



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 6. 'Ja koffiedrinken ja.'

De economie van huishoudelijk werk

Om half elf ging ze dan koffie drinken en een sigaretje roken en vertellen over haar zieke moeder, haar zoons en de vriendinnen van haar zoons, en haar eigen lichamelijke klachten.

(Werkgeefster Suzie)

Inleiding

Op elke werkvloer wordt er koffie gedronken met collega's. Arbeidsrelaties zijn niet alleen economisch maar ook sociaal, en ook koffie drinken met collega's of de baas kan economisch gedrag zijn en ook sociaal. Het bovenstaande interviewfragment gaat over een zakelijk aspect van de arbeidsverhouding: het nemen van pauze. De manier waarop de betreffende werkgeefster daarover spreekt geeft impliciet ook aan dat de arbeidsrelatie sterk gekleurd wordt door sociale verhoudingen, zoals bijvoorbeeld de omgang met iemand uit een ander milieu. In de relatie tussen huishoudelijk werker en werkgever loopt er voor beide partijen vaak een dunne lijn tussen de sociaal-emotionele en de zakelijke aspecten.

Dat de sociale, persoonlijke aspecten van de arbeidsrelatie moeilijk te onderscheiden zijn van de zakelijke aspecten komt door specifieke kenmerken van huishoudelijk werk: 1. de dienst wordt verhandeld tussen individuele aanbieder en vrager, 2. de dienst vindt plaats in de privésfeer van de werkgever en 3. de dienst wordt verhandeld op een ongereguleerde informele markt. Sociaal-emotionele thema's als macht en vertrouwen, die in elke arbeidsrelatie aanwezig zijn, dringen zich door deze specifieke kenmerken van huishoudelijk werk extra sterk op.

Feministische wetenschappers, met name uit de Verenigde Staten, hebben zich vooral toegelegd op de sociaal-emotionele aspecten van betaald huishoudelijk werk.⁴² Romero (2002) maakte bijvoorbeeld een inzichtelijke typologie van denkwijzen van werkgevers over het inhuren van huishoudelijk personeel in termen van macht. Dergelijke studies benaderen vooral de sociaal-emotionele aspecten van relatie tussen werkgever en huishoudelijk werker.

Dit hoofdstuk gaat over de arbeidsrelaties op de markt van betaald huishoudelijk werk. Vertrekpunt van deze studie naar de organisatie van het werk is de mate van zakelijkheid in het tot stand komen en vorm geven van de ruilrelatie. Hoe geven werknemer en werkgever invulling aan de arbeidsinhoud en de secundaire arbeidsvoorwaarden? In welke mate geven werkgever en werknemer de arbeidsrelatie vorm als een economische ruilrelatie?

Ik wil eerst en vooral laten zien wat er specifiek in economisch opzicht gebeurt op de markt van huishoudelijk werk, alvorens naar het bredere sociale aspect van de

arbeidsrelaties te kijken. In het eerste deel van dit hoofdstuk beschrijf ik daartoe eerst enkele theoretische economische en sociologische notities over arbeidsrelaties. Deel 6.2. gaat over het gedrag van beide partijen in een economische ruilrelatie en geeft een antwoord op de vraag: wat gebeurt er op de werkvloer als beide partijen elkaar gevonden hebben? In deel 6.3. ga ik tot slot specifiek in op de sociaal-emotionele aspecten van de arbeidsrelatie: hoe voelen beide partijen zich in hun rol van werkgever dan wel schoonmaker?

6.1. Enkele theoretische noties van arbeidsrelaties

Ten aanzien van het theoretische concept ‘arbeidsrelaties’ zijn twee onderwerpen relevant voor de markt van huishoudelijke diensten. Het eerste is het onderscheid tussen losse ruil van goederen of diensten in een opdracht versus de ruil van goederen of diensten in een arbeidsrelatie. Het tweede relevante onderwerp zijn de verschillende soorten bindingen die arbeidsrelaties kunnen zijn.

In vorig hoofdstuk is beschreven dat er een onderscheid te maken is tussen een taakcontract en een dienstbetrekking in de afspraken die werknemer en werkgever maken. Dit onderscheid is ten aanzien van arbeidsrelaties verder uit te werken naar de mate van institutionele inbedding van de ruilrelatie. Er kan in economische ruilrelaties enerzijds sprake zijn van een losse relatie tussen twee marktpartijen, geregeld in een eenmalige *ruilovereenkomst of opdracht (taakopdracht)* voor het ruilen van goederen en diensten. Anderzijds kan arbeid geruild worden in een *arbeidsrelatie (dienstbetrekking)* tussen werkgever en werknemer, deze ruil is meestal geregeld in een *organisatie*. Met uw garage gaat u een losse ruilovereenkomst aan als u akkoord gaat met een offerte voor de reparatie van uw auto, terwijl de automonteur in dienst van het bedrijf een arbeidsrelatie heeft met de garage-eigenaar. Een arbeidsrelatie krijgt in de economische wetenschappen vooral betekenis in de zin van georganiseerde, regelmatige transacties op de markt. Een centrale vraag hierbij is wanneer werkgevers en werknemers afspraken over prijs en prestatie in *losse ruilovereenkomsten* vervangen door afspraken in een arbeidscontract (Huiskamp 2003). Is het goedkoper en efficiënter om steeds een nieuwe transactie aan te gaan of om een arbeidsrelatie aan te gaan? In drukke tijden kan de garage-eigenaar een uitzendbureau bellen voor een eenmalige losse ruilovereenkomst: het tijdelijk inkopen van extra personeel. Losse overeenkomsten kennen meer risico's en onzekerheden, de garage-eigenaar weet niet wat de kwaliteit is van het door het uitzendbureau gezonden personeel. Wanneer drukke tijden regelmatig terugkomen zou hij er voor kunnen kiezen zelf een extra automonteur in dienst te nemen, maar een arbeidsrelatie brengt administratieve en organisatorische kosten en verplichtingen met zich mee.

Het bijzondere aan betaald huishoudelijk werk is dat het een wekelijkse ruilovereenkomst is zonder tussenkomst van een organisatie, een bedrijf of een

uitzendbureau. Net als men de garage de opdracht geeft de auto te repareren, geven werkgevers in feite elke week de opdracht het huis schoon te maken. Toch wil de particuliere werkgever niet elke week een andere schoonmaakster zoeken en daar afspraken mee maken. De transactiekosten, in de vorm van tijdsinvestering, worden dan te hoog. Hoewel er geen schriftelijk contract is, en de afspraken niet geregeld worden in een organisatie, spreekt men mondeling af dat men een relatie rondom arbeid aangaat, zo beschreef ik in hoofdstuk 5. Op basis van deze mondelinge afspraken bezien bijvoorbeeld ook de FNV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)⁴³ de relatie tussen schoonmakers en particuliere opdrachtgevers als een arbeidsrelatie. SZW beziet degene die een schoonmaakster wekelijks inhuurt zowel als werkgever (arbeidsrelatie) en als opdrachtgever (losse opdracht). Vanwege de mondelinge afspraken is er echter wel degelijk sprake van een arbeidsovereenkomst. Het onderscheid dat economen maken tussen losse contracten en arbeidsrelaties is voor huishoudelijk werk zelfs door SZW moeilijk te maken.

Sociologen hebben bij de bestudering van arbeidsrelaties niet alleen oog voor de expliciete aard van de ruil, maar ook voor de impliciete aspecten zoals verwachtingen, zo stelt Huiskamp (2003). Verwachtingen worden noch in formele, schriftelijke arbeidscontracten noch in informele, mondelinge afspraken expliciet vastgelegd. Verwachtingen worden vastgelegd in 'impliciete' contracten (Akerlof, 1982). Deze impliciete contracten hebben kenmerken van een giftrelatie waarin gunsten worden uitgewisseld waarvoor op den duur een wedergunst wordt terugverwacht. Deze impliciete verwachtingen spelen een grote rol in de economie van huishoudelijk werk. Zo verwacht bijvoorbeeld de werkgever die de schoonmaakster de sleutels geeft, dat deze respectvol met zijn of haar huis zal omgaan. Als wederdienst kan de werkgever vriendelijk zijn. Zulke verwachtingen worden niet geëxpliciteerd in het eerste contact maar gaan een rol spelen in de loop van de arbeidsrelatie.

Uit bovenstaande wordt duidelijk dat arbeidsrelaties zich door verschillende disciplines laten bestuderen, bijvoorbeeld door de sociologie en de economie. Dit komt onder meer doordat arbeidsrelaties verschillende type bindingen omvatten. In hun studie naar de nieuwe dynamiek op interne arbeidsmarkten onderscheiden arbeidssociologen Visser en Van der Meer (2007) drie typen bindingen die een arbeidsrelatie kan bevatten: een juridische binding, een economische binding en een psychologische binding. Op de markt van huishoudelijke diensten zijn deze bindingen ook te onderscheiden. De eerste, juridische binding, en dan vooral het ontbreken ervan, is het kader waarin de economische en psychologische binding tot stand komen. In het Nederlandse arbeidsrecht is telkenmale een uitzondering gemaakt voor huishoudelijk werk, van arbeidsbescherming is daardoor weinig sprake. De werkgever mag een schoonmaakster inhuren zonder deze een vast contract aan te bieden en zonder belastingen en premies te betalen. De juridische binding is daardoor uitermate flexibel en individueel.

In dit hoofdstuk ga ik vooral in op de arbeidsrelatie als economische binding en als

psychologische/sociale binding, alsook op het verband tussen beide typen bindingen. Deze twee typen bindingen binnen een arbeidsrelatie zijn geen losse entiteiten, maar laten zich juist goed samen bestuderen, zo getuigen ook twee sociologische studies die uitermate relevant zijn voor de economie van huishoudelijk werk.

In zijn studie naar de relatie tussen arbeid en kapitaal in verschillende Europese staten stelt Crouch (1994) dat alle sociale relaties een element van ruil bevatten, of het nu om arbeid, vriendschap of liefde gaat. Crouch is een economisch socioloog met interesse voor zowel bestuursstructuren als arbeidsmarkten en gezinsvraagstukken. Zijn werk leent zich bijzonder goed voor de bestudering van de verschillende bindingen die arbeidsrelaties op de markt van huishoudelijk diensten typeren. Zo ontwikkelde Crouch een continuüm van sociale relaties, waartoe hij ook arbeidsrelaties rekent, op twee dimensies. Als eerste dimensie van sociale relaties noemt Crouch de mate waarin actoren elkaar kennen. Dit kan variëren van onbekend, niet vertrouwd en onbemind tot bekend, vertrouwd en bemind. De tweede dimensie die Crouch onderscheidt is de mate waarin de relatie gebaseerd is op berekening, variërend van volledige berekening en specificatie van afspraken tot geen berekening en geen afspraken. Twee actoren die elkaar voor het eerst ontmoeten, hebben meer behoefte aan berekening en specificatie omtrent de ruil binnen de relatie. Door herhaalde interacties ontstaat er een wederzijds belang bij het in stand houden van de relatie. Het is dan niet nodig telkens de ruil opnieuw te berekenen en te specificeren. Er ontstaat vertrouwen. Hoe beter actoren elkaar kennen, hoe minder behoefte aan calculatie en specificatie. Het continuüm van sociale relaties zoals door Crouch beschreven beweegt zich tussen arbeidsrelaties gebaseerd op formele specificaties en berekening enerzijds, en persoonlijke relaties gebaseerd op vriendschap en vertrouwen anderzijds. Dit continuüm is relevant omdat juist in de persoonlijke dienstverlening zowel sociale als economische ruil in de arbeidsrelatie plaatsheeft.

Dit blijkt ook uit een studie van Nievers (2003). Nievers onderzocht specifiek de relatie tussen ouders en oppas, een arbeidsrelatie die veel overeenkomsten heeft met die tussen schoonmaakster en werkgever. De arbeidsovereenkomst tussen oppas en ouders is veelal mondeling vastgelegd en de arbeidsrelatie informeel georganiseerd. Het is een arbeidsrelatie gebaseerd op vertrouwen, net zoals die tussen huishoudelijk werker en opdrachtgever. De beide partijen zijn niet aan elkaar gebonden middels een formele arbeidsovereenkomst en een organisatie. Ook Nievers onderschrijft het ontbreken van een sterke juridische binding tussen beide partijen. Er is wel een economische binding, door middel van een salaris in ruil voor de dienst. Ook investeren zowel oppas als werkgever in de psychologische binding door middel van sociaal contact.

Nievers (2003) onderscheidt economische van sociale ruil op drie aspecten: 1. wat er geruild wordt in de relatie, 2. het doel van communicatie tussen beide partijen en 3. de wijze waarop men de andere partij beoordeelt. Bij economische ruil gaat het om het ruilen van gelijkwaardige goederen of diensten, is de communicatie gericht op een doel buiten de

relatie en beoordeelt men de andere partij naar de manier waarop deze zijn of haar rol vervult, niet naar persoon. De relatie die ontstaat is te typeren als een zakelijke relatie. Bij sociale ruil wordt er tijd en aandacht geruild waardoor er binding ontstaat, is communicatie gericht op de relatie en wordt de ander op persoonlijke kenmerken beoordeeld. De relatie waarin hoofdzakelijk sociale ruil plaatsvindt noemt Nievers (2003) een persoonlijke relatie.

In een zakelijke ruilrelatie zijn actoren makkelijk inwisselbaar, in een persoonlijke niet. In het continuüm van Crouch (1994) zou het zakelijk vormgeven van een arbeidsrelatie veel specificaties en berekening betekenen. Het persoonlijk vormgeven van de arbeidsrelatie houdt juist veel vertrouwen en weinig berekening in. De visie van Crouch (1994) is van toegevoegde waarde vanwege het continuüm in arbeidsrelaties dat erin te ontdekken is: arbeidsrelaties kunnen meer berekend zijn of meer vertrouwd. Anders gezegd worden arbeidsrelaties niet óf zakelijk óf persoonlijk vormgegeven maar juist met een mengeling van beide.

Elke arbeidsrelatie bevindt zich ergens op het continuüm tussen een zakelijke en persoonlijke relatie, tussen economische en sociale ruil, tussen berekening en vertrouwen. In organisaties verzakelijkt men de arbeidsrelatie om deze te vergemakkelijken. Men maakt impliciete verwachtingen expliciet en specificeert de ruil. Bij huishoudelijk werk lopen persoonlijke en zakelijke aspecten door elkaar, veroorzaakt door de aard van het werk, de privésfeer van de werkgever waar het werk plaatsvindt en het ongeorganiseerde karakter van de markt. Juist deze sterke aanwezigheid van zowel economische binding als sociale binding, en de afwezigheid van een juridische binding beïnvloeden de praktijk van betaald huishoudelijk werk. In dit hoofdstuk zal ik gebruik maken van een continuüm tussen het zakelijk en persoonlijk vormgeven van de arbeidsrelatie.

6.2. De economie in het huishouden

Werkgever en werknemer hebben elkaar gevonden. Er heeft een eerste ontmoeting plaatsgevonden en vanaf nu wordt het huis van de werkgever schoongehouden door de huishoudelijk werker. Wat doen huishoudelijk werkers eigenlijk en hoe doen ze dat? En hoe gaan werkgevers daarmee om? Kortom: hoe krijgen arbeidsrelaties vorm op de werkvloer van het huishouden?

Ten aanzien van de praktijk op de werkvloer zijn er vier aspecten aan te merken die voor zowel de werknemers als de werkgevers relevant zijn. Ten eerste de werkzaamheden en werkwijze zelf. Als tweede zijn de secundaire arbeidsvoorwaarden van belang. De specifieke spanning tussen de privésfeer van de werkgever en de werkplek van de schoonmaakster is een derde aspect dat de praktijk kenmerkt. Tot slot is additionele communicatie tussen huishoudelijk werker en werkgever een aspect dat de arbeidsrelaties kleurt. Op deze vier aspecten van de praktijk van huishoudelijk werk is het continuüm tussen het zakelijk en

persoonlijk vormgeven van relaties toepasbaar. In een tabel ziet de toepassing van de theoretische noties op de praktijk van de werkvloer er als volgt uit:

Tabel 6.1. Vormgeven van de arbeidsrelatie

	Zakelijk	Persoonlijk
Arbeidsinhoud	Gedefinieerd, berekenend, expliciete verwachtingen	Ongedefinieerd, vertrouwde, impliciete verwachtingen
Secundaire arbeidsvoorwaarden	Gedefinieerd, specifiek, expliciet	Ongedefinieerd, onbegrensd, impliciet
Werkplek	Afgebakend, berekenend	Onbegrensd, vertrouwen
Additionele communicatie	Onbekendheid, formeel, communicatie over werk	Bekendheid, vriendschappelijk, communicatie over elkaar.

Werknemers hebben een ander perspectief op de werkvloer dan werkgevers. Werkgevers weten veel minder goed wat er gebeurt, zij zijn er immers dikwijls niet bij. Zij praten over wat ze denken dat er gebeurt, over wat er gebeurde die ene keer dat zij thuis waren of over het resultaat van de werkzaamheden. Een belangrijke leidende vraag bij de bespreking van de arbeidsrelaties is daarom: hoe verschilt het werknemersperspectief van het werkgeversperspectief over wat er op de werkvloer gebeurt? Een tweede vraag is: in welke mate is er sprake van het zakelijk vormgeven van de arbeidsrelatie dan wel van persoonlijk vormgeven?

6.2.1. Arbeidsinhoud

Met arbeidsinhoud wordt bedoeld: de werkzaamheden die verricht worden of waarvan de werkgever verwacht dat deze verricht worden. Bij huishoudelijk werk gaat het dan om taken en de manier waarop deze taken uitgevoerd worden.

Taken

Van elke werknemer of opdrachtaannemer wordt door de betalende partij verwacht dat de werkzaamheden zo goed mogelijk uitgevoerd worden. Huishoudelijk betaald werk kent daarbij een aantal monitoringsproblemen: het gebeurt vaak zonder toezicht en is tevens moeilijk evalueerbaar.

