

Samenvatting

Wie langs de Amsterdamse grachten wandelt kan aan de portieken van monumentale panden de sociale ongelijkheid van vroegere tijden afzien. De mooie grote deur, die te bereiken is met een statige trap, was voor de rijke bewoners van deze panden. Onder de trap is er vaak een kleiner deurtje te vinden, dat was voor het huishoudpersoneel. Bij de bestudering van de huidige markt van betaald huishoudelijk werk dringt zich een vergelijking met het verleden op. Rond 1900 floreerde deze markt ook al, toen in de huishouding van de gegoede burgerij dienstboden niet mochten ontbreken. Waar vroeger jonge meisjes van het platteland naar de stad reisden om daar als dienstje aan de slag te gaan is de trek tegenwoordig van een mondiale schaal. Uit onderzoek naar de recente verschijningsvormen, waarin vaak gesproken wordt over ‘moderne dienstmeisjes’, blijkt dat het werken in de huishouding meer en meer een zaak voor ongedocumenteerde migranten is geworden.

De hernieuwde groei van de sector van de persoonlijke dienstverlening aan het eind van de 20^e eeuw is internationaal veelvuldig onderzocht. Er is daarbij dikwijls ruime aandacht voor de emotionele aspecten van de arbeidsrelaties en voor thema's als uitbuiting en ongelijkheid. In deze studies blijft de economische kant van de verhouding tussen particuliere schoonmakers en werkgevers vaak onderbelicht, waardoor de aard en organisatie van de markt van huishoudelijk werk onvolledig begrepen wordt. In mijn onderzoek is juist de economische ruilrelatie tussen huishoudelijk werkers en werkgevers het vertrekpunt. Pas daarna kunnen de emotionele aspecten die aan die ruilrelatie kleven begrepen worden.

Dit onderzoek gaat over aanbod en vraag op de markt van huishoudelijke betaalde diensten, over de werkster en degene die de werkster inhuurt en over de arbeidsrelatie tussen beiden. De onderzoeksvraag hierbij luidt: *hoe is de markt van huishoudelijk werk in Amsterdam georganiseerd?* Doel van dit onderzoek is inzicht te geven in een alledaags, doch complex en moeilijk meetbaar verschijnsel, om zo tot een beter begrip van de arbeidsrelaties, de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsinhoud in deze sector te komen. ‘De organisatie van de markt’ verwijst ook naar de politieke, maatschappelijke en mondiale context van de sector van huishoudelijke diensten. Het antwoord op de onderzoeksvraag draagt daarom ook bij aan een beter begrip van grootstedelijke economieën en de positie van de spelers daarin.

De algemene onderzoeksvraag is in dit onderzoek nader gespecificeerd in vijf deelvragen:

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

- 2) Wie zijn de huishoudelijk werkers, waarom doen zij dit werk en welke mate van autonomie hebben zij?
- 3) Wie zijn degenen die huishoudelijk werk uitbesteden, waarom doen zij dat en hoe gaan zij om met de ongelijkheid die het uitbesteden impliceert?
- 4) Hoe worden beide partijen werkgever en werknemer van elkaar?
- 5) Wat gebeurt er op de werkvloer en hoe verhouden beide partijen zich daar tot elkaar?

In hoofdstuk 2 staat het antwoord op de eerste deelvraag centraal. Dit hoofdstuk demonstreert de overeenkomsten en verschillen tussen heden en verleden en is gebaseerd op bestaande literatuur. In de overige hoofdstukken staat de empirische dataverzameling centraal. Hoofdstuk 3 gaat over het aanbod en behandelt het antwoord op de tweede deelvraag. Deze vraag is uitgewerkt in een beschrijving van de groep huishoudelijk werkers in dit onderzoek, hun motieven voor het werk en hun mate van afhankelijkheid dan wel autonomie in de arbeidsrelatie. In hoofdstuk 4 komen vervolgens de werkgevers aan bod. De hoofdstukken 5 en 6 gaan over de totstandkoming en ontwikkeling van de arbeidsverhouding tussen werkster en werkgever, de organisatie van de markt en de rollen van werknemer en werkgever. In deze twee hoofdstukken wordt antwoord gegeven op de twee laatste deelvragen. Een onderscheid tussen het zakelijk en persoonlijk vormgeven van de arbeidsrelatie is vooral bij de beantwoording van deze vragen relevant.

