming the category’: codes die direct uit het onderzoeksmateriaal komen, bijvoorbeeld door codes in bewoordingen van respondenten zelf. De eerste ronde van coderen leverde 150 codes op. Zo kreeg elk interviewfragment over het geven of hebben van de sleutels de code ‘sleutels’.

Later specificeerde ik codes in subcategorieën of benoemde ik juist een dimensie van een aantal codes tezamen. Een voorbeeld van het specificeren van codes is dat ik eerst een code ‘betaling’ had die duidde op zowel het uurloon, als de manier waarop er uitbetaald werd. Later kregen deze twee verschillende aspecten ieder een eigen code. Het samenvoegen van codes tot een grotere dimensie gebeurde bijvoorbeeld door codefamilies als ‘arbeidsvoorwaarden’, ‘arbeidsomstandigheden’, ‘arbeidsinhoud’ en ‘arbeidsrelatie’ te maken. De code ‘sleutels’ werd bijvoorbeeld ondergebracht bij de codefamilie ‘arbeidsrelatie’ waarin ook codes als ‘kritiek’, ‘taal’ en ‘briefjes’ opgenomen waren. Het uiteindelijke codeboek bevatte 70 codes. Het coderen maakte het mogelijk om het emotionele en persoonlijke interviewmateriaal niet alleen als zodanig te beschouwen maar het ook sociologisch en economisch te duiden. Door het groeperen van codes werd beter bovendien duidelijk welke codes in dienst stonden van welke onderzoeksvraag en zo ontstond er ordening in het interviewmateriaal naar relevante thema’s. In de volgende paragraaf wordt beschreven hoe die thema’s in dit proefschrift geordend zijn.

1.4. Opbouw van het boek

De opbouw van het boek volgt de structuur van de vijf deelvragen die betrekking hebben op de verschillende aspecten van de organisatie van de markt van betaald huishoudelijk werk. In het hierna volgende hoofdstuk 2 wordt de eerste deelvraag beantwoord naar de historische en politiek-institutionele context waarbinnen de markt van huishoudelijke diensten zich ontwikkelde tot haar huidige verschijningsvorm. Hier worden de overeenkomsten en verschillen met het verleden - de tijd van de dienstbodes - uiteengezet om de blik op het huidige fenomeen te verscherpen. Dat doe ik op basis van bestaande studies naar dienstbodes, huishoudelijk werk en de emancipatie van de vrouw. Het hoofdstuk begint met die tijd van de dienstbodes, hun karakteristieken en hun motieven voor het werk. Ook de gegoede burgerij die dienstbodes had komt aan bod, alsmede de omgang met elkaar. In die tijd waren klasse - en standsverschillen nadrukkelijk aanwezig in het dienstverband. De arbeidsverhoudingen waren ook toen al weinig juridisch geregeld en eerder informeel georganiseerd. Toen het dienstbodeberoep ophield te bestaan - in hoofdstuk 2 worden een aantal oorzaken beschreven - kwam het huisvrouwenmodel tot bloei. De ideologie van het huishouden en de ontwikkelingen daarin staan ook centraal in hoofdstuk 2. Daarmee samenhangend beschrijft dit hoofdstuk de emancipatie van vrouwen en de veranderende verhoudingen tussen man en vrouw wat betreft betaalde arbeid buitenshuis. Tot slot komt aan bod wat er reeds bekend is over de huidige markt uit bestaand onderzoek en welk beleid er tegenwoordig bestaat omtrent betaald huishoudelijk werk. Thema's als de groei van de stedelijke diensteneconomie en migratie worden hier verder uitgewerkt. Met de hernieuwde vraag naar betaald huishoudelijk werk keerde ook de kwestie van afstand en nabijheid in de privésfeer terug, zij het in een ander gedaante. Door de ontwikkelingen van en rondom betaald huishoudelijk werk nauwkeurig te beschrijven ontstaat er een beeld van bijvoorbeeld het onderscheid tussen betaald en onbetaald huishoudelijk werk, van het belang van sociale afstand en van de ontwikkelingen in de waardering voor huishoudelijk werk.