In de gesprekken met huishoudelijk werkers in Amsterdam zijn er ten aanzien van hun taken drie in het oog springende patronen te ontdekken. Allereerst weten de huishoudelijk werkers zelf vrij nauwkeurig te beschrijven wat zij doen. Hun werkzaamheden beschrijven zij in alle gevallen als een lijst van taken zoals bijvoorbeeld Janelle die geeft:

Wat voor werk verrichtte je zoal in die huizen?

Stofzuigen, afstoffen, strijken, kleren opvouwen, de was, bedden verschoneren, wc schoonmaken.

(Vrouw, 39 jaar, getrouwd, 4 kinderen, Filippijnen)

Anders dan voor de loodgieter of de kapper bestaat huishoudelijk werk uit een groot aantal verschillende taken, niet uit één klus die geklaard moet worden. Het takenpakket verschilt bovendien bij de vele werkgevers die een huishoudelijk werker heeft. Algemene wekelijkse taken die praktisch bij elke werkgever gedaan worden zijn: afstoffen, de keuken schoonmaken, de badkamer en WC schoonmaken, meubels afnemen of uitzuigen, het huis stofzuigen en/of de vloeren moppen. Werkzaamheden die bij slechts enkele werkgevers wekelijks uitgevoerd dienen te worden zijn: de was doen en opvouwen, bed opmaken en strijken. Een tweede opvallend patroon is de routine of werkvolgorde die de huishoudelijk werkers in hun werkzaamheden aanbrengen. Camille zegt daar bijvoorbeeld over:

Ik doe alles stap voor stap, een voor een. Ik begin met stoffen, als dat helemaal klaar is doe ik de badkamer, dan ga ik het hele huis stofzuigen en dan moppen.

En bedden opmaken?

Dat doe ik voor het zuigen

En strijken?

Dat is als laatste aan de beurt.

(Vrouw, 30 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Ghana)

Bijna alle huishoudelijk werkers vertellen net als Camille over een duidelijke werkvolgorde. Routine in de werkzaamheden is belangrijk vanwege de vastgestelde tijd en prijs per huis. Deze routine maakt ook dat huishoudelijk werkers liever zo min mogelijk van werkadressen wisselen. Nieuwe werkadressen kosten meer tijd, in bekende huizen waar men een routine heeft werkt het efficiënter.

Onder degenen die samenwerken tekent zich een derde patroon in de uitvoering van het werk af dat samenhangt met routine: zij hebben een duidelijke taakverdeling. Deze is gebaseerd op gender-specifieke kenmerken (of stereotypen) en/of lichamelijke kenmerken. Claudia weet levendig verslag te doen van de taakverdeling met Bruno:

Als jullie met zijn tweeën naar een huis gaan, hoe werken jullie dan?

Claudia: Hij stofzuigt altijd, en dweilen, badkamer, en ik strijken, de keuken soppen, afstoffen, een man kan niet afstoffen. (...) Het zware werk is voor hem, de rest is voor mij.

(Vrouw, 25 jaar, getrouwd, geen kinderen, Brazilië)

Een voorbeeld van een taakverdeling op basis van lichamelijke kenmerken is te lezen in het fragment van Ieva die samen met haar zus werkt:

Mijn zus doet de badkamer, het toilet en de keuken. Omdat ik niet met rubberen handschoenen kan werken. Toen ik alleen werkte en met water in de weer was, waren mijn handen heel slecht. Dus mijn zus zei: jij doet het stofzuigen en afstoffen van alle kamers, het strijken en

de ramen. Zij werkt met de chemische middelen, want zij kan wel met handschoenen werken.
(Vrouw, 43 jaar, samenwonend, 2 kinderen, Litouwen)

Alle werknemers zijn duidelijk en nauwkeurig over de wekelijkse of tweewekelijkse taken bij hun vele werkadressen.

Werkgevers laten meer variatie zien in de mate waarin zij op de hoogte zijn van wat er gedaan wordt in hun huis en de manier waarop zij daarover praten Enkelen van hen geven een lijstje met werkzaamheden die volgens hen verricht worden. Zo zegt bijvoorbeeld Midas:

En wat doet ze allemaal in het huis?

Stofzuigen, keuken, keukenkastjes, de hele badkamer, spiegels, een beetje strijken, de tafel opruimen, afwassen, een boekenplank opnieuw indelen, ja van alles.

(Man, 34 jaar, samenwonend, 1 kind)

Midas' toevoeging 'van alles' is opvallend. De meeste werkgevers zijn weinig nauwkeurig over wat er eigenlijk gedaan wordt. Zo zijn er werkgevers die aangeven niet te weten wat er gedaan wordt:

Wat doet ze allemaal hier?

Ik zou het eigenlijk niet weten (lacht). Okay, de wc's, de badkamer, de keuken is altijd goed, ze dweilt, en verder moet ze maar zien wat er moet gebeuren.

(Vrouw, 42 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

Met 'en verder moet ze maar zien' doelt Arwen op het eigen inschattingvermogen van de schoonmaakster aangaande extra taken. Extra taken die veel genoemd worden zijn: ramen lappen, boekenkast afstoffen, keukenkastjes van binnen schoonmaken, koelkast schoonmaken, strijken en de was. Over deze extra taken bestaat er nog meer onduidelijkheid tussen werkgever en werknemer dan over wekelijkse taken en er bestaan bij werkgevers veel impliciete verwachtingen aangaande deze extra taken.

Extra taken

Werkgevers en werknemers hebben vaak weinig afgesproken over taken en vooral over de extra taken. Wanneer de arbeidsverhouding van start is gegaan blijkt dat zij daarop verschillende visies en impliciete verwachtingen hebben. De relatie van werkgeefster Suzie met haar schoonmaakster is hier een goed voorbeeld van. Zij sprak vooraf niks af met haar - inmiddels ontslagen - schoonmaakster. Zij ging uit van de expertise van de schoonmaakster, maar was uiteindelijk erg ontevreden:

Heb je in het begin iets met haar afgesproken wat je belangrijk vindt?

Nee niet echt. Ik had ik wel het idee van: nou laat haar maar gaan. Ze deed zich ook een beetje voor als dat ze heel professioneel was, dus.

En wat deed ze allemaal hier in huis?

Ja, het liefste ging ze ramen lappen, wassen en strijken, dat vond ze het leukst, omdat dat het meeste effect heeft. (...) Als ik zelf het hele huis zuig, dan ben ik al vier uur bezig.

(Vrouw, 36 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

Suzie had een schoonmaakster die zich vooral op de extra taken richtte en niet op wat Suzie als basistaken ziet, maar Suzie expliciteerde haar verwachtingen niet en afspraken waren niet specifiek. Er zijn meer werkgevers die zich ergeren aan een schoonmaakster die zich alleen richt op extra taken. Een andere klacht is juist dat de extra taken niet of slecht gedaan worden. Zo vertelt Leonie:

In de keuken is het heel simpel, maar daar moet je eigenlijk een lijstje al neerleggen van wat ze moet doen. Het is elke keer zuigen, dweilen en aanrecht, en dan een omliggende klus.

Daarvoor heb ik een brief die getikt in hele makkelijke zinnen. Om de zoveel tijd: de kastjes, de ramen of de kast met planken. (...) de keukenkastjes doen, zo eens in de paar maanden, dat is een drama, dan wordt alles eruit getrokken, pannen, servies, alles, en na het schoonmaken, wordt zonder te kijken wat uit welk kastje kwam, lukraak alles er weer in geduwd. Niets staat meer op dezelfde plek, en als je dan een kastje opendoet vallen de pannen eruit. (lacht)

(Vrouw, 46 jaar, alleenwonend, geen kinderen)

De manieren waarop huishoudelijk werkers met verzoeken over extra taken omgaan zijn divers. Sommigen blijven langer en weten daarvoor extra betaald te krijgen, een enkeling laat een basistaak vallen om de extra taak te doen, en de meesten doen het geheel aan basistaken minder goed om de extra taken te kunnen doen.

Huishoudelijk werkers moeten de verhouding tussen tijd, prijs en taken in de gaten houden. Omdat de werkgevers een tegenovergesteld belang hebben moeten deze soms ingeperkt worden, zoals Andreaia bijvoorbeeld over een van haar werkgevers zegt:

Maaike ooh. Maaike vraagt iedere week: Andreaia, als je nog tijd hebt, kan je dan nog even..

(lacht) Maaike, het is alleen twee uurtjes, er is geen tijd voor, zeg ik dan.

(Vrouw, 22 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Brazilië)

Wanneer er vooraf is afgesproken dat er een extra taak gedaan wordt hebben huishoudelijk werkers vaak een eigen systeem om deze uit te voeren. Bemoeienis van de werkgever kan dit systeem verstoren:

Sommige werkgevers zijn zo van: vandaag kun je de ramen wassen. Ik kan dan juist denken: de ramen kunnen nog wachten, wat er juist vies is, is de radiator, dat moet echt vandaag gedaan worden, dus voor de ramen heb ik geen tijd. Dan zegt zij: nee doe de ramen maar vandaag en andere dingen later. Na een maand is de radiator zo vies dat het een dag kost deze schoon te krijgen. Ik kijk altijd van: wat kan wachten en wat moet echt vandaag gebeuren.

(Vrouw, 43 jaar, samenwonend, twee kinderen, Litouwen)

De wensen van werkgevers halen schoonmaaksters als Ieva uit hun routine. Zij is van mening dat werkgevers op haar expertise zouden moeten vertrouwen: zij zal de ramen doen wanneer zij dat nodig acht en dit in haar schema past. Werkgevers lijken weinig stil te staan bij het routine van huishoudelijk werkers, zo vertelt Sophia over een van haar werkgeefsters:

Deze dame heeft een grote keuken, en elke week vraagt ze om iets anders: vandaag alleen het houtwerk, volgende keer het glaswerk, volgende keer de vloer, volgende keer alleen stoffen. Dat is heel vermoeiend, ik hou daar niet van, ik doe liever elke week hetzelfde.

(Vrouw, 23 jaar, getrouwd, geen kinderen, Venezuela)

Extra taken doorbreken de routine en rekken vaak de werktijd op voor de werknemers. Zorg dragen voor het linnengoed is daarbij opvallend vaak onderwerp van discussie. Wassen, strijken, kleding opvouwen en het bed verschonen zijn taken die hieronder vallen. Bijna alle huishoudelijk werkers doen een of meer van deze taken, maar hebben er een uitgesproken hekel aan. Het strijken van kleding is een tijdrovende aangelegenheid. Ervaren huishoudelijk werkers weigeren daarom te strijken omdat ze anders niet aan schoonmaken toekomen.

Taakuitvoering

Werkgevers willen dat er in de tijd waar zij voor betalen zo veel mogelijk taken gedaan worden. Huishoudelijk werkers moeten op hun beurt de verhouding tijd, geld en taken in de gaten houden. Een manier om een te groot takenpakket binnen de betaalde tijd te doen is om het geheel minder goed te doen. Dit is frustrerend zoals iedereen die onder tijdsdruk werkt kan beamen. Zo vertelt Evan dat hetgeen hem het meeste frustrert de tijdsdruk is, het rondrennen om alles gedaan te krijgen. De taakuitvoering, waarmee ik de manier waarop er schoongemaakt wordt bedoel, is nog lastiger vast te leggen dan de taken zelf. Werkgevers evalueren het resultaat, terwijl werknemers praten over de totstandkoming van het resultaat. Dit verschil in perspectief leidt tot irritaties voor beide partijen.

De helft van de werkgevers heeft dergelijke irritaties over de manier van uitvoering. Voorbeelden hiervan zijn: vloerkleden die verkeerd om liggen, meubels of spullen die anders staan, afwassen in een schoonmaakemmer, spullen niet optillen om eronder af te stoffen, te weinig water gebruiken bij het schoonmaken, te veel schoonmaakmiddel gebruiken, te veel

water gebruiken bij het moppen van de houten vloer en schade aan spullen.

Werknemers hebben de volgende klachten over de manier van werken: chemische schoonmaakmiddelen moeten gebruiken, geen rubberen handschoenen mogen gebruiken, geen chemische middelen mogen gebruiken en moeten betalen in geval van schades.

Zakelijke of persoonlijke houding ten opzichte van de arbeidsinhoud?

Door geen duidelijke afspraken te maken van te voren ontstaan er in de arbeidsrelatie problemen over het takenpakket, vooral over extra taken. Omdat het onduidelijk is wat een gelijkwaardige ruil van diensten voor geld is, wordt een zakelijk vormgeving van de arbeidsrelatie bemoeilijkt. De taken zijn ongedefinieerd, onbegrensd en onduidelijk afgesproken door huishoudelijk werker en werkgever. Bovendien hebben werkgevers heel persoonlijke impliciete verwachtingen over de taken en werkwijze, waar huishoudelijk werkers maar ten dele aan kunnen voldoen. Huishoudelijk werkers zijn meer berekenend en specifiek over de ruil van taken en geld. Ten aanzien van taakuitvoering geven huishoudelijk werkers ook meer aan de zakelijke kant van het continuüm vorm aan de arbeidsrelatie, terwijl werkgevers meer een persoonlijke invulling geven.

6.2.2. Secundaire arbeidvoorwaarden

Wie ooit in de dienstensector heeft gewerkt, bijvoorbeeld in de horeca, weet dat secundaire arbeidvoorwaarden hier weinig gestandaardiseerd zijn. Dat is voor huishoudelijk werk nog meer het geval. Zaken als pauze, vakantie, betaling, giften, eten en drinken verschillen enorm per werkgever en per werknemer.

Pauze

In de arbeidstijdenwet is een recht op onbetaalde pauze van een half uur na 5,5 uur werken opgenomen. Er kunnen voor bepaalde sectoren specifieke afspraken vastgelegd zijn in een CAO. Zelfs al zou huishoudelijke arbeid plaatshebben op de formele markt, dan nog zouden werknemers geen recht hebben op pauze omdat zij bij de meeste werkgevers drie tot vier uur werken. Werknemer en werkgever zouden hier afspraken over kunnen maken, zoals ook in andere sectoren gebruikelijk is.

De huishoudelijk werkers vertellen dat wanneer zij maar kort op een werkadres zijn, zij pauze hebben tussen de werkadressen door. Zij drinken en eten dan wat als ze onderweg zijn. Dit geldt vooral voor degenen die samenwerken en een klein aantal uren (een à twee uur) op elk werkadres zijn.

Bij werkadressen waar huishoudelijk werkers een groter aantal uren zijn (drie tot zes uur) nemen ze pauze om iets te eten of te drinken. Over het nemen van pauze spraken beide partijen vooraf niks af, wel bood de helft van de werkgevers aan dat de huishoudelijk werkers drinken en eten mogen pakken. Dit vertellen zowel de huishoudelijk werkers als de

werkgevers. Wanneer de werkgever niet thuis is, is dit voor beide partijen geen probleem. Huishoudelijk werkers nemen dan kort pauze omdat zij anders niet uitkomen met de taken in de betaalde uren en ze vaak ook weer naar een ander werkadres moeten.

Bij adressen waar de werkgever aanwezig is, is het moment van pauze meestal op aanbod van de werkgever. Werkgevers ouder dan 65 zijn praktisch altijd thuis wanneer de schoonmaakster komt en bieden de werkster wat te eten en drinken aan. Claudia en Bruno hebben veel 65-plussers als klanten. Bruno vertelt bijvoorbeeld over een van hen:

Bert, Bert is heel oud en heel lief. Wanneer ik daar kom heeft hij de tafel gedekt, staat eten op tafel, brood, cola, melk, ham, kaas. Bordjes, bestek, netjes gedekt, altijd.

Wij komen daar en dan moeten we eerst eten.

(Man 22 jaar, getrouwd, geen kinderen, Brazilië.)

Voor ouderen heeft de komst van de schoonmaakster ook een sociaal aspect zo vertellen huishoudelijk werkers. Onder de werkgevers die ik sprak zijn geen ouderen. Wel is een derde van hen aanwezig als de werkster komt, en drinkt wel eens koffie met de werkster.

Het koffiedrinken en kletsen met elkaar is voor zowel werkgevers als werknemers in dit onderzoek geen onverdeeld genoegen. Er zijn werknemers die dit sociale aspect van het werk en eten of drinken zeker waarderen, terwijl anderen zich juist weer ongemakkelijk voelen bij het contact met de werkgever. Hier kom ik later op terug. De meeste huishoudelijk werkers benadrukken vooral de zakelijke nadelen van kletsen en pauze. Ze hebben er eigenlijk geen tijd voor: werkgevers verwachten al dat er veel taken verricht worden in de uren waarvoor betaald wordt, daar kan niet ook nog een uitgebreide pauze bij. En langer doorwerken om de pauze te compenseren is voor de meeste werknemers niet mogelijk, daar zij direct door moeten naar het volgende adres. Bovendien is het onduidelijk of de pauze doorbetaald wordt. Dit is net als het takenpakket een onuitgesproken, grijs gebied tussen werknemer en werkgever. Ieva legt het helder uit:

De meeste werkgevers zijn niet thuis. Ze zeiden: als je hier bent kun je een kop koffie voor jezelf maken. Dat is beter voor mij, ik heb maar weinig tijd, ik drink koffie en begin snel met werken. Andere mensen die thuis zijn als ik kom, zijn vaak de hele dag alleen thuis en dan is het van: alsjeblieft drink koffie met me. We drinken, we praten, ik zeg: ik moet werken, zij zeggen: ja, ja en gaan door met praten. Na een half uur zeggen ze: je hebt koffie gedronken een half uur, daar betaal ik niet voor of je moet een half uur langer werken. Dus de volgende keer zei ik: nee dank u, ik wil geen koffie. Ik drink nu nooit meer koffie met werkgevers.