Theoretisch kader en relevante thema's

Huishoudelijk betaald werk heeft een aantal specifieke kenmerken. Ten eerste is het werk dat van oudsher gekenmerkt wordt door dienstbaarheid en ongelijkheid. Ten tweede heeft het werk een lage status. Het is werk dat geen opleiding vereist en fysiek zwaar is. Ten derde vindt het werk plaats in de privésfeer van de werkgever. In die eigen privésfeer willen werkgevers ook een zekere mate van afstand bewaren, en dat is tegenwoordig lastig. Waar ten tijde van de dienstboden de afstand bewaard werd door onder andere de klassenverschillen te benadrukken, vindt men het vandaag de dag moeilijk om met maatschappelijke ongelijkheden om te gaan in de privésfeer. Deze specifieke kenmerken bepalen in belangrijke mate de wijze waarop de markt van huishoudelijk werk is georganiseerd, zo beschrijf ik in deze studie. Ik doe dat aan de hand van een aantal thema's die op basis van bestaande literatuur te formuleren zijn. Het eerste thema vloeit direct voort uit de specifieke kenmerken van betaald huishoudelijk werk en betreft het thema van *afstand en nabijheid* in het persoonlijke dienstverband. In de intimiteit van de privésfeer moeten werknemer en werkgever als twee

particulieren de arbeidsrelatie vormgeven. Er is daarbij tegenwoordig geen sterke ideologie meer over hoe men dat behoort te doen. In dit proefschrift wordt beschreven hoe de onduidelijkheid die daardoor ontstaat de organisatie van het werk in sterke mate beïnvloedt.

Het tweede thema dat uit bestaande internationale literatuur naar het recente verschijnsel van huishoudelijk werkers voortvloeit is dat van *ongelijkheid en uitbuiting*. In deze literatuur wordt betaald huishoudelijk werk dat in toenemende mate door migranten wordt uitgevoerd regelmatig beschouwd in het licht van uitbuiting en ongelijkheid. Het gaat dan om economische ongelijkheid, ongelijkheid in burgerschapsrechten, ongelijkheid in kansen op de arbeidsmarkt en om misbruik van de kwetsbare positie van huishoudelijk werkers. In dit onderzoek heb ik niet van te voren een oordeel over uitbuiting willen vormen en beschrijf ik dat er onder bepaalde voorwaarden ook sprake kan zijn van relatieve autonomie en van kansen voor degenen die dit werk doen.

Om een economische visie op de arbeidsrelaties in betaald huishoudelijk werk te versterken wordt er in dit onderzoek naast bovenstaande thema's gebruik gemaakt van literatuur over *stedelijke economieën en ondernemerschap* en over *arbeidsrelaties*. Ten aanzien van het thema stedelijke economieën gaat het om inzichten over migrantenondernemerschap en de informele economie. Wat betreft het thema arbeidsrelaties wordt er in dit onderzoek gebruik gemaakt van het onderscheid dat arbeidssociologen maken tussen een dienstbetrekking en een taakcontract. Ook interpreteer ik de organisatie van het werk en het vormgeven van de arbeidsrelatie naar mate van zakelijkheid.

Methodologie

Een onzichtbaar fenomeen als betaald huishoudelijk werk laat zich het beste onderzoeken middels een intensieve kwalitatieve benadering. In de schaarse Nederlandse studies die naar het onderwerp zijn verricht worden grote groepen mensen die werkzaam zijn in de huishoudelijke diensten, met name die in de grote steden, niet bereikt vanwege de gekozen onderzoeksmethodiek van het enquêteren. De informele economie, waarin een groot deel van de huishoudelijke diensten zich bevindt, komt in de statistieken nauwelijks voor.

De empirische dataverzameling in dit kwalitatief beschrijvende onderzoek bestond hoofdzakelijk uit face-to-face interviews. Naast formele interviews zijn ook enkele informele ontmoetingen, gesprekjes en observaties gedaan. In totaal zijn er 47 formele interviews gehouden onder 21 huishoudelijk werkers en 19 werkgevers.

De respondenten zijn geworven op verschillende manieren om een zo groot mogelijke variëteit in de onderzoeksgroep te bereiken. De interviews vonden zoveel mogelijk bij de

betrokkenen thuis plaats en hadden een semigestructureerd karakter met een open vragenlijst. De interviews zijn verwerkt en geanalyseerd door ze te coderen met behulp van Atlas-ti.