In de hoofdstukken 3 tot en met 6 staat mijn eigen empirische materiaal centraal. In hoofdstuk 3 worden de huishoudelijk werkers in dit onderzoek voorgesteld. Hier wordt de tweede onderzoeksvraag beantwoord. De groep huishoudelijk werkers die ik interviewde wordt beschreven aan de hand van een aantal relevante demografische kenmerken als leeftijd, nationaliteit en opleidingsniveau. Daarna wordt een aantal aspecten van hun leven beschreven. Migratie speelt bijvoorbeeld een belangrijke rol in de levens van veel huishoudelijk werkers, hoe kwamen zij in Nederland terecht? En in het betaald huishoudelijk werk? Door hun dagelijkse leven en motieven voor het werk te beschrijven ontstaat er inzicht in de aard en de mate van afhankelijkheid en uitbuiting. Beschreven wordt ook hoe zij gebruik weten te maken van de stedelijke kansenstructuur.

Dit hoofdstuk over de huishoudelijk werkers wordt logisch gevolgd door eenzelfde hoofdstuk over de werkgevers. Ook deze groep wordt eerst beschreven naar een aantal

kenmerken. Niet alleen demografische kenmerken zijn hier van belang, ook de huishoudelijk taakverdeling binnen het gezin en houding ten opzichte van huishoudelijke taken zijn belangrijk om te weten wat en hoe er uitbesteed wordt. Vervolgens worden de verschillende motieven voor het uitbesteden van huishoudelijk werk uiteengezet. Deze motieven bepalen namelijk de preferenties van werkgevers ten aanzien van de huishoudelijk werker en ook de manier waarop werkgevers hun schoonmaakpersoneel werven. In dit hoofdstuk gaat het opnieuw ook over stedelijke arbeidsmarkten, dit keer de bovenkant van de arbeidsmarkt.

Hoofdstuk 5 geeft antwoord op de deelvraag: hoe worden beide partijen werkgever en werknemer van elkaar? Ten eerste beschrijft dit hoofdstuk de verschillende manieren waarop huishoudelijk werkers aan werkadressen komen en hoe werkgevers een werkster zoeken dan wel vinden. Netwerkteorieën worden hier gebruikt om de verschillende starters - strategieën en wervingsstrategieën te interpreteren. Vervolgens wordt beschreven of en op welke manier beide partijen werknemer en werkgever van elkaar worden. Hier gaat het om het vaststellen van de arbeidsvoorwaarden. Arbeidssociologisch onderscheid naar een taakcontract en een dienstverband wordt hier toegepast op de markt van betaald huishoudelijk werk. Het thema 'vertrouwen' en het informele karakter van de markt worden in de hoofdstuk nader uitgewerkt.

Hoofdstuk 6 is het laatste empirische hoofdstuk en beantwoordt de deelvraag naar hetgeen er op de werkvloer gebeurt en hoe werkgever en werknemer de arbeidsrelaties vormgeven. Gedragen degenen die huishoudelijk werk uitbesteden zich als werkgever of als opdrachtgever? En de huishoudelijk werkers, stellen zij zich op als werknemer of als opdrachtnemer? Op verschillende dimensies van de arbeidsrelatie beschrijf ik hoe huishoudelijk werkers en werkgevers deze zakelijk dan wel persoonlijk vormgeven. De analyse mondt uit in drie stijlen die huishoudelijk werkers hebben om hun 'werknemersrol' in te vullen alsmede drie stijlen van werkgeverschap.

In het concluderende hoofdstuk 7 kom ik terug op de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek. Deze bevindingen worden in een breder sociaal wetenschappelijk kader geplaatst ter beantwoording van de centrale onderzoeksvraag naar de organisatie van de markt van huishoudelijke diensten. Ongelijkheid in het persoonlijk dienstverband en uitbuiting van huishoudelijk werkers zullen geplaatst worden tegenover de kansen die het werk biedt en de relatieve autonomie die huishoudelijk werkers hebben in Amsterdam. Dit hoofdstuk gaat ook in op de verschillende oorzaken van de informele organisatie van de markt. Zo is de kwestie van afstand en nabijheid in de privésfeer een belangrijke oorzaak van de informele organisatie van het werk. De inzichten uit dit onderzoek tonen aan waarom bestaand beleid om de markt van de persoonlijke diensten te witten en reguleren zo weinig succesvol is.