(Vrouw, 43 jaar, samenwonend 2 kinderen, Litouwen)

Voor werknemers is contact met werkgevers in sociaal opzicht niet per se onplezierig, maar vooral in zakelijk opzicht nadelig. Als zij bij elke werkgever een half uur onbetaalde pauze

zouden nemen zouden zij aan het einde van de dag een werkadres en dus inkomen moeten missen. Aangeboden eten of drinken wordt door de huishoudelijk werkers als positief ervaren. Over pauze nemen als de werkgever aanwezig is, is onduidelijkheid. Het is onduidelijk op wiens rekening de pauze komt en wie er baat bij heeft. De helft van de huishoudelijk werkers vermijdt daarom - net als Ieva - dit grijze gebied en neemt pauze tussen werkadressen.

Voor werkgevers kan het koffiedrinken ook ongemakkelijk zijn, bijvoorbeeld vanwege een sociale kloof. Het is voor veel werkgevers niet duidelijk wie de baas is over de tijd van de huishoudelijk werker. Dat wil niet zeggen dat alle werkgevers vinden dat hun schoonmaakster geen recht heeft op een (betaalde) pauze:

Ze wilden nooit zitten maar liever doorgaan. Mevrouw Lee maakte geloof ik wel een kopje thee voor zichzelf maar die ging nooit zitten, die gewoon door. En Tjeng wou nooit wat, alleen wat water, die sloeg alles af, ik bleef vragen als ik er was, maar nee hoefde niet. Van mij hoeven ze niet drie uur achter elkaar te pezen, maar dat vonden ze blijkbaar prettiger. Ik kan wel blijven vragen of ze wat willen drinken. Toen ik zelf alfahulp was moest ik zitten hè, dat hoorde erbij, en soms heb je daar geen zin in. Ik had bij onze hulpen ook niet het idee dat het uit tijdgebrek was, ja ik weet niet, misschien vonden ze het gewoon niet prettig.

(Vrouw, 35 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

Tweederde van de werkgevers is nooit aanwezig als de schoonmaakster komt, zij vinden het prima als er drinken gepakt wordt. De werkgevers die er wel zijn bieden drinken aan, maar niet per se pauze. Het nemen van pauze wordt net als de taken ad hoc en per werkadres gecreëerd (of niet). Het is een samenspel tussen goodwill en zakelijkheid van werkgever en huishoudelijk werker. Het is daarbij voor beide partijen dikwijls onduidelijk of er sprake is van een dienstverband of van een opdracht, van werkgever-/werknemerschap of opdrachtgever-/opdrachtnemerschap.

Dat het nemen van pauze en drinken ad hoc en onduidelijk geregeld is, is niet uniek. Dat is in veel sectoren zo. Wat echter wel uniek is, is dat de huishoudelijk werkers zo veel werkgevers hebben waarmee steeds opnieuw en verschillend gedacht wordt over pauzes. Bovendien is de werkgever in de privésfeer, thuis, waar hij of zij altijd pauze kan nemen. Werknemer en werkgever moeten hier samen uitkomen, de arbeidstijdenwet biedt geen pasklaar antwoord.

Vakantie

Voor vakantie en vakantiegeld biedt de wet wel uitkomst. De FNV beschrijft in een onderzoek naar huishoudelijk personeel dat zelfs als de schoonmaakster geen premies en belasting afdraagt, de opdrachtgever toch een aantal plichten heeft, waaronder doorbetaling bij vakantie en het recht op vakantie (Cremers & Holtmaat 2002). De FNV redeneert: dat de

schoonmaakster wellicht zwart werkt, werkt naast een uitkering of ongedocumenteerd in Nederland verblijft en werkt en daarmee niet aan wettelijke plichten voldoet, wil niet zeggen dat de opdrachtgever dit niet hoeft te doen. Uit het onderzoek van de FNV blijkt dat veel opdrachtgevers menen dat als er zwart uitbetaald wordt er ook geen recht op vakantiegeld en vakantie is. Onjuist, legt de FNV uit (Cremers & Holtmaat 2002). Volgens de regeling ‘dienstverlening aan huis’ die sinds januari 2007 ingesteld is door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid⁴⁴ hoeft een werkgever geen loonbelasting en sociale premies te betalen voor huishoudelijk personeel dat maximaal drie dagen per week bij een particulier werkt. De werkster moet wel haar inkomsten opgeven bij de belastingdienst. In het landelijk onderzoek van de FNV bleken drie op de vijf werksters dit ook te doen, veel vaker dan de werkgevers denken. Dit zal minder zijn in grootstedelijke gebieden waar meer ongedocumenteerde werkers zijn. Maar veel werkgevers weten niet of de schoonmaakster premies en belasting afdraagt, zo blijkt ook uit mijn onderzoek. Bovendien, of de werkster nou wel of niet premies betaalt, de opdrachtgever heeft een gewone arbeidsrelatie met haar en moet dus vakantiegeld betalen en doorbetalen bij vakantie en ziekte. De wet verplicht de opdrachtgever de werkster die iedere week vijf uur werkt vier weken vakantie te verlenen en dus twintig vakantie-uren door te betalen. De vakantie hoeft niet samen te vallen met die van de werkgever. Hoe is dat in mijn onderzoeksgroep geregeld?

Om te beginnen is het handig om de rekensom te halveren. Gemiddeld werken de schoonmaaksters namelijk 2,5 uur bij hun werkgevers en huren de werkgevers 2,5 uur een werkster in. Er zou recht zijn op gemiddeld twee weken doorbetaalde vakantie en 10 uren vakantiegeld.

De enige inwonende werkneemster, Ilonka de au pair, neemt vakantie als haar au pair gezin ook op vakantie gaat en krijgt deze wel doorbetaald. De uitwonende huishoudelijk werkers nemen zelf geen vakantie, noch krijgen ze die doorbetaald. Wel zijn de zomermaanden rustige maanden voor hen omdat veel werkgevers dan op vakantie gaan. ‘Wij hebben vakantie als onze baas met vakantie gaat’, zegt Bruno. Er zijn vier soorten vakantieregelingen te ontdekken: De eerste is eenvoudig geen werk, geen geld. De tweede is geen werk, half geld ter compensatie. De derde regeling is niet hoeven werken en wel volledig betaald krijgen. De vierde variëteit is wel werken als de baas op vakantie is, en dus ook betaald krijgen. De laatste twee regelingen zijn favoriet bij de huishoudelijk werkers omdat deze hun inkomen op peil houdt. De eerste twee regelingen zorgen ervoor dat het in de zomermaanden financieel vaak sappelen is voor hen.

Opvallend is de berustende en passieve houding die de huishoudelijk werkers aannemen bij de vakantieregelingen waar ze geen of minder geld krijgen. Zo zegt Evan:

‘Het is niet eerlijk, maar het is nou eenmaal het soort werk: geen werk, geen betaling.’

Werkgevers die wel doorbetalen als zij op vakantie zijn worden als genereus, lief of attent

betiteld. Doorbetaling bij de vakantie van de opdrachtgever is voor huishoudelijk werkers geen recht, maar een gunst van de betreffende werkgever, wat bijvoorbeeld te lezen is in hetgeen Claudia daar over vertelt:

‘Als Jeanette op vakantie gaat dan hoeven we niet te werken en betaalt ze toch.
Dat is heel leuk, heel lief.’

Elke huishoudelijk werker kent een of enkele werkgevers die uitbetalen tijdens hun vakantie, terwijl er niet gewerkt hoeft te worden. Onder hun overige klantenbestand komen de overige drie regelingen in gelijke mate voor, in ieder geval komen deze veel vaker voor dan doorbetalen en niet hoeven werken. Dat betekent dat zij tijdens de zomermaanden fors aan inkomen moeten inboeten. Twee huishoudelijk werkers ontvangen van een werkgever 100 euro vakantiegeld.

Onder de werkgevers die ik sprak komen de vakantieregelingen ‘geen werk, geen geld’ of ‘geen werk, half geld’ niet voor. De werkgevers spreken weer van een andere variant: half werken en half betaald. Een derde van de werkgevers hanteert deze variant, een derde van hen laat de schoonmaakster doorwerken en betaalt dus door en een laatste derde deel spreekt van vakantiegeld, wat bij doorvragen ‘geen werk, wel geld’ tijdens de vakantie van de werkgever blijkt te zijn. Slechts een werkgever, die zijn schoonmaker minder laat werken en minder betaalt tijdens zijn vakantie, geeft de schoonmaker daarnaast 250 euro vakantiegeld. Terwijl de huishoudelijk werkers doorbetaling tijdens vakantie als gunst van de werkgever zien en er zelf niet om vragen, geven werkgevers aan dat ze gewoon niet weten hoe het moet:

Ik vraag mezelf wel af: hoe doe je dat, met een kerstpakket of met vakantiegeld. Ik weet dat niet, en ik durf het ook niet aan haar te vragen (..) als we op vakantie gaan betalen we gewoon door, en in december geef ik wat extra. (..) Zij heeft nooit ter sprake gebracht hoe dat nou moet met de betaling tijdens vakantie. Omgekeerd is ze ook niet overdreven enthousiast als ze iets krijgt. Ik krijg er niet zo’n hoogte van wat nou goed is.

(Vrouw, 42 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

Volgens de AbvakaboFNV heeft de opdrachtgever ook de plicht door te betalen bij ziekte van de werkster (Cremers & Holtmaat 2002). Onder de werkgevers is er één die haar schoonmaakster betaald zwangerschapsverlof gegeven heeft van vijf weken. Een andere werkgeefster met een zwangere werkster deed dat niet. Doorbetaling bij ziekte gebeurt nagenoeg niet. Werkgevers hanteren de regel: als ik zelf afbel dan betaal ik door, als de schoonmaakster afbelt, betaal ik niet door. De huishoudelijk werkers vertellen over eenzelfde regeling, maar een derde van hun klantenbestand betaalt ook niet door als zij zelf afbellen.

Giften

Tot slot zouden onder secundaire arbeidsvoorwaarden een eindejaarsuitkering, kerstbonus of andere giften kunnen vallen. De huishoudelijk werkers krijgen van bijna al hun klanten een attentie met kerst, variërend van talloze kerstbroden en kaarsen tot een geldbedrag:

En geven ze wel eens een cadeautje met kerst?

C: Ja allemaal, behalve van Veronique.

En wat krijgen jullie dan?

B: chocola, wijn, kerstbrood.

C: Geld ook

B: Ja extra geld is normaal met kerst, van bijna iedereen krijgen we dat. Die broden met suiker kregen we van iedereen met kerst. Heb je er al vier, krijg je er nog een. O nee, niet nog een.

(Vrouw en man, 25 en 22 jaar, getrouwd, geen kinderen, Brazilië)

De werkgevers vertellen ook dat zij hun schoonmaakster met kerst iets geven: cadeaubonnen of geld. Dit lijkt men minder moeilijk te vinden dan de regelingen rondom vakantiegeld. In de meeste bedrijven is het kerspakkett of de kersattentie geïstitutionaliseerd. Dat is voor huishoudelijk werk niet het geval maar in de praktijk lijkt het wel gebruikelijk. De waardering van huishoudelijk werkers is gelijk aan die van de gemiddelde Nederlandse werknemer: etenswaren als cadeau is een beetje lachwekkend, maar geld of een cadeaubon is welkom. Huishoudelijk werkers weten daarnaast net als Bruno precies wie er niets geeft. Giften en gunsten zijn middelen om iemand aan zich te binden, en hebben ook een sterke sociale kant. Zo werkt het ook in de praktijk van huishoudelijk werk. Denissa zegt bijvoorbeeld:

In mijn land heeft huishoudelijk werk geen status, geen respect. Maar mensen hier behandelen alle mensen met respect. Mensen hebben respect voor mij en ik vind dat mensen heel genereus zijn naar me. In december gaven velen me een cadeau, ik dacht: mijn god.

(Vrouw, 33 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Colombia)

Giften worden door huishoudelijk werkers als blijk van waardering of respect gezien. Giften hebben daarmee ook een emotionele waarde in de arbeidsrelatie, waar ik later op terugkom. Hier is van belang dat dit sociale aspect van de arbeidsrelatie voor beide partijen relatief probleemloos verloopt, in tegenstelling tot de gang van zaken rond vakantie en pauze.

Zakelijk of persoonlijk vaststellen en vorm geven van de secundaire arbeidsvoorwaarden?

De secundaire arbeidsvoorwaarden worden net als de arbeidsinhoud weinig zakelijk vastgesteld. Zowel vanuit de werknemers als de werkgevers worden arbeidsvoorwaarden als

pauze, vakantie of giften nauwelijks gedefinieerd of expliciet gemaakt. Voor werknemers zijn het extra's die afhangen van de *goodwill* van elke specifieke werkgever en daarmee heel persoonlijk. Werkgevers willen het gezellig houden, zijn hier ambivalent over en weten vaak niet wat 'goed' is. Wel zien werknemers meer dan werkgevers de economische voor- en nadelen van pauze, vakantie en giften.

6.2.3. De spanning privédomein-werkplek

Bij huishoudelijk werk is er een specifieke spanning tussen de woning als privédomein voor de werkgever en diezelfde woning als werkplek van de werknemer. Twee onderwerpen kenmerken deze spanning in het bijzonder. Ten eerste bestaat er een onderscheid tussen werkadressen waar de werkgever aanwezig is en adressen waar de werkgever niet aanwezig is en de schoonmakers de sleutel hebben. Ten tweede is er variatie in de mate waarin, en de manier waarop, de werkgever het privédomein afschermt. Hoe wordt er op de werkvloer feitelijk omgegaan met monitoren en vertrouwen? Welke mate van zakelijkheid laten beide partijen hier zien?

Sleutels

Een derde van de werkgevers is soms of altijd aanwezig, twee derde is nooit thuis wanneer de schoonmaakster komt. Van de zestien werkgevers hebben er twee hun sleutels niet aan de werkster gegeven. De eerste wilde haar sleutels niet geven omdat die net als haar vorige werksters meer malen spoorloos verdwenen zijn. Zij laat nu de schoonmaakster 's ochtends binnen, om direct daarna naar haar werk te gaan. Bij een andere werkgeefster komt de schoonmaakster op haar vrije dag, deze schoonmaakster wil zelf geen sleutels omdat ze dat zo'n zorg vindt. Zo arrangeert deze schoonmaakster bovendien contact met de werkgevers, waar zij op gesteld is. De werkgeefster is minder op dit contact gesteld en verdwijnt na een kopje koffie om boodschappen te doen.

De overige werkgevers gaven hun schoonmaakster of schoonmaker de sleutels van hun huis. De sleutel van de werkgever en de betrouwbaarheid van de schoonmaakster zijn nauw met elkaar verbonden. De meeste werkgevers hebben de sleutels na een eerste kennismaking gegeven. Veel werkgevers hebben daar een - op hoop van zegen - houding bij en zijn blij als kostbaarheden zoals sieraden en geld er nog liggen nadat de schoonmaakster is geweest. Door het nemen van deze risico's meent men de betrouwbaarheid van de schoonmaakster vast te stellen. Het is daarbij vaak wel zo dat de netwerkinbedding van de arbeidsrelatie sterk is: men kent de schoonmaakster via via.

Een paar werkgevers hebben enkele weken of maanden gewacht met het geven van de sleutels, om eerst te kijken hoe het gaat, zoals zij dat zelf zeggen. De betrouwbaarheid van de werkster wordt dan ook uit eigen observatie vastgesteld.

Huishoudelijk werkers zijn zich zeer bewust van de verhouding tussen de sleutels

krijgen en vertrouwen. Het aandeel werkadressen waar men de sleutels van heeft varieert van een derde tot het hebben van sleutels van alle werkadressen. Oudgedienden hebben van al hun werkadressen de sleutels, nieuwkomers eerder van een minderheid. Evan spant de kroon met 35 sleutelbossen, die hij in een groot blik laat zien. Hij weet daarbij feilloos van wie welke bos is, terwijl er nergens een label aanhangt. Het krijgen van de sleutel wordt gezien als een bewijs dat de werkgever hen vertrouwt en dat wordt erg gewaardeerd:

Gaven ze je de sleutels?

Ja de eerste keer al.

Wat vind je daarvan?

Ik voel me blij, omdat ze me vertrouwen vanaf de eerste keer.

(Vrouw, 39 jaargetrouwd, 4 kinderen, Filippijnen,)

Werkgevers waar men direct de sleutel krijgt zijn over het algemeen geliefd. Voor werkgevers die het eerst een aantal keren aankijken alvorens de sleutels te geven hebben de schoonmaaksters begrip, maar zij voelen zich bij deze werkgevers wel bekeken en gecontroleerd:

In het begin zijn alle mensen een beetje voorzichtig. Nu is het makkelijker want ze vertrouwen me meer, nu heb ik de sleutels van alle huizen. Ze zeggen: ik geef je later de sleutels, eerst wil ik het aankijken. Dus de eerste keren zijn ze in het huis als ik kom en pas daarna geven ze me de sleutel. De vrouw waar ik het net over had was erbij de hele tijd dat ik er was de eerste keren, ik voelde me gecontroleerd door haar.

(Vrouw, 33 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Colombia)

Werkgevers waar men de sleutels niet van krijgt zijn over het algemeen minder populair. Dit heeft voor de schoonmaaksters te maken met het gebrek aan vertrouwen dat dit uitstraalt, maar ook met praktische overwegingen. Zo legt Evan uit:

We weigeren werkgevers om een aantal redenen (...) ook het soort mensen dat de sleutels niet aan ons wil geven weigeren we. Het is ons gebeurd, vier weken geleden, we hebben buiten staan wachten, er deed niemand open. We hebben opgebeld: er zijn geen goede afspraken over wie de deur voor ons open doet. We hebben gezegd: we willen niet meer voor jullie werken vanwege dit. Dat is een reden om een werkgever te weigeren: de sleutels.