Bevindingen

De laatste decennia van de 20^e eeuw worden in economisch opzicht gekenmerkt door een groeiende dienstensector. De hernieuwde uitbesteding van huishoudelijk werk wordt daarom vaak getypeerd als een typisch postindustriële verschijnsel. Maar de sector van huishoudelijk werk kende rond 1900 ook al een periode van bloei. Om te kunnen bepalen wat nieuw is aan de huidige de persoonlijke dienstverlening beschrijf ik in hoofdstuk 2 de historie van (betaald) huishoudelijk werk in drie tijdsperiodes.

De eerste periode is die rond 1900, toen huishoudelijk werkers ‘dienstboden’ heetten. De gegoede burgerij was het aan haar stand verplicht een of meerdere dienstboden te houden. Dit verhoogde de status van het gezin. Huishoudelijk werk werd als het mindere werk gezien. Uit historische studies is onder meer te leren dat betaald huishoudelijk werk nooit als volwaardig werk is gezien. Maatschappelijk werd het dienen gezien als goede voorbereiding voor arbeidersmeisjes op het eigen huwelijk. Ook de overheid zag het dienen niet als echte arbeid en sloot huishoudelijk werk keer op keer uit van de zich ontwikkelende arbeidswetgeving. Betaald huishoudelijk werk wordt in de periode van de dienstboden gekenmerkt door ondergeschiktheid, ongeregeldheid en dienstbaarheid.

De tweede periode is die waarin het uitbesteden van huishoudelijk werk nagenoeg geheel verdween. Na de tweede wereldoorlog kwam het huisvrouwenmodel tot bloei. In de jaren zestig ontleenden huisvrouwen eigenwaarde aan een goed lopend huishouden, werden de maatstaven van ‘schoon’ verhoogd en veranderde door technologische vernieuwing ook de aard van het werk. Omdat in deze periode de vrouw des huizes zelf het huishouden deed, gingen sterke ideologieën over de omgang met huispersoneel verloren. Toen in de laatste decennia van de 20^e eeuw het uitbesteden van huishoudelijk werk terugkwam, was dat in een vorm van een beetje uitbesteden en een beetje zelf blijven doen. De hernieuwde vraag naar huishoudelijk personeel wordt vaak toegeschreven aan tijdgebrek door de groeiende arbeidsparticipatie van vrouwen. Dit is slechts ten dele waar. Ook tegenwoordig spelen statusbevestigende motieven een rol bij uitbesteding van het huishouden.

In hoofdstuk 3 worden de huishoudelijk werkers in Amsterdam beschreven en wordt de compositie van de onderzoeksgroep vergeleken met wat er bekend is uit ander onderzoek. Uit onderzoek naar huishoudelijk werkers elders ter wereld blijkt dat het werken in de huishouding in toenemende mate een zaak voor ongedocumenteerde migranten is geworden.

Dat zijn veelal vrouwen, die soms hun kinderen achterlaten en de slechte economische omstandigheden in het land van herkomst ontvluchten. Uit dergelijk onderzoek blijkt ook dat het vooral *inwonende* huishoudelijk werkers zijn die in situaties met een gebrek aan autonomie terecht kunnen komen. In Nederland is inwonend huishoudpersoneel tegenwoordig zeldzaam. De inwonende variant is in Nederland verruild voor de parttime ingehuurde uitwonende huishoudelijke werker. In de volksmond spreken we niet meer van dienstmeisje maar van de hulp, werkster of de schoonmaakster.

De huishoudelijk werkers in dit onderzoek zijn allen uitwonend en hebben meer werkgevers, waardoor zij veel meer autonomie hebben dan inwonende huishoudelijk werkers. De onderzoeksgroep kent voorts variëteit naar gender, leeftijd en motieven voor het werk. Zo zijn het niet alleen vrouwen die werkzaam zijn in deze sector, maar ook mannen. Wel betreffen het bijna allemaal ongedocumenteerde migranten. Het gaat niet alleen om vrouwen die hier een inkomen genereren voor familie of kinderen in het land van herkomst, zoals dat in internationaal onderzoek vaak naar voren komt. Onder de huishoudelijk werkers in Amsterdam zijn ook jongeren die hier werken voor hun eigen toekomst in het land van herkomst; voor een studie of een eigen zaak.

Voor de aanbodzijde wordt in Nederland wel aangenomen, bijvoorbeeld door de overheid, dat deze bestaat uit autochtone vrouwen voor wie het werk *bijverdienste* is. Dat is onder deze groep huishoudelijk werkers niet zo. Zij werken een groot aantal uren in de huishouding, de inkomsten voorzien in hun *levensonderhoud*. Ze zijn daardoor afhankelijker van het werk dan autochtone vrouwen voor wie het werk bijverdienste is.

De vraagkant van huishoudelijke diensten wordt beschreven in hoofdstuk 4. Deze is naar samenstelling homogener dan de groep huishoudelijk werkers in dit onderzoek. De meeste werkgevers zijn anderhalfverdienende stellen, al dan niet getrouwd, met 1 of 2 jonge kinderen. Ook tweeverdienende stellen, en werkende alleenstaanden zonder kinderen komen voor in de onderzoeksgroep van vrager, maar zijn een minderheid. Zij zijn allen geschoold op hbo- of academisch niveau. Naar inkomen zijn de werkgevers de meer bemiddelde inwoners van Nederland. Degenen die huishoudelijke taken uitbesteden zijn net als vroeger de rijkere bewoners van de stad, al is er wel veel variatie in de bovenmodale inkomens van de particuliere werkgevers. Huishoudelijk personeel is niet meer uitsluitend voor de allerrijksten in de samenleving weggelegd. Er is ook variëteit in de motieven voor het uitbesteden van de huishoudelijke taken. In dit onderzoek beschrijf ik, naast het reeds bekende motief van tijdgebrek, ook de andere motieven: de impopulariteit van huishoudelijk werk, het uitbesteden van conflicten tussen partners over het huishouden en het bestendigen van een bepaalde

levensstijl en status. Veel werkgevers willen zichzelf echter niet portretteren als luxe paarden en benadrukken dat ze zelf ook nog veel doen in het huishouden. Hier demonstreert het empirische materiaal de erfenis uit de tijd van het huisvrouwenmodel. Nederlandse vrouwen lijken zich niet los te kunnen of willen maken van een 'allrounder zijn': en werken en huishouden. Zij besteden dan ook het huishouden voor een beperkt aantal uren uit, en doen daarnaast nog veel zelf.

In de hoofdstukken 5 en 6 komt de organisatie van het werk aan bod. De eerste vragen daarbij zijn: hoe vindt men elkaar? Hoe maakt men afspraken met elkaar?

De markt van huishoudelijk werk is informeel georganiseerd, dat wil zeggen zonder tussenkomst van een bedrijf of de overheid. Dat betekent dat werkgever en werknemer elkaar als particulieren moeten vinden en afspraken moeten maken. Beide partijen moeten elkaar daarbij kunnen vertrouwen en de manieren waarop men elkaar werft zijn daar nauw mee verbonden. Netwerkinbedding van de arbeidsrelatie is een goedkope, flexibele manier om het vertrouwen in de andere partij te vergroten.

In hoofdstuk 5 onderscheid ik netwerkstrategieën van autonome strategieën om met elkaar in contact te komen. Autonome startersstrategieën van huishoudelijk werkers zijn adverteren op internet, adverteren in de supermarkt en briefjes direct bij particulieren in de brievenbus stoppen. Autonome strategieën worden vooral door nieuwe starters gebruikt. Voordeel hiervan is dat er geen afhankelijkheid van anderen is en dat er een grote reikwijdte is. Nadeel is de anonimiteit ervan: men weet niet waar men terecht komt. Netwerkstrategieën verhogen de kans op goede en betrouwbare werkadressen. Dat kan door bemiddeling van iemand die aspirant-werkgevers kent, door het overnemen van werkadressen van een andere huishoudelijk werker en door de sneeuwbal methode: via de ene werkgever aan een volgende werkgever komen.

Werkgevers gebruiken nauwelijks autonome strategieën om aan een werkster te komen en werven het liefst via via. Zij moeten hun privésfeer kunnen toevertrouwen aan een vreemde en dat gaat het makkelijkst als een ander de proef al op de som heeft genomen met de betreffende werkster. De arbeidsvoorwaarden worden ook vaak overgenomen van de referentie. Daarmee komt het belangrijkste nadeel van de netwerkinbedding van de arbeidsrelatie: beide partijen hebben maar een beperkte onderhandelingsruimte. Taken, uren en prijzen worden vaak overgenomen van de referentie. De transactiekosten blijven hierdoor weliswaar laag, maar de eigen wensen worden ook niet kenbaar gemaakt. Werkgevers kunnen zo vermijden als werkgever op te moeten treden. Werknemers hebben zo nauwelijks ruimte om bijvoorbeeld hun prijzen bij een nieuwe werkgever te verhogen.