(Man, 43 jaar, samenwonend, twee kinderen, Filippijnen)

Dat het werken in de privésfeer van de werkgever een grote mate van vertrouwen en

betrouwbaarheid vraagt is voor beide partijen duidelijk. Zoals werkgevers niet willen dat hun vertrouwen geschonden wordt, zo willen werknemers niet dat hun betrouwbaarheid betwijfeld wordt. Dat deze wel getest wordt is de huishoudelijk werkers bekend. De gelijkenis van onderstaand citaat met dat van de dienstbode die ruim een eeuw geleden een gulden onder de bedpoot vindt (zie hoofdstuk 2) is treffend:

Vanaf het moment dat ze ons de sleutels geven begint het vertrouwen. Als we het gevoel hebben dat iemand ons niet vertrouwt, kunnen we elk moment de sleutel teruggeven. Het is een heel belangrijk ingrediënt van deze werknemer-werkgeverrelatie: vertrouwen. Het is allemaal gebaseerd op vertrouwen.

En merk je dat alleen aan de sleutel of zijn er ook andere dingen?

Er zijn ook andere dingen, want we zien vaak geld rondslingeren in het huis, belangrijke zaken zoals juwelen. En ik denk dat dat een soort test is ook, als je eenmaal iets van dat geld meepakt en zij zien dat weet ik zeker dat de relatie over is: het vertrouwen is dan weg.

(Man, 43 jaar, Filippijnen, samenwonend, twee kinderen)

Opruimen voor de werkster komt

Werkgevers die geld en juwelen laten liggen als de schoonmaakster komt schermen hun privédomein qua kostbaarheden niet erg af. Kostbaarheden laten slingeren kan duiden op vertrouwen, onverschilligheid of een test van de werkgever. Een tweede kenmerk van de spanning tussen privésfeer en werkplek is de mate waarin de werkgever de privésfeer afschermt en de werknemer deze betreedt. Het gaat hierbij wederom om vertrouwen en bescherming tegen opportunistisch gedrag. Neemt de schoonmaakster geen kostbaarheden mee? Neust ze rond in zaken die de werkgever als privé beschouwt? Gebruikt ze de telefoon? Gooit ze dingen weg die de werkgever niet als afval beschouwt? Het gaat naast de bescherming tegen opportunistisch gedrag ook om wat De Swaan (1991) *intimiteitsbeperking* noemde. In het essay 'Werkloosheid als sociale verkwisting' beschrijft De Swaan hoe intiem huishoudelijk werk is. Deze intimiteit is alleen draaglijk als al te intieme taferelen uit het blikveld van de werkster blijven. Door op te ruimen voor de werkster komt wordt de intimiteit begrensd en daarmee draaglijk voor werkster en werkgever, zo beschrijft De Swaan. Gelden er algemene regels voor intimiteitsbeperking onder de werkgevers? Of zijn er verschillen? En wat zijn de ervaringen van de huishoudelijk werkers hiermee?

Ik ruimde wel op voordat ze kwam, wel een beetje gehaast, als er mensen komen eten heb ik dat ook, dan ontzettend opruimen, moppen, even doekje, en dat is ook wel prettig want dan heb je dat ook weer eens gedaan. Dat doen we ook samen hoor, opruimen. Het is wel prettig maar er zit ook een druk op, als zij kwamen dan moest het wel gebeuren.

(Vrouw, 35 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

Alle werkgevers vertellen net als Jet dat zij de avond voordat de werkster komt opruimen. Jet beschrijft precies hoe intimiteitsbeperking werkt: net zoals men alle sporen van intimiteit uitwist wanneer er visite komt, zo doen werkgevers dat ook als de werkster komt. Niet elke werkgever pakt het zo grondig aan als Jet, toch ervaart een derde wel druk of stress bij het wekelijks terugkerende opruimen.

De werkgevers noemen verschillende motieven om op te ruimen. Er zijn er drie te herkennen en Helen is de enige werkgever die ze alle drie noemt:

Ik zorg ook altijd dat het huis opgeruimd is. In de eerste plaats omdat me dat prettiger lijkt schoonmaken voor haar, en als je het haar laat doen loop je het risico dat je zelf niet meer weet waar je spullen liggen. En het kost haar ook veel tijd. Het emmertje in de badkamer, met de maandverbanden, altijd leeghalen voordat ze komt, altijd. Dat lijkt mij zo ranzig als zij dat moet doen. Ik hou daar rekening mee, je moet wel respectvol met de mensen omgaan.

(Vrouw, 36 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

Het is duidelijk dat werkgeefster Helen de intimiteit van huishoudelijk werk probeert te beperken door al te intieme zaken zoals maandverbanden op te ruimen vóór de werkster komt. Intimiteitsbeperking is een eerste motief om op te ruimen, maar niet het belangrijkste. Zoals Helen aangeeft is het prettiger en efficiënter schoonmaken voor de werkster als er opgeruimd is. Verreweg het meest genoemde motief voor opruimen is dat de werkster komt om schoon te maken en niet om op te ruimen.

Als je kleding rond laat slingeren is dat vervelend voor de werkster want dan moet zij ook nog kleren oppakken. Je moet wel zorgen dat je huis er zo bij ligt dat de mensen er aan de slag kunnen. Dit is ook in je eigen belang, want anders maken ze minder goed schoon.

(Man, 35 jaar, samenwonend, geen kinderen)

Door op te ruimen maken werkgevers van hun privéplek een werkplek voor de schoonmaakster, en verminderen zo de spanningen daartussen. Dit doen zij deels uit respect voor de huishoudelijk werker maar ook om zelf waar voor hun geld te krijgen. Hier demonstreert zich dat huishoudelijk werk niet alleen intiem is, maar ook een economische ruil. Het opruimen dient beiden te vergemakkelijken.

Tot slot zijn er een paar werkgevers die een derde motief noemen voor het opruimen zoals Helen. In bovenstaand fragment noemt zij dat het zelf opruimen ook beter is omdat zij anders niet meer weet waar haar spullen liggen. Opruimen is ook een manier om de privésfeer te beschermen tegen onkunde, bemoeizucht of goed bedoelde opruimwoede van de werkster.

De huishoudelijk werkers kennen in hun klantenbestand toch allemaal wel een

aantal werkgevers die niet erg opruimen. Zij komen twee soorten rommel tegen. Ten eerste zaken die zij te intiem, te lieflijk of gewoon te vies vinden. Ten tweede rommel die ze eerst moeten opruimen voordat ze kunnen schoonmaken: werkgevers die niet zoals bovengenoemde werkgevers een werkplek voor hen creëren.

Hoe meer lieflijk arbeid is, hoe ondraaglijker de intimiteit kan zijn, schrijft De Swaan (1991). Overduidelijk bovenaan het lijstje van te vieze zaken staan voor de huishoudelijk werkers viezigheden in de wc en het vuilnisemmertje in de wc, vooral als er geen pedaalemmerzakje in zit. Het eerste komt volgens hen vooral voor bij alleenwonende mannen (zoals ook De Swaan dat vermoedde). Het tweede komt vooral voor bij gezinnen met pubermeiden. De huishoudelijk werkers vinden niet dat zij dit zouden moeten opruimen:

Wat ik denk dat ik niet hoeft schoon te maken, wat heel privé is, is bijvoorbeeld als ik het toilet schoonmaak en ik kijk in het toilet en er zitten dan nog allemaal resten in. Ik denk dan: dat zou je zelf moeten schoonmaken. Ik vind dat ik dat niet zo moeten hoeven doen, ik zou dat nooit van een ander vragen persoonlijk.

(Vrouw, 43 jaar samenwonend 2 kinderen, Litouwen)

Ook het verschonen van het bed wordt eigenlijk als te intiem gezien, maar wel gedaan. Daarnaast worden oude beschimmelde etensresten, vuilnisbakken die veel te vol zitten en gebruikte zakdoekjes in het te verschonen bed genoemd als te vies en respectloos.

Evenzo vervelend zijn huizen waar het zo'n rommel is dat er eerst van alles opgeruimd moet worden. Speelgoed van kleine kinderen, puberkamers, keukens vol afwas en rondslingerende kleding zijn zaken die genoemd worden.

Haaks op het opruimen voor de werkster komt staat de indruk die de huishoudelijk werkers hebben van sommige werkgevers, dat deze denken: 'O laat maar liggen voor de schoonmaker.'

De week daarop is de spiegel weer vies. Ik denk dan: kan je dat er nou niet zelf afvegen nadat je je tanden gepoetst hebt. In plaats daarvan laten ze het zitten. (...) Soms voelde ik me wel misbruikt: O Jesse komt, laat het maar voor hem liggen. Soms voelde ik me wel beledigd ook.

(Man, 38 jaar, ongetrouwd, geen kinderen, Indonesië)

Ook in dit fragment gaat het om intimiteit, lieflijkheid, die achtergelaten wordt voor de schoonmaker. Hoewel alle werkgevers aangeven in meer of mindere mate op te ruimen de avond voor de werkster komt, doet maar een klein deel van de werkgevers structureel aan intimiteitsbeperking, door het verwijderen van al te intieme zaken en viezigheid. Werkgevers creëren juist vooral een werkplek voor de schoonmaker, ze ruimen vooral op zodat de schoonmaakster goed kan werken. Daar heeft de werkster baat bij en de werkgever ook.

Huishoudelijk werkers komen bij een deel, weliswaar een minderheid van hun werkgevers zowel rommel als viezigheid tegen. Beiden ervaren zij als een belediging, maar intieme restanten moeten schoonmaken is erger dan opruimen.

Schending van de privésfeer?

Als het verwijderen van al te intieme zaken respect voor de werkster toont, is omgekeerd de vraag: in hoeverre respecteren huishoudelijk werkers de privésfeer van de werkgever?

Net zoals werkgevers niet openlijk zullen vertellen over vuil dat ze laten liggen voor de schoonmaakster, zullen huishoudelijk werkers niet direct vertellen dat zij in de spullen van werkgevers snuffelen. Zelf deed ik dat als poetsvrouw wel, zij het in beperkte mate. Ik speelde op de piano van een van mijn werkgeefsters en paste soms haar schoenen. Dit kost echter tijd en zoals ik in het vorige hoofdstuk uiteenzette hebben de meeste huishoudelijk werkers die niet. De meubels van de werkgevers zijn toch vooral werkobjecten. Dingen die schoongemaakt moeten worden.

Welke gedragingen van huishoudelijk werkers schenden de privésfeer van de werkgevers, zij het onbedoeld? Hier gaat het in de eerste plaats om gedrag dat met het werk te maken heeft. De manier waarop de schoonmaakster haar werk uitvoert kan weinig respectvol voor de privésfeer van de werkgever zijn. Voorbeelden hiervan zijn de eerder genoemde opruimwoede: spullen die ongevraagd en/of onvindbaar opgeborgen worden, persoonlijke zaken die weggegooid worden zoals kindertekeningen of bonnetjes en het schade toebrengen aan spullen in het huis door het verkeerd schoon te maken. Ook het anders terugzetten van spullen schendt in meer of mindere mate de privésfeer van de werkgever. Veel genoemd zijn schilderijtjes die in plaats van schuin recht gezet worden of vice versa. Hoewel werkgevers zich hier in verschillende mate aan ergeren, wordt dit veel genoemd. Midas zegt bijvoorbeeld:

Ze heeft een soort hypernetheid. Dat ze bijvoorbeeld alle flesjes opnieuw indeelt of de boeken in de kast opnieuw indeelt van hoog naar laag. Ja dat is natuurlijk niet de bedoeling. Ze heeft een soort voorkeur om alles symmetrisch in te delen. Terwijl ik dan denk, tja, maar ook dat kan me geen hol schelen.

(Man, 34 jaar, samenwonend, 1 kind)

Midas registreert dat zijn werkster zich taken toe-eigent die hij niet als de hare ziet maar heeft daar een onverschillige houding bij. Suzie daarentegen raakte werkelijk geïrriteerd van de manier waarop haar schoonmaakster haar privésfeer aantastte:

Ik wil het gewoon hebben zoals ik het achterlaat of zoals ik het heb opgeruimd. Zij ging bijvoorbeeld ook alle fotolijstjes en dingen schuin neerzetten, niet zoals het stond maar dan

ging ze het zelf stylen...(lacht) Zij ging het hier echt een beetje haar eigen maken. Het kwam wel erg dichtbij, het wekte erg veel irritatie, het is MIJN huis.

(Vrouw, 36 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

Ook Helen - die dezelfde schoonmaakster - heeft is het opgevallen dat deze spullen ongevraagd ordent maar toont daarbij begrip voor de schoonmaakster:

Ze zet alles symmetrisch terug, ze zet altijd alles net ietsje anders terug. Bij de kinderen zet ze al het speelgoed netjes neer. Ze haalt ook wel eens grapjes uit, dan legt ze een pop in het bed van een van de kinderen. Dat zal voor haar ook de lol van het werk zijn.

(Vrouw, 36 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

De meeste werkgevers maken geen halszaak van het verplaatsen of herschikken van spullen, maar vinden het wel irritant. Zodra zij thuis zijn zetten ze alle spullen weer op hun plek, de goede bedoelingen van de werkster ten spijt. Want zoals Helen terecht opmerkt; voor sommige huishoudelijk werkers kan het inderdaad de lol van het werk zijn om een beetje te restylen. Zo zegt bijvoorbeeld Ieva:

Ja ik doe alles dat ik doe in mijn eigen huis. Ik zie wat nodig is en ik doe het zoals ik het in mijn eigen huis doe: brandschoon. En ik wil het niet alleen schoon, ik wil het prettig ook. Verander dingetjes een beetje: meubels, bloemen, zodat het er leuk uitziet. Het is niet alleen poetsen en wegwezen. Het moet er leuk en prettig uitzien als ze thuiskomen.

(Vrouw, 43, jaar, samenwonend 2 kinderen, Litouwen)

Werkgevers en schoonmakers kunnen verschillende opvattingen hebben over taken en uitvoering. Bovendien verschillen werkgevers onderling in de mate waarin zij een probleem maken van verplaatste spullen. Er bestaan geen duidelijk regels over respect in de arbeidsrelatie tussen huishoudelijk werker en werkgever. Voor huishoudelijk werkers zou die jegens werkgevers zijn: ruim je remsporen en vieze zakdoekjes zelf op. Voor werkgevers zou die zijn: zet mijn spullen weer terug zoals je ze aantrof.

Tot slot, en daar begon ik deze paragraaf over de privésfeer ook mee, brengt het geven van de huissleutels aan een buitenstaander ook risico's van opportunistisch gedrag met zich mee. Ofwel men doet het werk niet naar behoren, ofwel de privésfeer van de werkgever wordt geschonden door gedrag dat niets met het huishoudelijk werk te maken heeft. Anders dan bij taakuitvoerend gedrag weten zowel werkster als werkgever beiden dat dit gedrag de privésfeer schendt. Het gaat dan om het snuffelen in spullen, het meenemen van spullen en het gebruiken van het huis van de werkgever voor zaken die niets met het werk te maken heeft. Voorbeelden hiervan zijn het nemen van een bad, seks hebben in het huis van de werkgever of telefoneren op de vaste lijn van de werkgever. Deze voorbeelden hebben de

werkgevers in dit onderzoek uitsluitend van horen zeggen. Er is één werkgever die werkelijk te maken had met opportunistisch gedrag en dat is Pascal:

En heb je ook wel eens iemand ontslagen?

Ik denk wel een man of 150 in mijn leven. Maar op huishoudelijk gebied, twee keer. Ik heb iemand gehad die pikte. En ik heb een keer meegemaakt dat een meisje dat bij mij werkte, terwijl ik een week op vakantie was maar bij tegenvallend weer snel het vliegtuig terug had genomen, lag met een vriendje in mijn bed. Die had gewoon haar intrek genomen voor een paar dagen. En die troffen wij aan toen we 's avonds om half tien aankwamen. Ja heftig hè, zij stond in de badkamer achter een muurtje zich heel snel aan te kleden. Ja ik zag de humor er ook wel van in, maar zij geneerde zich zo, ze zijn hals over kop zonder iets te zeggen, met onduidelijk gestuntel zijn ze het huis uit gerend en ik heb ze ook nooit meer terug gezien.

(Man, 43 jaar, samenwonend, geen kinderen)

Op een dergelijke schending van de privésfeer van de werkgever volgt evident ontslag. Dat weten ook de huishoudelijk werkers, het betreffende meisje blijft dan ook maar gewoon weg.

Zakelijk en persoonlijk vormgeven van arbeidsrelaties in de privésfeer

De spanning tussen de privésfeer van de werkgever die de werksfeer van de schoonmaakster wordt, is evenzo ingewikkeld als fascinerend. De privésfeer van de werkgever dient gerespecteerd te worden, deze impliciete verwachting is bij zowel werkgevers als werknemers bekend. Deze verwachting wordt echter niet expliciet gemaakt, en is daarmee toch persoonlijk. Neem het meisje dat haar intrek had genomen tijdens de vakantie van Pascal. Pascal heeft niet van tevoren gezegd: ik verwacht van je dat je niet in mijn huis zult zijn als je er niet werkt. Aan haar reactie is wel te merken dat ze wel aanneemt dat Pascal die verwachting heeft.

De toegang tot de privésfeer wordt door de meeste werkgevers vrij snel onbegrensd gegeven door middel van de sleutel en bijbehorend vertrouwen. Ook huishoudelijk werkers hebben de sleutel het liefst meteen, en worden graag vertrouwd. Tegelijkertijd begrenzen de werkgevers de privésfeer door op te ruimen voor de werkster komt en een werkvloer te creëren. Men geeft toegang (met de sleutel) en bakent ook weer af (door op te ruimen). Ook dit hebben de huishoudelijk werkers graag zo, rommel en viezigheid worden gezien als al te persoonlijk.

In de onbegrensd toegang tot de privésfeer en bijbehorend vertrouwen heeft de arbeidsrelatie persoonlijke kenmerken. Beide partijen verzakelijken en begrenzen deze vervolgens: de werkgevers door op te ruimen, de werknemers door de privésfeer niet te schaden. Dat is de ruil. De werknemers zijn hier wel in een zwakkere ruilpositie: als de

werkgever al te persoonlijke sporen achterlaat doen zij toch hun werk. Als de werknemer echter de privésfeer van de werkgever schaadt, volgt vrijwel onmiddellijk ontslag.

6.2.4. Aanwezigheid van de werkgever en additionele communicatie

Huishoudelijk betaald werk is enerzijds intiem, anderzijds is het ook vaak anoniem omdat een meerderheid van de werkgevers niet aanwezig is als de werkster komt. Het contact tussen werkgever en schoonmaker die elkaar niet of nauwelijks zien verloopt vaak via briefjes.

In deze laatste paragraaf over de praktijk van de werkvloer beschrijf ik hoe het contact in de arbeidsrelatie tussen huishoudelijk werker en werkgever verloopt. Tot slot rest mij in dit deel te beschrijven hoe een dienstverband wordt beëindigd.

Contact met elkaar op de werkvloer

Een kwart van de werkgevers die ik sprak is thuis wanneer de schoonmaakster komt. De huishoudelijk werkers kennen een soortgelijk deel van werkgevers die er zijn als ze komen.

De aanwezigheid van de werkgever in zijn algemeenheid, los van eventueel aangeboden koffie of pauze, wordt door slechts twee huishoudelijk werkers gewaardeerd; het geeft hun werk een sociale kant die zij prettig vinden. Voor de overige huishoudelijk werkers geldt: een klein praatje is leuk maar dan moet er gewerkt worden, en dan hebben zij het werkterrein graag voor zichzelf. Dit heeft enerzijds te maken met de relatie; men voelt zich gecontroleerd, anderzijds met de werkuitvoering: dit gaat beter als er niemand is, zo verwoordt bijvoorbeeld Laura het:

Wat vindt je fijner: als de mensen thuis zijn of als ze niet thuis zijn?

Als ze niet thuis zijn is dat beter, dan voel ik me meer vrij. Het is rustiger aan mijn hoofd, geen gepraat. Als ze er wel zijn kijken ze misschien of ik het wel goed doe.

(Vrouw, 21 jaar, getrouwd, geen kinderen, Brazilië)

Huishoudelijk werkers voelen zich vrijer als de werkgever er niet is, en het werk gaat bovendien beter. Zo haalt een aanwezige werkgever de schoonmaker uit zijn of haar routine. Bovendien, zo zegt Ieva, als mensen thuis zijn willen ze dat het stil is, en dat kan niet bij schoonmaken, dat werkt lastig. Jesse vindt dat het resultaat van zijn werk minder goed te beoordelen is als de werkgever aanwezig is:

Ik heb liever dat er niemand thuis is. Als ik mop en niemand loopt erover, kan het mooi drogen. Wat ze doen met de vloer als ik weg ben is hun zaak, ik heb mijn werk dan goed

gedaan. Maar als ze er zijn lopen ze erdoor en zeggen dan: hé het is niet schoon, en dan moet ik het nog een keer doen.

(Man, 38 jaar, ongetrouwd, geen kinderen, Indonesië)

Alle huishoudelijk werkers zijn het erover eens dat het ergerlijk is wanneer een aanwezige werkgever zich herhaaldelijk met het werk gaat bemoeien.

Ook werkgevers die thuis zijn ruimen zo snel mogelijk het veld, door bijvoorbeeld boodschappen te gaan doen. Men doet de deur open en vertrekt. Niet alleen omdat de werkster dan haar werk beter kan doen maar omdat men zich ongemakkelijk voelt als werkgever in de eigen privésfeer.

Briefjes

In de documentaire *The houses of Hristina* (Raes, 2007) meent Hristina dat werkgevers die schrijven: ‘hoe gaat het met je?’ zich niet echt voor het antwoord interesseren. Daarom schrijft ze weleens terug dat het heel slecht met haar gaat. Menigeen met een schoonmaakster die deze documentaire zag, vroeg mij nadien verward: ‘een briefje schrijven is toch leuk? Ik wil echt weten hoe het met mijn werkster gaat’. In mijn onderzoeksgroep zijn er huishoudelijk werkers die geïnteresseerde vragen in briefjes van werkgevers wel degelijk waarderen. Wederom blijkt dat de arbeidsrelaties op de markt van betaald huishoudelijk werk weinig gestandaardiseerd zijn, eerder zijn zij heel persoonlijk en individueel. Ook de briefjes tussen werkgever en werknemer kunnen meer persoonlijk of meer zakelijk zijn; werkgevers kunnen interesse tonen en/of meer over het werk schrijven.

Briefjes van werkgevers waar interesse uit spreekt worden zeker gewaardeerd door huishoudelijk werkers. Zo zegt bijvoorbeeld Molly:

Briefjes die ik leuk vind zijn die vragen naar hoe het met me gaat. Dat maakt me gelukkig dat ze echt begaan zijn met me. Voor mij is dat een troost.

(Vrouw, 49 jaar, getrouwd, 3 kinderen, Filippijnen)

Geïnteresseerde, prijzende of dankende opmerkingen in de briefjes geven huishoudelijk werkers een goed gevoel over hun werk:

Ze schrijft een briefje: we waarderen heel erg wat je doet en de burens zijn ook heel tevreden met wat je doet in hun huis. Dat is zo leuk een briefje als dat te krijgen.

(Man, 43 jaar, samenwonend, twee kinderen, Filippijnen)

Ze schrijven: Dank je. Briefjes met die twee woorden zijn zeer, zeer belangrijk voor ons. In

een huis met zo'n briefje werken we toch harder en met meer plezier.

(Vrouw, 43 jaar, samenwonend 2 kinderen, Litouwen)

Briefjes kunnen naast het tonen van waardering, ook een middel zijn om over het werk te communiceren. Wanneer werkgerelateerde opmerking gecombineerd worden met interesse worden ook deze briefjes door de meeste huishoudelijk werkers positief gewaardeerd:

Ze schrijven een briefje: hoe gaat het met je? Fijn weekend. Weet je wat je moet doen? Als je tijd hebt zou je dan de koelkast kunnen schoonmaken. Dat zijn fijne briefjes

(Vrouw, 33 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Colombia)

Ze schrijft bijvoorbeeld dat ze niet vandaag kan betalen en het volgende keer zal doen. Maar nooit kritiek, aardige briefjes: hoe gaat het? Dat schrijft ze.

(Man en vrouw, 21 en 23 jaargetrouwd, geen kinderen, Brazilië)

Werkinhoudelijk opmerkingen die de huishoudelijk werkers niet storen zijn: incidenteel betaling vergeten, op vakantie gaan, één extra taak of aandachtspunt. De toon lijkt veel uit te maken. Maar de grens is vaag en persoonlijk. Denissa heeft er een rationele kijk op:

Als ze schrijven: de keuken heeft speciale aandacht nodig, weet ik genoeg (...) Het is hun goed recht te schrijven wat ze graag gedaan willen hebben (...) Nederlandse mensen zijn erg voorzichtig in hoe ze communiceren. Het briefje is nooit van: je moet dit schoonmaken, ze zijn nooit boos. Als dat wel zo was, zou ik zeggen: Bye bye. Dat zou me echt irriteren. Als ze me willen corrigeren kunnen ze beter met me praten over de telefoon.

(Vrouw, 33 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Colombia)

Denissa heeft er geen moeite mee als een werkgever een verzoek doet op een briefje, maar wel als de toon bevelend zou zijn. Alle huishoudelijk werkers zijn duidelijk over briefjes van het ergste soort: briefjes zonder interesse maar met kritiek of zeer veel verzoeken.

Ze had deze lange brief achtergelaten, ik moest dit, dit en dat doen. De vuilnisbak legen en schoonmaken, de bloemen weggoeien. Hier: het beddengoed strijken, dat is toch vreselijk (...) het is frustrerend want we proberen alles te doen (...) en ze betaalt maar 23 euro voor drie uur. Als ze zulke brieven blijft schrijven stop ik met werken voor haar.

(Man, 43 jaar, samenwonend, twee kinderen, Filippijnen)

Viola is vervelend. Ze is nooit thuis maar er ligt altijd een grote brief op tafel. Het is een

groot huis, heel vies en maar drie uur betaald. Zij wil dat werk van zes uur in drie uur gedaan wordt, nog even strijken schrijft ze dan. Doe dit en doe dat. Ik schrijf terug: geen tijd. Schrijft zij: ik vind dat daar wel tijd voor is.

(Vrouw en man, 25 en 22 jaar, getrouwd, geen kinderen, Brazilië)

Via briefjes wordt er met sommige werkgevers stevig onderhandeld over de verhouding tijd/geld/taken. Brieven met veel verzoeken, veel kritiek van werkgevers die het onderste uit de kan willen halen, daar hebben alle huishoudelijk werkers wel voorbeelden van. Zodra het mogelijk is stopt men met werken bij deze werkgevers.

Huishoudelijk werkers schrijven ook een briefje terug. Soms begrenzend op verzoeken van werkgevers zoals Claudia in het voorbeeld hierboven. Soms gewoon terug 'kletsend'. Ook werkgerelateerde zaken als schoonmaakmiddelen die op zijn, wisselgeld dat niet betaald kan worden of een werkdag die verplaatst moet worden communiceren huishoudelijk werkers meestal per briefje.

Wat betekenen de briefjes aan de kant van de werkgevers voor de praktijk van de werkvloer? Wanneer ik naar het schrijven van briefjes vraag, beginnen slechts enkele werkgevers over het tonen van - al dan niet gemeente - interesse. Veel werkgevers zien het schrijven van briefjes als aansturing - of onderhandelingsmiddel. Wanneer een werkster goed werkt levert, zien sommige werkgevers geen belang in het schrijven van briefjes:

We schrijven nu geen briefjes meer, in het begin wel, maar ze doet veel uit zichzelf, altijd een extra projectje, de kastjes uitsoppen ofzo en dat schrijft zij dan op. En zij schrijft ook op wat voor schoonmaakmiddel we moeten halen. Maar ik schrijf geen briefjes aan haar, ik heb persoonlijk ook niks met haar, alleen met haar werk en dat doet ze goed.

(Man, 34 jaar, samenwonend, 1 kind)

Een paar werkgevers schrijven een zakelijk briefje met aandachtspunten of verzoeken, en dat lijkt weinig problemen op te leveren:

We leggen steeds briefjes neer, dat werkt het beste als je steeds schrijft wat je wilt dat er gedaan wordt, vooral voor extra dingetjes. En zij schrijft dan terug wat ze allemaal gedaan heeft. Heel weinig contact verder.

(Man en vrouw, allebei 34 jaar, samenwonend, 1 kind)

Veel werkgevers vinden de noodzaak tot het schrijven van een aansturend briefje met taken of aandachtspunten vervelend of ongemakkelijk.

Ik heb toen een keer een lijst getikt. Anders moest ik telkens zo'n kinderachtig lijstje

neerleggen. Wat een gedoe: jij als werkgever denkt dat die schoonmaakster denkt: god weer zo'n kinderachtig lijstje, en waarschijnlijk is dat niet waar: denkt zij niet: weer zo'n lijstje. En ik krijg het bijna niet voor elkaar zo'n lijstje, ik vind dat zo tuttig.

(Vrouw, 46 jaar, alleenwonend, geen kinderen)

Helen meent ook dat takenlijsten niet prettig zijn voor haar schoonmaakster en houdt daar rekening mee.

Ik schrijf zo min mogelijk op wat ze moet doen, of het moet iets specifiek zijn zoals de koelkast uitruimen. Ik heb gemerkt dat ze het niet prettig vindt als je schrijft wat ze moet doen. Zij heeft zoiets van: dat verzin ik zelf wel. (...) dus als ik haar dingen vraag doe ik dat heel voorzichtig. De briefjes gaan vooral over wat we doen, hoe het met de kinderen gaat. En dan krijgen we een heel kletsverhaal terug.

(Vrouw, 36 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

Onderhandelen over het takenpakket via briefjes wordt door huishoudelijk werkers weinig gewaardeerd, daar zijn ook de werkgevers die ik sprak zich bewust van. Wanneer een werkgever brieven blijft schrijven waarin deze telkenmale veel eisen heeft en weinig respect zal een huishoudelijk werker het dienstverband met deze werkgever beëindigen.

Beëindiging van het dienstverband

Tot slot rest mij ten aanzien van de praktijk van de werkvloer nog om de redenen voor, en wijzen van beëindiging van het dienstverband te bespreken. De meest voorkomende redenen voor beëindiging passeerden al de revue.

Huishoudelijk werkers zullen bij slechte werkadressen het dienstverband beëindigen wanneer zij dit zich kunnen permitteren. Hiermee bedoel ik dat zij zo veel werkadressen hebben dat zij er wel één kunnen missen qua inkomen of dat zij het slechte werkadres kunnen ruilen voor een betere. Ik besprak dit marktmechanisme reeds in hoofdstuk 5, ook gaf ik hier kenmerken van minder goede werkadressen.

Op de werkvloer toont zich opnieuw de flexibiliteit van de markt van huishoudelijke diensten. In voorgaande paragrafen is duidelijk geworden dat het de huishoudelijk werkers steeds gaat om balans in de verhouding tussen taken, tijd en geld. Wanneer het geld er telkens niet ligt, wanneer er brieven zijn met overmatig veel kritiek of eisen, wanneer een werkgever meer eist dan waar hij of zij voor betaalt, dan beëindigen huishoudelijk werkers dit dienstverband. De economische ruil is dan te veel uit balans.

Er kunnen daarbij ook persoonlijke, emotionele redenen aan beëindiging ten grondslag liggen, en het onderscheid tussen zakelijke en persoonlijke vormgeving van de arbeidsrelatie is in dezen kunstmatig. Immers, wanneer een arbeidsrelatie zakelijk niet goed is voelt men zich er ook niet goed over. Zeker de helft van de huishoudelijk werkers

beschrijft een dergelijk gevoel als aanleiding voor het beëindigen van dit dienstverband:

Voor sommige mensen is het nooit genoeg, ze willen altijd meer en klagen overal over. Je legt uit dat het niet mogelijk is, ze willen toch nog meer, ze begrijpen het niet. Voor mij is het dan makkelijker om te stoppen, anders voel ik me elke keer boos. En als ik me boos voel kan ik niet werken voor iemand, ik moet me op mijn gemak voelen bij iemand.

(Vrouw, 30 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Ghana)

Ze is altijd van: vergeet dit of dat niet, al voordat ik ben begonnen met werken. Ik moest wel stoppen. Voor mij is het beter om wakker te worden en te denken: ok, vandaag ga ik daarheen en die mensen zijn leuk dan: o nee ik moet daarheen en ik mag haar niet.

(Vrouw, 26 jaar, samenwonend, geen kinderen, Oekraïne)

De schoonmaaksters werken niet graag voor structureel ontevreden werkgevers. Ook niet voor bemoeizuchtige werkgevers. Wanneer onderhandelingen over taken, tijden en lonen vastlopen in wederzijds onbegrip beroepen huishoudsters zich op hun trots.

Het is niet goed als een werkgever niet tevreden is. Ik probeer het, is iemand nog niet tevreden dan stop ik, ik doe mijn werk met liefde. Ook al ben ik maar schoonmaakster. Ik hou van mijn baan, wan het is MIJN baan.

(Vrouw, 49 jaar, getrouwd, 3 kinderen, Filippijnen)

De huishoudelijk werkers vertellen allen dat zij netjes het dienstverband opzeggen bij de werkgever waar zij niet langer werken, meestal per telefoon. De meesten vertellen hierbij ook de reden van vertrek namelijk de werkgevers ontevredenheid of een slechte chemie tussen beiden. Een enkeling geeft aan dit met een smoes te doen: ik heb het te druk, ik kan niet meer komen.

Dit strookt niet met de ervaring van de werkgevers in dit onderzoek. Zij vertellen dat schoonmakers 'gewoon niet meer kwamen opdagen' of dat ze de sleutels op tafel vonden.

Meestal voel je het wel aankomen, dan voel je wel erg veel stof overal op en onder, de betrokkenheid neemt af, de communicatie verandert en dan op een gegeven moment liggen de sleutels op tafel en denk je: O. (...) Lafbekken zijn het, ze zeggen nooit: ik heb lekker bij je gewerkt al die jaren, of ik ga wat anders doen of ik heb er geen zin in, nee ze gaan altijd met de noorderzon weg. (...) en als je jezelf irriteert werk je iemand met een smoes de deur uit, dat de oude werkster terug komt of zo. Dan ga je staan liegen.

(Man, 43 jaar, samenwonend, geen kinderen)

In enkele gevallen gaf een schoonmaakster wel haar vertrek aan, omdat zij ander werk had, het te druk had of omdat zij terug zou keren naar het land van herkomst. Wanneer werkgevers zelf het dienstverband beëindigen is dit vanwege stuklopende onderhandelingen over taken, uren en prijzen of vanwege een beschadigd vertrouwen.

Er achter komen dat de werkster veel minder tijd werkzaam is dan waar ze voor betaald krijgt, dat er gestolen wordt of het huis van de werkgever gebruikt wordt voor andere doelen dan werken zijn redenen voor ontslag, die meestal ook als zodanig aan de werkster worden medegedeeld. Bij sluimerende ontevredenheid wordt het dienstverband door werkgevers beëindigd met een smoes. Pascal hierboven heeft het al over liegen en ook Leonie noemt de smoes:

Het is gewoon niet goed genoeg wat ze doet. Ik ben toch te slap om dat te zeggen, dus de smoes is, ja ik ga toch weer een smoes aannemen: we gaan het zelf doen. Maar we gaan het helemaal niet zelf doen.