Het belang van netwerken en vertrouwen komt naast het thema ‘afstand en nabijheid’ terug in de manier waarop beide partijen zich verhouden tot het werknemerschap en het werkgeverschap. In hoofdstuk 6 onderscheid ik de mate van zakelijkheid die beide partijen aan de dag leggen op de werkvloer, en de verschillende werknemers- en werkgeversstijlen die daaruit voortvloeien. De huishoudelijk werkers geven over het algemeen zakelijker vorm aan de arbeidsrelatie dan de werkgevers, vooral wat betreft de taken. Zij houden de ruil van arbeid voor geld veel beter in de gaten dan de werkgevers. Werkgevers zijn op hun beurt weinig specifiek en duidelijk over de taken die men gedaan wil hebben. De werkster moet ‘gewoon schoonmaken’. Ten aanzien van de secundaire arbeidsvoorwaarden zijn beide partijen nog minder specifiek, en geven zij eerder persoonlijk dan zakelijk vorm aan de arbeidsrelatie. Afspraken over het nemen van pauze en vakantie zijn er bijvoorbeeld nagenoeg niet. De onduidelijkheden over verwachtingen, wensen en verantwoordelijkheden zorgen voor ergernissen op de werkvloer. Aan de kant van de werkgevers is dit sterker dan aan de kant van werknemers. Werkgevers hebben maar 1 werkster, terwijl huishoudelijk werkers 6 tot 35 verschillende werkgevers hebben. In dit opzicht zijn werkgevers afhankelijker van hun werkster dan andersom.

Het verschil in zakelijkheid komt ook tot uitdrukking in de verschillende werknemers- en werkgeversstijlen. Aan de kant van de huishoudelijk werkers onderscheid ik achtereenvolgens een instrumentele, een egalitaire en een dienstbare werknemersstijl. De instrumentele, autonome werknemersstijl komt onder de huishoudelijk werkers het meeste voor. Zij hebben een zakelijke houding ten opzichte van de arbeidsrelatie, accepteren de ongelijkheid ervan en benadrukken voor zichzelf vooral de financiële kansen en de vrijheid die het werk biedt. Voor de werkgevers onderscheid ik een zakelijke werkgeversstijl, een familiere werkgeversstijl en een vermijdende werkgeversstijl. De laatste komt het meeste voor. De werkgevers vermijden het werkgeverschap en de ongelijkheid van het dienstverband. Zij maken geen duidelijke afspraken en schamen zich in feite voor het feit dat ze een ander letterlijk het vuile werk laten doen.

In hoofdstuk zeven presenteer ik mijn belangrijkste bevindingen en kom ik tot conclusies. Een die conclusies is dat de manieren waarop huishoudelijk werkers en werkgevers de arbeidsrelatie vorm geven niet op elkaar aansluiten, net als de verschillende werknemers- en werkgeversstijlen. Het gebrek aan zakelijkheid onder de werkgevers versterkt eigenlijk de lage status van het werk. Duidelijke afspraken over arbeidsinhoud en arbeidsvoorwaarden zouden het dienstverband juist minder ongelijk maken. Doordat werkgevers zich schamen voor de ongelijkheid en het werkgeverschap vermijden, vergroten

ze die ongelijkheid juist en erkennen ze de huishoudelijk werker niet in diens ondernemerschap.

Dit onderzoek toont ook aan dat de pogingen die de Nederlandse overheid ondernam om de markt te formaliseren niet past bij de verschijningsvorm van het fenomeen in stedelijke gebieden. De regeling Dienstverlening Aan Huis (DAH) en de Regeling Schoonmaak Particulieren (RSP) gaan uit van een formeel aanbod dat parttime huishoudelijk werk verricht. Terwijl het aanbod in dit onderzoek juist bestaat uit ongedocumenteerde migranten die fulltime huishoudelijk werk verrichten. De regelingen gaan ook uit van werkgevers met een zakelijke houding ten opzichte van het werk, en dat hebben de werkgevers in dit onderzoek niet. Werkgevers willen vertrouwen in de privésfeer en de informele organisatie van het werk biedt hun dat vertrouwen alsmede flexibiliteit. De informele organisatie biedt werknemers de autonomie van het eigen baas zijn, een eigenschap die de lage status van het werk enigszins opheft. Wel zou het wenselijk zijn dat die migranten werkzaam zijn in de huishouding op de een of andere manier een geldige verblijfs- en werkvergunning kunnen krijgen. Richting werkgevers is er veel te winnen op het gebied van informatie en voorlichting. Zij zijn erg slecht op de hoogte van hun rechten en plichten als werkgever van huishoudelijk personeel. Een kwaliteitskeurmerk zou tot slot de markt voor beide partijen transparanter maken en huishoudelijk werk tot volwaardig werk kunnen emanciperen.