(Vrouw, 46 jaar, alleenwonend, geen kinderen)

Het huishouden zelf weer gaan doen of een gebrek aan geld worden door de werkgevers als smoes gebruikt om een dienstverband te beëindigen. Of de werkster nou het dienstverband beëindigt of de werkgever zelf, voor de werkgevers is die beëindiging met veel vaagheid omgeven.

Zakelijke of persoonlijke omgangsvormen op de werkvloer?

Op basis van de gesprekken met werkgevers heeft Hristina uit de documentaire gelijk: de meeste werkgevers interesseert het niet hoe het met de schoonmaakster of schoonmaker gaat. Toch zit er voor de huishoudelijk werkers zeker verschil in briefjes van verschillende werkgevers, en stellen zij interesse en vriendelijkheid op prijs.

Huishoudelijk werkers hebben zowel een persoonlijke als een zakelijke houding ten opzichte van de briefjes. Omgangsvormen en aandacht zijn belangrijk, alsook het in balans houden van de ruil. Ten aanzien van aanwezigheid van werkgevers stellen ze zich vooral zakelijk op: het werk gaat beter als er niemand is.

Voor werkgevers is het precies andersom: in het directe contact voelen zij zich zo ongemakkelijk dat zij dit voornamelijk vermijden. Het lukt hun dan niet de arbeidsrelatie zakelijk vorm te geven. In het indirecte contact van het schrijven van briefjes geven de meeste werkgevers de arbeidsrelatie juist wel zakelijk vorm, en schrijven zij vooral over het werk.

In het beëindigen van het dienstverband zijn noch werknemers noch werkgevers erg zakelijk, maar de werknemers net iets meer dan de werkgevers. Het beëindigen van het dienstverband gebeurt vaker op het initiatief van de werknemer dan op dat van de werkgever.

6.2.5. Zakelijk of persoonlijk vormgeven van de arbeidsrelatie?

In dit deel heb ik de praktijk op de werkvloer van huishoudelijke arbeid beschreven op vier aspecten: de arbeidsinhoud, de secundaire arbeidsvoorwaarden, het spanningsveld tussen privésfeer en werkplek en het contact tussen beide partijen. Leidende vragen daarbij waren: hoe verschilt het werknemersperspectief van het werkgeversperspectief op wat er op de werkvloer gebeurt? Op welke wijze sprake is er van zakelijk dan wel persoonlijk vorm geven van de arbeidsrelatie?

Ik heb in dit deel steeds beschreven op welk punt op het continuüm tussen het zakelijk en persoonlijk vormgeven van de arbeidsrelatie zowel werknemers als werkgevers zich bevinden. In onderstaand schema komen mijn bevindingen tot uitdrukking.

Tabel 6.2. Vormgeven van de arbeidsrelatie

werkvloer		Zakelijk	Persoonlijk
Arbeitsinhoud	Taken	Schoonmakers	Werkgevers
	Extra taken	Schoonmakers	Werkgevers
	Uitvoering	Schoonmakers	Werkgevers
Secundaire arbeidsvoorwaarden	Pauze	Schoonmakers	Werkgevers
	Vakantie	Schoonmakers	Werkgevers
	Giften	Schoonmakers	Werkgevers
Werkplek	Sleutel	Schoonmakers	Werkgevers
	Opruimen	Werkgevers	Schoonmakers
	Privésfeer	Schoonmakers	Werkgevers
Additioneel contact	Aanwezigheid werkgever	Schoonmakers	Werkgevers
	Briefjes	Werkgevers	Schoonmakers
	Beëindiging	Schoonmakers	Werkgevers

Een eerste opvallend patroon is dat de huishoudelijk werkers in bijna alle opzichten meer op een zakelijke manier vorm geven aan de arbeidsrelatie dan de werkgevers. Ten tweede zien we globaal een patroon dat hoe verder een aspect van de arbeidsrelatie van de kerntaken afstaat, hoe minder zakelijk beide partijen worden. In het schema is ook te lezen dat werkgevers en werknemers vooral wat betreft de arbeidsinhoud onderling verschillend vorm geven aan de arbeidsrelatie. Hier zijn de werknemers veel zakelijker dan de werkgevers. Op dit onderwerp ontstaan dan ook de meeste irritaties en conflicten. In termen van Crouch (1984) zijn de werknemers ten aanzien van de arbeidsinhoud begrenzend en calculerend, terwijl werkgevers onbegrensd en weinig specifiek zijn. Impliciete verwachtingen over de arbeidsinhoud spelen met name aan de kant van de werkgevers een grote rol.

Ten aanzien van de secundaire arbeidsvoorwaarden zijn beide partijen weinig specifiek en impliciet. Er is hier eerder sprake van sociale ruil dan van economische ruil (verg. Nievers, 2003), er wordt tijd en aandacht geruild en rechten als doorbetaalde vakantie worden toegeschreven aan de goedheid van de werkgever in persoon. Ook ten aanzien van

de werkplek is de arbeidsrelatie onbegrensd, gebaseerd op vertrouwen en er wordt weinig expliciet gemaakt. De enige twee aspecten op de werkvloer waar de werkgevers het persoonlijke dienstverband weten te verzakelijken is door op te ruimen voor de werkster komt en door het schrijven van briefjes met taken. In het indirecte contact ervaren zij autonomie en vrijheid om werkelijk werkgever te zijn. Het continuüm van sociale relaties is bijzonder handzaam om de arbeidsrelaties in de economie van het huishouden te duiden. Er is geen sprake van of zakelijk of persoonlijk vormgeven van de arbeidsrelatie, het is juist een mengeling van beide. Hierbij nemen beide partijen bovendien op verschillende aspecten van de arbeidsrelatie verschillende posities in.

Omdat huishoudelijk werkers veel werkgevers hebben en de werkgevers maar één schoonmaker, hebben de huishoudelijk werkers relatief meer autonomie en macht. Het hebben van veel werkgevers maakt het mogelijk meer zakelijk vorm te geven aan de arbeidsrelaties, ze zijn er minder afhankelijk van dan wanneer zij maar één werkgevers hebben. Dit wordt versterkt door de ervaren schaarste op de markt door de werkgevers. Door de behoefte aan sterke netwerkinbedding bij de werving, de hoge transactiekosten bij wisseling van werkster, hebben zij het idee niet eenvoudig aan een nieuwe werkster te komen, zij voelen zich afhankelijk. Om dit verschil in mate van zakelijkheid te duiden is het nodig te beschrijven hoe beiden partijen zich voelen, als respectievelijk werknemer en werkgever, zoals ik in het volgende deel zal doen.

6.3. Afstand en nabijheid in het huishouden

De bruiloft in Brazilië was een droombruiloft, met alles erop en eraan. Bruno en Claudia bekostigden die bruiloft met betaald huishoudelijk werk in Nederland. Trots laten ze me de foto's zien, een avondvullend programma. In de woonkamer de officiële trouwfoto in een gouden lijst. Als ik wegga pak ik deze op en zeg dat ze er zo prachtig uitzien. Waarop Bruno zegt: "Ja niet slecht hè, voor een stelletje schoonmakers."

Deze notitie over een van de ontmoetingen die ik had met Bruno en Claudia demonstreert twee paradoxale aspecten van betaald huishoudelijk werk. Enerzijds geeft Bruno voor het eerst tegenover mij te kennen zich bewust te zijn van de lage status die schoonmakers hebben. Daarnaast biedt het schoonmaakwerk ook kansen, zoals te sparen voor een droombruiloft.

In het vorige deel werd duidelijk dat werknemers zich op veel aspecten van de arbeidsrelatie zakelijker gedragen of verhouden dan de werkgevers. Maar het fragment hierboven toont aan dat huishoudelijk werkers evenwel ook ambivalent zijn over de rol van schoonmaker en de lage status van het werk. Aan de kant van de werkgevers zijn het uitbesteden van huishoudelijk werk en de rol van werkgever tevens met ambivalentie en ongemak omgeven.

Om tot een volledige beschrijving van oorzaken, verschijningsvormen en gevolgen van de informele arbeidsrelaties te komen, ga ik in dit laatste deel in op de verschillende manieren waarop beide partijen omgaan met de sociaal-emotionele conflicten die het uitbesteden van huishoudelijk werk oproept. Hoe vertolken zij de rol van werknemer dan wel werkgever?

Zoals ik in de inleiding van dit hoofdstuk al aangaf besteden veel onderzoekers naar betaald huishoudelijk werk aandacht aan de emotionele kant en de ongelijkheid van het werk. Zo beschrijft bijvoorbeeld Anderson (2000) het proces van 'otherization': binnen de grenzen van de privésfeer moet de ander als 'anders' gezien worden om zo onderscheid te maken tussen de huishoudelijk werker en de vrouw des huizes. Om als werkgever superieur te zijn moet er verschil worden aangebracht met de huishoudelijk werker die als exotische ander, de gevaarlijke ander of de slachtoffer-ander wordt gezien. Lan (2003a) bestudeerde Filippijnse inwonende huishoudelijk werkers in Taiwan ook vanuit dit perspectief, maar voegde daar ook het definiëren van zichzelf aan toe. Mensen definiëren wie zij zijn door te markeren hoe zij als individu verschillen van en gelijk zij aan andere individuen, en dat is bij inwonend huishoudelijk werk belangrijk. Romero (2002) stelde dat werkgevers hun eigen status en klasse bevestigen, door vrouwen in te huren die als sociaal inferieur worden gezien. Dergelijke studies demonstreren hoe werkgevers omgaan met hun macht, en in welke mate werknemers zich daartegen (kunnen) verzetten. Uit deze studies komen typologieën van werkgevers naar voren, bijvoorbeeld naar de mate waarin zij verschil benadrukken (Lan,

2003a) of hoe zij als werkgever denken over het uitbesteden van huishoudelijk werk (Romero, 2002).

In dit onderzoek naar de organisatie van de markt van huishoudelijke diensten in Amsterdam is vooral gekeken naar de mate van zakelijkheid in het tot stand komen en vorm geven van de arbeidsrelatie. De emoties die daarbij onherroepelijk ook aan de orde komen zal ik relateren aan een aantal specifieke kenmerken van het werk zelf. Ook in mijn onderzoek komen daarbij typologieën naar voren, van zowel werknemers als werkgevers. Deze typologieën baseer ik op de mate waarin werknemer en werkgever gehoor geven aan de conflicten die betaald huishoudelijk werk oproept. Hoe ziet elke partij zijn eigen rol in de arbeidsrelatie? Ook hier is het continuüm van sociale relaties van nut. Men kan als huishoudelijk werker en als werkgever ten aanzien van de eigen rol meer de nadruk leggen op vertrouwen, onbegrensd en onberekendend zijn of juist meer de nadruk leggen op afbakenend, begrenzend en berekend zijn. Ook in de mate waarin werknemer en werkgever gehoor geven aan sociaal-emotionele conflicten nemen zij verschillende posities in op het continuüm. Met andere woorden: men kan een zakelijker of juist persoonlijker houding hebben ten opzichte van de eigen rol als werknemer of werkgever.

In dit deel over de sociaal-emotionele aspecten van het uitbesteden van huishoudelijk werk bespreek ik eerst drie specifieke kenmerken van het werk die bij beide partijen conflicten oproepen. Daarna zal ik eerst voor de werknemers en dan voor de werkgevers beschrijven hoe ze over die kenmerken denken en hoe ze ermee om gaan. Tot slot zal ik beide partijen met elkaar vergelijken en terugkomen op het continuüm van sociale relaties.

6.3.1. Drie kenmerken van de persoonlijke dienstverlening

Lage status

‘Niet slecht hè voor een stelletje schoonmakers’, zegt Bruno over hun mooie trouwfoto. Huishoudelijk werk heeft een lage status, vanwege het ongeschoolde, fysieke karakter. Anders dan andere vormen van dienstverlening bij mensen thuis, zoals bijvoorbeeld de loodgieter of de schoorsteenveger, vereist huishoudelijk werk geen specifieke kennis, kunde of materieel. De werkgever zou het ook zelf kunnen doen, maar wil het niet. Dit eerste kenmerk brengt een aantal ambivalenties met zich mee. Aan de werknemerskant gaat het dan om de houding die zij ten opzichte van het werk hebben en hoe zij zichzelf als schoonmaker bezien. Het gaat daarbij vooral om de vraag of zij een gebrek aan kansen ervaren. Aan de werkgeverskant gaat het om het omgaan met het gegeven dat men een ander werk laat doen waar men zelf zo’n hekel aan heeft, of indien men er zelf geen hekel aan heeft maar een gebrek aan tijd of energie, om het uit handen kunnen geven ervan.

Privésfeer

Om huishoudelijke arbeid uit te besteden moet men een ander in zijn of haar privésfeer kunnen vertrouwen en verdragen. De privésfeer is in Nederland zo afgebakend dat men niet makkelijk derden toelaat, al helemaal niet als het om intimiteit en lijfelijkheid gaat. Dat persoonlijke dienstverlening meer als meer oneervol wordt ervaren naarmate deze meer intiem is geldt voor zowel werknemers als werkgevers (De Swaan 1991).

Intimiteitsbeperking, bijvoorbeeld door het opruimen van het huis en het uitwissen van intieme sporen voordat de schoonmaakster komt, is hier een sociale oplossing voor. De privésfeer als werkterrein is een dermate kenmerkend onderdeel van betaald huishoudelijk werk dat het bij de werving en de arbeidsvoorwaarden een grote rol speelt, zoals ik in voorgaande delen beschreef. Het speelt ook in de manier waarop beide partijen zich als schoonmaker dan wel werkgever voelen een rol. Voor de werknemers gaat het dan om thema's als zich gerespecteerd voelen in de privésfeer van de werkgever en de mate van onafhankelijkheid. Voor de werkgevers is het de vraag in hoeverre zij de schoonmaakster toelaten in hun privésfeer en hoe zij zich daarbij voelen.

Historie van dienstbaarheid en ongelijkheid

Arbeidsrelaties op de markt van huishoudelijk werk worden van oudsher gekenmerkt door sociale ongelijkheid, dienstbaarheid en ondergeschiktheid. Er zijn huishoudelijk werkers die specifiek over de kwestie van (mondiale) ongelijkheid gevoelens van ongenoegen uiten, maar er zijn er ook die juist voldoening in het werk uiten in termen van dienstbaarheid.

Werkgevers zijn zich er op hun beurt van bewust dat het dienstverband ten behoeve van huishoudelijke arbeid er historisch een van ondergeschiktheid is. De meid die de restjes van mevrouw te eten kreeg, de krappe dienstbodenventrekken, de macht van de werkgever, dat past niet meer in het huidige 'egalitaire' Nederland. Werkgevers proberen elk vergelijk met het verleden te vermijden, bijvoorbeeld door wat De Swaan (1991) omschrijft als het kiezen van een omgangsvorm 'als tussen gelijken'. Waar vroeger sociale afstand de arbeidsverhoudingen kleurden, weet men tegenwoordig niet hoe je werkgever moet zijn in je eigen huis. Het gelijkwaardigheidsprincipe en het werkgever zijn in eigen huis is een moeizame combinatie. Al helemaal als de huishoudelijk werker een ongedocumenteerde migrante is, die misschien net zo hoog opgeleid is als de werkgever.

Ongelijkheid als kenmerk van betaald huishoudelijk werk speelt een grote rol in hoe men zich als werkgever dan wel werknemer voelt. Voor de werknemers is daarbij de leidende vraag of zij autonomie en zelfbeschikking ervaren of gebukt gaan onder de ongelijkheid. Voor werkgevers is de mate waarin zij zich schamen voor de ongelijkheid, dan wel een 'baas' durven zijn bepalend.

6.3.2. De rol van huishoudelijk werker

Huishoudelijk werk is fysiek zwaar, routine-matig en geestdodend werk, dat bovendien geen blijvend of tasbaar produkt om trots op te zijn oplevert. Het is werk waar de werkgevers liever niet hun tijd aan besteden. Het is bovendien werk met een slecht imago, met een lage status. Betaald huishoudelijk werk wordt ook wel gezien als ‘dead-end job’ (Sassen 1994). Het is werk dat geen kansen zou bieden, waar niets anders te halen valt dan geld. Is dat zo?

Driekwart van de huishoudelijk werkers die ik interviewde komen van elders en wisten toen zij hun herkomstland verlieten dat zij ongedocumenteerd in Nederland zouden verblijven en huishoudelijk werk zouden doen. De kans die huishoudelijk werk biedt, namelijk geld, meer geld dan in zij in het land van herkomst verdienden, is voor hen de belangrijkste reden geweest om naar Nederland te komen. Zij hebben de aard van de ruil; arbeid voor geld, helder voor ogen.

Ik vind het gewoon, het is niet zo leuk maar niet zo moeilijk ook. Wanneer de mensen vervelend zijn, vind ik het niet zo leuk. Maar voor het geld is het heel goed.

(Vrouw, 25 jaar, getrouwd, geen kinderen, Brazilië)

Wat vind je van de mensen waar je voor werkt?

Nou zij of hij is mijn werkgever. Ik doe mijn werk, ik ben klaar, zij zijn blij, hun huis is schoon en ik heb mijn geld. Dat is de relatie.

(Man, 38 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Indonesië)

Enerzijds is betaald huishoudelijk werk op te vatten als een gebrek aan kansen en mogelijkheden vanwege illegaliteit, een slechte economie in het land van herkomst of beperkte toegang tot de arbeidsmarkt. Anderzijds biedt het werk ook kansen op een verbetering van de financiële situatie, zowel voor ongedocumenteerde migranten als legaal in Nederland verblijvenden. De markt van huishoudelijk werk is laagdrempelig en flexibel en men is als uitwonende werkster eigen baas. Romero (2002) stuitte ook op de paradox dat huishoudelijk werk enerzijds een lage status heeft en als zodanig vernederend is, maar anderzijds ook meer inkomsten, meer autonomie en meer eigenwaarde kan verschaffen dan andere lage statusbanen. Hoe is dat voor de huishoudelijk werkers in mijn onderzoek?

Er zijn verschillende houdingen ten opzichte van het werk en de rol van schoonmaker te ontdekken. De een kan meer de nadruk leggen op het vernederende aspect van huishoudelijk werk, de ander meer op de autonomie of eigenwaarde. Ik herken drie typen reacties op het huishoudelijk werker zijn. Deze typen onderscheiden zich door de mate waarin huishoudelijk werkers in conflict zijn met drie specifieke kenmerken van huishoudelijk werk. Hebben ze last van de lage status van het werk? Voelen zij zich afhankelijk van de werkgevers? Accepteren, vermijden of ontkennen zij de ongelijkheid van het persoonlijke dienstverband?

Instrumenteel en autonoom

Een eerste reactiepatroon op de rol van schoonmaker is door deze vooral in termen van autonomie en kansen te ervaren.

Maar financieel, ik heb twee zonen, en als ik op een booreiland zou werken zou ik minder geld krijgen en niet aan mijn zoons kunnen geven wat ze willen en nodig hebben. Het is gods wil dat ik dit werk doe. Eerst kon ik het niet accepteren, ik ben niet geboren om te schoonmaken, ik was teleurgesteld, depressief. Maar na een tijd van nadenken bedacht ik: ik kan mijn situatie maar beter accepteren dan me te verzetten. Het is geld en het is een kans, dus waarom neem ik het niet.

(Man, 43 jaar, samenwonend, 2 kinderen, Filippijnen)

Het werken in de huishouding als gevolg van beperkte mogelijkheden op de arbeidsmarkt voor ongedocumenteerde migranten, is deprimerend. Toch blijft het geld een kans, zoals ook Evan beschrijft. Alle ongedocumenteerde huishoudelijk werkers vinden in de beleving van het werk hun illegale status bezwaarlijk. Voor mensen die al langer in Nederland als huishoudelijk werker werkzaam zijn komt hier een groeiend gevoel van een gebrek aan mogelijkheden bij. Voor jongere huishoudelijk werkers, die hier korter zijn, is het geld en het in Nederland zijn datgene wat men terugkrijgt voor het werk en de illegaliteit:

En in het algemeen, wat zijn slechte kanten van het werk volgens jou?

Nee, ik zou niet iets slechts kunnen zeggen over het werk. Slecht is de situatie, dat je illegaal in een land verblijft en dat ik niet naar huis kan naar mijn ouders. Daar heb ik echt een hekel aan.

Heb je het daar weleens over met je vrienden uit Oekraïne, hoe je je voelt over het werk?

Ja, we praten daar wel met elkaar over. Soms zijn we van streek dat we illegaal hier zijn, maar dan zeggen we: Hé, het is beter om illegaal in Nederland te zijn dan in Oekraïne.

We kunnen erop uit gaan en dingen kopen, mensen ontmoeten. En als je meer geld hebt kun je ook meer delen.

(Vrouw, 26 jaarsamenwonend, geen kinderen, Oekraïne)

Kenmerkend voor dit reactiepatroon op de rol van huishoudelijk werker is dat men de ongelijkheid niet ontkent, maar deze accepteert. Het is nu eenmaal zo, zoals Jesse goed weet te verwoorden:

Denk je weleens dat het oneerlijk is dat jij hun vuil moet schoonmaken, en dat jij zelf gewoon je eigen vuil schoonmaakt?

Ik zie het zo: misschien hebben ze er geen tijd voor. Nu ja, sommigen zijn de hele dag thuis ja, ik heb er eigenlijk nooit over nagedacht. We hebben het nu over schoonmaken, maar

werken in een hotel, als receptionist, we werken toch voor de rijken, waarom? Het is gewoon zo tussen werkgever en werknemer.

(Man, 38 jaar, ongetrouwd, geen kinderen, Indonesië)

Jesse signaleert de ongelijkheid en legt zich erbij neer. Schoonmaken is nou eenmaal werk met een lage status. Huishoudelijk werkers van dit type benadrukken in hun beleving van de rol van schoonmaker het eigen baas zijn en de vrijheid die dat biedt. De lage status van het werk bezien zij in het kader van de financiële kansen en autonomie die het biedt. Zij voelen zich onafhankelijk van de werkgevers. Men kan de eigen tijd en taken redelijk zelfstandig plannen. Zo zegt Molly:

Voor mij is het beter nu. Ik heb vrije tijd, als ik wil rusten, kan ik rusten. Als ik iets anders te doen heb, kan ik tegen mijn schoonmaakadres zeggen: kan ik een andere dag komen? Ik heb mijn eigen sleutels, ze vertrouwen me.

(Vrouw, 49 jaar, getrouwd, 3 kinderen, Filippijnen)

En Larysa:

Het is beter om schoon te maken voor meerdere mensen. Niet voor een baas, want dan moet ik altijd doen wat hij zegt. Nu ben ik eigen baas, als ik wil gaan, ga ik. En niemand zegt: O, dit mag je niet doen of doe dat. (...) Ik kan mijn eigen tijd plannen. Als ik me niet lekker voel dan kan ik bellen en dan maken we een nieuwe afspraak.

(Vrouw, 26 jaar, samenwonend, geen kinderen, Oekraïne)

Molly werkte in het verleden als inwonende dienstbode op Cyprus voor één werkgever en Lilya werkte toen zij net in Nederland was voor een bemiddelaar in de schoonmaak. Voor hen is de vergroting van hun autonomie en vrijheid door als zelfstandig uitwonend werkster aan de slag te gaan het duidelijkst. In totaal benadrukt de helft van de huishoudelijk werkers de autonomie, vrijheid en financiële voordelen die het werk biedt. Zij hebben wat ik noem een autonome, instrumentele reactie op de lage status van het werk en de kwestie van ongelijkheid.

In de omgang met de werkgevers zijn schoonmaaksters en schoonmakers met dit type reactiepatroon instrumenteel en zakelijk; ze nemen pauze tussen twee adressen, kletsen weinig en weten werkgevers die te veel willen in te weinig tijd af te remmen of te verlaten. Dit type huishoudelijk werker ervaart het werk het meeste aan de zakelijk kant van de dichotomie van sociale relaties en gedraagt zich ook zo: berekenend, afbakend en begrensd. Deze instrumentele autonome houding komt met name voor onder de respondenten die al enige tijd werkzaam zijn in schoonmaak en onder de mannelijke huishoudelijk werkers.

Distantiërend en egalitair

Een tweede reactiepatroon op de specifieke kenmerken van huishoudelijk werk: is gericht op het vermijden van de ongelijkheid. Men distantieert zich van de eigen positie als schoonmaker of van de ongelijkheid die daarmee verbonden is door het herkomstland als referentiekader te gebruiken. Huishoudster zijn in rijke westerse landen is een stuk beter dan huishoudster, winkelbediende, kapster of serveerster zijn in landen als Colombia, Venezuela, Brazilië, de Filipijnen of Indonesië. ‘Het is relatief’, zoals een van de respondenten zegt. Met andere woorden het laagste segment van de arbeidsmarkt in Nederland is in status, verdienste en arbeidsomstandigheden veel hoger dan het lage segment in bovengenoemde landen. Mensen relateren de eerlijkheid van hun situatie aan de eerlijkheid van de behandeling van referentiegroepen (Akerlof, 1982). Door huishoudelijk werkers in het land van herkomst als referentiegroep te gebruiken, en niet bijvoorbeeld de werkgevers in Nederland, wordt hun eigen situatie eerlijker:

Nee, in Brazilië is het anders. De schoonmaakster is verschillend, de mensen zeggen: o jee schoonmaakster. Ik weet niet waarom de mensen zo denken, het is normaal werk. Maar in Brazilië heb je een probleem als je dit werk doet.

En hoe is dat hier in Nederland?

Hier is dat heel anders dan in Brazilië. Hier hebben mensen geen vooroordeel daarover.

(Vrouw, 22 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Brazilië)

Huishoudelijk werkers met dit type reactiepatroon op hun rol als schoonmaker gebruiken het land van herkomst als referentiekader om hun huidige rol in het arbeidsleven op te waarderen. Dit draagt bij tot een positieve waardering van de huidige eigen situatie. Bijna alle huishoudelijk werkers geven aan dat zij nooit in eigen land schoonmaakster zouden willen zijn, vanwege de lage status ervan. Degenen onder hen die ik indeel bij het vermijdende, egalitaire type benadrukken in de beleving van hun rol van schoonmaakster expliciet het egalitaire klimaat in Nederland, zoals bijvoorbeeld Sophia:

We vinden de mensen hier prettig. In mijn land is het echt laag als je als babysitter werkt, je bent niets, je bent een dienstbode, mensen behandelen je als bediende. Je bent niet van dezelfde klasse. Dus ik houd erg van de mensen hier, zij behandelen je als gelijke. Weet je waarom? Omdat zij hetzelfde werk deden toen zij student waren. En in Venezuela hebben de mensen die babysitten of schoonmaken juist geen studie gedaan. Toen ik mijn familie vertelde dat ik schoonmaakte, begonnen ze te gillen, mijn oma was echt van streek. Ik mijn land heb je klassen, als je zulk werk doet ben je echt niets, ik zou dit werk echt niet in mijn land kunnen doen. Maar Nederlandse mensen zijn anders. Ze zeggen: zij maakt schoon’, niet: ‘zij is de schoonmaakster’. Het is je beroep, niet je persoon, dat begrijpt men hier.

(Vrouw, 23 jaar, samenwonend, geen kinderen, Venezuela)

In de omgang met de werkgevers benadrukken huishoudelijk werkers met dit reactiepatroon niet hun autonomie maar vooral de gelijkwaardigheid. Zij zijn gevoelig voor briefjes van de werkgever met de juiste egalitaire toon en voor attenties. Een kwart van de huishoudelijk werkers heeft dit reactiepatroon op de rol van schoonmaker, waarin men de ongelijkwaardigheid en lage status van het werk vermijdt door de gelijkwaardigheid in Nederland te benadrukken.

Dienstbaar en familiair

Een derde reactiepatroon op de rol van schoonmaakster is er een waarbij men de eigen dienstbaarheid benadrukt. Het dienstbare karakter van betaald huishoudelijk werk dat als denigrerend ervaren kan worden, wordt door deze schoonmaaksters juist als positief ervaren. Dienstbaarheid geeft mensen het gevoel ergens bij te horen. Zo zegt Lia:

Wat was het aantrekkelijke van het schoonmaakwerk voor u?

Ze hebben me nodig. Ja ze hebben me nodig, er zijn toch nog mensen die me nodig hebben, dat doet me heel veel.

Meer dan het geld?

Ja, dat doet me veel, ik ben nog nodig. Ik voelde mij er lekker bij, ik dacht, ze hebben het gewoon nodig, als ze mij niet zouden hebben wordt het echt een puinhoop in die gezinnen.

(Vrouw, 61 jaar, getrouwd, vier kinderen, Duitsland)

Huishoudelijk werksters met dit reactiepatroon ontkennen de ongelijkheid en de lage status van het werk door de voldoening van dienstbaarheid te benadrukken. Werkgevers moeten respectvol met hen omgaan en deze vrouwen zien hun eigen rol vooral als behulpzaam:

Alles schoonmaken ja. Daar was ik hard nodig(...) ik vind het gewoon leuk om met mensen om te gaan, iets voor een ander te doen.

(Vrouw, 51 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Suriname)

Grace verwijst net als Lia naar het nodig zijn. Zo ontkennen zij de ongelijkheid en lage status van het werk. Ze bezien de werkgever als afhankelijk van hen, in plaats van andersom. Dit type schoonmaakster ontleent eigenwaarde aan het dienstbaar zijn en complimenten van de werkgever zijn daarom belangrijk. De werkgever moet waardering tonen, zo zegt bijvoorbeeld Ieva:

Het is niet het geld dat het werk goed maakt, het is: 'dank je wel' en een glimlach. Dat is wat me blij maakt. Ik heb mijn werk goed gedaan en zij zeggen: je hebt je werk goed gedaan. Ik ben blij als zij blij zijn met wat ik gedaan heb.

(Vrouw, 43 jaar, samenwonend, 2 kinderen, Litouwen)

In de omgang met de werkgevers benadrukken huishoudelijk werkers met dit reactiepatroon niet hun autonomie of de gelijkwaardigheid maar eerder vriendschappelijkheid.

Ik voel me fijn bij mijn schoonmaakbanen. Ik help mensen graag. Zij helpen mij en ik help hen. Ik help hen, soms vragen ze ook of ik even op de kinderen kan passen zodat zij kunnen gaan winkelen. Dat voelt voor mij alsof we vrienden zijn.

(Vrouw, 30 jaar, alleenstaand, geen kinderen, Ghana)

Een klein kwart van de huishoudelijk werkers beziet haar rol als schoonmaakster in termen van dienstbaarheid en familiariteit. Dit zijn allemaal vrouwen, onder hen de drie legaal in Nederland verblijvende vrouwen. Dit type waardeert het koffiedrinken met werkgevers en contact buiten het dienstverband. Van de drie reactiepatronen, betreden schoonmaaksters met het dienstbare/familiaire reactiepatroon het meest de privésfeer van de werkgever. Vanwege de dienstbaarheid is de privésfeer van de werkgever hun terrein, waar zij het beste weten wat er moet gebeuren, waar zij ook 'restylen'. 'Ik doe het zoals ik het in mijn eigen huis doe en verander ook dingen zodat het er leuk uitziet', zei bijvoorbeeld Ieva. Op het continuüm van sociale relaties bevinden deze vrouwen zich in hun beleving van hun rol als schoonmaakster meer aan de persoonlijke kant. Omdat ze zich nodig voelen en vriendschappelijk met de werkgever zijn, zijn zij onbegrensd en niet afgebakend in de privésfeer van de werkgever en in de ruilrelatie.

6.3.3. De rol van werkgever

'Het is zulk raar werk. Het is zoiets raars. Kijk ik ben niet invalide, niet oud, niet heel druk, heb geen kinderen, het is gewoon werk dat ik niet wil doen. Dus moet een ander het doen. Dat is zo gênant, dat ik het liefste heb dat die ander dat onzichtbaar doet.'

(Werkgeefster Leonie, vrouw, 46 jaar, alleenwonend, geen kinderen)

Het uitbesteden van huishoudelijk werk is aan de kant van de werkgevers met emoties en ambivalentie omgeven. In deze laatste paragraaf staat de vraag centraal hoe de werkgevers met ongelijkheden in de arbeidsrelatie en het ongeregelde karakter ervan omgaan.

Onder de werkgevers is er een zeer ambivalente beleving van het gegeven dat men dit werk door een ander laat verrichten, zoals Leonie hierboven uitspreekt. De specifieke kenmerken - de lage status, de privésfeer en de ongelijkheid - van betaald huishoudelijk werk zorgen aan de kant van de werkgevers voor gevoelens van ongemak en schaamte. De mate waarin werkgevers gehoor geven aan de eigen gevoelens van schaamte bepaalt in grote mate hoe men omgaat met de rol van werkgever. Onder de werkgevers zijn er drie

werkgeversstijlen te ontdekken, die zich onderscheiden naar de mate waarin men met schaamtegevoelens over het persoonlijke dienstverband worstelt. Geeft men het huishoudelijk werk makkelijk uit handen? Hoe gaat men ermee om een ander vies werk te laten doen waar men zelf een hekel aan heeft? In welke mate weten werkgevers hun privésfeer af te bakenen? Hoe gaan zij om met de ongelijkheid van het persoonlijk dienstverband: accepterend, ontkennd of vermijdend?

Zakelijkheid

Degenen die het minste schaamte ventileren zijn het meest zakelijk over het dienstverband. Dit zijn de meest bemiddelden, die de meeste uren huishoudelijk werk inkopen. Ze eisen veel, maar betalen ook veel, voor een ruim aantal uren. Een kerstbonus, doorbetaling tijdens de vakantie van de werkgever, een fiets of een vervoersvergoeding en eten en drinken horen bij de secundaire arbeidsvoorwaarden. Als iemand na een proeftijd zijn of haar werk niet goed doet, dan wordt hij of zij ontslagen. Men is soms wel en soms niet aanwezig als de schoonmaakster komt. Er wordt weinig gesproken met de huishoudelijk werker, ieder doet zijn of haar werk. In de zakelijke werkgeverstijl heeft men geen moeite met het uit handen geven van huishoudelijk werk, weet men de privésfeer goed af te bakenen door duidelijke afspraken te maken en door afstand te bewaren tussen zichzelf en de huishoudelijk werker. Dat men hierdoor minder aan het Nederlandse gelijkheidsideaal voldoet, daar is dit type werkgever niet mee bezig, zoals Melvin:

Heb je nooit gedacht dat jij het werk dat jij niet wilt doen, je persoonlijke rommel opruimen, dat je dat een ander laat doen?

Dat vind ik een uitstekende verdeling van welvaart. Er zit een filosofie achter. Ik ben voor migranten. Dat is niet populair in de politiek. Maar de wereld zoals die is, met al die mensen die fokken als konijnen, dan is het handig als ze te vreten hebben, daar komt het op neer.

Maar op een persoonlijk niveau, voel je je er nooit ongemakkelijk bij?

Integendeel, ik doe die mensen een groot genoegen denk ik. Het gaat er ook om hoe je met de mensen omgaat. De grootste klacht van mensen die poetsen is dat mensen geen geld neerleggen. Ja dat is heel irritant als je weinig geld hebt. Ik was laatst bij een collega, en toen zag ik het briefje van de werkster liggen: je hebt geen geld achtergelaten voor de tweede keer. En zij haalde toen zo haar schouders op, zei ze dat ze niet genoeg schoonmaakte, dan krijg je al die onuitgesproken ongenoegens, ja dat moet je gewoon zeggen. Ik doe niet zo aan onuitgesproken dingen.

(Man, 35 jaar, samenwonend, geen kinderen)

Hij of zij erkent de ongelijkheid van het persoonlijke dienstverband, maar schaamt zich daar niet persoonlijk voor. Men geniet van de luxe van gemakdiensten die men zich kan

permitteren en treedt op als werkgever indien nodig.

Deze manier van omgaan met de werkgeversrol komt overeen met de autonoom instrumentele houding van huishoudelijk werkers. Waar de helft van de huishoudelijk werkers instrumenteel met de rol van schoonmaker omgaat, hebben slechts enkele werkgevers, uitsluitend mannen, een zakelijke stijl en houding ten opzichte van het werkgeverschap.

Familialisme

Er zijn ook werkgevers die een familiale werkgeversstijl hanteren. Dan kleurt juist het gelijkheidsideaal het dienstverband, probeert men de ongelijkheid te verkleinen en bakent de werkgever de privésfeer nauwelijks af. De werkgever met deze stijl ruimt op voordat de schoonmaakster komt of werkt zelf mee. ‘Als de schoonmaakster er is, ben ik zelf ook actiever. Dan denk ik: ik doe een beetje mee, anders voel ik me zo lui. Ik ga dan bijvoorbeeld staan strijken’. In deze werkgeversstijl past de omgangsvorm ‘als tussen gelijken’. Afspraken over taken worden er nauwelijks gemaakt, wel wordt er koffie met elkaar gedronken of worden briefjes naar elkaar geschreven. Verjaardagen van beide partijen gaan niet ongemerkt voorbij en met kerst geeft men elkaar een attentie. Werkgevers met deze stijl investeren in een persoonlijke band van vertrouwen met de huishoudelijk werker. Helen is een werkgever met deze houding en ze vertelt over de omgang met haar schoonmaakster:

Ik schrijf ook altijd op mijn briefjes, fijn dat je er weer bent, vind ik ook echt, maar zij is ook absoluut iemand die heel erg die waardering nodig heeft. (...) Ook heel belangrijk is dat je op respectvolle wijze met elkaar omgaat, zoals je zelf ook behandeld zou willen worden.

(Vrouw, 36 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

Dat het persoonlijke dienstverband evenwel ook een zakelijke verhouding is, is voor zowel werkgevers met deze stijl als hun schoonmaakster verwarrend. Zo is het bijvoorbeeld moeilijker voor een schoonmaakster om te vragen om een loonsverhoging bij een werkgever met deze stijl. Deze werkgeversstijl wordt gehanteerd door werkgevers die zich enigszins schamen voor de intimiteit en ongelijkheid, maar dit direct oplossen middels wat De Swaan (1991) noemt ‘egalitaire intimiteitsbeperking’. Deze stijl komt bij een kwart van de werkgevers voor, dit zijn uitsluitend vrouwen. Deze stijl van werkgeverschap vertoont overeenkomsten met zowel het familiale als egalitaire reactiepatroon van werknemers op hun rol van schoonmakers. Op het continuüm aan sociale relaties geven werkgevers met deze houding meer aan de persoonlijk kant vorm aan de ruilrelatie.

Vermijding

De meeste werkgevers hebben geen van deze beide werkgeversstijlen, maar kiezen voor een stijl van vermijding. Werkgevers met deze stijl willen eigenlijk niet weten wat de huishoudelijk werker in de privésfeer doet of ziet, zoals Leonie in het fragment waar ik deze paragraaf mee begon. Men worstelt ermee dat een ander het werk doet dat juist door de werkgever zelf als een vervelende klus wordt ervaren. Degenen met deze werkgeversstijl willen niet thuis zijn als de werkster komt, zij spreken soms zelfs van ‘het huis ontvluchten’. Gevoelens van schaamte en ongemak spelen bij deze werkgevers een grote rol in de omgang met het huishoudelijk personeel. Zij willen eigenlijk geen werkgever in de eigen privésfeer zijn en daarom vermijden ze het. Werkgevers die zeggen ‘hele makkelijke mensen’ te zijn, vermijden bijvoorbeeld het werkgever zijn. Zo’n werkgever is Arwen die zegt:

Ik hoef ze ook niet zo goed te leren kennen hoor. Als ze komt dan is het even: hello, how are you? Fine. Even vragen of ze nog wat nodig heeft, of alles goed gaat. En als ik thuis kom ga ik echt niet met mijn vingers langs de plinten, ik ben al lang blij dat ze bij ons dit werk doet. De ramen lappen doet ze ook, maar het bovenste raampje helemaal niet, nou ja daar kan ze denk ik ook helemaal niet bij. Dan heb ik zoiets: laat maar, daar ben ik makkelijk in.

(Vrouw, 42 jaar, getrouwd, 2 kinderen)

Werkgevers met een vermijdende stijl spreken van ‘koloniale schuldgevoelens’ of ‘een onoverbrugbare wereld van verschil’ als ze het hebben over de omgang met hun huishoudelijk personeel. Zo legt Midas uit:

‘Ik zou nooit thuis willen zijn als de schoonmaakster komt. Dan voel ik me echt zo koloniaal, het is natuurlijk ook koloniaal, ik kan het gewoon niet. Ik wil het niet zien dat zij dat moet doen van mij, voor mij, ik wil dat eigenlijk niet weten’.

(Man, 34 jaar, samenwonend, 1 kind)

Wie deze werkgeversstijl hanteert maakt geen duidelijke afspraken met de huishoudelijk werker, weet niet goed of giften nou aardig zijn of juist paternalistisch en wil zo min mogelijk contact met de huishoudelijk werker. De wensen worden niet of krampachtig duidelijk gemaakt, met irritaties blijft men lang lopen en ontslaan doet men met een smoes. Dat verwoordt Leonie mooi:

Ik word een draaikont van dat koloniale gevoel, ik ben niet eerlijk, ik draai eromheen. Ik los het wel op, maar altijd met een smoes.

(Vrouw, 46 jaar, alleenwonend, geen kinderen)

Deze werkgevers voelen zich erg ongemakkelijk bij de intimiteit en de ongelijke machtsverhoudingen in de arbeidsrelatie. Zij weten niet goed hoe ze daarmee om moeten gaan en daarom vermijden ze hun werkgeversrol. De vermijdende werkgeversstijl met gevoelens van schaamte komt bij driekwart van de werkgevers voor. Een ruime meerderheid geeft vanwege deze schaamtegevoelens de ruilrelatie nauwelijks zakelijk vorm. In feite vermijdt dit type werkgever ook een persoonlijk ruilrelatie, echter vanwege het onbegrensde, niet specifieke en niet afgebakende handelen van deze werkgevers bevinden zij zich aan de persoonlijke kant van het continuüm van sociale relaties.

6.3.4. Werknemers en werkgevers: instrumentaliteit en ongemak

Huishoudelijk werk heeft een lage status, vindt plaats in de privé-sfeer van de werkgever en kent een historie van dienstbaarheid en ongelijkheid. Hoewel in het vorige deel bleek dat de huishoudelijk werkers zich hoofdzakelijk zakelijk gedragen op werkvloer, is in dit deel beschreven dat ongelijkheid in hun beleving van het werk wel degelijk een rol speelt. De rol van schoonmaker roept innerlijke conflicten op waar huishoudelijk werkers op verschillende manieren mee omgaan. Ik onderscheid er drie. Een ruime helft van de huishoudelijk werkers heeft een autonome en instrumentele reactie op de rol van schoonmaker/-maakster. Dit type accepteert de lage status van het werk en benadrukt de financiële kansen die het werk biedt. Dit type stelt zich autonoom op ten opzichte van de werkgever en benadert diens privésfeer vooral instrumenteel. Als dit reactiepatroon op de rol van huishoudelijk werker geplaast wordt op het continuüm van sociale relaties, dan geven deze huishoudelijk werkers de arbeidsrelatie vooral zakelijk vorm.

Het tweede type heb ik egalitair en distantiërend genoemd. Huishoudelijk werkers met dit reactiepatroon distantiëren zich van de ongelijkheid en de lage status van het werk door het land van herkomst als referentiekader te gebruiken. Zij benadrukken het egalitaire klimaat in Nederland.

Het laatste type beziet de historie van dienstbaarheid juist positief en ervaart zichzelf als ‘nodig’ voor de werkgevers. Dit type benadrukt het vriendschappelijke karakter van de arbeidsrelaties en betreedt de privésfeer van de werkgevers het meest van de drie typen. Schoonmaaksters die zichzelf als dienstbaar beschouwen geven op een persoonlijke manier vorm aan de ruil.

Een ruime helft van de huishoudelijk werkers heeft een instrumentele, zakelijke houding ten opzichte van zichzelf als schoonmaakster, terwijl een kwart zich juist familiair en dienstbaar voelt. Dat moet maar net passen bij de werkgevers. Als beiden een familiere houding ten opzichte van de relatie hebben, kunnen zij deze ruilrelatie allebei persoonlijk

vormgeven. Wanneer echter de ene partij een zakelijke houding heeft en de ander juist meer familiair is kunnen er problemen ontstaan.

Werkgevers zijn noch in hun gedrag op de werkvloer noch in hun emoties ten opzichte van de rol van werkgever zakelijk. Het beeld van slavernij lijkt eerder te leven onder werkgevers dan onder huishoudelijk werkers. Vanwege koloniale schuldgevoelens hebben veel werkgevers een vermijdende werkgeversstijl. Door niet op te treden als werkgever wordt de arbeidsrelatie echter nog meer diffuus dan dat deze vanwege de aard van het werk toch al is. Hoewel onder huishoudelijk werkers een ‘distantiërende en egalitaire’ stijl voorkomt, vertoont de vermijdende stijl van werkgevers maar in beperkte mate overeenkomsten hiermee. Beide groepen vermijden de ongelijkheid van het persoonlijk dienstverband. Maar waar werkgevers die ongelijkheid en gene kunnen ontvluchten, kunnen huishoudelijk werkers dat niet. Huishoudelijk werkers hebben innerlijke strategieën om ambivalentie op te heffen, zoals het land van herkomst als referentiekader gebruikten maar optreden als schoonmaker doen en moeten ze wel. Werkgevers met een vermijdende stijl laten het juist na op te treden als werkgever. Het ongemak bij het uitbesteden van huishoudelijk werk dat deze werkgevers hiermee willen vermijden, wordt hierdoor juist groter. De vermijdende werkgeversstijl past namelijk bij geen van de manieren waarop huishoudelijk werkers de ruilrelatie vormgeven.

6.4. Conclusies over de werkvloer

De arbeidsrelatie tussen werkgever en schoonmaakster is een bijzondere en in juridische zin zeer zwak vorm gegeven. De arbeidswet is niet van toepassing op huishoudelijk werk, er is een aparte regeling voor persoonlijke dienstverlening aan huis en er zijn nauwelijks organisaties actief op deze markt. Werkgever en werknemer moeten daardoor de arbeidsrelatie zelf vormgeven. In dit hoofdstuk heb ik beschreven hoe zij dat doen. Specifiek vroeg ik mij daarbij af in welke mate beide partijen de arbeidsrelatie vorm geven als economische ruilrelatie.

De term persoonlijke dienstverlening is misleidend. Deze verhult dat het bij betaald huishoudelijk werk om werk gaat en pretendeert dat de arbeidsrelaties uitsluitend persoonlijk zijn. De arbeidsrelatie is echter ook economisch, er wordt wel degelijk ruilhandel bedreven. Arbeidsrelaties zijn niet óf zakelijk, óf persoonlijk, ze zijn het allebei

In het eerste deel van dit hoofdstuk haal ik enkele theoretische noties aan om het continuüm tussen zakelijke en persoonlijke ruilrelaties te demonstreren. In het tweede deel stel ik mij de vraag hoe de arbeidsrelatie vorm krijgt in de economie van het huishouden. Huishoudelijk werkers geven over het algemeen zakelijker invulling aan de arbeidsrelaties dan werkgevers. Ik onderscheid in dit hoofdstuk ook verschillende facetten van de arbeidsrelatie. Huishoudelijk werkers geven vooral ten aanzien van de *arbeidsinhoud* de ruilrelatie zakelijk vorm. Ten aanzien van de secundaire arbeidsvoorwaarden, de privésfeer als werkplek en het contact zijn de schoonmakers weliswaar zakelijker dan de werkgevers, maar beide partijen zijn op een aantal facetten persoonlijk. Beide partijen laten het bijvoorbeeld na duidelijke afspraken te maken over de secundaire arbeidsvoorwaarden en over het creëren van een goede werkplek.

Aan de kant van de werkgevers bleken Akerlofs (1982) inzichten over impliciete verwachtingen bijzonder relevant. Doordat werkgevers hun verwachtingen ten aanzien van de arbeidsrelatie niet expliciteren ergeren zij zich nogal eens aan het werk van de schoonmaakster. De impliciete verwachtingen van de werkgevers kunnen ook aan de werknemerskant tot irritaties leiden.

De arbeidsrelatie tussen werkgever en schoonmaakster bevat zowel elementen van sociale ruil als economische ruil. Iets dergelijks vond Nievers (2003) ook voor de arbeidsrelaties tussen oppassen en hun werkgevers. Dit maakt de arbeidsverhoudingen in het huishouden bijzonder diffuus, vooral voor de werkgevers. Beide partijen hebben bovendien ook verschillende perspectieven op de arbeidsrelatie en geven daar verschillend invulling aan. Een werkgever kan de arbeidsrelatie persoonlijk vormgeven, terwijl diens schoonmaker deze juist zakelijk vorm wil geven. Werknemer en werkgever geven dan op een andere wijze invulling aan dezelfde arbeidsrelatie wat tot conflicten kan leiden.

De verschillen tussen werknemer en werkgever, alsmede de mengeling van het zakelijk en persoonlijk vorm geven aan de arbeidsrelatie, laten zich voor een groot deel

verklaren door de specifieke kenmerken van het werk. Huishoudelijk werk heeft een lage status, vindt plaats in de privésfeer van de werkgever en kent een historie van dienstbaarheid en ongelijkheid. Hierdoor laat het werk zich moeilijk in een juridische of economische vorm legitimeren. Dat roept emotionele conflicten op waar beide partijen eigen oplossingen voor hebben.

Onder de huishoudelijk werkers onderscheid ik respectievelijk een instrumentele, een distantiërende en een familiale beleving van zichzelf en de arbeidsrelatie. Belangrijkste onderscheidende kenmerk is daarbij hoe zij met de ongelijkheid van huishoudelijk werk omgaan. Een ruime helft van de schoonmakers *accepteert* de ongelijkheid en heeft een instrumentele en autonome opvatting over het werk en zichzelf. Een kwart heeft een distantiërende en egalitaire houding en *vermijdt* juist de ongelijkheid, bijvoorbeeld door het land van herkomst als referentiekader te gebruiken. Een klein kwart van de schoonmaaksters heeft een reactiepatroon dat ik als dienstbaar en familiair omschreef. Dit type *ontkent* de ongelijkheid van het werk en beziet zichzelf als manager van het huishouden van de werkgever.

Onder de werkgevers blijkt de mate van schaamte over het uitbesteden van huishoudelijk werk het belangrijkste onderscheidende kenmerk in de wijze waarop zij zich als werkgever opstellen. De zakelijke werkgever schaamt zich allerm minst, de familiale werkgever een beetje maar lost dit op met egalitaire omgangsvormen en de vermijdende werkgever schaamt zich zozeer dat deze vlucht voor het werkgeverschap. Verreweg de meeste werkgevers hebben deze laatste stijl. Door het vermijden van het werkgeverschap geven deze werkgevers de arbeidsrelatie weinig zakelijk vorm. Dit verklaart ook waarom netwerkinbedding zo belangrijk is bij de werving, zoals in het vorige hoofdstuk bleek. Werkgevers willen niet alleen een schoonmaakster die ze kunnen vertrouwen omdat deze zich al betrouwbaar heeft getoond bij de burens, ze willen ook een schoonmaakster waarbij ze het werkgeverschap kunnen vermijden. De burens zijn al werkgever en hebben al afspraken gemaakt, dus kan de betreffende werkgever het nalaten.

Zowel werknemers als werkgevers zijn op hun eigen manier bezig de schade van de ongelijkheid en schaamte die betaald huishoudelijk werk oproept te beperken. Opvallend is dat onder zowel werknemers als onder werkgevers een minderheid een egalitaire stijl hanteert om de schade te beperken. De omgangsvorm als tussen gelijken zoals De Swaan (1991) beschrijft, als oplossing voor de vernederende aspecten van de persoonlijke dienstverlening, komt zeker voor zij het in een minderheid van de gevallen. Aan werknemerszijde heeft een meerderheid juist een instrumentele manier om de schade te beperken, terwijl dit aan werkgeverszijde maar bij een enkeling voorkomt. Aan de werkgeverszijde heeft juist een grote meerderheid een vermijdende stijl om met de ongelijkheid om te gaan, terwijl maar een kwart van de werknemers een stijl heeft die hierop lijkt. De arbeidsrelaties op de markt van huishoudelijk werk zijn niet alleen moeizaam vanwege de specifieke aard van het werk maar ook omdat de manier waarop beide partijen

de ruilrelatie vorm geven dikwijls sterk verschilt.

In de omgangsvormen met elkaar is er een gebrek aan zakelijkheid, vooral aan de kant van de werkgevers. In deze informele organisatie van de markt van huishoudelijke diensten worden conflicten nagenoeg niet opgelost: bij ontevredenheid verbreekt een van de partijen de arbeidsrelatie, en vaak ook nog indirect. De werknemer komt ineens niet meer, de werkgever verbreekt de arbeidsrelatie met een smoes. Hierdoor bestendigen beide partijen juist het informele karakter van huishoudelijke diensten en daarmee de lage status van het werk, waar ze zich beiden juist ongemakkelijk bij voelen. De informele organisatie van deze markt is zo een zichzelf in stand houdend mechanisme.